

L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

MANUEL DES POLITIQUES

DATE D'ÉMISSION :

Mars 2021

NUMÉRO :

2.5

REMPLECE LA VERSION DE :

Mars 2016

RECOUPEMENT:

2.3.1 : Politique sur les communications
2.4 : Politique sur la confidentialité et l'accès à l'information
3.1.1 : Politique sur les Ressources humaines,
3.4 : Politique sur la gestion des documents
3.6 : Politique sur la sécurité de l'information

CYCLE DE RÉVISION:

3 ans

AUTORITÉ:

Conseil d'administration

DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION :

Mars 2024

OBJET:

Politique sur la protection des renseignements personnels

1. Introduction

- 1.1 L'Agence a adopté la présente politique dans le but de respecter la vie privée des personnes qui lui transmettent leurs renseignements personnels, pour se conformer à la loi et pour respecter les ententes qu'elle a conclues avec ses client(e)s du gouvernement.
- 1.2 La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du Canada (« LPRPDE ») régit la collecte, la conservation, l'utilisation et la communication de renseignements personnels par les organisations non gouvernementales qui les recueillent dans le cadre d'une activité commerciale. Dans les provinces qui ont adopté des lois sur la protection des renseignements personnels qui, aux yeux du gouvernement fédéral, offrent aux renseignements personnels une protection au moins équivalente à celle que prévoit la LPRPDE, ces lois s'appliquent à la place de la LPRPDE. De telles lois existent actuellement dans deux provinces où l'Agence exerce ses activités, soit l'Alberta et la Colombie-Britannique. Dans les autres provinces, l'Agence est régie par la LPRPDE.
- 1.3 Aux termes de la LPRPDE, on entend par renseignements personnels des renseignements concernant des individus identifiables, à l'exclusion de leur nom et de leur titre, ainsi que de l'adresse postale et électronique et du numéro de

téléphone de leur lieu de travail. La LPRPDE établit des principes pour la protection de ces renseignements. Ces principes sont résumés à l'annexe A. La LPRPDE et la présente politique ne s'appliquent pas aux coordonnées d'affaires des individus lorsque l'information est recueillie, utilisée ou divulguée uniquement dans le but de communiquer ou de faciliter la communication avec l'individu relativement à son emploi, à son entreprise ou à sa profession.

- 1.4 La *Loi sur la protection des renseignements personnels* fédérale (la « Loi fédérale ») protège les renseignements personnels que le gouvernement détient au sujet des individus et prévoit que ces derniers ou ces dernières ont le droit de consulter les renseignements personnels qui les concernent. Les renseignements que l'Agence obtient ou crée et qu'elle utilise dans le cadre des services qu'elle offre à la Société canadienne d'hypothèques et de logement appartiennent à cette dernière (« renseignements de la SCHL ») et, le cas échéant, à toute personne qui les a fournis. L'Agence doit se plier aux obligations de la SCHL en vertu de la Loi fédérale en ce qui concerne ces renseignements. Les dispositions principales de la Loi fédérale sont résumées à l'annexe B.
- 1.5 Aux fins de la présente politique, les renseignements de la SCHL ne comprennent pas les renseignements sur le personnel de l'Agence.
- 1.6 La présente politique vient s'ajouter à la Politique sur la confidentialité et l'accès à l'information de l'Agence, qui vise les renseignements que l'Agence détient au sujet d'organismes.

2. Application de la présente politique

- 2.1 Les administrateur(trice)s et les employé(e)s de l'Agence, ainsi que les entrepreneur(e)s indépendant(e)s et toutes les personnes qui agissent en son nom doivent respecter la présente politique. En cas de doute quant aux exigences des méthodes de gestion des renseignements personnels de l'Agence, il convient de consulter l'agent(e) à la protection des renseignements personnels.
- 2.2 Par les ententes qu'elle conclut avec eux (elles), l'Agence exige que les entrepreneur(e)s indépendant(e)s se conforment à la présente politique.

3. Restrictions quant à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels

- 3.1 L'Agence peut recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels produits par un individu à son sujet au cours de son emploi, dans le cadre de son entreprise ou de sa profession sans le consentement de cet individu, lorsque ce faisant elle poursuit le but dans lequel ces renseignements ont été produits.

