



VISION ▶ TRAVAIL

CENTRES-CONSEILS EN EMPLOI

Politique sur la protection des renseignements personnels (Loi 25)

Entrée en vigueur le 17 avril 2025

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
PROCÉDURE DE CONSERVATION, DE DESTRUCTION ET D'ANONYMISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	2
1. Aperçu	2
2. Objectif	2
3. Portée	2
4. Définitions	2
5. Procédure	2
PROCÉDURE DE DEMANDE D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES	4
1. Aperçu	4
2. Objectif	4
3. Portée	4
4. Procédure de demande d'accès	4
5. Procédure de traitement des plaintes	5
PROCÉDURE DE DEMANDE DE DÉSINDEXATION ET DE SUPPRESSION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	7
1. Aperçu	7
2. Objectif	7
3. Portée	7
4. Définitions	7
5. Procédure	7
PROCÉDURE DE GESTION DES INCIDENTS DE SÉCURITÉ ET VIOLATIONS DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	9
1. Aperçu	9
2. Objectif	9
3. Portée	9
4. Reconnaître un cyberincident	9
5. Coordonnées des personnes-ressources	9
6. Atteinte à la protection des renseignements personnels – intervention spécifique	10
7. Rançongiciel – intervention spécifique	10
8. Piratage de compte – intervention spécifique	10
9. Perte ou vol d'un appareil – intervention spécifique	10
PROCÉDURE DE GESTION DU ROULEMENT DU PERSONNEL	11
1. Aperçu	11
2. Objectif	11
3. Portée	11
4. Procédure	11

ANNEXES

A – Coordonnées des personnes-ressources

B – Liste des bonnes pratiques et outils en ligne pour la protection des renseignements personnels

INTRODUCTION

La préservation et la sécurité des renseignements personnels de nos clients, partenaires et employés sont au cœur de nos priorités. Conformément à la Loi 25 et à notre engagement envers la confidentialité, cette politique énonce notre engagement à protéger les renseignements personnels que nous traitons. Notre objectif est de garantir que vos informations personnelles soient collectées, stockées et utilisées de manière éthique, transparente, et dans le respect le plus strict de la loi.

Cette politique décrit les principes directeurs qui sous-tendent notre approche en matière de protection des renseignements personnels et explique comment nous recueillons, utilisons, partageons, conservons et protégeons ces données. Elle définit également vos droits en tant que personne concernée. Nous encourageons tous ceux qui ont affaire à notre organisation à prendre connaissance de cette politique pour comprendre comment nous protégeons la vie privée de chacun.

Nous sommes déterminés à maintenir la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles, et à respecter les normes les plus strictes en matière de protection des renseignements personnels. Cette politique constitue notre engagement envers vous, nos clients, partenaires et employés, dans la préservation de vos droits fondamentaux.

PROCÉDURE DE CONSERVATION, DE DESTRUCTION ET D'ANONYMISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. APERÇU

Il est important de mettre en place une procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels pour garantir la protection de la vie privée des individus, se conformer aux lois sur la protection des renseignements personnels, prévenir les incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels et les atteintes à la sécurité, maintenir la confiance des clients et protéger la réputation de l'organisation.

2. OBJECTIF

Le but de cette procédure est de garantir la protection de la vie privée des individus et de se conformer aux obligations légales en matière de protection des renseignements personnels.

3. PORTÉE

La portée de cette procédure devrait couvrir l'ensemble du cycle de vie des renseignements personnels, depuis leur collecte jusqu'à leur destruction. Elle concerne tous les employés et parties prenantes impliquées dans la collecte, le traitement, la conservation, la destruction et l'anonymisation des renseignements personnels conformément aux exigences légales et aux bonnes pratiques en matière de protection de la vie privée.

4. DÉFINITIONS

- Renseignements personnels

Toute information permettant d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique.

- Conservation

Stockage sécurisé des renseignements personnels pendant la durée requise.

- Destruction

Suppression, élimination ou effacement définitifs des renseignements personnels.

- Anonymisation

Processus de modification des renseignements personnels de manière à ne plus permettre en tout temps et de façon irréversible, l'identification directe ou indirecte, des individus concernés.

