
Plan d'intervention en cas d'incident de confidentialité

Septembre 2022

Historique des versions

| Version | Raison de la modification | Date d'approbation par la responsable de l'accès |
|---------|--|--|
| 1 | Adoption d'un Plan d'intervention en cas de perte ou de vol de renseignements confidentiels | 2013-05-08 |
| 2 | Actualisation et ajout d'un modèle d'avis aux personnes concernées | 2017-05-19 |
| 4 | Refonte suivant le <i>Règlement sur les incidents de confidentialité</i> (EVV : 22-09-2022) et la <i>Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels</i> (LQ 2021 c. 25). | 2022-09-21 |

Table des matières

| | |
|---|----|
| 1- Objet et champ d'application | 4 |
| 2- Définitions | 4 |
| 3- Procédure | 4 |
| Annexe 1 : Évaluation du préjudice | 7 |
| Annexe 2 : Avis à la Commission d'accès à l'information (CAI) | 8 |
| Annexe 3 : Avis aux personnes concernées | 11 |
| Annexe 4 : Registre des incidents de confidentialité..... | 12 |

1- Objet et champ d'application

La survenance d'un incident de confidentialité nécessite une action rapide afin que soient mises en place des mesures pour assurer la protection des renseignements personnels des personnes concernées et éviter que de nouveaux incidents de même nature se reproduisent.

Le présent plan d'intervention établit la procédure à suivre lorsqu'il y a motif de croire que s'est produit un incident de confidentialité. Il prévoit les rôles et responsabilités, les étapes de traitement, une grille d'évaluation du préjudice, des modèles d'avis ainsi qu'un registre des incidents de confidentialité.

Les juges administratifs et le personnel du Tribunal sont tenus de se conformer à ce plan d'intervention.

2- Définitions

Incident de confidentialité

L'accès, l'utilisation ou la communication non autorisée d'un renseignement personnel, la perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un renseignement personnel.

Renseignement personnel

Tout renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

Renseignement personnel sensible

Par sa nature, notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

Préjudice sérieux

Correspond à un acte ou à un événement susceptible de porter atteinte à la personne concernée ou à ses biens et de nuire à ses intérêts de manière non négligeable.

3- Procédure

- 1) Toute personne qui a motif de croire que s'est produit un incident de confidentialité doit aviser aussitôt son supérieur immédiat.
- 2) Si le supérieur immédiat détermine qu'il s'agit d'un incident de confidentialité, il communique sans délai avec la responsable de l'accès aux documents des organismes publics et de la protection des renseignements personnels (responsable de l'accès) :

➤ **M^e Julie Baril**, 514 566-6316 ou julie.baril@taq.gouv.qc.ca

En cas d'absence de la responsable de l'accès, le supérieur immédiat communique avec la substitut de la responsable de l'accès :

➤ **M^{me} Annie Morin** au 418 454-6245 ou annie.morin@taq.gouv.qc.ca

Si le supérieur immédiat est absent ou ne peut être joint rapidement, la personne communique directement avec la responsable de l'accès.

- 3) La responsable de l'accès ou sa substitut avise la personne responsable de la sécurité de l'information.
- 4) La responsable de l'accès ou sa substitut peut constituer un groupe de travail afin de lui porter assistance dans la gestion de la situation.

***Les étapes qui suivent peuvent être réalisées simultanément**

5) **Évaluer la situation**

- Établir les circonstances de l'incident (heure, jour, lieu, personne qui a rapporté l'incident, etc.);
- Identifier les renseignements personnels impliqués;
- Identifier les personnes dont les renseignements personnels sont concernés;
- Trouver la cause (erreur humaine, vulnérabilité informatique, perte, vol, etc.).

Cette évaluation doit se poursuivre tant que tous les éléments n'ont pas été identifiés.

