



Santé et des Services sociaux Politique sur les atteintes à la vie privée

Énoncé de politique

Le système de santé et des services sociaux doit se doter d'une méthode uniforme pour le traitement des atteintes à la vie privée potentielles et confirmées afin d'honorer son engagement de protéger la vie privée des patients et des clients et de limiter les risques de récurrence.

Portée

La présente politique s'applique :

- 1) à toute violation potentielle ou confirmée des renseignements personnels sur la santé ou autres détenus par le ministère de la Santé et des Services sociaux (le « Ministère ») et les administrations territoriales des services de santé et des services sociaux (les « ASSSS »);
- 2) à tous les employés du Ministère et des ASSSS.

Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à la présente politique :

« administrations des services de santé et des services sociaux (ASSSS) » : Administration des services de santé et des services sociaux des TNO (ASTNO) et conseils d'administration régis par la *Loi sur l'assurance-hospitalisation et l'administration des services de santé et des services sociaux*.

« annexe 1 » : l'annexe intitulée *Signalement initial*, dans sa version la plus récente, jointe à la présente politique.

« annexe 2 » : l'annexe intitulée *Enquête*, dans sa version la plus récente, jointe à la présente politique.

« annexe 3 » : l'annexe intitulée *Avis*, dans sa version la plus récente, jointe à la présente politique.

« annexe 4 » : l'annexe intitulée *Intervention*, dans sa version la plus récente, jointe à la présente politique.

« annexe 5 » : l'annexe intitulée *Rapport final*, dans sa version la plus récente, jointe à la présente politique.

« atteinte à la vie privée » : l'utilisation, la divulgation, la modification, la destruction ou l'élimination non autorisées, la perte ou le vol de renseignements personnels, médicaux ou autres.

« employé » : aux fins de la présente politique, toute personne à l'emploi du Ministère ou d'une des ASSSS, y compris les praticiens de la santé salariés, contractuels et suppléants et les personnes dont le poste est financé par le gouvernement fédéral.

« employé autorisé » : employé ayant été autorisé par le Ministère ou une des ASSSS à traiter les atteintes à la vie privée.

« renseignements personnels » : renseignements sur une personne identifiable :

- (a) nom, adresse domiciliaire ou professionnelle et numéro de téléphone personnel ou professionnel;
- (b) race, couleur, origine nationale ou ethnique et croyances ou affiliations religieuses ou politiques;
- (c) âge, sexe, orientation sexuelle, état matrimonial ou situation familiale;
- (d) numéro ou symbole d'identification ou autre information assignée à la personne;
- (e) empreintes digitales, groupe sanguin ou traits héréditaires;
- (f) renseignements relatifs à la santé ou au dossier médical, y compris ceux qui ont trait à une incapacité physique ou mentale;
- (g) renseignements relatifs aux antécédents scolaires, financiers, criminels ou professionnels;
- (h) les opinions d'autrui sur cette personne;
- (i) les opinions personnelles, sauf celles ayant trait à autrui.

« renseignements personnels sur la santé » : les renseignements suivants sur une personne, sous toute forme, qui l'identifient ou à l'égard desquels il est raisonnable de prévoir, dans les circonstances, qu'ils pourraient servir, seuls ou avec d'autres, à l'identifier :

- (a) les renseignements ayant trait à sa santé et aux soins de santé qu'elle a déjà reçus;
- (b) les renseignements ayant trait aux services de santé qui lui sont fournis;

- (c) les renseignements sur son admissibilité ou son inscription à un service de santé, ou à un produit ou un avantage connexe;
- (d) les renseignements sur le paiement relatif à un service de santé qui lui est fourni;
- (e) les renseignements recueillis – même à titre incident – lorsqu’un service de santé lui est fourni, y compris son nom et ses coordonnées;
- (f) un numéro de santé personnel, un autre numéro d’identification, un symbole ou une autre caractéristique qui lui est propre concernant des services de santé ou des renseignements sur la santé;
- (g) les renseignements mentionnés dans le *Règlement sur les renseignements sur la santé* ayant trait au fournisseur qui lui fournit un service de santé;
- (h) les renseignements sur tout don d’organe ou de substance corporelle qu’elle a fait;

les renseignements considérés dans le *Règlement sur les renseignements sur la santé* comme des renseignements personnels sur la santé.

Dispositions

N. B. Les responsabilités assignées à l’employé autorisé dans les dispositions qui suivent peuvent être réassignées à d’autres personnes si le Ministère ou les ASSSS le jugent nécessaire.

1. Le Ministère et les ASSSS doivent tous autoriser un ou plusieurs employés à traiter les atteintes à la vie privée conformément à la présente politique et à ses annexes, dans leur version la plus récente.
2. Le Ministère et les ASSSS doivent se conformer à la présente politique et à ses annexes, dans leur version la plus récente.
3. Toutes les atteintes à la vie privée potentielles détectées doivent être signalées à l’employé autorisé (voir annexe 1).
4. Les ASSSS, notamment leur conseiller juridique, doivent signaler toute atteinte à la vie privée potentielle ou confirmée au Ministère (voir annexes 1, 3 et 5).
5. L’employé autorisé doit prendre connaissance de tous les signalements d’atteintes à la vie privée (voir annexe 2).
6. Le Ministère et les ASSSS doivent prendre des mesures correctives immédiates pour gérer les atteintes à la vie privée potentielles et confirmées (voir annexe 4).
7. Le Ministère et les ASSSS doivent effectuer une enquête complète sur toutes les atteintes à la vie privée confirmées et les situations où l’examen initial conclut à la probabilité d’une atteinte à la vie privée (voir annexe 2).
8. Lorsqu’une enquête complète confirme qu’il y a eu atteinte à la vie privée, le Ministère ou l’ASSSS doivent informer les premiers concernés et d’autres personnes, comme le

commissaire à l'information et à la protection de la vie privée des TNO et les responsables de l'application de la loi, si les circonstances l'exigent (voir annexe 3).

