

**Préparation à la législation relative à la  
protection de la vie privée**

---

# **LISTES DE CONTRÔLE**

---

**Exigences et politiques en matière de  
protection de la vie privée à l'intention  
des professionnels de la santé**

**PUBLIÉ PAR L'ORDRE DES HYGIÉNISTES DENTAIRE DE L'ONTARIO  
SEPTEMBRE 2003**

**Le présent document ne fournit pas de conseils juridiques. Il propose simplement des suggestions utiles aux organisations qui désirent revoir leurs pratiques de gestion de l'information et élaborer une politique sur la protection des renseignements personnels. Certains passages de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)*, dont la mise en application relève du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, sont ambigus. Les descriptions ci-dessous sont fondées sur l'information la plus récente, mais il pourra être nécessaire de les mettre à jour au fil de l'évolution de la *Loi* et de son application. Certaines dispositions de la *Loi* ont été simplifiées afin de mettre en évidence les éléments à prendre en compte. Pour obtenir des conseils juridiques, consulter un avocat.**

Adapté d'un document préparé par  
Richard Steinecke  
du cabinet d'avocats et de conseillers juridiques  
Steinecke Maciura LeBlanc.

Texte original : © 2003 par Steinecke Maciura LeBlanc.  
Utilisé avec permission.

## TABLE DES MATIÈRES

	<b>Page</b>
Introduction .....	4
Étape 1 – Désignation d'un agent d'information .....	4
(a) Identification de « l'organisation » .....	4
(b) Désignation de l'agent d'information .....	4
Étape 2 – Activités et renseignements visés par le plan de protection des renseignements personnels .....	5
(a) Activités commerciales.....	5
(b) Répertoire de renseignements personnels recueillis.....	6
Étape 3 – Collecte de renseignements personnels .....	7
(a) Principes de détermination des fins de la collecte de renseignements et d'obtention du consentement.....	7
(b) Listes de contrôle – Fins principales et consentement/Autre autorisation légale .....	7
(c) Listes de contrôle – Fins connexes et secondaires.....	16
(d) Principes d'utilisation et de divulgation.....	29
Étape 4 – Sauvegarde, conservation et destruction .....	30
(a) Sauvegarde des renseignements personnels .....	30
(b) Conservation et destruction des renseignements personnels .....	35
Étape 5 – Accès, correction, plaintes et transparence .....	36
(a) Droits d'accès aux renseignements .....	36
(b) Demandes de correction .....	37
(c) Système de traitement des plaintes .....	38
(d) Transparence .....	39
Étape 6 – Mise en œuvre du plan de protection des renseignements personnels .....	40

## Introduction

Les listes de contrôle contenues dans ce document ont pour but d'aider les organisations à se conformer aux exigences de la *LPRPDE*. Cochez les cases «  » et remplissez les blancs « \_\_\_\_\_ » qui s'appliquent à votre organisation. Pour obtenir plus de renseignements à ce sujet, consultez le guide d'accompagnement.

### Étape 1 – Désignation d'un agent d'information

Date d'entrée en vigueur du plan de protection des renseignements personnels : \_\_\_\_\_

**(a) Identification de « l'organisation »**

*(Voir le guide.)*

Nom de l'organisation : \_\_\_\_\_

Nommez toutes les sociétés de conseils et tous les autres organismes externes qui composent votre organisation (lorsque ce n'est pas évident) :

---

---

---

**(b) Désignation de l'agent d'information**

*(Voir le guide.)*

Nom de l'agent d'information : \_\_\_\_\_

## Étape 2 – Activités et renseignements visés par le plan de protection des renseignements personnels

La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* s'applique à toute organisation qui utilise des « renseignements personnels » dans le cadre de ses « activités commerciales ». Il est important de déterminer les activités auxquelles votre organisation se livre ainsi que les renseignements personnels qu'elle recueille, utilise et communique dans le cadre de celles-ci. Ce n'est qu'après avoir complété cette étape que vous pourrez passer à la prochaine, qui vous permettra d'évaluer le besoin de modifier vos pratiques actuelles de gestion de l'information.

### (a) Activités commerciales

*(Voir le guide.)*

Les organisations prudentes présumeront que les activités suivantes sont visées par la *LPRPDE*, à moins qu'une interprétation officielle différente ne soit donnée (cochez les cases pertinentes) :

- dans le cas d'une organisation à but lucratif, toutes les activités utilisant des renseignements personnels, sauf si l'une des exceptions ci-dessous s'applique.
- dans le cas d'une organisation à but non lucratif, toutes les activités de nature commerciale, y compris :
  - la vente ou le troc de renseignements personnels sur les clients ou les membres de l'organisation.
  - les opérations commerciales énumérées ci-dessous (p. ex., utilisation ou location d'un espace; tenue de séminaires et de conférences; ventes, enchères ou bazars; exploitation d'un point de vente de produits ou de cadeaux) :
    - \_\_\_\_\_
    - \_\_\_\_\_
    - \_\_\_\_\_
    - \_\_\_\_\_
    - \_\_\_\_\_
    - \_\_\_\_\_
    - \_\_\_\_\_
    - \_\_\_\_\_

Selon toute probabilité, les activités et les renseignements suivants ne sont pas visés par la *LPRPDE* (cochez les cases pertinentes) :

- les renseignements sur les employés de l'organisation (sauf dans le cas d'une organisation sous réglementation fédérale, comme les banques, les entreprises ferroviaires, les compagnies aériennes et les sociétés de télécommunications).
- les activités d'un gouvernement fédéral ou provincial ou de l'un de ses mandataires.

- les renseignements utilisés strictement à des fins personnelles ou domestiques (p. ex., un répertoire personnel d'adresses et de numéros de téléphone, pourvu qu'il ne serve pas à des fins professionnelles).
- les renseignements utilisés à des fins journalistiques, artistiques ou littéraires (p. ex., la rédaction d'un article de journal ou d'un livre au sujet d'une autre personne).