5. PROCÉDURE

a. Durée de conservation

Les renseignements personnels ont été catégorisés de la façon suivante :

- Renseignements concernant les employés de l'entreprise;
- Renseignements concernant les membres du conseil d'administration;
- Renseignements concernant les clients.

La durée de conservation pour chacune de ces catégories a été établie de la façon suivante :

- Employés de l'entreprise : 7 ans après la fin d'emploi;
- Membres du CA : 7 ans après la fin du mandat;
- Clients Services Québec : 7 ans après la fin du mandat;
- Clients psychosociaux et service d'orientation : 5 ans après la fin du mandat;
- Clients CNESST, SAAQ et Assurances : 5 ans après la fin du mandat.

Pour plus de détails, se référer à l'inventaire complet des renseignements personnels détenus.

** Attention : des délais de conservation spécifiques peuvent s'appliquer.*

b. Méthodes de stockage sécurisé

Les renseignements personnels se trouvent aux endroits suivants :

- Physique : Classeurs personnels dans les bureaux des employés;
- Physique : Classeur général du bureau de secteur;
- Numérique : CRM LGEstat par Ingenisoft;
- Numérique : Environnement Office 365 de Microsoft;
- Le degré de sensibilité de chacun de ces lieux de stockage a été établi;
- Ces lieux de stockage, qu'ils soient papier ou numérique, sont adéquatement sécurisés;
- L'accès à ces lieux de stockage a été restreint aux seules personnes autorisées.

c. Destruction des renseignements personnels

- Pour les renseignements personnels sur papier, ils devront tous être déchiquetés.
- Pour les renseignements personnels numériques, ils devront être supprimés définitivement des appareils (ordinateur, téléphone, tablette, disque dur externe), des serveurs et des outils infonuagiques.
- Un calendrier de destruction en fonction de la durée de conservation établie pour chaque catégorie de renseignements personnels devra être fait. Il est impératif de documenter les dates de destruction prévues.
- Il faudra s'assurer que la destruction est réalisée de manière à ce que les renseignements personnels ne puissent pas être récupérés ou reconstitués.

d. Anonymisation des renseignements personnels

- L'anonymisation des renseignements personnels ne devrait se faire que si l'organisation souhaite les conserver et les utiliser à des fins sérieuses et légitimes.
- Il faudra s'assurer que l'information restante ne permette plus de façon irréversible, l'identification directe ou indirecte des individus concernés et s'assurer d'évaluer régulièrement le risque de réidentification des données anonymisées en effectuant des tests et des analyses pour garantir leur efficacité.

e. Formation et sensibilisation du personnel

- Il faudra s'assurer de fournir une formation régulière aux employés sur la procédure de conservation, de destruction et d'anonymisation des renseignements personnels, ainsi que sur les risques liés à la violation de la vie privée.
- Cela inclut également la sensibilisation du personnel aux bonnes pratiques de sécurité des données et à l'importance du respect des procédures établies.

Dernière mise à jour : 18 septembre 2024

PROCÉDURE DE DEMANDE D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. APERÇU

Puisqu'une personne peut demander à accéder aux renseignements personnels qu'une organisation détient sur elle, ou pourrait également formuler des plaintes, il est important d'avoir des balises prédéfinies pour répondre à ce type de demande.

2. OBJECTIF

Le but de cette procédure est de garantir que toutes les demandes d'accès soient traitées de manière confidentielle, rapide et précise, tout en respectant les droits des individus concernés.

3. PORTÉE

La portée de cette procédure concerne les acteurs internes responsables du traitement des demandes d'accès et du traitement des plaintes, ainsi que les individus souhaitant accéder à leurs renseignements personnels.

4. PROCÉDURE DE DEMANDE D'ACCÈS

Soumission de la demande

- L'individu qui souhaite accéder à ses renseignements personnels doit soumettre une demande écrite au responsable de la protection des renseignements personnels de l'organisation. La demande peut être envoyée par courriel ou par courrier postal.
- La demande doit clairement indiquer qu'il s'agit d'une demande d'accès aux renseignements personnels, et fournir des informations suffisantes pour identifier l'individu et les renseignements recherchés.
- Ces informations peuvent inclure le nom, l'adresse ainsi que toute autre information pertinente pour identifier de manière fiable l'individu qui effectue la demande.