6) **Diminuer les risques**

Prendre rapidement les mesures raisonnables afin de diminuer les risques qu'un préjudice, qu'il soit sérieux ou non, ne soit causé et pour éviter que de nouveaux incidents de même nature ne surviennent, par exemple :

- Cesser la pratique non autorisée;
- Récupérer ou exiger la destruction des renseignements personnels impliqués;
- Corriger les lacunes informatiques;
- Inscire une note dans les dossiers visés par un risque de vol d'identité;
- Exiger des vérifications supplémentaires;
- Révoquer ou modifier les mots de passe ou les codes d'accès informatiques.

7) **Déterminer la nature du préjudice**

Compléter la grille d'évaluation du préjudice ([Annexe 1](#)). Selon le résultat, la responsable de l'accès détermine s'il y a absence ou présence d'un préjudice sérieux.

8) **Absence de risque préjudice sérieux**

- Passez à l'étape 8 « Inscire l'incident au registre ».

9) **Présence d'un risque de préjudice sérieux**

- **Aviser dès que possible la Commission d'accès à l'information (CAI)**, même si l'ensemble des informations relatives à l'incident n'a pas encore été colligé ([Annexe 2](#)).
- **Aviser les personnes concernées par avis direct et/ou avis public**
 - i. L'avis direct est à privilégier ([Annexe 3](#)).
 - ii. L'avis public peut s'avérer nécessaire afin d'agir rapidement pour diminuer le risque de préjudice sérieux. Il doit être suivi d'un avis direct dès que les circonstances le permettent.
 - iii. Seul un avis public est publié:
 1. lorsque le fait de transmettre l'avis est susceptible de causer un préjudice accru aux personnes concernées;
 2. lorsque le fait de transmettre l'avis est susceptible de représenter une difficulté excessive pour le Tribunal;
 3. lorsque le Tribunal n'a pas les coordonnées des personnes concernées.

Un délai peut s'appliquer entre la connaissance de l'incident et l'avis aux personnes concernées. Ce délai peut être nécessaire pour compléter l'évaluation de la situation

ou pour éviter d'entraver une enquête en cours par une personne ou un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois.

➤ **Aviser toute autre personne ou organisme susceptibles de diminuer le risque**

Service de police : s'il s'avère que la disparition peut résulter de la commission d'un crime.

Autres : il peut également être nécessaire d'aviser d'autres intervenants, tels que les agences de crédit, un mandataire, un cocontractant, une instance gouvernementale, un syndicat, un ordre professionnel, etc.

Le consentement de la personne concernée par l'incident de confidentialité n'est pas requis. Le cas échéant, il est recommandé d'inscrire cette communication au registre des incidents de confidentialité afin de conserver une trace documentaire de celle-ci (Destinataires, circonstances, renseignements transmis et objectifs de cette démarche).

10) **Inscrire l'incident de confidentialité au registre.** ([Annexe 4](#))

- Tous les incidents de confidentialité doivent être consignés au registre, même ceux qui ne présentent pas un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées;
- Le registre est complété par la responsable de l'accès;
- L'unité détentrice du Registre est la Direction des affaires juridiques conformément au code de classification 1174-03 du Plan de Classification du Tribunal;
- La durée de conservation est de cinq ans de la connaissance de l'incident de confidentialité.

11) **Suivi et prévention (étape discrétionnaire)**

La responsable de l'accès peut :

- Effectuer une description chronologique des événements et des actions prises face à cet incident, incluant les dates et les intervenants concernés;
- Évaluer si les mesures immédiates prises étaient adéquates pour limiter l'atteinte et les compléter si nécessaire;
- Formuler des recommandations relatives aux solutions à moyens et longs termes et aux stratégies de prévention;
- S'assurer de la réelle nécessité de la collecte des renseignements personnels concernés;
- Informer le comité sur l'accès à l'information et sur la protection des renseignements personnels et/ou le comité sur la sécurité de l'information des résultats du suivi afin qu'ils puissent entreprendre les démarches nécessaires;
- Réviser le plan d'intervention en continu.