**(b) Répertoire de renseignements personnels recueillis**

*(Voir le guide.)*

Consultez le guide pour connaître la définition de « renseignements personnels ». Si votre organisation recueille des renseignements personnels dans le cadre de ses activités commerciales, poursuivez la lecture du guide. Si elle ne recueille pas de renseignements personnels dans le cadre de ses activités commerciales, elle n'est alors pas visée par la *LPRPDE*. Cochez la case qui s'applique à votre organisation.

- L'organisation recueille des renseignements personnels dans le cadre de ses activités commerciales.
- L'organisation ne recueille pas de renseignements personnels dans le cadre de ses activités commerciales.

### Étape 3 – Collecte de renseignements personnels

**(a) Principes de détermination des fins de la collecte de renseignements et d'obtention du consentement**

*(Voir le guide.)*

Consultez le guide pour obtenir une description de ces principes. Avant de remplir les sections (b) et (c) ci-dessous, il est important de bien comprendre la différence entre une fin principale et une fin secondaire ou connexe.

**(b) Listes de contrôle – Fins principales et consentement/Autre autorisation légale**

*(Voir le guide.)*

La *LPRPDE* vise la collecte de renseignements personnels sur toutes les personnes, et non seulement sur les clients de l'organisation. Il est nécessaire de déterminer toutes les fins auxquelles des renseignements sont recueillis. Pour ce faire, remplissez les listes de contrôle fournies pour chaque catégorie de personnes. Cet exercice vous obligera à penser aux raisons pour lesquelles votre organisation recueille des renseignements en premier lieu.

## CLIENTS

(Consulter la Formule 3 à la fin du guide pour des exemples de fins principales.)

Fin principale n° 1 : \_\_\_\_\_

Brève description : \_\_\_\_\_

---

---

---

Fin principale n° 2 : \_\_\_\_\_

Brève description : \_\_\_\_\_

---

---

---

Autorisation de recueillir des renseignements à cette fin (cochez toutes les cases pertinentes) :

- le consentement est tacite.
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête portant sur une violation de la loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

Cochez les renseignements personnels qui sont raisonnablement nécessaires pour réaliser les fins déterminées :

#### DONNÉES D'IDENTIFICATION

- Nom
- Adresse et numéro de téléphone du domicile
- Numéros d'identification (p. ex., carte de crédit, assurance sociale, carte Santé, témoins [« cookies »] de sites Web)
- Couverture d'assurance
- Caractéristiques d'identification (p. ex., empreintes digitales)
- Sexe
- Âge
- Couleur de la peau
- Langue
- Race ou origine ethnique
- Niveau d'instruction ou de formation
- État matrimonial, antécédents sexuels ou orientation sexuelle
- Revenu
- Situation sociale
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_

#### SANTÉ

- Antécédents médicaux
- Mesures de la santé, résultats de prélèvements ou d'exams
- Troubles de santé, résultats d'évaluations, diagnostics
- Services de santé fournis ou reçus
- Renseignements sur la santé recueillis dans le cadre de la prestation de services
- Pronostic ou autres opinions formées durant l'évaluation et le traitement
- Respect des exigences de l'évaluation et du traitement
- Raison du congé, état de l'individu et recommandations faites au moment du congé

- Renseignements relatifs au don d'organes ou de substances corporelles ou aux projets de don
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_

#### ACTIVITÉS ET OPINIONS

- Historique des transactions avec l'organisation
- Métier/profession
- Opinions exprimées par l'individu
- Participation à la vie communautaire
- Religion
- Participation à la vie politique
- Heures de travail
- Antécédents criminels
- Mesures disciplinaires contre l'individu
- Dossiers relatifs au crédit ou aux prêts
- Témoins (« cookies ») de sites Web
- Existence d'un différend avec l'organisation
- Intentions (p. ex., acquérir des produits ou des services ou changer d'emploi)
- Relation avec l'organisation (p. ex., l'individu est un client)
- Lettres adressées à l'organisation par l'individu
- Opinion ou évaluation faite au sujet de l'individu
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_

**PUBLIC**

*(Consulter la Formule 3 à la fin du guide pour des exemples de fins principales.)*

Fin principale n° 1 : \_\_\_\_\_

Brève description : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fin principale n° 2 : \_\_\_\_\_

Brève description : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Autorisation de recueillir des renseignements à cette fin (cochez toutes les cases pertinentes) :

- le consentement est tacite.
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête portant sur une violation de la loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

Cochez les renseignements personnels qui sont raisonnablement nécessaires pour réaliser les fins déterminées :

#### DONNÉES D'IDENTIFICATION

- Nom
- Adresse et numéro de téléphone du domicile
- Numéros d'identification (p. ex., carte de crédit, assurance sociale, carte Santé, témoins [« cookies »] de sites Web)
- Couverture d'assurance
- Caractéristiques d'identification (p. ex., empreintes digitales)
- Sexe
- Âge
- Couleur de la peau
- Langue
- Race ou origine ethnique
- Niveau d'instruction ou de formation
- État matrimonial, antécédents sexuels ou orientation sexuelle
- Revenu
- Situation sociale
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_

#### SANTÉ

- Antécédents médicaux
- Mesures de la santé, résultats de prélèvements ou d'exams
- Troubles de santé, résultats d'évaluations, diagnostics
- Services de santé fournis ou reçus
- Renseignements sur la santé recueillis dans le cadre de la prestation de services
- Pronostic ou autres opinions formées durant l'évaluation et le traitement
- Respect des exigences de l'évaluation et du traitement
- Raison du congé, état de l'individu et recommandations faites au moment du congé

- Renseignements relatifs au don d'organes ou de substances corporelles ou aux projets de don
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_

#### ACTIVITÉS ET OPINIONS

- Historique des transactions avec l'organisation
- Métier/profession
- Opinions exprimées par l'individu
- Participation à la vie communautaire
- Religion
- Participation à la vie politique
- Heures de travail
- Antécédents criminels
- Mesures disciplinaires contre l'individu
- Dossiers relatifs au crédit ou aux prêts
- Témoins (« cookies ») de sites Web
- Existence d'un différend avec l'organisation
- Intentions (p. ex., acquérir des produits ou des services ou changer d'emploi)
- Relation avec l'organisation (p. ex., l'individu est un client)
- Lettres adressées à l'organisation par l'individu
- Opinion ou évaluation faite au sujet de l'individu
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_

**CONTRACTUELS**

(non-salariés, bénévoles, étudiants)

(Consulter la Formule 3 à la fin du guide pour des exemples de fins principales.)