Réception de la demande

- Une fois la demande reçue, un accusé de réception est envoyé à l'individu pour confirmer que sa demande a été prise en compte.
- La demande devra être traitée dans les trente (30) jours suivant sa réception.

Vérification de l'identité

- Avant de traiter la demande, l'identité de l'individu doit être vérifiée de manière raisonnable. Cela peut être fait en demandant des informations supplémentaires ou en vérifiant l'identité de l'individu en personne.
- Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, l'organisation peut refuser de divulguer les renseignements personnels demandés.

Réponse aux demandes incomplètes ou excessives

- Si une demande d'accès aux renseignements personnels est incomplète ou excessive, le responsable de la protection des renseignements personnels communique avec l'individu pour demander des informations supplémentaires ou clarifications.
- L'organisation se réserve le droit de refuser une demande si elle est manifestement abusive, excessive ou non justifiée.

Traitement de la demande

- Une fois l'identité vérifiée, le responsable de la protection des renseignements personnels procède à la collecte des renseignements demandés.
- Le responsable consulte les dossiers pertinents pour recueillir les renseignements personnels demandés, en veillant à respecter les restrictions légales éventuelles.

Examen des renseignements

- Avant de communiquer les renseignements personnels à l'individu, le responsable examine attentivement les informations pour s'assurer qu'elles ne contiennent pas de renseignements tiers confidentiels ou susceptibles de porter atteinte à d'autres droits.
- Si des renseignements de tiers sont présents, le responsable évalue s'ils peuvent être dissociés ou s'ils doivent être exclus de la divulgation.

Communication des renseignements

- Une fois les vérifications terminées, les renseignements personnels sont communiqués à l'individu dans un délai raisonnable, conformément aux exigences légales en vigueur.
- Les renseignements personnels peuvent être communiqués à l'individu par voie électronique, par courrier postal sécurisé ou en personne, selon les préférences de l'individu et les mesures de sécurité appropriées.

Suivi et documentation

- Toutes les étapes du processus de traitement de la demande d'accès aux renseignements personnels doivent être consignées de manière précise et complète.
- Les détails de la demande, les actions entreprises, les décisions prises et les dates correspondantes doivent être enregistrés dans un registre de suivi des demandes d'accès :
 - Date de réception de la demande et de l'accusé de réception;
 - Date de la vérification de l'identité;
 - Méthode de vérification de l'identité;
 - Décision – demande d'accès acceptée ou refusée;
 - Date de la communication des renseignements (si applicable).

Protection de la confidentialité

- Tout le personnel impliqué dans le traitement des demandes d'accès aux renseignements personnels doit respecter la confidentialité et la protection des données.

Gestion des plaintes et des recours

- Si un individu est insatisfait de la réponse à sa demande d'accès aux renseignements personnels, il doit être informé des procédures de réclamation et des recours disponibles devant la Commission d'accès à l'information.
- Les plaintes doivent être traitées conformément aux politiques et procédures internes en matière de gestion des plaintes (section suivante).

5. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Réception des plaintes

- Les plaintes peuvent être déposées par écrit, par téléphone, par courrier électronique ou via tout autre canal de communication officiel. Elles doivent être enregistrées dans un registre centralisé, accessible uniquement au personnel désigné.
- Les employés doivent informer immédiatement le service responsable de la réception des plaintes.

Évaluation préliminaire

- Le responsable désigné examine chaque plainte pour évaluer sa pertinence et sa gravité.
- Les plaintes frivoles, diffamatoires ou sans fondement évident peuvent être rejetées. Toutefois, une justification doit être fournie au plaignant.

Enquête et analyse

- Le responsable chargé de la plainte mène une enquête approfondie en collectant des preuves, en interrogeant les parties concernées et en recueillant tous les documents pertinents.
- Le responsable doit être impartial et avoir l'autorité nécessaire pour résoudre la plainte.
- Le responsable doit maintenir la confidentialité des informations liées à la plainte et veiller à ce que toutes les parties impliquées soient traitées équitablement.