3.2 L'Agence et ses représentant(e)s n'ont le droit de demander et de recueillir que les renseignements personnels nécessaires à la prestation de services de haute qualité, à la bonne gestion de l'organisation et au respect des obligations de l'Agence envers ses coopératives clientes et ses clients gouvernementaux, ses associé(e)s d'affaires et ses employé(e)s. Les renseignements personnels recueillis ne peuvent être utilisés qu'aux fins auxquelles ils sont destinés, sauf lorsqu'une personne permet expressément qu'on utilise ses renseignements personnels à une autre fin ou que la loi le permet.

3.3 Conformément à l'article 6, l'Agence peut seulement recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels lorsque les trois conditions qui suivent sont respectées :

- ces renseignements sont nécessaires à l'atteinte d'un objectif clairement indiqué;
- cet objectif a été expliqué à la personne à laquelle on demande les renseignements;
- la personne a consenti à l'avance à ce qu'on recueille des renseignements à cette fin et sait qu'elle peut retirer son consentement à tout moment.

3.4 L'Agence procédera comme suit lorsqu'elle fait l'acquisition de renseignements personnels qu'elle n'a pas demandés :

- Dans les cas où nous n'avons pas besoin des renseignements pour livrer nos services, nous les renverrons au fournisseur et détruirons toute copie en notre possession, tel qu'il est stipulé en vertu de l'article 8.
- Dans les cas où nous avons besoin des renseignements pour livrer nos services, nous :
 - les utiliserons seulement aux fins pour lesquelles le fournisseur les a rendus accessibles;
 - les conserverons conformément à la présente politique;
 - les éliminerons le plus tôt possible conformément à la présente politique et à la Politique sur la gestion des documents.

4. Archivage des renseignements personnels

L'Agence doit archiver les renseignements personnels en lieu sûr, de façon à ce qu'ils ne puissent être utilisés sans autorisation.

5. Accès aux renseignements personnels

5.1 Conformément à l'article 6, les renseignements personnels que l'Agence détient ne pourront être consultés que par les personnes auxquelles ces renseignements se

rapportent, par les personnes qui en ont besoin aux fins auxquelles ces renseignements sont destinés, par la SCHL, et, au besoin, par l'agent(e) à la protection des renseignements personnels.

- 5.2 L'Agence dirige les personnes qui demandent de consulter les renseignements qu'elle détient à leur sujet vers la SCHL si ces renseignements appartiennent à cette dernière, comme le précise l'article 1.
- 5.3 Le promoteur des services à la clientèle et de la culture consignera toutes ces demandes.

6. Exceptions à l'obligation de l'Agence d'obtenir un consentement pour communiquer des renseignements personnels

6.1 Communication de renseignements personnels en cas d'urgence

- 6.1.1 Sous réserve de l'alinéa 6.1.2, l'Agence peut communiquer des renseignements personnels s'ils sont utilisés pour poser des gestes dans une situation d'urgence où la vie, la santé ou la sécurité d'une personne est menacée.
- 6.1.2 L'Agence fera des efforts diligents afin d'obtenir la permission préalable de la SCHL pour communiquer des renseignements de la SCHL selon l'alinéa 6.1.1., à moins que cela expose la vie, la santé ou la sécurité de toute personne à un risque additionnel.

6.2 Communication de renseignements personnels aux autorités

- 6.2.1 Conformément à l'alinéa 6.2.2, l'Agence peut communiquer des renseignements personnels à un organisme d'enquête en vue de faire respecter des lois fédérales ou provinciales ou pour la tenue d'enquêtes licites.
- 6.2.2 L'Agence fera des efforts diligents afin d'obtenir la permission préalable de la SCHL avant de communiquer des renseignements de la SCHL selon l'alinéa 6.2.1.

6.3 Rapport

La communication de renseignements prévue aux paragraphes 6.1 et 6.2 doit être signalée à l'agent(e) à la protection des renseignements personnels et au directeur général ou à la directrice générale, qui en informera le conseil d'administration.