FIN PRINCIPALE N° 1 : \_\_\_\_\_

BRÈVE DESCRIPTION : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FIN PRINCIPALE N° 2 : \_\_\_\_\_

BRÈVE DESCRIPTION : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Autorisation de recueillir des renseignements à cette fin (cochez toutes les cases pertinentes) :

- le consentement est tacite.
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête portant sur une violation de la loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

Cochez les renseignements personnels qui sont raisonnablement nécessaires pour réaliser les fins déterminées :

#### DONNÉES D'IDENTIFICATION

- Nom
- Adresse et numéro de téléphone du domicile
- Numéros d'identification (p. ex., carte de crédit, assurance sociale, carte Santé, témoins [« cookies »] de sites Web)
- Couverture d'assurance
- Caractéristiques d'identification (p. ex., empreintes digitales)
- Sexe
- Âge
- Couleur de la peau
- Langue
- Race ou origine ethnique
- Niveau d'instruction ou de formation
- État matrimonial, antécédents sexuels ou orientation sexuelle
- Revenu
- Situation sociale
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_

#### SANTÉ

- Antécédents médicaux
- Mesures de la santé, résultats de prélèvements ou d'exams
- Troubles de santé, résultats d'évaluations, diagnostics
- Services de santé fournis ou reçus
- Renseignements sur la santé recueillis dans le cadre de la prestation de services
- Pronostic ou autres opinions formées durant l'évaluation et le traitement
- Respect des exigences de l'évaluation et du traitement
- Raison du congé, état de l'individu et recommandations faites au moment du congé

- Renseignements relatifs au don d'organes ou de substances corporelles ou aux projets de don
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_

#### ACTIVITÉS ET OPINIONS

- Historique des transactions avec l'organisation
- Métier/profession
- Opinions exprimées par l'individu
- Participation à la vie communautaire
- Religion
- Participation à la vie politique
- Heures de travail
- Antécédents criminels
- Mesures disciplinaires contre l'individu
- Dossiers relatifs au crédit ou aux prêts
- Témoins (« cookies ») de sites Web
- Existence d'un différend avec l'organisation
- Intentions (p. ex., acquérir des produits ou des services ou changer d'emploi)
- Relation avec l'organisation (p. ex., l'individu est un client)
- Lettres adressées à l'organisation par l'individu
- Opinion ou évaluation faite au sujet de l'individu
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_

**AUTRE CATÉGORIE DE PERSONNES :** \_\_\_\_\_

**FIN PRINCIPALE N° 1 :** \_\_\_\_\_

**BRÈVE DESCRIPTION :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**FIN PRINCIPALE N° 2 :** \_\_\_\_\_

**BRÈVE DESCRIPTION :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Autorisation de recueillir des renseignements à cette fin (cochez toutes les cases pertinentes) :

- le consentement est tacite.
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête portant sur une violation de la loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

Cochez les renseignements personnels qui sont raisonnablement nécessaires pour réaliser les fins déterminées :

#### DONNÉES D'IDENTIFICATION

- Nom
- Adresse et numéro de téléphone du domicile
- Numéros d'identification (p. ex., carte de crédit, assurance sociale, carte Santé, témoins [« cookies »] de sites Web)
- Couverture d'assurance
- Caractéristiques d'identification (p. ex., empreintes digitales)
- Sexe
- Âge
- Couleur de la peau
- Langue
- Race ou origine ethnique
- Niveau d'instruction ou de formation
- État matrimonial, antécédents sexuels ou orientation sexuelle
- Revenu
- Situation sociale
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_

#### SANTÉ

- Antécédents médicaux
- Mesures de la santé, résultats de prélèvements ou d'exams
- Troubles de santé, résultats d'évaluations, diagnostics
- Services de santé fournis ou reçus
- Renseignements sur la santé recueillis dans le cadre de la prestation de services
- Pronostic ou autres opinions formées durant l'évaluation et le traitement
- Respect des exigences de l'évaluation et du traitement
- Raison du congé, état de l'individu et recommandations faites au moment du congé

- Renseignements relatifs au don d'organes ou de substances corporelles ou aux projets de don
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_

#### ACTIVITÉS ET OPINIONS

- Historique des transactions avec l'organisation
- Métier/profession
- Opinions exprimées par l'individu
- Participation à la vie communautaire
- Religion
- Participation à la vie politique
- Heures de travail
- Antécédents criminels
- Mesures disciplinaires contre l'individu
- Dossiers relatifs au crédit ou aux prêts
- Témoins (« cookies ») de sites Web
- Existence d'un différend avec l'organisation
- Intentions (p. ex., acquérir des produits ou des services ou changer d'emploi)
- Relation avec l'organisation (p. ex., l'individu est un client)
- Lettres adressées à l'organisation par l'individu
- Opinion ou évaluation faite au sujet de l'individu
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_
- Autre \_\_\_\_\_

**(c) Listes de contrôle – Fins connexes et secondaires**

*(Voir le guide.)*

Remplissez une liste de contrôle séparée pour chaque fin connexe ou secondaire pour laquelle votre organisation recueille des renseignements personnels.

Vous constaterez que certaines des listes de contrôle sont déjà remplies. Elles décrivent des fins courantes qui s'appliquent à de nombreuses organisations. Apportez les changements pertinents à votre organisation. Certaines des listes remplies (p. ex., offres spéciales et promotions) peuvent ne pas s'appliquer à votre organisation. Vous trouverez plus loin des listes de contrôle en blanc que vous pouvez utiliser pour noter toute autre fin secondaire ou connexe que votre organisation peut envisager.