Résolution de la plainte

- Le responsable de la plainte propose des solutions appropriées pour résoudre la plainte dans les meilleurs délais.
- Les solutions peuvent inclure des mesures correctives, des compensations financières ou toute autre action nécessaire pour résoudre la plainte de manière satisfaisante.

Communication avec le plaignant

- Le responsable de la plainte communique régulièrement avec le plaignant pour le tenir informé de l'avancement de l'enquête et de la résolution de la plainte.
- Toutes les communications doivent être professionnelles, empathiques et respectueuses.

Clôture de la plainte

- Une fois la plainte résolue, le responsable de la plainte doit fournir une réponse écrite au plaignant, résumant les mesures prises et les solutions proposées.
- Toutes les informations et documents relatifs à la plainte doivent être conservés dans un dossier confidentiel.

Dernière mise à jour : 21 novembre 2024

PROCÉDURE DE DEMANDE DE DÉSINDEXATION ET DE SUPPRESSION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. APERÇU

Cette procédure vise à répondre aux craintes et aux préoccupations de confidentialité et de protection des renseignements personnels de nos clients.

2. OBJECTIF

Le but de cette procédure est de fournir un mécanisme structuré pour gérer les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels émanant de nos clients.

3. PORTÉE

Cette procédure s'applique à notre équipe interne chargée de la gestion des demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels. Elle couvre toutes les informations publiées sur nos plateformes en ligne, y compris notre site web, nos applications mobiles, nos bases de données ou tout autre support numérique utilisé par nos clients.

4. DÉFINITIONS

- **Suppression des renseignements personnels**

Action d'effacer complètement les données, les rendant indisponibles et irrécupérables.

- **Désindexation des renseignements personnels**

Retrait des informations des moteurs de recherche, les rendant moins visibles, mais toujours accessibles directement.

La suppression élimine définitivement les données, tandis que la désindexation limite leur visibilité en ligne.

5. PROCÉDURE

a. **Réception des demandes**

- Les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels doivent être reçues par l'équipe responsable désignée.
- Les clients peuvent soumettre leurs demandes par le biais de canaux spécifiques tels que le formulaire en ligne, l'adresse courriel dédiée ou le numéro de téléphone.

b. **Vérification de l'identité**

- Avant de traiter la demande, l'identité de l'individu doit être vérifiée de manière raisonnable.
- Cela peut être fait en demandant des informations supplémentaires ou en vérifiant l'identité de l'individu en personne.
- Si l'identité ne peut pas être vérifiée de manière satisfaisante, l'organisation peut refuser de donner suite à la demande.

c. **Évaluation des demandes**

- L'équipe responsable doit examiner attentivement les demandes et les renseignements personnels concernés pour déterminer leur admissibilité à la désindexation ou à la suppression.
- Les demandes doivent être traitées de manière confidentielle et dans le respect des délais prévus.

d. Raisons d'un refus

- Il existe aussi des raisons parfaitement valables pour lesquelles nous pourrions refuser de supprimer ou de désindexer des renseignements personnels :
 - Pour continuer à fournir des biens et des services au client ;
 - Pour des raisons d'exigence du droit du travail ;
 - Pour des raisons juridiques en cas de litige.

e. Désindexation ou suppression des renseignements personnels

- L'équipe responsable doit prendre les mesures nécessaires pour désindexer ou supprimer les renseignements personnels conformément aux demandes admissibles.

f. Communication du suivi

- L'équipe responsable est chargée de communiquer avec les demandeurs tout au long du processus, en fournissant des confirmations d'accusé de réception et des mises à jour régulières sur l'état d'avancement de leur demande.
- Tout retard ou problème rencontré lors du traitement des demandes doit être communiqué aux demandeurs avec des explications claires.

g. Suivi et documentation

- Toutes les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels, ainsi que les actions entreprises pour y répondre, doivent être consignées dans un système de suivi dédié.
- Les enregistrements doivent inclure les détails des demandes, les mesures prises, les dates et les résultats des actions effectuées.

