

# Directive

## Gestion des incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels



# Table des matières

1. Objectif.....	3
2. Champs d'application et personnes visées.....	4
2.1 Renseignements personnels .....	4
2.2 Personnes visées.....	4
2.3 Incident de confidentialité.....	4
3. Signalement des incidents.....	5
4. Rôle des intervenants .....	5
4.1 Service du greffe - Responsables de la protection des renseignements personnels .....	5
4.2 Service de l'innovation et des technologies.....	6
4.3 Services, bureaux ou fournisseurs visés par l'incident.....	6
4.4 Services ou bureaux dont l'expertise est requise.....	6
4.5 Toute personne ou organisme.....	6
5. Références.....	6

# 1. Objectif

L'objectif de cette directive est d'encadrer le signalement d'incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels afin que la Ville de Laval (la « Ville ») gère les incidents conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

La Ville recueille et détient des renseignements personnels dans l'exercice de ses attributions et la mise en œuvre de programmes dont elle a la gestion.

La Ville doit prendre les mesures de sécurité requises pour assurer la protection des renseignements personnels tout au long de leur cycle de vie, soit lors de leur collecte, utilisation, communication, conservation et destruction.

En cas d'incident de confidentialité impliquant des renseignements personnels, la Ville doit intervenir afin de minimiser les risques de préjudices sur les personnes concernées, éviter de nouveaux incidents et tenir un registre de ces incidents. Ces obligations découlent de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

À chaque incident, une équipe de gestion des incidents est constituée pour évaluer le préjudice causé, pour minimiser les risques du préjudice dans les plus brefs délais, pour effectuer le suivi des mesures de protection afin d'éviter un nouvel incident et pour aviser les personnes concernées ainsi que la Commission d'accès à l'information en cas de préjudice sérieux causé aux personnes concernées.

Chaque détection d'un incident de confidentialité doit être signalée par les membres de la Ville, son personnel et toutes personnes ou organismes détenant des renseignements personnels pour le compte de la Ville, notamment, des consultants ou des fournisseurs.

# 2. Champs d'application et personnes visées

## 2.1 Renseignements personnels

La procédure vise les incidents impliquant des renseignements personnels. Un renseignement personnel est un renseignement permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (ex. : adresse, numéro de téléphone, état de santé, habitudes de vie, situation financière, etc.).

## 2.2 Personnes visées

La directive s'applique aux membres, employés municipaux, fournisseurs et consultants de la Ville concernant le signalement d'un incident de confidentialité impliquant des renseignements personnels et toutes personnes ou organismes détenant des renseignements personnels pour le compte de la Ville.

## 2.3 Incident de confidentialité

Un incident de confidentialité peut se définir comme toute atteinte à la protection d'un renseignement personnel qu'il résulte d'une erreur, d'une action malveillante ou d'une défaillance technique ou technologique. Un incident de confidentialité se définit comme :

- l'accès non autorisé à des renseignements personnels ;
  - *exemple : un employé affecté au traitement des dossiers santé dépose des documents sur un serveur accessible à tous les employés.*
- l'utilisation non autorisée de renseignements personnels ;
  - *exemple : un employé utilise les coordonnées d'un usager qui est par ailleurs son ancien locataire pour lui transmettre une mise en demeure pour loyer impayé.*
- la communication non autorisée de renseignements personnels ;
  - *exemple : une conversation téléphonique et communication de renseignements personnels sans que l'employé l'ait adéquatement identifié*
- la perte de renseignements personnels.
  - *Exemple : dossier d'employé sur support physique oublié sur un banc d'autobus.*

## 3. Signalement des incidents

Certains incidents de confidentialité sont détectés par les outils informatiques ou les équipes du Service de l'innovation et des technologies alors que d'autres seront détectés, notamment, par les employés, les fournisseurs de services ou consultants.

Deux méthodes sont en place pour le signalement des incidents :

- **Par courriel à l'adresse [gre.incidents\\_confidentialite@laval.ca](mailto:gre.incidents_confidentialite@laval.ca) ou**
- **Par téléphone au 450-978-8888 poste 4000 si un système informatique est en cause et selon la Directive sur les incidents de sécurité.**

Dans tous les cas, le signalement de l'incident doit être transmis aux responsables de la protection des renseignements personnels au Service du greffe.