## Fin connexe et secondaire n° 1 : Facturation et recouvrement

**Brève description** : Nous recueillons des renseignements personnels afin de facturer les clients qui ne payent pas immédiatement les produits ou les services reçus et de recouvrer les créances.

**Renseignements personnels recueillis** (qui ne le sont pas déjà pour la fin principale) :

- Adresse du domicile
- Employeur
- Vérification du crédit
- Description du service/produit fourni
- Autre :

---

---

---

**Limitation de la collecte** : S'applique uniquement aux clients qui ne payent pas immédiatement les produits ou les services reçus et à ceux qui payent par chèque personnel.

**Autorisation de recueillir** des renseignements à cette fin :

- le consentement est tacite (s'applique rarement aux fins connexes ou secondaires).
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

## Fin connexe et secondaire n° 2 : Visites de suivi

**Brève description** : Nous recueillons des renseignements personnels afin de pouvoir informer les clients lorsqu'il est temps de vérifier le produit ou le service reçus (p. ex., pour s'assurer qu'il fonctionne encore correctement ou qu'il répond encore à leurs besoins et pour évaluer le besoin de le modifier ou de le remplacer).

**Renseignements personnels recueillis** (qui ne le sont pas déjà pour la fin principale) :

- Adresse et numéro de téléphone du domicile
- Employeur
- Autre :

---

---

---

**Limitation de la collecte** : S'applique à tous les clients.

**Autorisation de recueillir** des renseignements à cette fin :

- le consentement est tacite (s'applique rarement aux fins connexes ou secondaires).
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

### **Fin connexe ou secondaire n° 3 : Événements spéciaux et promotions**

**Brève description :** Nous recueillons des renseignements personnels afin de pouvoir informer les clients et d'autres personnes de la tenue d'événements spéciaux et de promotions (p. ex., séminaire ou conférence).

**Renseignements personnels recueillis** (qui ne le sont pas déjà pour la fin principale) :

- Adresse et numéro de téléphone à domicile
- Employeur
- Autre :

---

---

---

**Limitation de la collecte :** S'applique à tous les clients et membres du public.

**Autorisation de recueillir** des renseignements à cette fin :

- le consentement est tacite (s'applique rarement aux fins connexes ou secondaires).
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

## **Fin connexe et secondaire n° 4 : Contrôle de la qualité et gestion des risques**

**Brève description** : Nous examinons les dossiers des clients et les autres dossiers, y compris les évaluations du rendement du personnel, pour assurer le contrôle de la qualité des services offerts. Il est aussi possible que nos conseillers externes (p. ex., vérificateurs, avocats, conseillers en gestion, représentants de programmes d'accréditation volontaire) consultent les dossiers des clients et interrogent les employés aux fins de vérification et d'évaluation de nos initiatives d'amélioration continue de la qualité.

**Renseignements personnels recueillis** (qui ne le sont pas déjà pour la fin principale) : Habituellement aucun. Dans de rares cas, notre organisation ou nos conseillers pourront faire des vérifications pour confirmer l'exactitude des renseignements personnels que nous détenons au sujet des clients.

**Limitation de la collecte** : S'applique à toutes les catégories de personnes pour lesquelles nous recueillons des renseignements personnels.

**Autorisation de recueillir** des renseignements à cette fin :

- le consentement est tacite (s'applique rarement aux fins connexes ou secondaires).
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

## **Fin connexe et secondaire n° 5 : Réglementation externe**

**Brève description** : Nous ou notre personnel professionnel sommes régis par un organisme de réglementation externe, plus précisément \_\_\_\_\_ . Il est possible que ce dernier examine nos dossiers et interroge nos employés dans le cadre de ses activités de réglementation visant à protéger le public. Par ailleurs, en notre qualité de professionnels, nous sommes tenus de signaler les cas d'inconduite grave, d'incompétence ou d'incapacité d'un praticien, que celui-ci soit membre de notre personnel ou au service d'une autre organisation. De même, nous croyons qu'il est de notre devoir de signaler aux autorités concernées les cas soupçonnés de conduite illicite grave. Les organismes de réglementation externes sont tenus de respecter un ensemble d'obligations strictes en matière de protection de la vie privée qui leur est propre. Il est possible que les rapports de signalement contiennent des renseignements personnels sur nos clients ou d'autres personnes dans le but d'étayer les problèmes soulevés (p. ex., prestation inappropriée de services). Il est aussi possible que divers organismes gouvernementaux (p. ex., l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, la Commission des droits de l'homme, etc.) consultent nos dossiers et interrogent nos employés dans le cadre de leurs mandats respectifs. Dans un tel cas, nous pourrions demander conseil à divers professionnels (p. ex., avocats, comptables) qui se chargeront d'étudier la situation et de nous faire rapport.

**Renseignements personnels recueillis** (qui ne le sont pas déjà pour la fin principale) : Habituellement aucun. Dans de rares cas, notre organisation ou nos conseillers pourront faire des vérifications pour confirmer l'exactitude des renseignements personnels que nous détenons au sujet de nos clients.

**Limitation de la collecte** : S'applique à toutes les catégories de personnes pour lesquelles nous recueillons des renseignements personnels.

**Autorisation de recueillir** des renseignements à cette fin :

- le consentement est tacite (s'applique rarement aux fins connexes ou secondaires).
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

## **Fin connexe et secondaire n° 6 : Facturation à une tierce partie**

**Brève description** : Il arrive que le coût de certains produits ou services que nous fournissons aux clients soit couvert par une tierce partie (p. ex., assurance privée, programme gouvernemental). Dans bien des cas, ces tiers payeurs ont le consentement des clients ou l'autorisation légale de nous demander de recueillir certains renseignements auprès de nos clients et de leur communiquer ces renseignements afin de prouver l'admissibilité au financement.

**Renseignements personnels recueillis** (qui ne le sont pas déjà pour la fin principale) :

---

---

---

**Limitation de la collecte** : S'applique uniquement aux clients qui reçoivent des produits ou des services dont le coût est couvert par une tierce partie.