Dernière mise à jour : 21 novembre 2024

PROCÉDURE DE GESTION DES INCIDENTS DE SÉCURITÉ ET VIOLATIONS DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. APERÇU

Un plan d'intervention est essentiel pour gérer des cyberincidents de manière efficace. Dans ces moments de crise, on ne sait pas toujours comment agir et prioriser les actions. Un plan d'intervention vient réduire le stress d'oublier des aspects importants.

2. OBJECTIF

Le but de cette procédure est de s'assurer que l'organisation est prête à intervenir en cas de cyberincident de manière à pouvoir reprendre rapidement ses activités.

3. PORTÉE

La portée de cette procédure inclut tous les réseaux et systèmes, ainsi que les parties prenantes (clients, partenaires, employés, sous-traitants, fournisseurs) qui accèdent à ces systèmes.

4. RECONNAÎTRE UN CYBERINCIDENT

Un incident de cybersécurité peut ne pas être reconnu ou détecté immédiatement. Toutefois, certains indicateurs peuvent être les signes d'une atteinte à la sécurité, qu'un système a été compromis, d'une activité non autorisée, etc. Il faut toujours être à l'affût de tout signe indiquant qu'un incident de sécurité s'est produit ou est en cours.

Certains de ces indicateurs sont décrits ci-dessous :

- a. Activité excessive ou inhabituelle de la connexion et du système, notamment à partir de tout identifiant d'utilisateur (compte d'utilisateur) inactif;
- b. Accès distant excessif ou inhabituel dans votre organisation. Cela peut concerner le personnel ou des fournisseurs tiers;
- c. L'apparition de tout nouveau réseau sans fil (Wi-Fi) visible ou accessible;
- d. Une activité inhabituelle liée à la présence de logiciels malveillants, de fichiers suspects ou de fichiers et programmes exécutables nouveaux ou non approuvés;
- e. Ordinateurs ou appareils perdus, volés ou égarés qui contiennent des données de cartes de paiement, renseignements personnels ou d'autres données sensibles.

5. COORDONNÉES DES PERSONNES-RESSOURCES

Voir le tableau à l'annexe A

6. ATTEINTE À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS – INTERVENTION SPÉCIFIQUE

S'il a été confirmé qu'un incident de sécurité lié à une atteinte à la protection des renseignements personnels s'est produit, il faudra effectuer les étapes suivantes :

- Compléter le registre d'incidents de confidentialité pour documenter l'incident;
- Examiner l'atteinte à la protection des renseignements personnels pour déterminer si des **renseignements personnels** ont été perdus en raison d'un accès ou utilisation non autorisé, d'une divulgation non autorisée ou de toute atteinte la protection de ces renseignements personnels et qu'il existe un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées;
 - Dans un tel cas, le signaler à la Commission de l'accès à l'information au Québec (voir annexe A);
 - Et, le signaler également aux personnes dont les renseignements personnels sont visés par l'incident.

7. RANÇONGICIEL – INTERVENTION SPÉCIFIQUE

S'il a été confirmé qu'un incident de sécurité de rançongiciel s'est produit, il faudra effectuer les étapes suivantes :

- Déconnecter immédiatement du réseau les appareils visés par un rançongiciel;
- Ne RIEN EFFACER de vos appareils (ordinateurs, serveurs, etc.);
- Examiner le rançongiciel et déterminer comment il a infecté l'appareil. Cela vous aidera à comprendre comment l'éliminer;
- Communiquer avec les autorités locales pour signaler l'incident et coopérer à l'enquête (voir annexe A);
- Une fois le rançongiciel supprimé, une analyse complète du système doit être effectuée à l'aide d'un antivirus, d'un anti-maliciel et de tout autre logiciel de sécurité le plus récent disponible afin de confirmer qu'il a été supprimé de l'appareil;
- Si le rançongiciel ne peut pas être supprimé de l'appareil (souvent le cas avec les programmes malveillants furtifs), l'appareil doit être réinitialisé au moyen des supports ou des images d'installation d'origine;
- Si les données sont critiques et doivent être restaurées, mais ne peuvent être récupérées à partir de sauvegardes non affectées, rechercher les outils de déchiffrement disponibles sur nomoreransom.org;
- La politique est de ne pas payer la rançon, sous réserve des enjeux en cause. Il est également fortement recommandé de faire appel aux services d'un chef de projet expert en cyberattaques (voir annexe A) ;
- Protéger les systèmes pour éviter toute nouvelle infection en mettant en œuvre des correctifs ou des rustines pour empêcher toute nouvelle attaque.