9. Le Ministère ou l'ASSSS concernée doivent préparer un plan de communication s'il s'avérait nécessaire d'informer les médias ou le grand public à propos d'une atteinte à la vie privée.
10. Le Ministère et les ASSSS doivent établir et mettre en œuvre des mesures à long terme pour gérer les atteintes à la vie privée confirmées et éviter que des situations semblables se produisent à l'avenir (voir annexe 4).
11. Le Ministère et les ASSSS doivent préparer et distribuer des rapports finaux sur les atteintes à la vie privée pour les cas confirmés (voir annexe 5).
12. L'employé autorisé doit conserver des documents sur toutes les atteintes à la vie privée potentielles et confirmées conformément aux annexes sur les documents approuvés.
13. Pour toutes les atteintes à la vie privée potentielles et confirmées, l'employé autorisé doit utiliser un système de suivi interne où sont consignés au moins les renseignements suivants :
 - a. Lieu et date de l'atteinte à la vie privée;
 - b. Type d'atteinte : utilisation, élimination ou divulgation non autorisées, vol, perte;
 - c. Support utilisé : courriel, papier, système d'information électronique;
 - d. Nature de l'atteinte : intentionnelle, accidentelle ou vexatoire;
 - e. Nombre de personnes concernées.

Exceptions

1. Si l'atteinte à la vie privée potentielle ou confirmée concerne des renseignements régis par la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, la présente politique s'applique, avec les changements nécessaires pour respecter la Loi.
2. Si l'atteinte à la vie privée potentielle ou confirmée concerne une procédure en cours à laquelle le Ministère ou l'ASSSS est partie, un conseiller juridique doit être consulté avant l'application de la présente politique. Les conseils juridiques priment sur les dispositions de la présente politique en ce qui concerne le litige.

Sources et références

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)
Loi sur les renseignements sur la santé (LRS)

Directive ministérielle 2016-02 : Normes, politiques et procédures sur la confidentialité
Annexes 1 à 5 de la Politique sur les atteintes à la vie privée, dans leur version la plus récente

<signature d'origine par>

Sous-ministre

3 mai 2017

Date

ANNEXE 1 : SIGNALEMENT INITIAL

Les employés du Ministère et des ASSSS doivent signaler toutes les atteintes potentielles à la vie privée à un employé autorisé dès qu'il est raisonnablement possible de le faire.

Pour signaler une atteinte potentielle à la vie privée, l'employé doit :

- signaler à un employé autorisé l'atteinte détectée en précisant les renseignements suivants :
 - description de la situation;
 - raison ou explication du problème posé par la situation;
 - date(s) et heure(s) de l'incident;
 - personne(s) à l'origine du comportement et concernées par la situation;
 - les mesures prises jusqu'à maintenant pour faire cesser le comportement;
- fournir toute preuve pertinente, comme des notes ou des documents connexes;
- garder l'anonymat dans son signalement et par la suite;
- suivre toute instruction reçue de l'employé autorisé à la suite de son signalement.

Si un employé reçoit une plainte d'un membre du public concernant une atteinte potentielle à la vie privée, il doit la signaler à l'employé autorisé dès qu'il est raisonnablement possible de le faire.

Le Ministère ou l'ASSSS concernée doivent prévenir toutes représailles à l'endroit de l'employé qui signale de bonne foi une atteinte potentielle à la vie privée.

L'employé autorisé d'une ASSSS qui reçoit un signalement d'atteinte potentielle à la vie privée doit le transmettre au Ministère à des fins de suivi dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. Tout doit être fait pour ne pas transmettre avec ce signalement les renseignements personnels identifiants.

Lorsque le Ministère ou l'ASSSS reçoivent un signalement d'atteinte potentielle à la vie privée, l'annexe 2 s'applique.

ANNEXE 2 : ENQUÊTE

L'employé autorisé doit faire un examen initial de chaque atteinte potentielle à la vie privée. Le Ministère ou l'ASSSS doivent effectuer une enquête complète dès que l'examen initial met au jour une atteinte à la vie privée potentielle ou confirmée.

Le Ministère ou l'ASSSS doivent mettre par écrit les renseignements suivants dans l'examen initial et l'enquête complète :

- Une description du processus et de la progression de l'examen initial et de l'enquête complète (rapports, mises à jour);
- Les preuves recueillies, conservées et étudiées (observation et détails de la scène, date et lieu de l'atteinte);
- Les enregistrements d'entrevues et notes connexes;
- Le ou les témoignages d'experts.

Le Ministère ou l'ASSSS doivent effectuer l'examen initial et l'enquête dans le respect de l'équité procédurale afin que :

- les preuves recueillies soient de bonne qualité;
- les preuves soient recueillies correctement;
- les preuves établissent des faits permettant de conclure à une atteinte potentielle à la vie privée.

Le Ministère ou l'ASSSS doivent veiller à ce que les employés coopèrent lors de l'examen initial et de l'enquête complète.

Les employés doivent fournir tous les détails et éléments demandés lors de la recherche des preuves (information, documents, appareils), selon la loi, et ne doivent pas interférer avec l'examen initial et l'enquête complète.

Le Ministère ou l'ASSSS doivent respecter leurs obligations énoncées dans la présente annexe parallèlement aux mesures correctives immédiates établies à l'annexe 4.

1. Examen initial

L'employé autorisé doit faire un examen initial de chaque atteinte potentielle à la vie privée, qu'elle soit signalée par un employé ou portée à l'attention du Ministère ou de l'ASSSS par une plainte du public.

L'examen initial consiste à réunir les preuves relatives à l'atteinte potentielle à la vie privée.

À la lumière des résultats de cet examen, l'employé autorisé détermine laquelle de ces situations s'applique :

- Aucune atteinte à la vie privée;
- Atteinte potentielle à la vie privée;
- Atteinte confirmée à la vie privée.

Si, en se basant sur les preuves de l'examen initial, l'employé autorisé conclut qu'il n'y a pas eu d'atteinte à la vie privée :

- Il doit veiller à ce que l'information sur la nature de l'incident et l'examen initial soit conservée par écrit (qui, quoi, quand, où, comment), au cas où elle serait nécessaire ultérieurement.
- Lorsque l'atteinte potentielle à la vie privée a été signalée par une plainte, l'employé autorisé doit informer la ou les personnes concernées que selon l'examen initial, il n'y a pas eu atteinte à la vie privée.

Si l'on conclut après l'examen initial qu'il y a probablement eu atteinte à la vie privée, le Ministère ou l'ASSSS doivent effectuer une enquête complète (voir section suivante).

