

Prêt à faire face aux autorités? Évaluez votre plan de gestion des violations de la vie privée

Votre service des TI vous apprend que quelqu'un de l'extérieur a eu libre accès à votre base de données de paie/RH depuis 10 jours. Bien que cette personne n'ait rien pu modifier, elle a pris connaissance de toutes les données. Autrement dit, il s'est produit un incident de sécurité impliquant une violation probable de la vie privée. Votre organisation a-t-elle un plan pour gérer de tels incidents? Ce plan couvre-t-il les violations de la vie privée? Traite-t-il des interactions avec les autorités?

Les organisations doivent être conscientes qu'une violation de la vie privée ne se mesure pas en probabilité, mais bien en fréquence et en gravité. Les sites Internet de la plupart des commissaires à la vie privée offrent des renseignements sur la façon de réagir à ce type de situation. Avec une planification adéquate, vous vous assurerez que la première atteinte significative à la vie privée sera gérée adéquatement. Dans bien des cas, la démarche implique d'informer les gens dont les renseignements ont été dévoilés. S'il s'agit d'un premier incident, il faut savoir qu'une résistance solide se mobilisera à l'interne pour empêcher que l'incident ne soit divulgué. Personne n'aime admettre une erreur publiquement.

Vous devriez aussi vous préparer au fait que les personnes affectées par la violation pourraient porter plainte au commissaire à la vie privée ou à l'organisme de réglementation compétent. Êtes-vous préparé à une telle éventualité? Cette importante partie du plan est souvent négligée.

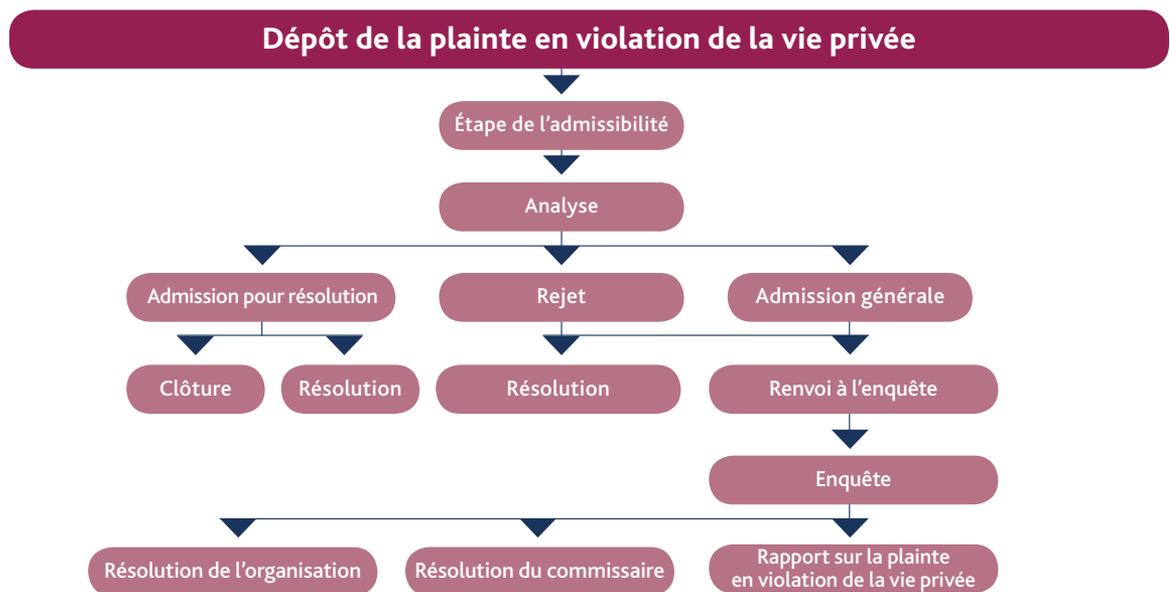
Qu'est-ce qu'une plainte en violation de la vie privée?

La plainte en violation de la vie privée intervient lorsqu'une personne contacte le commissaire à la vie privée ou l'organisme de réglementation compétent parce qu'elle croit que son droit à la vie privée a été violé. Que se passe-t-il par la suite? Comment l'organisation peut-elle s'y préparer?

Il vaut mieux adopter les quatre énoncés suivants dès le départ :

- Mieux vaut présumer qu'il y aura des plaintes.
- L'organisme de réglementation est tenu d'entendre toutes les plaintes.
- L'organisation doit être prête à répondre à toutes les plaintes.
- Le bon moment pour s'y préparer, c'est avant la première plainte.