**Autorisation de recueillir** des renseignements à cette fin :

- le consentement est tacite (s'applique rarement aux fins connexes ou secondaires).
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

## **Fin connexe et secondaire n° 7: Réponse aux questions**

**Brève description** : Nous conservons des renseignements personnels afin de répondre aux questions de clients ou d'autres personnes concernant les produits ou les services qu'ils ont reçus de nous. Nous assurons aussi des services de suivi auprès de nombreux clients, sur des périodes pouvant atteindre plusieurs mois ou années, et pour lesquels il est utile de consulter les dossiers antérieurs. Notre organisation conserve les renseignements personnels sur les clients pendant une période minimale de dix ans suivant le dernier contact afin de pouvoir répondre aux demandes futures de renseignements et offrir des services de suivi. Nous détruisons les renseignements dix ans après la dernière inscription au dossier (ou dix ans après que le client a atteint l'âge de 18 ans, si ce renseignement est connu) à la première occasion raisonnable afin de réduire le risque de divulgation accidentelle ou involontaire.

**Renseignements personnels recueillis** (qui ne le sont pas déjà pour la fin principale) :

---

---

---

**Limitation de la collecte** : Sans objet. Il s'agit de l'utilisation de renseignements déjà recueillis.

**Autorisation à recueillir** de l'information à cette fin. Sans objet. Il s'agit de l'utilisation de renseignements déjà recueillis.

## **Fin connexe et secondaire n° 8 : Caméra de sécurité**

**Brève description :** Nous utilisons une caméra de sécurité pour protéger nos employés et nos clients, ainsi que nos locaux et nos dossiers. Nous conservons les images saisies pour une période de \_\_\_\_\_ avant de les détruire. Ces renseignements ne sont utilisés à aucune autre fin.

**Renseignements personnels recueillis** (qui ne le sont pas déjà pour la fin principale) : Enregistrement sur bande magnétoscopique de toutes les personnes se présentant à nos locaux.

**Limitation de la collecte :** S'applique uniquement aux personnes qui se présentent à nos locaux.

**Autorisation de recueillir** des renseignements à cette fin :

- le consentement est tacite (par le biais d'une affiche située dans la salle d'attente)
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

## **Fin connexe et secondaire n° 9 : Vente de l'entreprise**

**Brève description :** En cas de vente de l'organisation ou de ses éléments d'actif, l'acheteur pourra procéder à la vérification au préalable de nos dossiers afin de confirmer la rentabilité de l'entreprise et l'exactitude des renseignements présentés. L'acheteur ne pourra pas retirer ni enregistrer des renseignements personnels. Avant d'obtenir l'accès aux dossiers, l'acheteur devra fournir un engagement écrit de confidentialité. Seuls les acheteurs dignes de confiance ayant déjà signé une promesse d'achat auront accès aux renseignements personnels, et ce, dans le seul but de faire une vérification au préalable de l'organisme avant la conclusion de la vente.

**Renseignements personnels recueillis** (qui ne le sont pas déjà pour la fin principale). La vérification au préalable pourrait comporter un examen partiel des dossiers de comptabilité et de service.

---

---

---

**Limitation de la collecte :** Sans objet. Il s'agit de l'utilisation de renseignements déjà recueillis.

**Autorisation de recueillir** des renseignements à cette fin :

- le consentement est tacite (s'applique rarement aux fins connexes ou secondaires).
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

**Fin connexe et secondaire n° 10 :** \_\_\_\_\_

**Brève description :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Renseignements personnels recueillis** (qui ne le sont pas déjà pour la fin principale) :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Limitation de la collecte :** \_\_\_\_\_.

**Autorisation de recueillir** des renseignements à cette fin :

- le consentement est tacite (s'applique rarement aux fins connexes ou secondaires).
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

**Fin connexe et secondaire n° 11 :** \_\_\_\_\_

**Brève description :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Renseignements personnels recueillis** (qui ne le sont pas déjà pour la fin principale) :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Limitation de la collecte :** \_\_\_\_\_.

**Autorisation de recueillir** des renseignements à cette fin :

- le consentement est tacite (s'applique rarement aux fins connexes ou secondaires).
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

**Fin connexe et secondaire n° 12 :** \_\_\_\_\_

**Brève description :** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Renseignements personnels recueillis** (qui ne le sont pas déjà pour la fin principale) :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Limitation de la collecte :** \_\_\_\_\_.

**Autorisation de recueillir** des renseignements à cette fin :

- le consentement est tacite (s'applique rarement aux fins connexes ou secondaires).
- le consentement est verbal et consigné.
- le consentement est écrit.
- la collecte de renseignements est dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut être obtenu en temps opportun.
- la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi ou d'un accord et l'obtention du consentement pourrait compromettre l'enquête.
- la collecte est faite à des fins uniquement journalistiques, artistiques ou littéraires.
- il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

**(d) Principes d'utilisation et de divulgation**

Consultez le guide pour une explication de ces principes, puis assurez-vous que l'information fournie ci-dessus est exacte et complète.

## Étape 4 – Sauvegarde, conservation et destruction

### (a) Sauvegarde des renseignements personnels

(Voir le guide.)

Remplissez la liste de contrôle ci-dessous. Pour chaque mesure de sécurité décrite, placez un crochet « ✓ » si la politique est déjà en place au sein de votre organisation ou une croix « X » si elle devrait être mise en place. Il n'est pas nécessaire d'adopter toutes les mesures de sécurité proposées ci-dessous, car elles ne conviennent pas toutes à toutes les situations. (En effet, certaines des mesures proposées sont incompatibles entre elles.) Outre les mesures de sécurité générales décrites ci-dessous, il pourra être nécessaire de mettre en place des mesures spéciales pour protéger les renseignements de nature très confidentielle.

