

MEILLEURES PRATIQUES

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : COMMENT PROTÉGER LES APPRENANT-E-S ET L'ORGANISME



Former et accompagner des apprenant-e-s à l'utilisation des services en ligne posent des **questions éthiques** portant sur le contact avec leurs renseignements personnels. Des procédures et des politiques internes doivent être établies pour **protéger** :

- 1** **les apprenant-e-s** pendant une intervention et leur garantir que leurs renseignements personnels demeurent confidentiels même si la formatrice ou le formateur entre en contact avec ceux-ci;
- 2** **l'organisme** contre toute allégation d'abus de confiance ou de vol d'identité.



Éviter d'être candide ou naïf en pensant qu'aucun incident ne pourrait pas arriver.



Intégrer ces bonnes pratiques à la formation des nouvelles personnes à l'emploi de l'organisme.

PROTÉGER LES APPRENANT-E-S

TRANSPARENCE! Agir en toute transparence, prendre le temps d'expliquer les risques de sécurité en jeu et verbaliser aux apprenant-e-s les précautions prises pour les protéger et leur laisser le choix de continuer, de modifier l'intervention ou de retirer leur consentement en cours de route.

En situation de formation

- ✓ Encourager les apprenant-e-s à utiliser des renseignements fictifs pour s'entraîner.
- ✓ S'elles utilisent leurs renseignements personnels, les inciter à utiliser le mode de navigation privée du navigateur.
- ✓ S'assurer qu'elles effacent leurs traces en terminant :
 - ✓ se déconnecter de sa session par le bouton Déconnexion,
 - ✓ effacer son historique, sa mémoire cache, le dossier de téléchargements
 - ✓ vider l'imprimante et sa queue d'impression.

Utiliser le raccourci clavier (ctrl+maj+supp)

En situation d'accompagnement

Formaliser le cadre d'intervention auprès de la personne accompagnée :

- ✓ Informer la personne accompagnée que vous êtes soumis à une obligation de confidentialité.
- ✓ Expliquer la démarche à suivre :
 - ✓ les informations requises et les raisons de leur usage,
 - ✓ ce que vous allez en faire,
 - ✓ comment vous allez les détruire.
- ✓ Verbaliser chaque étape à la personne accompagnée :
 - ✓ connexion et identification,
 - ✓ entrée de données,
 - ✓ envoi et/ou sauvegarde,
 - ✓ déconnexion,
 - ✓ destruction des renseignements personnels détenus par l'intervenante.
- ✓ Valider le consentement tout au long de la démarche.

[Comment mieux protéger les données de vos usagers](#) 
Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), France

À télécharger :

- 📄 [Fond d'écran - Lorsque je navigue sur internet](#) 
- 📄 [Fond d'écran - Lorsque je quitte mon poste](#) 
- 📄 [Fond d'écran - Lorsque je m'inscris sur un service en ligne](#) 
- 📄 [Affiche - Lorsque je navigue sur internet \[PDF-4.13 Mo\]](#) 

À distance

Si vous accompagnez ou formez une personne par visioconférence ou par téléphone, ou que vous prenez possession de son ordinateur à distance, assurez-vous d'offrir le même encadrement et d'obtenir son consentement à toutes les étapes.

Il est possible d'enregistrer le consentement oral de la personne soutenue à partir de la plate-forme de visioconférence ou par téléphone. Il faut enregistrer une déclaration complète à laquelle la personne va consentir en disant simplement « Oui ». **La déclaration doit être spécifique, précise et ciblée.**