Si l'examen initial confirme l'atteinte à la vie privée, l'employé autorisé envoie les avis prescrits à l'annexe 3.

2. Enquête complète

Le sous-ministre ou le chef de la direction de l'ASSSS peut :

- autoriser le recours à un ou plusieurs enquêteurs (internes ou externes);
- affecter un employé autorisé à l'enquête complète;
- autoriser d'autres personnes à apporter du soutien pendant l'enquête complète, par exemple du soutien technique;
- évaluer l'incidence de l'enquête complète sur les opérations;
- prendre des décisions fondées sur les conclusions et recommandations de l'enquêteur.

Les décisions suivantes sont prises à la discrétion du sous-ministre ou du chef de la direction de l'ASSSS :

- Le recours à un enquêteur externe ou interne;
- Le recours à un enquêteur autorisé lorsqu'il y a un conflit d'intérêts potentiel (voir la section Sélection de l'enquêteur).

Le Ministère ou l'ASSSS doivent déterminer si l'enquête sera effectuée par un employé autorisé ou un enquêteur interne ou externe, en se fondant sur les facteurs énoncés dans la présente annexe.

Le Ministère ou l'ASSSS doivent se fonder sur les facteurs suivants pour déterminer s'il serait préférable de faire appel à un enquêteur externe pour diriger l'enquête :

- Le recours à un employé autorisé ou à un enquêteur interne entraînerait un conflit d'intérêts réel ou apparent ou nuirait à l'indépendance, à l'objectivité ou à la transparence de l'analyse;
- L'organisation ne possède pas l'expertise ou les compétences nécessaires;
- L'atteinte à la vie privée entraîne un risque de préjudice réel ou apparent tel que l'enquêteur doit être objectif et indépendant.

L'enquêteur externe doit travailler sous contrat.

L'enquêteur interne doit être officiellement affecté à la tâche, si elle ne fait pas déjà partie de sa description de poste ou de ses fonctions habituelles.

Le Ministère ou l'ASSSS doivent préparer un énoncé de travail ou un mandat pour l'enquêteur externe, selon les directives de la présente annexe.

L'énoncé de travail guide l'enquête et peut comprendre les précisions suivantes :

- L'irrégularité, la violation soupçonnée, la situation ou l'acte non conforme faisant l'objet de l'enquête;
- Les types de preuves à recueillir;
- La façon dont les différents types de preuves seront protégés ou conservés (physiquement, électroniquement, etc.);
- L'objet et la nature des questions qui seront posées durant les entrevues (questions correctement structurées);
- Le calendrier de l'enquête et la date d'échéance du rapport;
- Les mesures de prévention à prendre si l'enquête est interrompue.

La portée de l'enquête doit être déterminée en fonction des facteurs suivants :

- Le ou les jugements préliminaires sur le signalement reçu et la conclusion de l'examen initial;
- La gravité de l'atteinte à la vie privée (ampleur, gravité du préjudice causé);
- Les preuves supplémentaires découvertes au fil de l'enquête.

Le rôle de l'enquêteur (employé autorisé ou enquêteur interne ou externe) est d'apporter son aide pour l'enquête, de la diriger ou de l'effectuer, et peut aussi consister, entre autres :

- à prendre connaissance du résultat de l'examen initial;
- à recueillir des preuves, à mener des entrevues ou à réunir les documents pertinents (entrevues avec des employés, notes manuscrites, enregistrements audio ou vidéo, appareils électroniques, etc.);

- à repérer les renseignements personnels sur la santé ou autres en question;
- à demander du soutien technique au Ministère ou à l'ASSSS;
- à consulter les ressources pertinentes avant d'interviewer le personnel, comme les services juridiques ou des ressources humaines ou le coordonnateur de la Loi sur les renseignements sur la santé;
- à déterminer le risque de préjudice pour les personnes concernées ainsi que pour le Ministère ou l'ASSSS, comme la perte de confiance du public, le vol d'identité, les enjeux financiers, la perte d'actifs ou les complications d'ordre juridique;
- à déterminer, à la lumière des preuves, s'il y a eu atteinte à la vie privée (nature de l'atteinte, parties intéressées, raison ou cause de l'atteinte, incidence, préjudice qui en résulte, nombre de personnes touchées, etc.);
- à formuler des recommandations concernant les mesures correctives à prendre.

Selon la gravité de l'atteinte à la vie privée et s'il s'agit d'un incident systémique, la portée de l'enquête peut être élargie.

Si l'enquête complète confirme qu'il y a eu atteinte à la vie privée, le Ministère ou l'ASSSS sont tenus de se conformer aux annexes 3, 4 et 5.

3. Sélection de l'enquêteur

Lors de l'autorisation ou de l'embauche d'un enquêteur (interne ou externe), le Ministère ou l'ASSSS doivent s'assurer que le candidat possède les aptitudes et compétences nécessaires pour ce rôle.

L'enquêteur doit notamment posséder les aptitudes et compétences suivantes :

- Connaissance du système de santé et des services sociaux et de la structure de gouvernance du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO);
- Connaissance de la législation sur la vie privée et les renseignements sur la santé (*Loi sur les renseignements sur la santé, Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*);
- Compétences avérées pour la collecte de preuves et l'équité procédurale;
- Capacité de faire preuve d'objectivité, d'impartialité et d'indépendance;
- Capacité d'évaluer, d'interpréter et de soupeser des preuves contradictoires dans le but de tirer des conclusions sur les faits;
- Capacité de préserver la vie privée et la confidentialité dans le cadre d'une enquête.

L'enquêteur externe doit se conformer à l'énoncé de travail ou au mandat reçu ainsi qu'à la présente politique.

Les enquêteurs potentiels doivent signaler tout conflit d'intérêts possible au sous-ministre ou au chef de la direction de l'ASSSS ou à leur mandataire.

ANNEXE 3 : AVIS

Lorsque l'atteinte à la vie privée est confirmée à la lumière de l'enquête complète tenue conformément à l'annexe 2, le Ministère ou l'ASSSS doivent envoyer des avis aux termes de la présente annexe.

De plus, avant l'enquête complète, le Ministère ou l'ASSSS peuvent décider d'aviser le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et le Service des assurances et de la gestion des risques des TNO qu'il y a eu une atteinte potentielle à la vie privée.