7. Atteintes substantielles à la sécurité des renseignements personnels

- 7.1 En cas d'atteinte substantielle, comme elle est définie à l'annexe C, l'Agence s'engage à
- signaler l'atteinte au Commissariat à la protection de la vie privée;
 - aviser toutes les personnes dont la vie privée a été violée;
 - aviser toute autre organisation ou institution gouvernementale qui, selon l'Agence, pourrait être en mesure de réduire le risque de préjudice ou d'atténuer les torts causés par l'atteinte à la sécurité.
- 7.2 Le consentement des personnes n'est pas requis pour de telles divulgations.
- 7.3 L'Agence informera sans délai la SCHL de toute atteinte substantielle liée à des renseignements de la SCHL.
- 7.4 Le signalement des atteintes substantielles doit suivre la procédure énoncée à l'annexe C.

8. Conservation des renseignements personnels

- 8.1 Malgré ce que prévoient les dispositions de la Politique sur la gestion des documents, l'Agence conserve les renseignements personnels, en vertu de l'article 1, seulement pendant la période nécessaire à l'atteinte des fins auxquelles ils ont été recueillis. Si les renseignements personnels contribuent à la prise d'une décision que l'Agence pourrait être tenue de réviser ou d'expliquer, celle-ci conserve ces renseignements pendant la période durant laquelle une révision ou une explication pourrait être utile.

9. Destruction des renseignements personnels

- 9.1 Même s'il est difficile de détruire des données électroniques de façon permanente, l'Agence fait tout ce qu'elle peut pour éliminer le chevauchement de renseignements personnels dans ses dossiers.
- 9.2 Des efforts raisonnables comprennent :
- la suppression d'un courriel qui contient des renseignements personnels de la boîte de réception et des dossiers d'éléments supprimés;
 - la suppression de toutes les copies d'autres documents électroniques;

- l'élimination des renseignements personnels non nécessaires de tout document papier ou électronique au moyen du déchiquetage, de la suppression ou du caviardage.
- 9.3 Tous les renseignements personnels qui demeurent en la possession de l'Agence et qui sont également des renseignements de la SCHL en vertu de l'article 1 seront transférés à la SCHL avec les documents qui les contiennent, comme l'exige l'entente de l'Agence avec la SCHL.

10. Agent(e) à la protection des renseignements personnels

- 10.1 Le promoteur des services à la clientèle et de la culture agit comme agent(e) à la protection des renseignements personnels. Il ou elle devra veiller à ce que l'Agence se conforme à la présente politique, ainsi qu'à la LPRPDE ou à toute loi provinciale qui peut l'emporter sur celle-ci, et à ce qu'elle respecte ses obligations envers la SCHL en vertu de la Loi fédérale.
- 10.2 L'agent(e) à la protection des renseignements personnels orientera les administrateur(trice)s ou les employé(e)s de l'Agence et les entrepreneur(e)s indépendant(e)s s'ils ou elles ont besoin de conseils pour se conformer à la présente politique et aux lois sur la protection des renseignements personnels qui régissent les activités de l'Agence directement ou aux termes d'ententes conclues avec ses clients du gouvernement. L'agent(e) à la protection des renseignements personnels peut également consulter l'agent(e) à la protection des renseignements personnels de la SCHL, au besoin, avant d'offrir des conseils sur les exigences de la Loi fédérale.
- 10.3 L'agent(e) à la protection des renseignements personnels répond aux questions ou aux plaintes sur la façon dont l'Agence recueille, utilise ou communique les renseignements personnels. Il ou elle transmet à la SCHL les questions et les plaintes en vertu de la Loi fédérale dans le jour ouvrable suivant leur réception et fera enquête sur toutes les autres questions ou plaintes.
- 10.4 L'Agence publiera les coordonnées de son agent(e) à la protection des renseignements personnels sur son site Internet.

11. Publication de la politique

- 11.1 L'Agence publiera la présente politique sur son site Internet et, sur demande, fournira des explications sur les renseignements personnels qu'elle recueille, sur la façon dont ils sont utilisés et sur l'identité de la personne qui les utilise, ainsi que sur la façon dont une personne peut consulter les renseignements personnels que l'Agence détient.

- 11.2 Si une personne constate que les renseignements personnels que l'Agence détient à son sujet sont erronés, l'Agence les corrigera dans la mesure du possible.