La personne signalant l'incident doit indiquer les informations nécessaires pour permettre une analyse adéquate de l'incident (un formulaire indiquant ces informations est disponible en annexe). La personne signalant l'incident peut être contactée par les intervenants afin d'obtenir des informations supplémentaires.

## 4. Rôle des intervenants

### 4.1 Service du greffe - responsables de la protection des renseignements personnels

Les responsables de la protection des renseignements personnels sont identifiés comme étant des personnes dont les fonctions de responsables de la protection des renseignements personnels ont été déléguée par le Maire. Leur rôle est, entre autres :

- d'être consultés pour évaluer le risque qu'un préjudice soit causé aux personnes concernées ;
- de collecter les informations nécessaires à la gestion de l'incident ;
- d'encadrer les avis aux personnes concernées et à la Commission d'accès à l'information lorsque le préjudice causé est sérieux ;
- de s'assurer des mesures de sécurité mises en place afin d'éviter un autre incident de même nature et d'en faire le suivi ;
- de tenir le registre des incidents et de communication.

## 4.2 Service de l'innovation et des technologies

Lorsque l'incident implique la technologie, le Service de l'innovation et des technologies est celui qui, entre autres :

- procède aux volets informatiques et technologiques de l'enquête et des mesures requises pour contenir l'incident ou le faire fait cesser;
- assure l'application de la Directive de gestion des incidents de sécurité;
- contribue à l'évaluation du risque de préjudice.

## 4.3 Services, bureaux ou fournisseurs visés par l'incident

Lorsque l'incident survient dans un service, un bureau ou chez un fournisseur celui-ci doit, entre autres :

- collaborer à la gestion de l'incident et procéder à son suivi;
- appliquer les mesures de sécurité nécessaires afin de contenir l'incident.

## 4.4 Tout autre service ou bureau dont l'expertise est requise

Tout service ou bureau peut collaborer à un incident de confidentialité entre autres :

- quant à la gestion de l'incident et de son suivi ;
- quant aux avis à la Commission d'accès à l'information et aux personnes concernées.

## 4.5 Toute personne ou organisme

La Ville peut communiquer à toute personne ou organisme des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées, afin que cet intervenant diminue le risque qu'un préjudice soit causé.

# 5. Références

- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*
- [Politique de sécurité de l'information](#)
- [Directive Gestion des incidents de sécurité](#)



## ANNEXE

### SOMMAIRE DE L'INCIDENT

Service et division concernés par l'incident :	Nom et coordonnées de(s) l'employé(s) impliqué(s) lors de l'incident et nom de son gestionnaire (pour fins de cueillette d'informations) :
Description de l'incident (contexte, cause, source) :	
Date et lieu de l'incident :	Date à laquelle l'incident a été porté à la connaissance d'un employé et la façon dont il a été connu :
Type de personnes concernées par les renseignements personnels visés lors de l'incident (ex. : employés, citoyens, etc.) et le nombre de personnes visées :	
TYPE :	
NBRE :	
Description des renseignements personnels visés par l'incident :	
Sur quel support se trouvaient les renseignements personnels ?	
Est-ce que des mesures ont été prises immédiatement après la connaissance de l'incident ?	

Si concerne un incident technologique, est-ce que le SIT en a été informé?
Est-ce que l'événement a été signalé ou sera signalé aux autorités policières (ex. : rapport de vol) ? Veuillez nous indiquer le numéro de référence, s'il y a lieu :
Est-ce que l'incident concerne des renseignements personnels détenus par un fournisseur de service ? Si oui, lequel et identifiez une personne ressource chez ce fournisseur :

**Envoyez à l'adresse suivante :**  
[gre.incidents\\_confidentialite@laval.ca](mailto:gre.incidents_confidentialite@laval.ca)

Concernant les renseignements personnels détenus par le Service de police, les employés se réfèrent à la directive de ce service.

En cas d'urgence ou pour informations, veuillez communiquer avec un responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels :

- Pour Ville de Laval : direction du Service du greffe
- Pour le Service de police : direction du Service de police