Le Ministère ou l'ASSSS où a eu lieu l'atteinte confirmée à la vie privée doivent aviser, par communication officielle (lettre) :

- la ou les personnes concernées par l'atteinte;
- le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, si :
 - l'atteinte confirmée à la vie privée comporte la divulgation non autorisée de renseignements personnels (sur la santé ou autres);
 - l'atteinte confirmée à la vie privée comporte le vol de renseignements personnels (sur la santé ou autres);
 - il existe un risque raisonnable de préjudice pour une personne concernée en raison d'une atteinte confirmée à la vie privée comportant l'utilisation, la modification, la destruction, l'élimination ou la perte de renseignements personnels (sur la santé ou autres);
- les responsables de l'application de la loi, si les renseignements personnels ou renseignements personnels sur la santé :
 - ont été perdus ou volés;
 - ont été divulgués, modifiés, détruits ou éliminés par un moyen frauduleux ou par vol d'identité;
- le Bureau du dirigeant principal de l'information, si l'atteinte concerne un système électronique, un serveur des GTNO, le matériel des GTNO ou le système de courrier électronique dans son ensemble ou à grande échelle;
- le Service des assurances et de la gestion des risques;
- le contrôleur général du GTNO, si :
 - l'atteinte à la vie privée comporte le vol, la perte ou la destruction de renseignements (voir la directive 215 du Manuel sur l'administration financière, *Loss of Assets*) considérés comme des actifs du GTNO.

Lorsque l'ASSSS est responsable d'une atteinte confirmée à la vie privée, elle doit en aviser le Ministère.

Le Ministère ou l'ASSSS doivent aviser le syndicat des mesures disciplinaires temporaires ou permanentes qui sont prises. L'avis doit être envoyé par le représentant compétent des Ressources humaines.

Le Ministère ou l'ASSSS vérifient aussi si d'autres autorités ou organisations doivent être informées de l'atteinte, par exemple :

- les fournisseurs de services technologiques, si l'atteinte à la vie privée est due à un problème technique et qu'un rappel ou un correctif technique sont nécessaires;
- les autres parties internes ou externes qui n'ont pas déjà été avisées et pourraient être touchées par l'atteinte, comme les entrepreneurs indépendants ou les secteurs internes de programmes et services.

Le Ministère ou l'ASSSS peuvent déterminer, à leur discrétion, s'il est pertinent et raisonnable d'aviser un ordre professionnel ou un organisme de réglementation, dans le cas où l'enquête complète a conclu à une inconduite professionnelle.

Les lettres d'avis peuvent être préparées par un employé autorisé.

Si les forces de l'ordre demandent de retarder l'avis parce qu'il pourrait nuire à une affaire en cours, le Ministère ou l'ASSSS doivent obéir à la demande écrite de l'agent des forces de l'ordre, qui précisera la durée du report. Si la demande est faite verbalement, le Ministère ou l'ASSSS doivent la respecter et garder par écrit la demande et le nom de son auteur.

Si l'avis concerne des renseignements régis par la *Loi sur la santé mentale*, une attention particulière doit être portée à l'article 98 de la Loi, lorsqu'il entrera en vigueur, et l'application de la présente annexe doit être adaptée pour être conforme à la Loi.

S'il est difficile d'aviser les personnes concernées parce qu'on ne possède pas leurs coordonnées ou que ces dernières sont inexactes, on devra chercher un autre moyen d'obtenir des coordonnées fiables sans compromettre la vie privée de ces personnes. Tout doit être fait, dans la mesure du raisonnable, pour joindre les personnes concernées.

Si l'ampleur de l'atteinte à la vie privée justifie la création d'un plan de communication, ce dernier doit prévoir les communications avec d'autres parties (p. ex. employés, députés) qui seront nécessaires à la suite des avis exigés dans la présente annexe.

Les listes qui suivent indiquent l'information qu'il faut inclure ou non dans les avis envoyés aux différentes parties.

N. B. Avant l'envoi des lettres d'avis, le sous-ministre ou le chef de la direction doivent être informés d'une manière qui préserve la vie privée des personnes touchées.

1. Avis d'atteinte à la vie privée d'une ou de plusieurs personnes

Le Ministère ou l'ASSSS responsable de l'atteinte confirmée à la vie privée doivent aviser les personnes concernées par communication officielle (lettre), sauf s'il n'est pas possible ou convenable de le faire. L'avis doit comprendre les renseignements suivants :

- Où et quand l'atteinte à la vie privée a eu lieu;
- Le type d'atteinte : utilisation, élimination ou divulgation non autorisées, vol, perte;
- Le support ou la forme des renseignements touchés : papier, électronique, communication verbale;
- La nature ou l'objet des renseignements touchés : santé, santé mentale, services à l'enfant et à la famille;
- Le type de documents où se trouvent les renseignements : dossier du patient, résultats de laboratoire, notes au dossier;
- Les risques pour la personne touchée par l'atteinte, s'ils sont connus;
- Un résumé des mesures immédiates prises ou des changements apportés à la suite de l'atteinte ou pour atténuer les risques;
- Un engagement à prendre des mesures pour prévenir les futures atteintes à la vie privée;
- Les mesures que la personne peut prendre pour atténuer les risques (p. ex. marche à suivre pour contacter les agences d'évaluation du crédit pour mettre en place une mise sous surveillance, s'il y a lieu);
- Les coordonnées d'un employé du Ministère ou de l'ASSSS qui pourra répondre aux questions et donner de plus amples renseignements;
- Les coordonnées du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée et un rappel du fait que la personne a le droit de demander un examen par le commissaire.

L'avis ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels d'autres personnes, y compris leur nom;
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;
- Les renseignements qui pourraient changer à la suite d'une enquête ou compromettre une enquête en cours;
- Des renseignements sur l'enquête ou l'intervention.