8. PIRATAGE DE COMPTE – INTERVENTION SPÉCIFIQUE

S'il a été confirmé qu'un piratage de compte s'est produit, il faudra effectuer les étapes suivantes :

- Aviser nos clients et fournisseurs qu'ils pourraient recevoir des courriels frauduleux de notre part, et spécifier de ne pas répondre ou cliquer sur les liens de ces courriels;
- Vérifier si on a encore accès au compte en ligne;
- Sinon, communiquer avec le support de la plateforme (Facebook, LinkedIn, etc.) pour tenter de récupérer l'accès;
- Changer le mot de passe utilisé pour se connecter à la plateforme;
- Si le mot de passe est réutilisé ailleurs, changer également tous ces mots de passe;
- Activer le double facteur d'authentification pour la plateforme;
- Supprimer les connexions et les appareils non légitimes de l'historique de connexion.

9. PERTE OU VOL D'UN APPAREIL – INTERVENTION SPÉCIFIQUE

S'il a été confirmé qu'une perte d'équipement s'est produite, il faudra effectuer les étapes suivantes :

- Le vol ou la perte d'un bien, tel qu'un ordinateur, un ordinateur portable ou un appareil mobile, doit être signalé immédiatement aux autorités policières locales (voir annexe A). Cela inclut les pertes/vols en dehors des heures d'ouverture habituelles et pendant les week-ends.
- Si l'appareil perdu ou volé contient des données sensibles et qu'il n'est pas crypté, effectuer une analyse de sensibilité, du type et du volume des données volées, y compris les numéros de cartes de paiement potentiellement concernées.
- Dans la mesure du possible, verrouiller/désactiver les appareils mobiles perdus ou volés (ex. : téléphones intelligents, tablettes, ordinateurs portatifs, etc.) et procéder à un effacement des données à distance.

1. APERÇU

Le départ d'un membre du personnel peut entraîner des dommages intentionnels, accidentels ou une perte de données. Avec une liste de rôles et de leurs accès ainsi que d'une politique à appliquer avant un départ, vous pourrez éviter la plupart de ces pertes.

2. OBJECTIF

Le but de cette politique est d'établir une liste de contrôle au sein de l'organisation pour encadrer le départ d'un membre de l'équipe.

3. PORTÉE

La portée de cette procédure inclut tous les individus qui quittent l'organisation et qui possèdent des accès physiques aux appareils et systèmes de l'organisation, ou aux comptes et différentes plateformes de l'organisation.

4. PROCÉDURE

a. Entrevue de départ ou mise à pied

- Éteindre les ordinateurs et appareils professionnels de l'employé.
- Désactiver l'accès de l'employé à tous les systèmes. Mettre à jour la liste des rôles et des accès.
- Supprimer les données professionnelles des appareils appartenant à l'employé :
 - Observer l'employé supprimer les comptes de messagerie de son téléphone cellulaire.
 - Une personne de l'équipe informatique peut le faire par effacement à distance, ce qui peut potentiellement supprimer des données personnelles (à utiliser avec prudence).
- S'assurer que l'employé retourne tout équipement appartenant à l'organisation : ordinateurs portables, tablettes, clés USB, etc.
- Compiler une liste de tous les emplacements où l'employé a stocké des données professionnelles, y compris les plateformes de stockage infonuagiques.

b. Téléphone

- S'assurer que le numéro de téléphone de l'employé n'est pas transféré à un numéro externe, tel qu'un téléphone portable personnel.
- Changer le mot de passe de la messagerie vocale.
- Modifier le message vocal sortant conformément à nos directives de communication.
- Désigner une personne pour surveiller la messagerie vocale jusqu'à ce que ce numéro de téléphone puisse être supprimé ou réaffecté.