M^e Julie Baril, responsable de l'accès à
l'information aux documents des organismes
publics et de la protection des renseignements
personnels

21 septembre 2022

Date

Annexe 1 : Évaluation du préjudice

| Trois questions d'évaluation du risque de préjudice sérieux | Éléments de réponses |
|---|--|
| <p>S'agit-il de renseignements personnels sensibles?</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Oui, lesquels : <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Renseignements d'identité <input type="checkbox"/> Renseignements financiers <input type="checkbox"/> Renseignements médicaux <input type="checkbox"/> Renseignements intimes <input type="checkbox"/> Autres renseignements qui suscitent un haut degré d'attente raisonnable de vie privée |
| <p>Quelles sont les conséquences appréhendées ou utilisations malveillantes possibles de ces renseignements?</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vol ou usurpation d'identité <input type="checkbox"/> Fraude ou perte financière <input type="checkbox"/> Perte liée aux affaires <input type="checkbox"/> Dommages moraux (atteinte à la réputation, humiliation, diffamation, discrimination) <input type="checkbox"/> Répercussions sur la santé physique ou psychologique (stress) <input type="checkbox"/> Conséquences négatives sur dossier de crédit <input type="checkbox"/> Perte d'emploi ou perte d'occasions d'emploi <input type="checkbox"/> Autres : _____ <input type="checkbox"/> Aucunes |
| <p>Quelle est la probabilité que ces renseignements soient utilisés à des fins préjudiciables?</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nulle <input type="checkbox"/> Faible <input type="checkbox"/> Moyenne <input type="checkbox"/> Élevée |

Annexe 2 : Avis à la Commission d'accès à l'information (CAI)

Coordonnées :

Commission d'accès à l'information
525, boulevard René-Lévesque Est, Bureau 2.36
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone sans frais : 1 888 528-7741 - Télécopieur : 418 529-3102
Courrier électronique : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

| 1. ORGANISME PUBLIC | |
|---|--|
| 1.1. NOM DE L'ORGANISATION | |
| Cliquez ici pour entrer du texte. | |
| 1.2. NOM ET COORDONNÉES DE LA PERSONNE À CONTACTER AU SEIN DE L'ORGANISATION RELATIVEMENT À L'INCIDENT | |
| 2. DESCRIPTION DE L'INCIDENT | |
| 2.1. DESCRIPTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS VISÉS PAR L'INCIDENT OU, SI CETTE INFORMATION N'EST PAS CONNUE, LA RAISON JUSTIFIANT L'IMPOSSIBILITÉ DE FOURNIR UNE TELLE DESCRIPTION | |
| 2.2. BRÈVE DESCRIPTION DES CIRCONSTANCES DE L'INCIDENT ET, SI ELLE EST CONNUE, SA CAUSE | |
| 2.3. LA DATE OU LA PÉRIODE OÙ L'INCIDENT A EU LIEU OU, SI CETTE DERNIÈRE N'EST PAS CONNUE, UNE APPROXIMATION DE CETTE PÉRIODE | |
| 2.4. LA DATE OU LA PÉRIODE AU COURS DE LAQUELLE L'ORGANISATION A PRIS CONNAISSANCE DE L'INCIDENT | |

3. PERSONNES CONCERNÉES PAR L'INCIDENT

3.1. NOMBRE DE PERSONNES CONCERNÉES PAR L'INCIDENT ET, PARI CI, LE NOMBRE DE PERSONNES QUI RÉSIDENT AU QUÉBEC OU, S'ILS NE SONT PAS CONNUS, UNE APPROXIMATION DE CES NOMBRES

4. ÉVALUATION DU RISQUE DE PRÉJUDICE SÉRIEUX

4.1. DESCRIPTION DES ÉLÉMENTS QUI AMÈNENT L'ORGANISATION À CONCLURE QU'IL EXISTE UN RISQUE QU'UN PRÉJUDICE SÉRIEUX SOIT CAUSÉ AUX PERSONNES CONCERNÉES, TELS QUE LA SENSIBILITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONCERNÉS, LES UTILISATIONS MALVEILLANTES POSSIBLES DE CES RENSEIGNEMENTS, LES CONSÉQUENCES APPRÉHENDÉES DE LEUR UTILISATION ET LA PROBABILITÉ QU'ILS SOIENT UTILISÉS À DES FINS PRÉJUDICIALES