2. Modèle d'avis au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

Le Ministère ou l'ASSSS responsable de l'atteinte confirmée à la vie privée doivent aviser le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée selon les directives données dans

la présente annexe. L'avis officiel au commissaire n'est nécessaire que lorsque l'atteinte à la vie privée est confirmée. L'avis doit comprendre les renseignements suivants :

- Où et quand l'atteinte à la vie privée a eu lieu;
- Le type d'atteinte : utilisation, élimination ou divulgation non autorisées, vol, perte;
- Le support ou la forme des renseignements touchés : papier, électronique, communication verbale;
- La nature ou l'objet des renseignements touchés : santé, santé mentale, services à l'enfant et à la famille;
- Le type de documents où se trouvent les renseignements : dossier du patient, résultats de laboratoire, notes au dossier;
- Le nombre de personnes dont on sait qu'elles ont été touchées et le moment, le cas échéant, où elles ont été ou seront avisées;
- Un résumé des mesures immédiates prises ou des changements apportés à la suite de l'atteinte ou pour atténuer les risques.

L'avis ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels sur la santé du client, y compris son nom;
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;
- Les renseignements qui pourraient changer à la suite d'une enquête ou compromettre une enquête en cours;
- Des renseignements sur l'enquête ou l'intervention.

Si le commissaire lance un examen aux termes de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et demande de l'information supplémentaire ou des documents en particulier, ou s'il demande, à un moment ou à un autre, de l'information ou des documents aux termes de la *Loi sur les renseignements sur la santé*, qu'il y ait un examen ou non, le Ministère ou l'ASSSS doivent fournir tout ce qui est demandé.

Si la demande est faite dans le cadre d'un examen effectué en vertu de la *Loi sur les renseignements sur la santé*, le Ministère ou l'ASSSS doivent fournir le matériel demandé dans les 14 jours.

3. Avis d'atteinte à la vie privée au Ministère (de la part de l'ASSSS)

L'ASSSS responsable de l'atteinte confirmée à la vie privée doit aviser le Ministère. L'avis doit comprendre les renseignements suivants :

- Où et quand l'atteinte à la vie privée a eu lieu;
- Le type d'atteinte : utilisation, élimination ou divulgation non autorisées, vol, perte;

- Le support ou la forme des renseignements touchés : papier, électronique, communication verbale;
- La nature ou l'objet des renseignements touchés : santé, santé mentale, services à l'enfant et à la famille;
- Le type de documents où se trouvent les renseignements : dossier du patient, résultats de laboratoire, notes au dossier;
- Le nombre de personnes dont on sait ou soupçonne qu'elles ont été touchées et le moment, le cas échéant, où elles ont été ou seront avisées;
- Un résumé des mesures immédiates prises ou des changements apportés à la suite de l'atteinte ou pour atténuer les risques;
- L'état d'avancement de l'enquête ou de l'intervention;
- L'indication que le commissaire a été avisé ou non;
- La nature présumée de l'atteinte à la vie privée : intentionnelle, accidentelle, vexatoire ou non vexatoire;
- Le nombre d'employés concernés.

L'avis ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels sur la santé du client, y compris son nom;
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;
- Les renseignements personnels d'autres personnes.

4. Avis d'atteinte à la vie privée aux responsables de l'application de la loi

Le Ministère ou l'ASSSS doivent aviser les responsables de l'application de la loi si l'atteinte confirmée à la vie privée comporte un acte criminel, selon les directives données dans la présente annexe. Ils doivent les aviser dès qu'il est raisonnablement possible de le faire afin de freiner toute activité criminelle éventuelle ou pour obtenir justice. L'avis doit comprendre les renseignements suivants :

- Où et quand l'atteinte à la vie privée a eu lieu;
- La nature du vol potentiel, de l'acte criminel potentiel, etc.;
- Le nom de la ou des personnes soupçonnées;
- Toute autre information pertinente demandée par les responsables de l'application de la loi pour les besoins de leur enquête.

5. Avis d'atteinte à la vie privée au Bureau du dirigeant principal de l'information (BDPI)

Le Ministère ou l'ASSSS doivent aviser le BDPI si l'atteinte confirmée touche un système électronique, un serveur du GTNO, le matériel du GTNO ou les courriels de façon systémique ou à grande échelle. L'avis doit comprendre les renseignements suivants :

- Où et quand l'atteinte à la vie privée a eu lieu;
- Le type d'atteinte : utilisation, élimination ou divulgation non autorisées, vol, perte;
- Le système électronique touché;
- La nature ou l'objet des renseignements touchés : santé, santé mentale, services à l'enfant et à la famille;
- Le type de documents où se trouvent les renseignements : dossier du patient, résultats de laboratoire, notes au dossier;
- Un résumé des mesures immédiates prises ou des changements apportés à la suite de l'atteinte ou pour atténuer les risques.

L'avis ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels sur la santé du client, y compris son nom;
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;
- Des renseignements sur l'enquête;
- Les renseignements personnels d'autres personnes.

6. Avis d'atteinte à la vie privée au Service des assurances et de la gestion des risques

Le Ministère ou l'ASSSS doivent aviser le Service des assurances et de la gestion des risques des atteintes confirmées à la vie privée.

- L'avis doit comprendre les renseignements suivants :
 - Où et quand l'atteinte à la vie privée a eu lieu;
 - Le type d'atteinte : utilisation, élimination ou divulgation non autorisées, vol, perte;
 - Le support ou la forme des renseignements touchés : papier, électronique, communication verbale;
 - La nature ou l'objet des renseignements touchés : santé, santé mentale, services à l'enfant et à la famille;
 - Le nombre de personnes dont on sait qu'elles ont été touchées et le moment, le cas échéant, où elles ont été ou seront avisées;
 - Le cas échéant, les risques possibles de préjudice pour l'organisation ou les risques que sa responsabilité soit engagée;
 - Un résumé des mesures immédiates prises ou des changements apportés à la suite de l'atteinte ou pour atténuer les risques.

L'avis ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels du client, y compris son nom;
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;
- Des renseignements sur l'enquête;
- Les renseignements personnels d'autres personnes.