c. Accès aux courriels

- Idéalement, ne jamais supprimer le compte courriel d'un employé. La bonne pratique serait de créer une boîte courriel partagée et de bloquer les accès tels que mentionnés plus bas.
- Modifier le mot de passe du compte dans le système de courriels de l'organisation. Passer en revue la section 4.d Accès au réseau et au Cloud avant de réactiver le compte.
- Si l'employé a utilisé un téléphone mobile personnel ou une tablette pour accéder à sa messagerie professionnelle, effacer ou supprimer le compte de messagerie si ce n'est déjà fait.
- Créer un message d'absence pour le compte de messagerie conformément aux directives de communication de notre organisation.
- Supprimer l'employé des listes de diffusion de courriels internes.
- Supprimer l'employé des listes de diffusion externes de courriels. S'assurer que quelqu'un d'autre est présent sur ces listes pour ne pas manquer de communications.

- Contacter les fournisseurs avec lesquels l'employé a travaillé pour les informer du départ et leur fournir un nouveau contact.
- Désigner quelqu'un et lui donner les accès pour surveiller le courrier électronique de l'employé. Déterminer combien de temps la boîte de courriels restera disponible – 30 jours – après quoi le compte sera supprimé. S'assurer de faire un suivi après la période établie.

d. Accès au réseau et/ou au Cloud

- Supprimer l'employé de tous les groupes de contrôle d'accès pour la connexion au domaine de l'organisation, VPN, bureau à distance, système d'organisation et autres systèmes.
- Déplacer tous les fichiers de travail qui ont pu être stockés en dehors des dossiers de sauvegarde principaux de l'organisation vers un emplacement central.
- Révoquer l'accès de l'employé au compte infonuagique d'organisation.
- Supprimer les fichiers de travail de tout compte de stockage personnel.
- Passer en revue les règles d'accès au pare-feu pour confirmer que l'utilisateur ne dispose d'aucun autre accès, tel qu'un VPN direct depuis son pare-feu personnel à la maison.
- Confirmer qu'aucun logiciel d'accès à distance n'est installé sur les appareils (LogMeIn ou TeamViewer), que l'employé pourrait utiliser pour accéder à l'ordinateur ou au réseau.

Dernière mise à jour : 21 novembre 2024

COORDONNÉES DES PERSONNES RESSOURCES

Rôle	Nom	Téléphone	Adresse courriel
Responsable des incidents	Monique Beaupré Benjamin Audet	819 763-5582 819 279-1021	monique.beaupré@vision-travail.qc.ca benjamin.audet@vision-travail.qc.ca
Direction générale Vision-Travail	Monique Beaupré	819 797-0822	monique.beaupre@vision-travail.qc.ca
Responsable des systèmes et TI	Marion Campagna	819 797-0822	marion.campagna@vision-travail.qc.ca
Responsable des communications	Monique Beaupré Benjamin Audet	819 763-5582 819 279-1021	monique.beaupré@vision-travail.qc.ca benjamin.audet@vision-travail.qc.ca
Avocat-conseil	Cain et Lamarre	819 797-5222	
Assureur en cybersécurité			
Commission de l'accès à l'information au Québec	CAI	888 528-7741	cai.communications@cai.gouv.qc.ca
Autorités locales pour signaler l'incident et coopérer à l'enquête			
Autorités policières	Sûreté du Québec	819 763-4846	

LISTE DES BONNES PRATIQUES ET OUTILS EN LIGNE POUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Utilisez des mots de passe forts/robustes : Utilisez des mots de passe comportant entre 8 et 10 caractères, composés d'une combinaison de lettres, de chiffres et de caractères spéciaux. Évitez d'utiliser des informations personnelles évidentes et utilisez des mots de passe différents pour chaque compte.

Gestionnaires de mots de passe : Utilisez un gestionnaire de mots de passe tel que Dashlane, Bitwarden, NordPass, Keepass ou 1Password pour générer, stocker et gérer vos mots de passe.

Activez l'authentification à deux facteurs : Utilisez des méthodes d'authentification à deux facteurs (2FA) lorsque cela est possible. Cela ajoute une couche de sécurité supplémentaire en demandant une deuxième preuve d'identité lors de la connexion.