Il est possible que l'organisation soit dans son droit et que la plainte ne soit pas fondée, mais cela ne sera démontré qu'au terme d'une enquête. Autrement dit, une plainte ne peut pas être rejetée tant que le bien-fondé de la position de l'organisation n'est pas démontré. Pour ce faire, l'organisation doit se soumettre à quelques vérifications de l'organisme de réglementation. L'organigramme qui suit explique, par exemple, le processus de plainte du commissaire à la vie privée de l'Ontario.



(Adapté à partir de l'organigramme original, disponible à l'adresse : <http://www.ipc.on.ca/english/Resources/IPC-Corporate/IPC-Corporate-Summary/?id=567>)

Procédons étape par étape. La plainte devient officielle lorsqu'elle est envoyée au registraire du bureau du commissaire. À l'étape de l'admissibilité, un analyste évalue s'il est possible de régler la plainte de façon informelle, de rejeter la plainte ou de préparer le dossier pour l'enquête. Pendant la phase d'analyse, basée sur le travail de l'analyste, le registraire détermine s'il y a lieu de régler la plainte, de la rejeter ou de poursuivre à l'étape de l'enquête.

La plupart du temps, le bureau du commissaire est en mesure de clore, régler ou rejeter les plaintes sans se rendre jusqu'à l'enquête officielle. Une plainte est close lorsque le registraire ou l'analyste est satisfait du résultat. Il y a résolution lorsque le dossier est réglé à la satisfaction de toutes les parties. Il y a rejet lorsque la plainte ne relève pas de la compétence du commissaire ou lorsque le registraire estime injustifié de poursuivre les démarches.

Si une démarche plus officielle s'avère nécessaire, la plainte passe à l'étape de l'enquête. Un enquêteur examine les circonstances de la plainte et tente de la régler en tout ou en partie. À cette étape, la plainte peut encore aboutir à une résolution. Lorsque cela se produit, le dossier est clos par une lettre adressée aux parties impliquées et aucun rapport n'est rédigé. Toutefois, si le dossier n'est pas résolu, un rapport public est produit. Ce rapport peut comprendre un résumé de la plainte, une description de l'enquête, une conclusion et des recommandations. Selon les lois ou règlements en cause, le rapport peut prendre la forme d'une ordonnance. L'ordonnance d'un commissaire a force de loi en droit administratif et doit impérativement être respectée.

Ce survol rapide du processus de plainte avait pour but d'illustrer que l'exercice n'est pas si pénible. Dans la plupart des cas, le bureau du commissaire travaillera avec les parties pour clore le dossier ou régler la plainte sans se rendre jusqu'au rapport officiel. Les portes de sortie pour éviter le rapport public ou l'ordonnance sont nombreuses. Ceci ne veut pas dire qu'une violation scandaleuse réussira à éviter le rapport ou l'ordonnance. Par contre, même dans un cas grave, les risques pourront être atténués s'il y a collaboration des parties. ■

John Wunderlich est un consultant de Toronto en sécurité et protection des renseignements. Pour en savoir plus, consultez son site Internet mis à jour périodiquement : <http://compliance.wunderlich.ca>.

Avis : Cet article reflète uniquement l'opinion de l'auteur. Pour toute question de droit ou d'interprétation, le lecteur est invité à consulter un conseiller juridique qualifié.

PUBLICATIONS DE L'ACP



Réponses à vos questions sur la protection des renseignements

personnels liés à la paie, deuxième édition

Par leur nature, les services de paie ont toujours été administrés à la lumière des réalités de la protection de la vie privée et des renseignements personnels. Cette version revue et augmentée examine comment les lois sur la protection de la vie privée s'appliquent à la gestion de la paie et elle explique ce qui devrait être fait et ce qu'il serait bon de faire.



Réponses à vos questions sur les vacances liées à la paie

Il ne fait aucun doute, pour les professionnels de la paie, que les vacances représentent l'une de leurs principales préoccupations. La situation est particulièrement difficile lorsqu'une organisation exerce ses activités dans plus d'un territoire de compétence. Cet ouvrage vous propose de l'information et des ressources sur les questions touchant à la fois à la paie, aux vacances et à l'indemnité de vacances dans l'ensemble du Canada.



Pour commander un exemplaire (44,95 \$, taxes et frais d'expédition en sus), consultez le site www.payroll.ca.