7. Avis d'atteinte à la vie privée au contrôleur général

Le Ministère ou l'ASSSS doivent aviser le contrôleur général de l'atteinte confirmée à la vie privée si :

- l'atteinte comporte le vol, la perte ou la destruction de renseignements (voir la directive 215 du Manuel sur l'administration financière, *Loss of Assets*) considérés comme des actifs du GTNO. L'avis doit comprendre les renseignements suivants :
 - Où et quand l'atteinte à la vie privée a eu lieu;
 - Le type d'atteinte : utilisation, élimination ou divulgation non autorisées, vol, perte;
 - Le support ou la forme des renseignements touchés : papier, électronique, communication verbale;
 - La nature ou l'objet des renseignements touchés : santé, santé mentale, services à l'enfant et à la famille;
 - Le nombre de personnes dont on sait qu'elles ont été touchées et le moment, le cas échéant, où elles ont été ou seront avisées;
 - Le cas échéant, les risques possibles de préjudice pour l'organisation ou les risques que sa responsabilité soit engagée;
 - Un résumé des mesures immédiates prises ou des changements apportés à la suite de l'atteinte ou pour atténuer les risques.

L'avis ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels du client, y compris son nom;
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;
- Des renseignements sur l'enquête;
- Les renseignements personnels d'autres personnes.

8. Avis d'atteinte à la vie privée au syndicat

Le Ministère ou l'ASSSS doivent aviser le syndicat des mesures disciplinaires temporaires ou permanentes qui sont prises à la suite d'une atteinte confirmée à la vie privée. L'avis doit être envoyé par le représentant compétent des Ressources humaines et doit comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;

- La nature des mesures disciplinaires temporaires ou permanentes prises à l'endroit de l'employé à la suite de l'atteinte à la vie privée;
- L'indication que l'employé a déjà été impliqué ou non dans une atteinte semblable à la vie ou privée ou un écart disciplinaire par le passé;
- Tout document confirmant que l'employé a été formé à ce sujet;
- Toute politique ou procédure ou tout avis au personnel provenant du Ministère ou de l'ASSSS à ce sujet;
- Toute autre information pertinente, selon les conseils du représentant des Ressources humaines.

L'avis ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels et renseignements personnels sur la santé du client, y compris son nom;
- Des renseignements sur l'enquête;
- Les documents précis touchés par l'atteinte à la vie privée, p. ex. dossier du patient, résultats de laboratoire, notes au dossier.

9. Avis d'atteinte à la vie privée aux ordres professionnels et organismes de réglementation

Le Ministère ou l'ASSSS peuvent décider, à leur discrétion et après consultation du représentant des Ressources humaines compétent, d'aviser ou non un ordre professionnel ou un organisme de réglementation si l'on soupçonne une inconduite professionnelle en lien avec l'atteinte confirmée à la vie privée. L'avis doit comprendre les renseignements suivants :

- Où et quand l'atteinte à la vie privée a eu lieu;
- Le type d'atteinte : utilisation, élimination ou divulgation non autorisées, vol, perte;
- Le support ou la forme des renseignements touchés : papier, électronique, communication verbale;
- La nature ou l'objet des renseignements touchés : santé, santé mentale, services à l'enfant et à la famille;
- Les documents précis touchés par l'atteinte à la vie privée, p. ex. dossier du patient, résultats de laboratoire, notes au dossier;
- Les renseignements personnels du client, y compris son nom;
- L'inconduite professionnelle soupçonnée;
- Tout document confirmant que l'employé a été formé à ce sujet;
- Toute autre information pertinente demandée par un représentant autorisé de l'ordre professionnel ou de l'organisme de réglementation pour les besoins de son enquête.

ANNEXE 4 : INTERVENTION

En parallèle avec l'intervention et l'atténuation des effets provoqués par les atteintes à la vie privée potentielles et confirmées, le Ministère et l'ASSSS doivent prendre les mesures préventives nécessaires pour préserver la vie privée et la confidentialité :

- Traiter les preuves de façon confidentielle;
- Éviter la divulgation de tout autre renseignement;
- Protéger l'identité des employés et des personnes concernés;
- Gérer adéquatement les communications, y compris les communications publiques, en assurant un équilibre entre la reddition de comptes et la transparence ainsi que la responsabilité de protéger les clients, les employés, l'organisation et le système de santé et des services sociaux des préjudices injustifiés.

Le Ministère ou l'ASSSS doivent disposer en tout temps d'un employé autorisé responsable de la gestion des atteintes à la vie privée pour répondre aux questions sur les atteintes potentielles et confirmées.

1. Intervention immédiate

Le Ministère ou l'ASSSS doivent prendre des mesures immédiates pour atténuer les effets de l'atteinte à la vie privée. Ces mesures doivent faire cesser ou limiter la portée de l'atteinte potentielle ou confirmée et déclencher l'intervention en réponse à cette dernière.

Il peut s'agir notamment des mesures immédiates suivantes :

- Récupérer des documents;
- Désactiver un système d'information;
- Désactiver des comptes ou modifier des droits d'accès;
- Suspendre des services contractuels;
- Restreindre les extractions de données planifiées;
- Détruire les copies non autorisées de renseignements, en gardant une trace de cette destruction;
- Mettre au point et appliquer des mesures correctives en attendant l'approbation et l'application de nouvelles procédures officielles;
- Assurer une couverture ou un soutien sur le terrain;
- Prendre des mesures disciplinaires temporaires ou permanentes, comme la modification des droits de traitement.

Le Ministère ou l'ASSSS doivent veiller à ce que les mesures prises concernent la cause initiale de l'atteinte à la vie privée.

Ils doivent veiller à ce que les mesures soient raisonnables et proportionnelles au risque de préjudice associé à l'atteinte.

Le Ministère ou l'ASSSS peuvent consulter d'autres organismes au sujet des mesures, selon les besoins.

Si l'examen initial ou l'enquête complète révèlent un problème disciplinaire potentiel chez un employé, le Ministère ou l'ASSSS doivent en faire part immédiatement au représentant des Ressources humaines compétent et déterminer de concert avec lui s'il est nécessaire de prendre des mesures disciplinaires dans l'immédiat. Si des mesures disciplinaires temporaires ou permanentes sont prises à la suite d'une atteinte à la vie privée, le Ministère ou l'ASSSS doivent, de concert avec le représentant des Ressources humaines compétent, veiller à ce que le syndicat soit avisé comme il se doit.

Si le Ministère ou l'ASSSS ont communiqué avec un représentant des Ressources humaines pendant l'examen initial ou l'enquête complète au sujet de mesures disciplinaires immédiates, l'organisation doit faire un suivi auprès de ce représentant à la fin de l'examen initial et de l'enquête complète, pour déterminer si ces mesures disciplinaires conviennent.