5. AVIS AUX PERSONNES CONCERNÉES

5.1. MESURES QUE L'ORGANISATION A PRISES OU ENTEND PRENDRE AFIN D'AVISER LES PERSONNES DONT UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL EST CONCERNÉ PAR L'INCIDENT, DE MÊME QUE LA DATE OÙ LES PERSONNES ONT ÉTÉ AVISÉES OU LE DÉLAI D'EXÉCUTION ENVISAGÉ

6. ACTIONS ET MESURES

6.1. MESURES QUE L'ORGANISATION A PRISES OU ENTEND PRENDRE À LA SUITE DE LA SURVENANCE DE L'INCIDENT, NOTAMMENT CELLES VISANT À DIMINUER LES RISQUES QU'UN PRÉJUDICE SOIT CAUSÉ OU À ATTÉNUER UN TEL PRÉJUDICE

6.2. MESURES QUE L'ORGANISATION A PRISES OU ENTEND PRENDRE VISANT À ÉVITER QUE DE NOUVEAUX INCIDENTS DE MÊME NATURE NE SE PRODUISENT, DE MÊME QUE LE DÉLAI OÙ LES MESURES ONT ÉTÉ PRISES OU LE DÉLAI D'EXÉCUTION ENVISAGÉ

6.3. EST-CE QUE D'AUTRES PERSONNES OU ORGANISMES SITUÉS À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC ET EXERÇANT DES RESPONSABILITÉS SEMBLABLES À LA CAI À L'ÉGARD DE LA SURVEILLANCE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ONT ÉTÉ AVISÉS DE L'INCIDENT?

Annexe 3 : Avis aux personnes concernées



Montréal (ou Québec), le (date)

Madame (ou Monsieur) (nom)
(adresse)

Objet : Incident de confidentialité – dossier(s) (numéro de(s) dossier(s))

Madame (ou Monsieur),

Nous vous informons qu'un incident de confidentialité concernant le(s) dossier(s) (numéro de(s) dossier(s)) dans lequel (lesquels) vous êtes (requérant(e), mis(e) en cause, impliqué(e)) est survenu le (date).

En effet, (brève description des circonstances de l'incident, incluant la date ou la période où l'incident a eu lieu ou, si cette dernière n'est pas connue, une approximation de cette période).

Les renseignements personnels visés par l'incident sont les suivants : (énumérer la liste des renseignements personnels visés. Si cette information n'est pas connue, fournir la raison justifiant l'impossibilité de fournir la description).

Le Tribunal prend actuellement (ou entend prendre) les mesures suivantes afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé (brève description des mesures).

Aussi, nous vous recommandons de (inscrire les mesures que l'organisation suggère à la personne concernée de prendre afin de diminuer le risque qu'un préjudice lui soit causé ou afin d'atténuer un tel préjudice. Par exemple, joindre fiches d'informations de la CAI).

Pour toute information supplémentaire, veuillez vous adresser à la soussignée.

Veuillez agréer, Madame (ou Monsieur), nos salutations distinguées.

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

p. j. Fiches d'information de la Commission d'accès à l'information

Annexe 4 : Registre des incidents de confidentialité

| REGISTRE DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ DU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU QUÉBEC | | | | | | | | | |
|---|---------------------|-------------------------|----------------------|---------------|--------------------------------|-------------------------|---------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| Numéro de l'évènement | Date de l'évènement | Date de la connaissance | Renseignements visés | Circonstances | Nombre de personnes concernées | Évaluation du préjudice | Date avis CAI | Date avis aux personnes concernées | Date avis public et justification |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |