

TITRE : PROCÉDURE RELATIVE À L'ÉGAREMENT, LA PERTE OU LE VOL DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

OBJET La présente procédure a pour objectif d'encadrer et de documenter un événement relatif à l'égarement, la perte ou le vol de renseignements personnels détenus par le Protecteur du citoyen, afin d'éviter ou de limiter le préjudice que les citoyens concernés pourraient subir par une utilisation ou une communication inappropriée de ces renseignements.

CADRE DE RÉFÉRENCE Le Protecteur du citoyen est tenu de prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits, et ce, en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1), la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, c. C-1.1) et la *Loi sur les archives* (RLRQ, c. A-21.1).

CHAMPS D'APPLICATION La présente procédure s'applique aux gestionnaires et aux employés du Protecteur du citoyen ainsi qu'aux mandataires de l'institution.

MODALITÉS D'APPLICATION Dans l'exercice de la mission et des fonctions du Protecteur du citoyen, ses employés et, le cas échéant, ses mandataires, ont à administrer au quotidien les renseignements personnels des citoyens faisant appel à leurs services.

Certains de ces renseignements présentent un haut degré de confidentialité et leur égarement, leur perte ou leur vol éventuel peut causer de graves conséquences pour le ou les citoyens concernés, mais également pour le Protecteur du citoyen.

La présente procédure énonce la marche à suivre en ces circonstances, telles que la perte ou le vol d'un ordinateur portable, d'une tablette ou d'un téléphone intelligent lors d'un déplacement, la perte ou le vol d'un dossier physique ou la transmission erronée de renseignements personnels à un tiers. Ainsi :

1. Lorsqu'un employé ou un mandataire du Protecteur du citoyen constate l'égarement, la perte ou le vol de renseignements personnels qu'il détenait, il en avise immédiatement le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et son gestionnaire.
2. Dès la survenance de l'événement ayant causé l'égarement, la perte ou le vol de renseignements personnels, le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels s'assure – de concert avec les autorités du Protecteur du citoyen – d'évaluer les risques associés à l'événement et des actions devant être entreprises auprès du ou des citoyens concernés, et auprès de tout autre interlocuteur dont l'interpellation est jugée nécessaire, notamment le Responsable de la sécurité de l'information.

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN Assemblée nationale Québec	Section	Page
	Émission	Révision
	20 juin 2014	
TITRE : PROCÉDURE RELATIVE À L'ÉGAREMENT, LA PERTE OU LE VOL DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS		

3. L'employé ou le mandataire impliqué documente avec diligence l'événement ayant mené à l'égarement, la perte ou le vol de renseignements personnels en remplissant – avec l'assistance du Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels au besoin – la section A du formulaire utilisé à cette fin (en annexe de la présente procédure).

Sont notamment inscrits à ce formulaire : le contexte de l'événement (date, lieu, renseignements personnels concernés, personnes impliquées), une évaluation des risques de l'égarement, de la perte ou du vol pour le ou les citoyens concernés, les mesures prises pour en limiter les conséquences et celles prises pour prévenir la répétition d'un tel événement.

4. Le formulaire est signé par l'employé ou le mandataire impliqué et est remis au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Celui-ci le complète au besoin avant de le signer à son tour, en s'assurant de conserver le formulaire dans le registre créé à cette fin.
5. De manière contemporaine à la complétion du formulaire, le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels informe le Responsable de la sécurité de l'information du Protecteur du citoyen de l'événement pour sa consignation au *Registre des incidents en sécurité*.

RESPONSABILITÉS

Le Responsable institutionnel de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels s'assure de l'application et du respect de la présente procédure

ENTRÉE EN VIGUEUR ET MODIFICATIONS

La présente procédure a été approuvée par le Comité sur l'accès, la protection et la sécurité de l'information le 9 juin 2014 et entre en vigueur à la date de sa signature par la protectrice du citoyen.

La protectrice du citoyen

Original signé

Le 20 juin 2014

ANNEXE

Déclaration d'événement relatif à l'égarement, la perte ou le vol de renseignements personnels

A. SECTION DEVANT ÊTRE COMPLÉTÉE PAR L'EMPLOYÉ CONCERNÉ

1. Évaluation préliminaire de la situation

Contexte de l'événement (date, heure, lieu) :

Complément d'information par le Responsable AI-PRP

Renseignements personnels et supports touchés par l'événement :

Complément d'information par le Responsable AI-PRP

Personnes concernées par l'événement :

Complément d'information par le Responsable AI-PRP

Membres du personnel informés de l'événement :

Complément d'information par le Responsable AI-PRP

2. Limitation de l'atteinte à la vie privée

Mesures prises afin de limiter immédiatement les conséquences de l'événement :

Complément d'information par le Responsable AI-PRP

Récupération du support (document, portable, cellulaire, etc.) :

Complément d'information par le Responsable AI-PRP

B. **SECTION À ÊTRE COMPLÉTÉE PAR LE RESPONSABLE AI-PRP**

1. Évaluation des risques

Causes de l'événement :

Impacts de l'événement :

Risque de répétition de l'événement?

Risque d'utilisation préjudiciable des renseignements personnels?

Renversement possible de la situation?

Évaluation de l'efficacité des mesures prises pour limiter les impacts de l'événement :

Identification des préjudices potentiels (pour les personnes concernées et pour l'institution)

2. Avis aux personnes et organisations concernées

Identification des personnes et des organisations concernées :

Raisons qui motivent l'avis ou l'absence d'avis :

3. **Évaluation de la situation et prévention**

Normes ou directives internes encadrant l'égarement, la perte ou le vol de renseignements personnels :

Respect des normes ou directives internes existantes :

Suivis effectués ou à effectuer dans les circonstances :

Employé impliqué dans l'événement

Date

Responsable de l'accès à l'information et
de la protection des renseignements personnels

Date