Méfiez-vous des messages suspects : Soyez vigilant avec les courriels, les messages instantanés et les appels téléphoniques non sollicités demandant des informations personnelles. Ne cliquez pas sur les liens suspects et n'ouvrez pas les pièces jointes de sources inconnues.

Mettez à jour régulièrement vos logiciels : Maintenez vos systèmes d'exploitation, vos applications et vos antivirus à jour en installant les dernières mises à jour et correctifs de sécurité. Les mises à jour contiennent souvent des correctifs pour les vulnérabilités connues. Une gestion proactive des mises à jour OS et matérielles limite de beaucoup les risques de sécurité.

Limitez les informations personnelles partagées en ligne : Évitez de publier des informations personnelles sensibles, telles que votre adresse, votre numéro de téléphone ou vos détails financiers, sur les réseaux sociaux ou d'autres plateformes en ligne.

Utilisez des réseaux Wi-Fi sécurisés : Évitez de vous connecter à des réseaux Wi-Fi publics pour effectuer des transactions sensibles ou accéder à des informations confidentielles. Privilégiez les réseaux Wi-Fi protégés par mot de passe ou utilisez un VPN en (presque) tout temps.

Suppression des cookies : Utilisez les outils de nettoyage du système d'exploitation pour supprimer les cookies de suivi et les données de navigation stockées sur vos appareils.

VPN (Virtual Private Network) : Utilisez un VPN pour chiffrer votre connexion Internet et protéger votre vie privée en ligne. Des services populaires tels que NordLayer, ExpressVPN ou CyberGhost offrent des fonctionnalités de protection de la vie privée.

Extensions de navigateur de confidentialité : Installez des extensions de navigateur telles que Privacy Badger, uBlock Origin ou HTTPS Everywhere pour bloquer les traqueurs publicitaires, les publicités intrusives et forcer les connexions sécurisées.

Chiffrement des communications : Utilisez des services de messagerie et de communication chiffrés, tels que Signal, WhatsApp (avec le chiffrement de bout en bout activé) ou Telegram (avec le chat secret activé), pour protéger la confidentialité de vos conversations.

ANNEXE – B –

(suite)

Soyez prudent avec les informations de paiement en ligne : Lorsque vous effectuez des achats en ligne, assurez-vous de le faire sur des sites sécurisés et fiables. Vérifiez la présence d'un cadenas dans la barre d'adresse et utilisez des méthodes de paiement sécurisées, telles que PayPal ou les cartes de crédit protégées.

Chiffrement des fichiers : Utilisez des outils de chiffrement pour protéger vos fichiers sensibles. Des logiciels tels que VeraCrypt, AxCrypt ou BitLocker vous permettent de créer des conteneurs chiffrés ou de crypter des fichiers individuels.

Navigation privée : Utilisez le mode de navigation privée ou incognito de votre navigateur pour limiter la collecte de données et de cookies pendant vos sessions de navigation. Cela empêche également l'enregistrement de votre historique de navigation.

Vérification des paramètres de confidentialité : Passez en revue et ajustez les paramètres de confidentialité de vos comptes en ligne, tels que les réseaux sociaux, les services de messagerie et les applications, pour limiter la quantité d'informations personnelles partagées et restreindre l'accès à vos données.

Suppression des données personnelles : Supprimez régulièrement les données personnelles inutiles ou sensibles stockées sur vos appareils, tels que les anciens courriels, les fichiers temporaires, les caches de navigateur et les historiques de recherche.

Formation à la sensibilisation à la cybersécurité : Familiarisez-vous avec les meilleures pratiques de cybersécurité en suivant des cours en ligne, en lisant des ressources fiables et en restant informé des dernières menaces et techniques d'attaque.

Il est important de noter que la protection des renseignements personnels est un processus continu et qu'il est essentiel de rester vigilant et de se tenir au courant des dernières pratiques et outils de sécurité en ligne.

Dernière mise à jour : 21 novembre 2024



VISION ▶ TRAVAIL

CENTRES-CONSEILS EN EMPLOI

ENGAGÉS
à vos côtés!