12. Mauvaise utilisation des renseignements personnels et plaintes

- 12.1 Les personnes insatisfaites de la façon dont l'Agence gère leurs renseignements personnels peuvent transmettre une plainte officielle à l'agent(e) à la protection des renseignements personnels de l'Agence, qui fera une enquête et tentera de résoudre le problème ou, au besoin, les dirigera vers la SCHL. Si elles ne sont toujours pas satisfaites, ces personnes pourront communiquer par écrit avec le conseil d'administration de l'Agence.

- 12.2 L'agent(e) à la protection des renseignements personnels de l'Agence étaiiera les mauvaises utilisations de renseignements personnels par des documents explicatifs et signalera ces mauvaises utilisations au directeur général ou à la directrice générale et à la SCHL, s'il s'agit de renseignements de la SCHL. Le directeur général ou la directrice générale informera le conseil d'administration des mauvaises utilisations des renseignements personnels.

13. Sensibilisation

Une fois par année, l'Agence rappellera à ses employé(e)s les principes de base et les objectifs de la présente politique, ainsi que les procédures qui s'y adjoignent.

Annexe A : Principes de protection des renseignements personnels

L'annexe 1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) établit un code relatif à la protection des renseignements personnels.

Ce code a été rédigé par les entreprises, les consommateurs, les universitaires et le gouvernement, sous l'égide de l'Association canadienne de normalisation. Il définit 10 principes de traitement équitable de l'information, qui sont la pierre d'assise de la réglementation de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels. Ils offrent également aux citoyens la chance de décider de la façon dont leurs renseignements personnels seront traités dans le secteur privé.

Les organismes sont responsables de la protection des renseignements personnels et de veiller à ce qu'ils soient traités de façon équitable, en tout temps, au sein de l'organisation et dans ses relations avec des tiers. Il est essentiel de faire preuve de jugement dans la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels pour préserver la confiance et la bonne volonté des consommateurs.

Les 10 principes ci-dessous :

1. **Responsabilité** – Une organisation est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner une personne ou un groupe de personnes devant veiller à ce que l'organisation respecte les principes énoncés ci-dessous.
2. **Détermination des fins de la collecte des renseignements** – Les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'organisation avant la collecte ou au moment de celle-ci.
3. **Consentement** – Toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire. Par exemple, des raisons juridiques, médicales ou ayant trait à la sécurité peuvent rendre la recherche de consentement impossible ou infaisable. Lorsque la collecte de renseignements se fait dans le but de détecter ou de prévenir la fraude, ou encore d'appliquer la loi, la recherche du consentement de l'individu peut contrevenir à l'objectif de la collecte de renseignements. La recherche du consentement peut être impossible ou inappropriée lorsque l'individu est mineur, gravement malade ou frappé d'incapacité mentale. De plus, les organisations qui n'ont pas de relations directes avec l'individu pourraient parfois ne pas être capables d'obtenir le consentement de ce dernier. Par exemple, il peut être infaisable de rechercher des consentements dans le cas d'un organisme de bienfaisance ou d'une firme de marketing direct à la recherche d'une liste d'envoi d'une autre organisation. Dans ces cas, on s'attend à ce que l'organisation qui fournit la liste obtienne les consentements voulus avant de communiquer des renseignements personnels.
4. **Limitation de la collecte** – L'organisation ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et doit procéder de façon honnête et licite.
5. **Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation** – Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. On ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.
6. **Exactitude** – Les renseignements personnels doivent être exacts, complets et à jour, dans la mesure que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.
7. **Mesures de sécurité** – Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

8. **Transparence** – Une organisation doit faire en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne.
9. **Accès aux renseignements personnels** – Une organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et de leur communication, et lui permettre de les consulter. Il sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées. Dans certaines situations, une organisation pourrait ne pas être capable de donner accès à tous les renseignements personnels qu'elle possède au sujet d'un individu. Les exceptions à l'exigence d'accès doivent être limitées et spécifiques. Les raisons d'un refus d'accès doivent être fournies à l'individu sur demande. Parmi les exceptions figurent le coût exorbitant d'une telle démarche, des renseignements qui font référence à d'autres individus et des renseignements qui font l'objet d'un privilège avocat-client ou relatif à un litige.
10. **Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes** – Toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec l'agent(e) à la protection des renseignements personnels, qui est responsable de veiller à ce que l'organisation respecte les principes énoncés ci-dessus.

Une explication exhaustive de ces 10 principes se trouve dans le *Guide sur la protection de la vie privée à l'intention des entreprises*, publié par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada.

Annexe B : Principes et définitions de la Loi sur la protection des renseignements personnels

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* protège la vie privée des citoyens en ce qui concerne les renseignements personnels que détiennent les organismes gouvernementaux. Elle offre aussi aux citoyens un droit d'accès à ces renseignements.

Principes généraux

1. Les individus ont le droit de consulter les renseignements personnels consignés à leur sujet dans les dossiers du gouvernement.
2. La collecte et l'utilisation de renseignements personnels ne sont permises que si elles respectent la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
3. Les renseignements personnels doivent être exacts et protégés d'une façon convenable.

Collecte, conservation et retrait des renseignements personnels

- Les seuls renseignements personnels que peut recueillir une institution fédérale sont ceux qui ont un lien direct avec ses programmes ou ses activités.
- Une institution fédérale est tenue de recueillir auprès de l'individu lui-même, chaque fois que possible, les renseignements personnels destinés à des fins administratives le concernant.
- Une institution fédérale est tenue d'informer l'individu auprès de qui elle recueille des renseignements personnels le concernant des fins auxquelles ils sont destinés.
- Les renseignements personnels utilisés par une institution fédérale à des fins administratives doivent être conservés pendant une période de deux (2) ans suivant la dernière mesure administrative pour permettre à l'individu qu'ils concernent d'exercer son droit d'accès à ces renseignements.
- Une institution fédérale doit procéder au retrait des renseignements personnels qui relèvent d'elle conformément aux règlements ou aux instructions applicables du ministère désigné.

Définition de « renseignements personnels »

Les renseignements personnels s'entendent des renseignements, quelle que soit leur forme, concernant un individu identifiable, notamment :

- les renseignements relatifs à la race, à l'origine, à la couleur, à la religion, à l'âge, à la situation de famille, à l'éducation, au dossier médical, au casier judiciaire et aux antécédents professionnels ou à des opérations financières de l'individu;
- tout numéro ou symbole, ou toute autre indication qui est propre à l'individu (p. ex., numéro d'assurance sociale);
- l'adresse, les empreintes digitales ou le groupe sanguin de l'individu;
- les opinions ou les idées personnelles de l'individu, à l'exclusion de celles qui portent sur un autre individu (p. ex., examens du rendement);
- la correspondance de nature privée ou confidentielle avec une institution gouvernementale.

Renseignements non personnels

La définition de « renseignements personnels » de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* n'englobe pas :

- les renseignements relatifs aux individus qui sont employés d'une institution gouvernementale;

- les renseignements portant sur le poste ou les fonctions de l'individu, y compris le fait qu'il est un employé du gouvernement;
- le titre, l'adresse et le numéro de téléphone du lieu de travail de l'individu;
- la classification, l'échelle de rémunération et les tâches du poste de l'individu;
- le nom de l'individu lorsque celui-ci figure sur un document qu'il a préparé au cours de son emploi.

Annexe C : Gestion des atteintes substantielles à la sécurité des renseignements personnels

La *Loi sur la protection des renseignements personnels numériques* a reçu la sanction royale en juin 2015. La Loi a modifié la LPRPDE pour rendre obligatoire la déclaration des atteintes substantielles à la sécurité des renseignements personnels. Cette obligation est entrée en vigueur le 1^{er} novembre 2018.

Définition d'atteinte substantielle à la sécurité des renseignements personnels

Il y a atteinte substantielle à la sécurité des renseignements personnels de nature délicate dans les cas suivants :

- l'accès non autorisé aux renseignements personnels relevant de l'Agence ou leur divulgation non autorisée a lieu;
- il est raisonnable, dans les circonstances, de croire que l'atteinte crée un risque réel de préjudice important pour une personne.

