

cyberSanté Ontario

Politique sur la confidentialité des renseignements

Identificateur du
document : 1194

Version : 7

Table des matières

1	Introduction	1
1.1	But/Objectif.....	Error! Bookmark not defined.
1.2	Portée	Error! Bookmark not defined.
1.3	Autres politiques.....	1
2	Politique	Error! Bookmark not defined.
2.1	Collecte des renseignements personnels par cyberSanté Ontario	3
2.2	Exigences de notification et de consentement	3
2.3	Utilisation des renseignements personnels	3
2.4	Divulgence des renseignements personnels par cyberSanté Ontario	4
2.5	Gestion des incidents	4
2.6	Obligation d'effectuer des évaluations d'impact sur la confidentialité	4
2.7	Accès aux renseignements personnels par leur titulaire	5
2.8	Exactitude, intégrité et demandes de correction des renseignements personnels.....	5
2.9	Conservation et destruction des renseignements personnels	5
2.10	Banques de renseignements personnels	6
2.11	Gestion de l'information.....	6
3	Responsabilités et conformité	7
4	Glossaire	Error! Bookmark not defined.
5	Références et documents connexes	9

Contrôle du document

La version électronique de ce document est reconnue comme la seule version valide.

Emplacement du document :	http://www.cyberSantéontario.on.ca/FR/privacy
Fréquence de révision :	Ce document fera l'objet d'une révision annuelle ou plus fréquente, à la discrétion du chef de la protection des renseignements personnels
Initiateur du document*	Nadia Remtulla Analyste, protection des renseignements personnels

*Les demandes de renseignements sur ce document doivent être adressées à l'initiateur du document.

Historique de l'approbation

Approbateur(s)	Date d'approbation
John Moore, premier vice-président principal aux services généraux	2011-10-18
Patrick Lo, directeur de la protection des renseignements personnels	2011-10-17
Kathy Callfas, gestionnaire des services d'assurance de la protection des renseignements personnels	2011-10-17

Historique des révisions

N° de version	Date de la version	Résumé des changements	Auteur
7	2010-10-07	Révisions de la vérification annuelle	Nadia Remtulla
6	2009-08-13	Révision à la demande du chef de la protection des renseignements personnels et de la sécurité	Patrick Lo
5	2008-07-25	Dernières modifications apportées	Angelique Hamilton
4	2008-06-27	Modifications supplémentaires à la suite d'une vérification avec le directeur de la protection des renseignements personnels et de la sécurité	Angelique Hamilton
3	2008-06-24	Modifications supplémentaires à la suite d'une vérification avec le directeur de la protection des renseignements personnels et de la sécurité	Angelique Hamilton
2	2008-06-05	Version modifiée à la suite d'une vérification du directeur de la protection des renseignements personnels	Angelique Hamilton
1	2008-05-08	Projet de politique	Angelique Hamilton

1 Introduction

1.1 But/Objectif

La Politique sur la confidentialité des renseignements a pour objet de régir la collecte, l'utilisation, et la divulgation des renseignements personnels de façon à favoriser les activités et la prestation de service de cyberSanté Ontario tout en protégeant les droits et la vie privée du personnel et des clients de cyberSanté Ontario ainsi que de la population.

cyberSanté Ontario est une « institution » au sens de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* de l'Ontario, L.R.O. 1990, c. F.31, telle que modifiée (« LAIPP ») et est soumise à ses dispositions. cyberSanté Ontario s'engage à protéger les renseignements personnels aux termes de la LAIPP et étend ses pratiques de protection de la vie privée à la gestion des renseignements personnels qui ne sont pas nécessairement visés par la loi en matière de protection de la vie privée.

1.2 Portée

La politique s'applique à tous les employés permanents et membres temporaires du personnel de cyberSanté Ontario (collectivement, « personnel ») et aux prestataires externes dont les services ont été retenus pour soutenir l'exécution de ses activités et la prestation de ses services. Elle s'applique aux renseignements sensibles sous la garde ou la responsabilité de cyberSanté Ontario, peu importe sous quelle forme, y compris les renseignements recueillis par l'intermédiaire du site Web de cyberSanté Ontario. Elle régit la collecte, l'utilisation, la divulgation, la conservation et la destruction des renseignements personnels figurant aux dossiers de cyberSanté Ontario.

Aux fins de cette politique, l'expression « Renseignements personnels » porte le même sens que ce que prévoit l'article 2 de la LAIPP. « Renseignements personnels » ne comprend pas les coordonnées du personnel de cyberSanté Ontario, tels que les noms, titres et coordonnées professionnels du personnel de cyberSanté Ontario. Cette politique vise tous les Renseignements personnels recueillis, utilisés et divulgués par cyberSanté Ontario, que ces Renseignements personnels soient assujettis ou non à la LAIPP.

La politique ne touche pas au traitement, par cyberSanté Ontario, des renseignements personnels sur la santé, selon la définition de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*, L.O. 2004, ch. 3, Annexe A, telle que modifiée (LPRPS). Les renseignements personnels sur la santé qui sont recueillis directement auprès d'une personne par cyberSanté Ontario et non auprès d'un dépositaire de renseignements sur la santé, ne sont pas assujettis à la LPRPS et échappent par conséquent à la présente politique.

1.3 Autres politiques

Cette politique de confidentialité doit être lue de front avec la *Politique sur la protection de la vie privée et des données* de cyberSanté Ontario. Elle est soutenue par les politiques afférentes,

les normes, les procédures et les directives de cyberSanté Ontario qui sont partie intégrante d'un programme complet de protection des renseignements personnels. Ces politiques comprennent, entre autres :

- *eHealth Ontario Privacy Impact Assessment Policy* (Politique d'évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario)
- *eHealth Ontario Privacy Incident Management Policy* (Politique de gestion des incidents touchant la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario)
- *Procédure des plaintes et des enquêtes en matière de vie privée* de cyberSanté Ontario
- *eHealth Ontario Privacy Policy on the Responsibilities of Third Party Service Providers* (Politique sur les responsabilités des tiers fournisseurs de services en matière de protection des renseignements personnels)

2 Politique

cybersanté Ontario traite les renseignements personnels sous son contrôle ou sa garde sous le sceau de la confidentialité et ne les divulguera qu'aux usagers autorisés conformément à la LAIPP. Sous réserve de certaines restrictions et exceptions, les individus (ou leurs représentants autorisés, si la Loi le permet) peuvent consulter leurs renseignements personnels contenus dans les dossiers sous le contrôle ou la garde de cyberSanté Ontario en suivant les procédures d'accès prescrites à la section 3.5 de la présente politique. Aux fins de cette politique, les restrictions et exceptions particulières sont celles qui sont prévues à la LAIPP.

Le personnel de cyberSanté Ontario et les tiers fournisseurs de services retenus par cyberSanté Ontario sont tenus de recueillir, d'utiliser et de divulguer ces renseignements personnels à la condition que ce soit essentiel afin de remplir les obligations de leur tâche. En signant la reconnaissance de la norme de conduite en matière de confidentialité et de sécurité de cyberSanté Ontario, tous les membres du personnel et les prestataires de service externes de cyberSanté Ontario conviennent de respecter les dispositions de cette politique.

Les prestataires de service externes sont des individus ou des organismes embauchés par cyberSanté Ontario pour soutenir l'exécution de ses activités et la prestation de ses services. Les tiers fournisseurs de services et leurs employés qui manipulent des renseignements personnels de cyberSanté Ontario doivent se conformer à toutes les politiques et procédures de cyberSanté Ontario.

Les personnes autorisées sont des individus qui demandent l'accès aux renseignements personnels afin d'exécuter leur(s) tâche(s) au sein de cyberSanté Ontario. Les personnes autorisées qui ont été autorisées à accéder aux renseignements personnels sont responsables de protéger la confidentialité de ces renseignements personnels et celle des personnes que concernent ces renseignements. Elles sont également tenues de se servir des renseignements de façon responsable conformément à toutes les lois, règlements et politiques pertinentes. Les personnes autorisées n'auront accès aux renseignements personnels qu'au besoin.

2.1 Collecte de renseignements personnels par cyberSanté Ontario

L'autorité statutaire de cyberSanté Ontario pour mener à bien ses programmes et services provient du *Règlement de l'Ontario 43/02* tel que modifié par le *Règ. de l'Ont.. 339/08* de la *Loi sur les sociétés de développement*, L.R.O. 1990, c. D. 10. La LAIPP prévoit que les renseignements personnels ne peuvent être recueillis que par ou pour cyberSanté Ontario dans l'exercice nécessaire de ses activités lorsque la collecte est expressément autorisée par une loi, qu'elle sert aux fins de l'application de la loi ou qu'elle est nécessaire à la saine administration d'une activité légitime de cyberSanté Ontario.

cybersanté Ontario recueille des renseignements personnels de différentes façons, y compris auprès du personnel et des prestataires de service externes, à des fins d'emploi, auprès d'individus au moyen du site Web de cyberSanté Ontario et dans le cadre de l'inscription et l'assistance des usagers finaux dans le déploiement des produits et services de cyberSanté Ontario. cybersanté Ontario peut uniquement recueillir des renseignements personnels auprès de l'individu qu'ils concernent, à moins que ledit individu ou son ayant cause ne consente à un autre mode de prise de renseignement. cybersanté Ontario ne peut recueillir de renseignements personnels de façon indirecte que si la loi le permet.

2.2 Exigences de notification et de consentement

cybersanté Ontario doit aviser les individus de l'objet de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation subséquente de leurs renseignements personnels. cybersanté Ontario doit aviser les individus de tous les usages qu'elle compte faire de leurs renseignements personnels lors de la collecte originale de ces renseignements. Les avis contenus dans les formulaires et communications de cyberSanté Ontario, et affichés sur son site Web, doivent être clairs et précis; leur actualité et leur exactitude doivent être vérifiées périodiquement.

Tout usage ou divulgation secondaire de renseignements personnels recueillis par cyberSanté Ontario requiert le consentement écrit exprès de la personne visée par les renseignements ou, le cas échéant, de son ayant cause, à moins que la loi ne permette ou n'exige cet usage ou cette divulgation. Le consentement d'une personne doit être consigné au dossier et géré conformément à la période de conservation fixe des dossiers.

2.3 Utilisation des renseignements personnels

Les renseignements personnels doivent être utilisés dans le cadre de cyberSanté Ontario uniquement par des personnes autorisées aux fins pour lesquelles ils ont été obtenus, ou pour des fins cohérentes.

Les usages communs des renseignements, par cyberSanté Ontario, comprennent, entre autres, l'usage des renseignements personnels pour établir, gérer et administrer des relations d'emploi et de contrat, y compris l'administration de la liste de paie et des avantages sociaux, et l'usage des

renseignements personnels pour établir et conserver les comptes clients et services de l'utilisateur final.

2.4 Divulgence des renseignements personnels par cyberSanté Ontario

cybersanté Ontario ne doit pas divulguer de renseignements personnels aux organismes ou individus externes sans le consentement de la personne que concernent ces renseignements, à moins qu'une telle divulgation ne soit permise par l'article 42 de la LAIPP. Le personnel de cyberSanté Ontario et les tiers fournisseurs de services doivent consulter le chef de la protection des renseignements personnels avant de divulguer des renseignements personnels sans consentement.

Toutes les divulgations de renseignements personnels doivent être consignées et ces notes doivent être conservées en sûreté avec les dossiers, et gérées selon les politiques et procédures de cyberSanté Ontario.

2.5 Gestion des incidents

La *eHealth Ontario Privacy Incident Management Policy* (Politique de gestion des incidents touchant la protection de la vie privée) décrit l'approche privilégiée par l'Agence pour gérer les incidents de confidentialité. Le processus par lequel un incident est contrôlé, étudié et corrigé est défini par le Programme de gestion des incidents en matière de sécurité et de vie privée en entreprise de cyberSanté Ontario (PGISVP).

En conformité avec la *eHealth Ontario Privacy Incident Management Policy* (Politique de gestion des incidents touchant la protection de la vie privée) et le PGISVP, cyberSanté Ontario doit contrôler les effets de l'incident en déterminant sa nature et sa portée, et formuler tous les avis nécessaires de façon claire et selon un processus de recours à la hiérarchie.

2.6 Obligation d'effectuer des évaluations d'impact sur la confidentialité

cybersanté Ontario effectue des évaluations d'impact sur la confidentialité (EIC) sur tous les services de cyberSanté Ontario qui touchent des renseignements personnels, conformément à la *eHealth Ontario Privacy Impact Assessment Policy* (Politique d'évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario).

cybersanté Ontario gère tous les risques et problèmes relevés dans ses EIC le plus rapidement possible, par les recommandations formulées dans les EIC ou par les plans de traitement du risque pour la confidentialité que cyberSanté Ontario élabore en réaction aux conclusions de l'EIC.

La Politique d'évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée précise l'approche de cyberSanté Ontario en matière d'exécution et de réaction aux EIC.

2.7 Accès aux renseignements personnels par leur titulaire

La LAIPP accorde aux individus un droit de consulter les renseignements personnels les concernant sous la garde ou sous le contrôle de cyberSanté Ontario, sous réserve des restrictions particulières prévues à la Loi. Dans la mesure du possible, le personnel de cyberSanté Ontario doit aider les individus à consulter les renseignements personnels les concernant sans devoir présenter une demande formelle en vertu de la Loi. Les divisions de cyberSanté Ontario doivent se doter de modalités par lesquelles un accès aux renseignements personnels couramment demandés peut être accordé.

Lorsqu'aucun processus n'a été prévu, ou en cas de problèmes possibles quant à la divulgation, les individus peuvent se faire conseiller de présenter une demande formelle en vertu de la LAIPP. De telles demandes formelles doivent être transmises au chef de la protection des renseignements personnels, conformément à la *eHealth Ontario Freedom of Information and Protection of Privacy Access Policy* (Politique de cyberSanté Ontario en matière de liberté de l'information et de protection de l'accès aux renseignements personnels) et aux documents de procédure afférents.

2.8 Exactitude, intégrité et demandes de correction des renseignements personnels

cybersanté Ontario doit s'efforcer d'assurer l'exactitude, l'actualité et l'intégrité des renseignements personnels sous sa garde ou sous son contrôle. Lorsqu'une personne estime que ses renseignements personnels sont erronés, elle peut en demander la correction, et cyberSanté Ontario doit tenir compte de ces demandes et y donner suite. Lorsqu'une telle demande peut être gérée de façon informelle, le personnel de cyberSanté Ontario doit s'efforcer d'aider les personnes à vérifier l'exactitude de leurs renseignements personnels, dans la mesure du possible. Toutes les demandes formelles de correction des renseignements personnels doivent être acheminées au chef de la protection des renseignements personnels.

2.9 Conservation et destruction de renseignements personnels

L'article 5(1) du Règlement 460 pris en application de la LAIPP exige que les institutions conservent les dossiers contenant les renseignements personnels d'individus pendant au moins une année après la dernière utilisation du dossier, à moins que l'individu ne consente à une élimination plus tôt.

cybersanté Ontario est tenue de préserver tous les renseignements personnels pendant leur durée de conservation. Il incombe au premier vice-président aux services généraux de cyberSanté Ontario d'assurer la gestion des dossiers de cyberSanté Ontario. Le personnel de cyberSanté Ontario et le fournisseur de service externe embauché par cyberSanté Ontario doivent garantir que la destruction des dossiers contenant des renseignements personnels est effectuée conformément aux politiques et procédures de cyberSanté Ontario.

2.10 Banques de renseignements personnels

La loi oblige cyberSanté Ontario à tenir une banque de renseignements personnels (BRP) qui classe, par type et par lieu, les dossiers dont elle a la garde et qui contiennent des renseignements personnels. Ces renseignements sont fournis au ministre qui, à son tour, assume une responsabilité statutaire de les rendre disponibles à la population dans le cadre de publications annuelles.

Le personnel de cyberSanté Ontario doit s'assurer que les renseignements aux dossiers et les classes de fichiers sont fournis à la Direction des dossiers conformément à la Norme en matière de gestion des dossiers. Il incombe à tous les gestionnaires de programme de cyberSanté Ontario de fournir au chef de la protection des renseignements personnels, sur demande de sa part, tout renseignement demandé concernant les listes de dossiers détenus pour les BRP.

2.11 Gestion des renseignements

Le bureau de la confidentialité de cyberSanté Ontario tient une liste des entrepôts de données; cette liste est accessible sur le site Web de cyberSanté Ontario. cyberSanté Ontario vérifie à intervalles réguliers la liste de lieux de conservation afin de s'assurer que les renseignements qu'elle contient sont exacts et complets.

cyberSanté Ontario doit vérifier que :

- la confidentialité des données décrites dans la Liste des lieux de conservation est protégée de façon adéquate;
- l'accès est restreint aux membres du personnel dont les tâches exigent un tel accès;
- l'accès est enregistré, y compris le nom de la personne qui a consulté l'information, à quelles fins, et la date et l'heure de la consultation;
- les registres d'accès sont vérifiés périodiquement pour s'assurer que tous les accès aux RPS sont toujours pertinents pour les fins indiquées;
- les données entreposées sont conservées uniquement pour la durée nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été recueillies.

3 Responsabilités et conformité

Il incombe au président et chef de la direction, sur l'avis du chef de la protection des renseignements personnels, d'interpréter la politique en ce qui a trait aux renseignements personnels compris dans le cadre de la LAIPP. La responsabilité finale de toutes les questions portant sur la LAIPP à cyberSanté Ontario incombe au président et chef de la direction en tant que personne responsable de l'organisme, telle que définie dans le Règlement de l'Ontario 460 (LAIPP, R.R.O. 1990, Règlement 460 – « Dispositions générales »). Les responsabilités concernant les demandes d'accès en vertu de la LAIPP chez cyberSanté Ontario figurent à la *eHealth Ontario Freedom of Information and Protection of Privacy Access Policy* (Politique de cyberSanté Ontario en matière de liberté de l'information et de protection de l'accès aux renseignements personnels).

Le chef de la protection des renseignements personnels est réputé avoir l'autorité finale et l'interprétation de cette politique en ce qui a trait aux renseignements personnels qui ne sont pas visés par la LAIPP.

Cette politique sera mise à jour ou révisée chaque année ou plus souvent, au besoin, sur approbation du chef de la protection des renseignements personnels.

Il incombe à tous les membres du personnel de cyberSanté Ontario et aux tiers fournisseurs de services embauchés par cyberSanté Ontario de gérer les renseignements personnels en conformité avec cette politique et avec les lois en vigueur. La conformité sera vérifiée de façon continue par le chef de la protection des renseignements personnels.

Glossaire

Terme	Définition
Accès	« Accès » désigne la capacité d'une personne de prélever, de consulter ou de traiter des renseignements consignés ayant trait à un particulier qui peut être identifié.
Usager autorisé ou Personnes autorisées	« Usager autorisé » ou « Personne autorisée » désignent des employés ou agents de cyberSanté Ontario à qui on a accordé l'accès à des banques de données particulières ou à d'autres entrepôts de renseignements personnels nécessaires à l'exécution obligatoire de leurs tâches. Il est convenu que les usagers autorisés auront signé la reconnaissance de la norme de conduite en matière de confidentialité et de sécurité de cyberSanté Ontario et, au besoin, qu'ils auront suivi toute formation professionnelle en matière de confidentialité et de sécurité propre à leur rôle au sein de l'Agence.
Collecte	« Collecte » désigne le fait de réunir des renseignements personnels ayant trait à un particulier qui peut être identifié, directement, indirectement, activement ou passivement.
Divulgation	« Divulgation » désigne la divulgation de renseignements à des parties externes à cyberSanté Ontario.
Gestionnaires de cyberSanté Ontario	Le président et chef de la direction, les premiers vice-présidents, les vice-présidents, les membres de la haute direction, les administrateurs, les gestionnaires, les superviseurs, les chefs de programme, les gestionnaires de projets et les membres du personnel qui
Personnel de cyberSanté Ontario	« Personnel de cyberSanté Ontario » désigne le personnel, les consultants et les employés contractuels de cyberSanté Ontario.
Dossiers de cyberSanté Ontario	Tous les dossiers créés dans le cadre des activités commerciales de cyberSanté Ontario.

Terme	Définition
Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, L.R.O. 1990, c. F. 31 (LAIPP)	Une loi provinciale en matière de protection de la vie privée en santé qui octroie un droit de consulter les renseignements sous le contrôle d'organismes en conformité avec les principes selon lesquels l'information doit être accessible par la population; des exemptions nécessaires au droit d'accès doivent être limitées et particulières; et les décisions quant à la divulgation de renseignements du gouvernement doivent être vérifiées par un organisme non gouvernemental. La LAIPP protège également le caractère privé des renseignements personnels des particuliers conservés par les organismes. Elle confère aux particuliers le droit de consulter et de corriger ces renseignements.
Renseignements minimums et pertinents	« Renseignements minimums et pertinents » désigne l'ensemble le plus restreint de données nécessaires pour l'exécution d'un rôle, d'une tâche ou d'une fonction précise.
Besoin de savoir	« Besoin de savoir » est le principe qui soutient l'accès et l'utilisation, par un usager autorisé, des renseignements personnels « minimums et pertinents nécessaires pour répondre à des besoins d'affaires de cyberSanté Ontario.
Renseignements personnels	« Renseignements personnels » fait référence aux renseignements consignés ayant trait à un particulier qui peut être identifié, notamment, <ul style="list-style-type: none"> a) les renseignements concernant la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle, l'état matrimonial ou familial de celui-ci; b) les renseignements concernant l'éducation, les antécédents médicaux, psychiatriques, psychologiques, criminels ou professionnels de ce particulier ou des renseignements reliés à sa participation à une opération financière; c) un numéro d'identification, d'un symbole ou d'un autre signe individuel qui lui est attribué; d) l'adresse, du numéro de téléphone, des empreintes digitales ou du groupe sanguin de ce particulier; e) ses opinions ou de ses points de vue personnels, sauf s'ils se rapportent à un autre particulier; f) la correspondance ayant explicitement ou implicitement un caractère personnel et confidentiel, adressée par le particulier à un établissement, ainsi que les réponses à cette correspondance originale susceptibles d'en révéler le contenu; g) les opinions et les points de vue d'une autre personne au sujet de ce particulier; h) le nom du particulier, s'il figure parmi d'autres renseignements personnels qui le concernent, ou si sa divulgation risque de révéler d'autres renseignements personnels au sujet du particulier.
Droit d'accès	« Droit d'accès » fait référence au droit d'un particulier de consulter ou de recevoir une copie de ses propres renseignements personnels conservés ou contrôlés par cyberSanté Ontario, sous réserve des dispositions exclusives et particulières de la LAIPP, ou si la LAIPP ne s'applique pas, de la discrétion raisonnable du gardien des renseignements personnels.
Droit de demander une correction	« Droit de demander une correction » fait référence au droit d'un particulier de demander que cyberSanté Ontario mette à jour ou modifie autrement ses renseignements personnels lorsque ceux-ci sont erronés.
Tiers fournisseur de services	Les entités que cyberSanté Ontario embauche pour aider l'exécution de ses activités et la prestation de ses services. Elles fournissent des biens ou des services.
Utilisation ou usage	« Utilisation » ou « Usage » fait référence à la manipulation des renseignements personnels au sein de l'organisme.

4 Références et documents connexes

- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPP)*
- *Politique sur la protection de la vie privée et des données de cyberSanté Ontario*
- *eHealth Ontario Privacy and Security Employee Standard of Conduct* (Norme de conduite des employés de cyberSanté Ontario en matière de confidentialité et de sécurité)
- *eHealth Ontario Privacy Impact Assessment Policy* (Politique d'évaluation de l'impact sur la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario)
- *eHealth Ontario Privacy Incident Management Policy* (Politique de gestion des incidents touchant la protection de la vie privée de cyberSanté Ontario)
- *eHealth Ontario Freedom of Information and Protection of Privacy Access Request Policy* (Politique de cyberSanté Ontario en matière de liberté de l'information et de protection de la confidentialité pour les demandes d'accès à l'information)
- *eHealth Ontario Records Management Standard* (Norme de gestion des dossiers de cyberSanté Ontario)
- *eHealth Ontario Information Security policies and procedures* (Politiques et procédures sur la sécurité de l'information de cyberSanté Ontario)