Emplacement des renseignements sur support papier

- espaces de bureau réservés au personnel
  - politique interdisant l'accès non supervisé des lieux aux personnes non membres du personnel.
  - politique exigeant que tous les dossiers soient rangés sous clé avant de permettre l'accès des lieux à des personnes non membres du personnel (p. ex., après les heures de bureau).
  - politique exigeant que les personnes non membres du personnel qui nécessitent l'accès des lieux (p. ex., personnel d'entretien ménager) signent une entente de confidentialité.
  - autre : \_\_\_\_\_
- espaces de bureau ouverts aux personnes non membres du personnel
  - politique exigeant que les lieux soient supervisés en tout temps.
  - politique exigeant que tous les dossiers contenant des renseignements personnels soient rangés sous clé lorsque aucun membre du personnel n'est présent (p. ex., après les heures de bureau).
  - autre : \_\_\_\_\_
- déplacements
  - politique exigeant que les dossiers ne soient jamais laissés sans surveillance durant les déplacements.
  - politique exigeant que les dossiers soient rangés sous clé et hors de vue lorsqu'ils sont laissés sans surveillance (p. ex., coffre arrière de la voiture, salle ou classeur verrouillés lorsque les dossiers sont apportés au domicile d'un employé).
  - autre : \_\_\_\_\_
- bureau à domicile
  - politique exigeant que les dossiers soient rangés sous clé dans un bureau, un classeur ou une pièce distincte, pour lequel personne d'autre ne possède une clé, lorsqu'ils doivent être laissés sans surveillance.
  - autre : \_\_\_\_\_

## Emplacement des renseignements électroniques

- espaces de bureau réservés au personnel
  - politique interdisant l'accès non supervisé des lieux aux personnes non membres du personnel.
  - dans le cas d'une grande entreprise, politique exigeant le port d'insignes de sécurité et l'utilisation de registres d'accès.
  - politique exigeant que les personnes non membres du personnel qui nécessitent l'accès des lieux (p. ex., personnel d'entretien ménager) signent une entente de confidentialité.
  - politique exigeant que chaque terminal d'ordinateur soit protégé par un mot de passe.
  - politique exigeant que chaque programme économiseur d'écran soit protégé par un mot de passe.
  - dans le cas de réseaux plus complexes, politique exigeant l'utilisation de codes d'identification personnels individuels, de pistes de vérification et de systèmes de détection d'intrusion.
  - dans le cas de réseaux sans fil, politique exigeant le recours à un expert concernant l'établissement de mesures de sécurité appropriées.
  - autre : \_\_\_\_\_
- espaces de bureau ouverts aux personnes non membres du personnel
  - politique exigeant que les lieux soient supervisés en tout temps.
  - politique interdisant de laisser des renseignements personnels à l'écran lorsque le terminal est laissé sans surveillance.
  - politique exigeant que chaque terminal d'ordinateur soit protégé par un mot de passe.
  - politique exigeant que chaque programme économiseur d'écran soit protégé par un mot de passe.
  - autre : \_\_\_\_\_
- déplacements avec un ordinateur portable
  - politique exigeant que l'ordinateur ne soit jamais laissé sans surveillance durant les déplacements.
  - politique exigeant que l'ordinateur soit rangé sous clé et hors de vue lorsqu'il est laissé sans surveillance (p. ex., coffre arrière de la voiture, salle ou classeur verrouillés lorsque les dossiers sont apportés au domicile d'un employé).
  - politique exigeant que l'ordinateur portable soit protégé par un mot de passe.
  - autre : \_\_\_\_\_
- téléphones cellulaires
  - politique exigeant l'utilisation de téléphones cellulaires numériques afin de réduire le risque d'interception des appels.
  - politique interdisant l'utilisation d'information permettant d'identifier les interlocuteurs durant les conversations par téléphone cellulaire.
  - autre : \_\_\_\_\_
- bureau à domicile

- politique exigeant que l'ordinateur portable soit rangé sous clé dans un bureau, un classeur ou une pièce distincte pour lequel personne d'autre ne possède une clé, lorsqu'il doit être laissé sans surveillance.
- politique exigeant que l'ordinateur portable soit protégé par un mot de passe.
- autre : \_\_\_\_\_

#### Échange de renseignements sur support papier

- les documents à échanger sont placés dans des enveloppes scellées portant la mention « privé et confidentiel », puis expédiés par Postes Canada ou un service de messagerie reconnu.
- les documents à échanger sont placés dans des enveloppes scellées portant la mention « privé et confidentiel », puis livrés en personne par un membre du personnel.
- les documents à échanger sont placés dans des enveloppes scellées, puis remis à la personne qui se présente pour réclamer l'enveloppe en donnant le nom du destinataire (les enveloppes doivent être conservées hors de vue, dans l'aire de réception, jusqu'à ce que quelqu'un les réclame).
- autre : \_\_\_\_\_

#### Échange de renseignements électroniques

- les renseignements sont transmis par le biais d'une ligne directe protégée par un mot de passe.
- les renseignements sont transmis par courriel, ou par tout autre service de communication interréseau, uniquement dans les circonstances suivantes :
  - la personne sur qui portent les renseignements a donné son consentement (p. ex., le client demande de communiquer par courriel).
  - le message est entièrement anonymisé.
  - le message a été chiffré.
- les renseignements sont transmis par télécopieur et ils sont accompagnés d'une feuille d'envoi comportant le nom du destinataire, un avis de confidentialité et l'une ou l'autre des mesures de sécurité suivantes :
  - le numéro de télécopieur a été confirmé par le destinataire.
  - le destinataire a confirmé que le télécopieur est situé dans un lieu sûr et il n'y a aucune raison d'en douter.
  - le contexte permet de présumer raisonnablement que la confidentialité des renseignements acheminés au destinataire sera respectée (p. ex., dans le cas d'un organisme adhérant à des normes de confidentialité, comme un cabinet d'avocats, de comptables ou de professionnels de la santé).
  - le destinataire adhère à une politique sur la protection des renseignements personnels.
  - le télécopieur récepteur est situé dans un lieu sûr.