Les renseignements personnels de nature délicate comprennent, sans toutefois s'y limiter, ce qui suit :

- des renseignements médicaux, psychiatriques ou psychologiques;
- des renseignements compilés et permettant d'identifier la personne dans le cadre d'une enquête sur une éventuelle violation de la loi;
- des antécédents criminels;
- des renseignements sur l'admissibilité aux prestations sociales ou sur la détermination des niveaux de prestations;
- des renseignements décrivant les finances d'une personne (revenu, actif, passif, valeur nette, soldes bancaires, déclarations de revenus, historique financier, activités financières ou solvabilité);
- des renseignements contenant des recommandations ou des évaluations personnelles, des opinions personnelles sur un sujet de nature délicate, des références morales ou des évaluations du personnel;
- des renseignements concernant l'origine raciale ou ethnique, les croyances religieuses ou politiques, les associations ou le mode de vie d'une personne;
- certains renseignements de base, dont la date de naissance et le numéro d'assurance sociale.

Les préjudices importants causés à une personne comprennent ce qui suit :

- le vol d'identité ou toute autre fraude connexe;
- une perte financière importante pour le particulier, y compris la perte d'un emploi, d'occasions d'affaires ou d'activités professionnelles, des dommages matériels, la perte de biens ou des effets négatifs sur son dossier de crédit;

- les lésions corporelles, l'humiliation ou le dommage à la réputation ou aux relations.

Rendre compte au Commissariat à la protection de la vie privée

L'Agence déterminera s'il y a eu ou non atteinte substantielle à la sécurité des renseignements personnels en procédant à une évaluation des risques. La déclaration concernant une atteinte substantielle à la sécurité des renseignements personnels sera présentée par écrit au commissaire et comprendra les renseignements suivants :

- une description des circonstances de l'atteinte et, si elle est connue, la cause;
- la date ou la période où il y a eu atteinte ou, si aucun de ces deux renseignements n'est connu, une approximation de la période;
- une description des renseignements personnels visés par l'atteinte, dans la mesure du possible;
- le nombre de personnes visées par l'atteinte ou, s'il n'est pas connu, une approximation de ce nombre;
- une description des mesures que l'Agence a prises pour réduire le risque de préjudice à l'endroit des intéressés qui pourrait résulter de l'atteinte ou pour atténuer un tel préjudice;
- une description des mesures que l'Agence a prises ou qu'elle a l'intention de prendre pour aviser les intéressés de toute atteinte à la vie privée;
- le nom et les coordonnées d'une personne qui peut répondre aux questions du commissaire au sujet de l'atteinte.

L'Agence fournira au commissaire tout nouveau renseignement dont elle prend connaissance après avoir fait la déclaration.

La déclaration sera transmise par tout moyen de communication sécurisé.

Avis aux personnes concernées

L'avis transmis à une personne concernant une atteinte substantielle à la sécurité de ses renseignements personnels comprendra ce qui suit :

- une description des circonstances de l'atteinte;
- la date ou la période où il y a eu atteinte ou, si aucun de ces deux renseignements n'est connu, une approximation de la période;
- une description des renseignements personnels visés par l'atteinte, dans la mesure du possible;
- une description des mesures que l'organisation a prises afin de réduire le risque de préjudice qui pourrait résulter de l'atteinte;
- une description des mesures que peut prendre toute personne concernée afin de réduire le risque de préjudice qui pourrait résulter de l'atteinte ou afin d'atténuer un tel préjudice;

- les coordonnées permettant à la personne concernée de se renseigner davantage au sujet de l'atteinte.

L'avis sera donné en personne, par téléphone, par la poste, par courriel ou par tout autre moyen de communication qu'une personne raisonnable jugerait approprié dans les circonstances. Un avis indirect, comme une communication publique, sera donné dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

- le fait de donner l'avis directement est susceptible de causer un préjudice accru à la personne concernée;
- le fait de donner l'avis directement est susceptible de causer des difficultés excessives à l'Agence (par exemple, si elle est tenue d'aviser un grand nombre de clients d'une atteinte à la protection des données);
- l'Agence n'a pas les coordonnées de la ou des personnes concernées.

Tenue du registre

L'Agence conservera un registre de chaque atteinte substantielle à la sécurité des renseignements personnels pendant les 24 mois suivant la date à laquelle elle conclut qu'il y a eu atteinte.

L'Agence fournira tout rapport de moins de 24 mois au commissaire sur demande.