2. Intervention à long terme

Le Ministère ou l'ASSSS doivent déterminer, en fonction des conclusions et des recommandations issues de l'enquête complète, quelles mesures prendre à long terme à la suite de l'atteinte à la vie privée et pour prévenir l'occurrence d'incidents semblables à l'avenir.

Il peut notamment s'agir des mesures suivantes :

- Conception ou prestation d'une formation supplémentaire;
- Mise en place d'une vérification supplémentaire;
- Révision de politiques, de directives, de procédures ou de normes;
- Révision des mesures administratives, techniques ou matérielles de protection de la vie privée et de la sécurité;
- Révision des fonctions d'un poste ou de descriptions de postes;
- Mesures disciplinaires temporaires ou permanentes;
- Modification de contrats et d'accords de gestion de l'information;
- Résiliation de contrats.

Le Ministère ou l'ASSSS doivent veiller à ce que les mesures d'intervention à long terme concernent la cause initiale de l'atteinte à la vie privée.

Le Ministère ou l'ASSSS doivent veiller à ce que les mesures d'intervention à long terme soient raisonnables et proportionnelles au risque de préjudice associé à l'atteinte à la vie privée et au risque de récurrence.

Le Ministère ou l'ASSSS peuvent consulter d'autres organismes au sujet des mesures d'intervention à long terme, selon les besoins.

Si l'enquête complète révèle un problème disciplinaire potentiel chez un employé, le Ministère ou l'ASSSS doivent en faire part au représentant des Ressources humaines compétent et déterminer de concert avec lui s'il est nécessaire de prendre des mesures disciplinaires temporaires ou permanentes dans le cadre des mesures à long terme. Si des mesures disciplinaires temporaires ou permanentes sont prises à la suite d'une atteinte à la vie privée, le Ministère ou l'ASSSS doivent, de concert avec le représentant des Ressources humaines compétent, veiller à ce que le syndicat soit avisé comme il se doit.

Le Ministère ou l'ASSSS doivent faire le suivi de l'application des mesures à long terme jusqu'à ce qu'elles soient entièrement mises en place. Ils peuvent continuer d'en faire le suivi et de les évaluer par la suite.

ANNEXE 5 : RAPPORT FINAL

Le Ministère ou l'ASSSS doivent produire un rapport final sur chaque atteinte confirmée à la vie privée.

Ces rapports obligatoires peuvent être préparés par un employé autorisé responsable des atteintes à la vie privée ou par un enquêteur.

Ces rapports sont régis par les dispositions de la LAIPVP et de la LRS en ce qui concerne les demandes d'accès à l'information. Si une demande d'accès est envoyée par une personne touchée par une atteinte à la vie privée ou une autre personne, le Ministère ou l'ASSSS responsable de l'atteinte doivent traiter la demande conformément à la LAIPVP ou à la LRS, selon le cas, en tenant compte des exceptions au droit d'accès prévues par la loi.

Le rapport final sur l'atteinte à la vie privée doit indiquer les mesures prises conformément aux annexes 1 à 4.

Les listes qui suivent indiquent les parties à qui fournir le rapport final et l'information que doit contenir ce rapport.

1. Rapport final sur une atteinte à la vie privée remis au sous-ministre ou au chef de la direction de l'ASSSS

Le résultat de l'enquête sur l'atteinte à la vie privée doit être rapporté au sous-ministre ou au chef de la direction de l'ASSSS responsable de l'atteinte. Ce rapport final doit comprendre les renseignements suivants :

- Un historique des faits et de ce qui a déclenché l'enquête;
- Les conclusions et les preuves recueillies (où et quoi);
- Une analyse expliquant le déroulement des faits ayant mené à l'atteinte à la vie privée;
- La ou les recommandations fondées sur les conclusions;
- Les mesures immédiates prises;
- Les mesures d'intervention à long terme qui seront prises;
- Les avis envoyés;
- Les renseignements personnels sur la santé du client, y compris son nom;
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;
- L'indication qu'une plainte a été déposée ou non;
- Les renseignements personnels d'autres personnes.

Le rapport final doit être préparé conformément à la présente politique et aux principes de confidentialité.

2. Rapport final sur une atteinte à la vie privée remis au Ministère (de la part de l'ASSSS)

L'ASSSS doit remettre un rapport final au Ministère. Ce rapport doit comprendre les renseignements suivants :

- Un historique des faits et de ce qui a déclenché l'enquête;
- Les conclusions et les preuves recueillies (où et quoi);
- Une analyse expliquant le déroulement des faits ayant mené à l'atteinte à la vie privée;
- La ou les recommandations fondées sur les conclusions;
- Les mesures immédiates prises;
- Les mesures d'intervention à long terme qui seront prises;
- Les avis envoyés.

Le rapport final doit être préparé conformément aux principes de confidentialité. Le rapport final ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels sur la santé du client, y compris son nom;
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;
- Les renseignements personnels d'autres personnes.

3. Rapport final sur une atteinte à la vie privée remis au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée

Le Ministère ou l'ASSSS responsable de l'atteinte à la vie privée doivent remettre un rapport final au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée des TNO, ce dernier ayant été préalablement avisé de l'atteinte conformément à l'annexe 3. Ce rapport doit comprendre les renseignements suivants :

- Un historique des faits et de ce qui a déclenché l'enquête;
- Les conclusions et les preuves recueillies (où et quoi);
- Une analyse expliquant le déroulement des faits ayant mené à l'atteinte à la vie privée;
- La ou les recommandations fondées sur les conclusions;
- Les mesures immédiates prises;
- Les mesures d'intervention à long terme qui seront prises;
- Les avis envoyés.

Le rapport final doit être préparé conformément aux principes de confidentialité. Le rapport final ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels sur la santé du client, y compris son nom;
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;
- L'indication qu'une plainte a été déposée ou non;

- Les renseignements personnels d'autres personnes.

Si le commissaire lance un examen aux termes de la LAIPVP et demande de l'information supplémentaire ou des documents en particulier, ou s'il demande, à un moment ou à un autre, de l'information ou des documents aux termes de la LRS, qu'il y ait un examen ou non, le Ministère ou l'ASSSS doivent fournir tout ce qui est demandé.