- les renseignements sont transmis sur disquette, disque compact ou tout autre support d'enregistrement, moyennant les mêmes mesures de sécurité que les communications sur support papier.
- les renseignements personnels sur les sites Web sont :
  - chiffrés.
  - protégés par une politique adéquate concernant les témoins (« cookies »).
  - autre : \_\_\_\_\_
- autre : \_\_\_\_\_

#### Mesures de sécurité générales

- formation du personnel (y compris le personnel temporaire) sur les points suivants :
  - importance d'assurer la confidentialité des renseignements personnels.
  - principe d'accès sélectif aux renseignements personnels recueillis par l'organisation.
  - politique sur la protection des renseignements personnels de l'organisation relativement à la gestion des renseignements personnels, notamment : obtention du consentement avant de recueillir des renseignements; utilisation des renseignements aux fins consenties seulement; mise en place de mesures de sécurité; droits d'accès et de correction; processus de plainte; et nom de l'agent d'information de l'organisation.
  - importance de faire preuve de délicatesse lors de la collecte ou de l'utilisation verbales de renseignements susceptibles d'être entendus par d'autres personnes.
  - besoin de supprimer ou de masquer tout renseignement personnel inutile lors de la transmission interne ou externe de documents contenant des renseignements personnels.
  - importance de reconnaître et d'éviter toute tentative pour « soutirer » de l'information.
  - besoin de s'assurer que les documents contenant des renseignements personnels sont déchiquetés et qu'ils ne sont pas jetés accidentellement dans les poubelles ou la boîte de recyclage sans être déchiquetés.
  - importance de ne pas discuter de renseignements personnels dans des endroits publics (p. ex., ascenseurs, restaurants, toilettes publiques, transports en commun).
  - fait que toute infraction aux politiques de l'organisation mènera à la prise de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.
- évaluation et mise à jour (au moins une fois par année) de la compétence des employés par l'entremise d'un programme d'éducation permanente.
- signature d'ententes de confidentialité et de sécurité avec les conseillers et les sous-traitants suivants :
  - personnel temporaire

- personnel d'entretien ménager
- techniciens de l'information
- spécialistes du marketing
- conseillers juridiques
- commis à la tenue des livres et commis comptable
- commis à l'archivage
- compagnies émettrices de cartes de crédit
- gestionnaire de site Web
- agents de sécurité
- préposés à l'entretien de l'immeuble
- propriétaire de l'immeuble
- autre : \_\_\_\_\_
- autre : \_\_\_\_\_
- autre : \_\_\_\_\_
- surveillance périodique et systématique (consignée) du respect des politiques de l'organisation par l'agent d'information ou son délégué.
- rappels périodiques au personnel concernant le besoin de changer leurs mots de passe.
- vérification périodique et systématique (consignée) des mesures de sécurité électroniques par une compagnie extérieure.
- politique visant à informer les personnes que les renseignements personnels qui les concernent ont été utilisés ou recueillis de façon malveillante ou illicite.
- examen de la disposition physique des lieux et des procédures en fonction du contexte (p. ex., mener les entrevues à caractère confidentiel dans une salle plutôt que dans un poste de travail modulaire ou derrière un rideau, réduire au minimum le temps passé dans les salles d'attente, installer un système de sécurité).
- autre : \_\_\_\_\_

**(b) Conservation et destruction des renseignements personnels**

*(Voir le guide.)*

Politique de conservation des dossiers de clients (depuis la dernière utilisation) :

- période minimale de conservation : \_\_\_\_\_  
(Les notes de travail et les copies inutiles peuvent être détruites plus tôt, pourvu que le dossier principal contenant les renseignements soit conservé.)
- période maximale de conservation : \_\_\_\_\_

Politique de conservation de la correspondance générale (ne portant pas sur un client particulier) – Bulletins, séminaires et activités de marketing (depuis la dernière utilisation) :

- période minimale de conservation : \_\_\_\_\_  
(Les notes de travail et les copies inutiles peuvent être détruites plus tôt, pourvu que le dossier principal contenant les renseignements soit conservé.)
- période maximale de conservation : \_\_\_\_\_

Politique de conservation des répertoires de clients et de personnes-ressources :

- période minimale de conservation : à la demande du client ou de la personne-ressource de retirer les renseignements ou \_\_\_\_\_.  
(Les notes de travail et les copies inutiles peuvent être détruites plus tôt, pourvu que le dossier principal contenant les renseignements soit conservé.)
- période maximale de conservation indéfinie (il n'est pas réaliste de remplacer les renseignements de façon régulière et systématique, surtout que la plupart des renseignements portent sur des relations d'affaires).

Politique de conservation des dossiers \_\_\_\_\_ :

- période minimale de conservation : \_\_\_\_\_  
(Les notes de travail et les copies inutiles peuvent être détruites plus tôt, pourvu que le dossier principal contenant les renseignements soit conservé.)
- période maximale de conservation : \_\_\_\_\_

Politique de conservation des dossiers \_\_\_\_\_ :

- période minimale de conservation : \_\_\_\_\_  
(Les notes de travail et les copies inutiles peuvent être détruites plus tôt, pourvu que le dossier principal contenant les renseignements soit conservé.)
- période maximale de conservation : \_\_\_\_\_

Destruction des renseignements personnels

- déchiquetage (des renseignements sur support papier)
- suppression (des renseignements électroniques lorsque le disque dur ou le dispositif de stockage n'est pas mis au rebut)
- destruction physique (des renseignements électroniques lorsque le disque dur ou le dispositif de stockage est mis au rebut)
- retour du dossier complet ou partiel au client
- autre : \_\_\_\_\_

## Étape 5 – Accès, correction, plaintes et transparence

### (a) Droits d'accès aux renseignements

*(Consultez le guide)*

Remplissez la liste de contrôle ci-dessous. Placez un crochet « ✓ » dans la case si votre organisation respecte déjà les exigences en matière d'accès ou une croix « X » si elle a besoin d'apporter des changements dans ce domaine.

