

# Que faites-vous exactement avec ces données?

## Pouvez-vous associer leur utilisation à un objectif?

On ne construit pas la confiance avec des paroles, mais avec des gestes concrets. Il en va de même pour la protection de la vie privée. Il est relativement facile de rédiger une politique de protection de la vie privée, mais il est beaucoup plus difficile de mettre en œuvre un solide programme de protection des renseignements personnels. La partie la plus importante de tout programme de protection de la vie privée réside dans la réponse à la question suivante : « Comment utilise-t-on les renseignements personnels? »

Dans le cycle de vie des renseignements personnels d'un employé, les organisations consacrent, de loin, la plus grande partie de leur temps à leur « utilisation » et aux efforts nécessaires pour mettre en place les mesures de sécurité visant à protéger ces renseignements (voir l'article dans le numéro de mai/juin). Si vous avez judicieusement minimisé la collecte des renseignements personnels, vous pourriez avoir tendance à croire que votre situation est satisfaisante. Il est toutefois possible que vous n'ayez pas songé à la divulgation de ces renseignements?

Dans le cadre de la protection de la vie privée, la divulgation se produit lorsque des renseignements personnels sous votre garde et votre contrôle passent à la garde et au contrôle d'une autre personne. Cela n'inclut pas le traitement par un tiers de vos propres données; à titre d'exemple, l'utilisation d'un service de paie n'est pas considérée comme une divulgation. Par contre, le transfert des renseignements sur les employés à l'Agence du revenu du Canada représente une divulgation. La règle de jugement que j'utilise pour distinguer « utilisation » de « divulgation » repose sur le fait que le tiers participe à l'atteinte de l'objectif pour lequel l'organisation a collecté les renseignements.

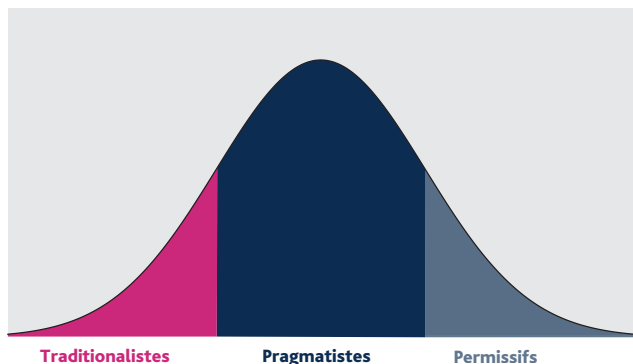
Les données sur l'employé doivent inévitablement être divulguées. Cette divulgation augmente votre risque, et c'est pourquoi vous devez apprendre à le gérer adéquatement. Lorsque vous divulguez des renseignements à un tiers, vous devez prendre certaines mesures pour minimiser le risque et vous assurer de réduire l'impact sur le moral de l'employé et l'engagement de l'organisation, en cas de manquement au devoir de confidentialité.

Les tiers qui collectent des renseignements sont souvent des sociétés spécialisées et les organisations leur font confiance parce qu'elles embauchent des équipes spécialisées en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels. En profitant des avantages que vous offre ce type d'organisation, vous minimisez vos risques de manquement à l'obligation de confidentialité. Il est toutefois important de ne divulguer que le minimum de renseignements nécessaire, et de prévoir un contrat ou une entente claire qui précise les obligations de confidentialité et de sécurité de la société dont vous retenez les services.

Les lecteurs fidèles et les spécialistes des questions de protection des renseignements personnels se rappelleront que la transparence est un des principes de la protection des renseignements personnels. Pour minimiser l'impact sur les employés, votre organisation doit exercer

une certaine transparence en ce qui concerne la divulgation. Les employés ne devraient jamais être étonnés d'apprendre que leurs renseignements personnels sont sous la garde et le contrôle d'une autre organisation. Les personnes qui découvrent inopinément que leurs renseignements personnels ont été partagés sont plus susceptibles de se plaindre de l'organisation qui les a divulgués. Avant de partager leurs renseignements personnels, vous devez donc prendre les mesures raisonnables pour vous assurer que ces employés sont informés de ce que vous faites de leurs renseignements.

L'illustration ci-dessous représente ce que la recherche nous révèle sur le comportement des employés concernant leurs renseignements personnels.



La grande majorité des gens sont des « pragmatistes en matière de vie privée »; ils acceptent que la confidentialité de leurs renseignements soit réduite en échange de certains services ou avantages, mais ils s'attendent que les organisations exercent une diligence raisonnable. Viennent ensuite les « permissifs en matière de vie privée ». Ils ne sont pas sensibles à la confidentialité de leurs renseignements. Et pour terminer, nous retrouvons les « traditionalistes en matière de vie privée »; ils ne partagent pas leurs renseignements à moins d'y être contraints, et ils ont des attentes très élevées en ce qui concerne la diligence raisonnable devant être exercée.

Il est important de se rappeler que ces catégories générales décrivent des types de personnalités. En d'autres mots, vous ne pouvez pas nécessairement persuader les gens de modifier leur perception de ce qu'ils considèrent comme étant raisonnable ou déraisonnable de partager. C'est pourquoi, dans la plupart des cas, nous insistons sur la transparence, car il est beaucoup plus facile de répondre aux objections avant la divulgation des renseignements qu'après.

En ce qui concerne la divulgation à des organismes gouvernementaux, vous devez vous assurer d'exercer une diligence raisonnable. Lorsqu'un représentant d'une agence gouvernementale demande la divulgation de renseignements, n'oubliez pas de demander, si la situation n'est pas claire, en vertu de quelle autorité

il effectue la demande. À titre d'exemple, si vous recevez un appel téléphonique demandant des renseignements sur un employé, vous pourriez demander de recevoir la requête par écrit de la part de l'autorité spécifique qui en fait la demande.

Il est possible que l'agence gouvernementale détienne l'autorité pour faire cette demande, mais non celle d'exiger la divulgation. Lorsque vous recevez une ordonnance du tribunal ou une assignation à témoigner, vous n'avez pas d'autre choix que de vous y conformer. Par contre, d'autres requêtes n'ont pas le même pouvoir. Dans ces cas, la décision est laissée à la discrétion de votre organisation. Voilà pourquoi les politiques sur la protection des renseignements personnels contiennent l'expression « à moins que la loi ne l'autorise ou l'exige. »

N'oubliez pas votre engagement envers vos employés en matière de protection de leur vie privée. La requête est-elle normale ou courante? Devrait-elle être normale ou courante? Et pour terminer, si vous accédez à la demande, cette situation engendrera-t-elle d'autres requêtes? Si la politique sur la protection des renseignements personnels de votre organisation ne vous offre pas de lignes directrices sur ces questions, il est peut-être temps de la mettre à jour.

Nous vivons à l'ère de l'information et vous aurez certainement à divulguer des renseignements personnels sur vos employés. Vous serez assurés d'avoir exercé une diligence raisonnable si vous êtes capable d'identifier chaque divulgation et en quoi elle est conforme aux règles décrites dans la politique sur la protection des renseignements personnels de votre organisation.

Ainsi, lorsqu'un manquement au devoir de confidentialité se produit (puisque vous devez présumer que cela se produira), aucun employé ne sera étonné de découvrir que ses renseignements personnels sont dans les mains d'un tiers. Vous protégerez également la confiance que vos employés vous témoignent en ce qui concerne votre respect de leur vie privée.

Veuillez faire parvenir vos questions et vos commentaires à [john@wunderlich.ca](mailto:john@wunderlich.ca) en inscrivant « CPA cycle de vie » dans la case Objet. ■

*John Wunderlich est un consultant en protection des renseignements personnels et en sécurité de Toronto. Pour plus de renseignements, veuillez consulter son site Internet mis à jour de façon ponctuelle à <http://compliance.wunderlich.ca>.*

**Nota :** Cette chronique représente uniquement les opinions de son auteur. Nous vous invitons à consulter un conseiller juridique pour obtenir un avis sur les questions de droit ou les questions sujettes à interprétation.