Si la demande est faite dans le cadre d'un examen effectué en vertu de la LRS, le Ministère ou l'ASSSS doivent fournir les documents demandés dans les 14 jours.

4. Rapport final sur une atteinte à la vie privée remis au ministre de la Santé et des Services sociaux

Dans le cas d'une atteinte systémique à la vie privée, d'une atteinte de grande envergure ou de répercussions sur le système de santé et des services sociaux, sur le Ministère ou sur l'ASSSS, il faut que le Ministère ou l'ASSSS responsable de l'atteinte à la vie privée remettent un rapport final au ministre de la Santé et des Services sociaux.

Ce rapport doit comprendre les renseignements suivants :

- Un historique des faits et de ce qui a déclenché l'enquête;
- Les conclusions;
- Une analyse expliquant le déroulement des faits ayant mené à l'atteinte à la vie privée;
- La ou les recommandations fondées sur les conclusions;
- Les mesures immédiates prises;
- Les mesures d'intervention à long terme qui seront prises;
- Les avis envoyés.

Le rapport final doit être préparé conformément aux principes de confidentialité. Le rapport final ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels sur la santé du client, y compris son nom;
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;
- Des renseignements sur l'enquête, les entrevues et les preuves recueillies;
- Les renseignements personnels d'autres personnes.

Pour clarifier, il est possible de préparer un même rapport pour les besoins des annexes 1 à 4 et de les modifier selon le cas.

Les listes qui suivent indiquent les parties à qui il est **possible** de fournir le rapport final, et l'information que doit contenir ce rapport.

5. Rapport final sur une atteinte à la vie privée remis au Bureau du dirigeant principal de l'information (BDPI)

Le Ministère ou l'ASSSS responsable de l'atteinte à la vie privée peuvent remettre un rapport final au BDPI si :

- le BDPI a reçu un avis sur l'atteinte à la vie privée; ou
- les conclusions et recommandations concernent les systèmes électroniques, un serveur du GTNO, le matériel du GTNO ou les courriels de façon systémique ou à grande échelle.

Le rapport final remis au BDPI doit comprendre les renseignements suivants :

- Une brève description caviardée de l'atteinte à la vie privée (sommaire);
- La ou les recommandations;
- Les mesures immédiates prises;
- Les mesures d'intervention à long terme qui seront prises.

Le rapport final doit être préparé conformément aux principes de confidentialité. Le rapport final ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels sur la santé du client, y compris son nom;
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;
- Des renseignements sur l'enquête;
- Les renseignements personnels d'autres personnes.

6. Rapport final sur l'atteinte à la vie privée remis à l'équipe de gestion des risques

Le Ministère ou l'ASSSS responsable de l'atteinte à la vie privée doivent remettre un rapport final à l'équipe de gestion des risques :

Ce rapport doit comprendre les renseignements suivants :

- Une brève description caviardée de l'atteinte à la vie privée (sommaire);
- La ou les recommandations;
- Les mesures immédiates prises;
- Les mesures d'intervention à long terme qui seront prises.

Le rapport final doit être préparé conformément aux principes de confidentialité.

Le rapport final ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels sur la santé du client, y compris son nom, sauf si une action en justice a été intentée (dans ce cas, l'équipe de gestion des risques exige que les noms des parties lésées soient indiqués);
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;

- Des renseignements sur l'enquête;
- Les renseignements personnels d'autres personnes.

7. Rapport final sur l'atteinte à la vie privée remis au contrôleur général

Le Ministère ou l'ASSSS responsable de l'atteinte à la vie privée peuvent remettre un rapport final au contrôleur général si :

- le contrôleur général a reçu un avis sur l'atteinte à la vie privée; ou
- les conclusions et recommandations relatives à l'atteinte à la vie privée concernent le vol, la perte ou la destruction de renseignements (voir la directive 215 du Manuel sur l'administration financière, *Loss of Assets*) considérés comme des actifs du GTNO.

Le rapport final au contrôleur général doit comprendre les renseignements suivants :

- Une brève description caviardée de l'atteinte à la vie privée (sommaire);
- La ou les recommandations;
- Les mesures immédiates prises;
- Les mesures d'intervention à long terme qui seront prises.

Le rapport final doit être préparé conformément aux principes de confidentialité.

Le rapport final ne doit pas comprendre les renseignements suivants :

- Les renseignements personnels sur la santé du client, y compris son nom;
- Les renseignements personnels de l'employé, y compris son nom;
- Des renseignements sur l'enquête;
- Les renseignements personnels d'autres personnes.

8. Rapport final sur l'atteinte à la vie privée remis aux ordres professionnels

Le Ministère ou l'ASSSS responsable de l'atteinte à la vie privée peuvent remettre un rapport final aux ordres professionnels sur demande, si l'incident concerne une plainte, une demande d'information, une enquête ou un examen faits conformément à la législation sur l'agrément professionnel et que le rapport est demandé conformément à cette législation.

9. Rapport final sur l'atteinte à la vie privée transmis aux médias et au public

Le Ministère ou l'ASSSS responsable de l'atteinte à la vie privée peuvent diffuser un rapport final à l'intention des médias ou du public. Ce rapport final peut être fait si :

- l'atteinte à la vie privée a fait l'objet d'une fuite dans la presse (p. ex. par les médias sociaux);
- les médias ou le public ont reçu un avis initial sur l'atteinte à la vie privée;

- les médias ou le public font pression pour que l'information sur l'incident soit divulguée; ou
- il est nécessaire de répondre à une couverture médiatique défavorable.

Le rapport final aux médias ou au public doit être fait selon un plan de communication approuvé.

L'information à transmettre au public doit être préparée selon les principes de confidentialité.

Les renseignements suivants ne doivent pas être diffusés :

- Les renseignements qui pourraient dévoiler l'identité d'une personne, notamment les renseignements personnels (sur la santé ou autres) des personnes touchées et des employés, par exemple le nom d'un client ou d'un employé;
- Des renseignements sur l'enquête, les entrevues et les preuves recueillies;
- Les renseignements de nature délicate ou confidentielle de l'organisation, y compris toute information qui pourrait compromettre la sécurité des systèmes d'information électroniques ou d'autres actifs.