- les employés savent à qui transmettre les demandes d'accès aux renseignements s'ils ne peuvent pas y répondre eux-mêmes.
- l'organisation donne suite à la demande de renseignements dans les 30 jours suivant sa réception, sauf s'il y a des motifs de refuser l'accès.
  - l'organisation n'offre pas seulement l'accès aux renseignements personnels qu'elle détient; elle explique aussi l'usage qui en a été fait et fournit la liste des organisations à qui elle a transmis les renseignements (d'où le besoin de conserver des dossiers raisonnables).
    - l'organisation tient des dossiers raisonnables relativement à l'utilisation ou à la divulgation inhabituelles de renseignements personnels (p. ex., elle classe de façon systématique toutes les lettres d'accompagnement, les télécopies et les courriels dans les dossiers appropriés).
- l'organisation traite les demandes d'accès gratuitement ou contre des frais modiques.
- les motifs de l'organisation pour refuser la demande d'accès sont conformes aux motifs susmentionnés.
  - l'organisation explique les motifs pour lesquels elle refuse l'accès et informe l'auteur de la demande des recours à sa disposition.
- l'organisation confirme l'identité de l'auteur de la demande avant de lui donner accès aux renseignements.
- l'organisation prend des mesures raisonnables et nécessaires pour s'assurer que les renseignements sont compréhensibles (p. ex., elle explique les abréviations et les codes, elle fournit le document sur un support de substitution si la personne a une incapacité sensorielle).

**(b) Demandes de correction**

*(Voir le guide.)*

Remplissez la liste de contrôle ci-dessous. Placez un crochet « ✓ » dans la case si votre organisation respecte déjà les exigences en matière d'accès ou une croix « X » si elle a besoin d'apporter des changements dans ce domaine.

- l'organisation a mis en place un processus de traitement des demandes de correction qui est équitable pour la personne, l'organisation (p. ex., où la demande porte sur l'expression d'une opinion de la part de l'organisation) et la personne entrant les données (p. ex., on consulte la personne qui a entré les données).
- l'organisation apporte les corrections nécessaires sans supprimer l'entrée originale ou, si cela n'est pas le cas, elle insère au dossier un avis de désaccord.
- l'organisation expédie des avis de correction ou de désaccord à toutes les personnes à qui elle a transmis les renseignements, à moins que cela ne soit pas approprié.
- l'organisation répond en temps opportun à toute demande de correction; si la demande est refusée, elle informe la personne des motifs du refus et des recours à sa disposition.

**(c) Système de traitement des plaintes**

*(Voir le guide.)*

Remplissez la liste de contrôle ci-dessous concernant le système de traitement des plaintes de votre organisation :

- la personne désignée pour recevoir les plaintes est :
  - l'agent d'information.
  - autre : \_\_\_\_\_
- la personne désignée pour enquêter sur les plaintes est :
  - l'agent d'information.
  - la personne désignée par l'agent d'information pour enquêter sur une plainte spécifique.
  - autre : \_\_\_\_\_
- la personne désignée pour résoudre les plaintes est :
  - l'agent d'information.
  - la personne désignée par l'agent d'information pour enquêter sur une plainte spécifique.
  - le directeur général/président/associé principal de l'organisation.
  - autre : \_\_\_\_\_
- la personne qui résout la plainte a le droit :
  - d'assurer la conformité aux politiques de l'organisation en ce qui a trait à la plainte.
  - de modifier la politique de l'organisation en ce qui a trait à la gestion des renseignements (après consultation avec d'autres dirigeants de l'organisation).
  - d'accorder un remboursement, un crédit ou une compensation financière à la personne ayant déposé la plainte (après consultation avec d'autres dirigeants de l'organisation).
  - autre : \_\_\_\_\_
- les organismes externes auxquels les plaignants peuvent s'adresser pour faire appel de la décision sont les suivants :
  - les organismes de réglementation qui régissent l'organisation ou ses membres : \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
  - le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
  - autre : \_\_\_\_\_

**(d) Transparence**

*(Voir le guide.)*

Remplissez la liste de contrôle ci-dessous pour déterminer les moyens que votre organisation utilisera pour faire connaître sa politique sur la protection des renseignements personnels (il n'est pas nécessaire d'utiliser toutes ces mesures) :

- les employés seront mis au fait des procédures pour fournir la politique sur la protection des renseignements personnels de l'organisation à toute personne qui en fait la demande.
- la politique sur la protection des renseignements personnels de l'organisation sera affichée dans l'aire de réception.
- la politique sur la protection des renseignements personnels de l'organisation sera affichée sur son site Web.
- la politique sur la protection des renseignements personnels de l'organisation sera expédiée aux clients actuels.
- la politique sur la protection des renseignements personnels sera remise à tous les nouveaux clients au moment de la signature du formulaire de consentement.
- un dépliant résumant la politique sur la protection des renseignements personnels sera expédié aux clients actuels.
- un dépliant résumant la politique sur la protection des renseignements personnels sera remis aux nouveaux clients au moment de la signature du formulaire de consentement.
- autre : \_\_\_\_\_

## Étape 6 – Mise en œuvre du plan de protection des renseignements personnels

Votre organisation est maintenant prête à commencer la rédaction de son formulaire de consentement et de sa politique sur la protection des renseignements personnels. Consultez les exemples fournis à la fin du guide à titre de référence. Vous devriez trouver tous les renseignements dont vous aurez besoin pour préparer ces documents dans les listes de contrôle que vous avez remplies plus tôt.

Une fois que vous aurez terminé, remplissez la liste de contrôle ci-dessous pour surveiller la mise en œuvre du plan de protection des renseignements personnels de votre organisation.

### Démarches initiales

- Préparation du formulaire de consentement (Formule 1).
- Préparation de la politique sur la protection des renseignements personnels (Formule 2).
- Initiation du personnel.
- Préparation et signature des ententes avec les conseillers externes et les sous-traitants.
- Affichage de la politique sur la protection des renseignements personnels dans des endroits accessibles au public.

### Démarches continues

- Mise en place du processus de surveillance du respect de la politique sur la protection des renseignements personnels (préparation d'un rapport annuel).
- Vérification (annuelle) de la technologie d'information externe.
- Tenue (annuelle) d'une formation d'appoint pour tous les employés.
- Examen et mise à jour (annuels) de la politique de gestion de l'information.