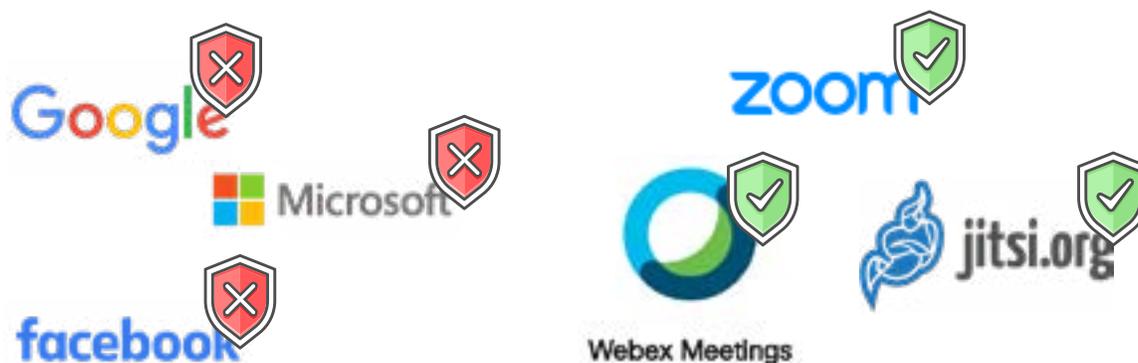
Exemple, vous dites le texte suivant à haute voix :

« Je suis [Prénom et Nom de la personne soutenue] et je permets à [Prénom et Nom de la personne formatrice] qui travaille pour [Nom de l'organisme] de m'apprendre à [tâche (commander mon épicerie en ligne, payer une facture en ligne, etc.)]. Je consens à partager les informations personnelles suivantes [nommer toutes les informations requises] à des fins de soutien seulement pour aujourd'hui le [date], étant donné que [Prénom et Nom de la personne formatrice] est soumise à une obligation de confidentialité, qu'elle s'engage à détruire ces informations par la suite et de n'en faire aucun autre usage. Êtes-vous d'accord avec cette déclaration? »

La personne soutenue répond « oui ». Vous pouvez dès lors cesser l'enregistrement et le conserver dans vos fichiers locaux. On n'enregistre pas les informations personnelles de la personne soutenue.

Moyens de communication sécuritaires

On ne transmet pas d'informations personnelles par courriel ou messagerie instantanée, on préfère le téléphone ou la visioconférence à deux qui ne laisse pas de traces et garantissent une plus grande sécurité. On évite les produits Google, Microsoft ou Facebook. Favoriser Webex, Zoom ou Jitsi.



PROTÉGER SON ORGANISME

En adoptant les meilleures pratiques concernant la protection de la vie privée et des renseignements personnels, les organismes se protègent de tout incident fâcheux pouvant mettre en cause l'intégrité des apprenant-e-s.

- ✓ Les documents renfermant des renseignements personnels des apprenant-e-s sont entreposés dans un classeur verrouillé.
- ✓ Ils sont déchiquetés lorsque jetés.
- ✓ Les renseignements personnels numériques sont enregistrés sur un autre réseau informatique que celui utilisés pour les opérations courantes.
- ✓ Il y a une copie de sauvegarde des renseignements personnels numériques sur un disque dur différent.
- ✓ Une entente de confidentialité des renseignements personnels des apprenant-e-s est signée par le personnel à son embauche.
- ✓ Avant d'accompagner une personne dans une démarche administrative, celle-ci doit signer un formulaire de consentement expliquant ces droits et les obligations de l'organisme vis-à-vis de sa vie privée et de ses renseignements personnels.

Définitions

Renseignements personnels

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada établit que « les renseignements personnels sont les données qui concernent un "individu identifiable". Il s'agit de renseignements qui, seuls ou jumelés à d'autres données, permettent de vous identifier en tant qu'individu. [...] En général, il s'agit de renseignements qui portent sur :

- votre race, votre nationalité ou votre origine ethnique
- votre religion
- votre âge ou votre état civil;
- vos antécédents médicaux, scolaires ou professionnels;
- vos transactions financières;
- votre ADN;
- les numéros permettant de vous identifier (p. ex. numéro d'assurance sociale ou numéro de permis de conduire);
- vos points de vue et vos opinions en tant qu'employé. »¹

Pour en savoir plus sur la protection de la vie privée au Canada, selon différents cas de figure : [Aperçu des lois sur la protection des renseignements personnels au Canada](#) 

¹ Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/02_05_d_15/

Informations sensibles

Selon, l'Office québécois de la langue française, « on parlera plus spécifiquement d'information sensible lorsqu'une information confidentielle a le potentiel de mettre en péril l'intégrité de la personne ou de l'organisation qu'elle concerne. »²

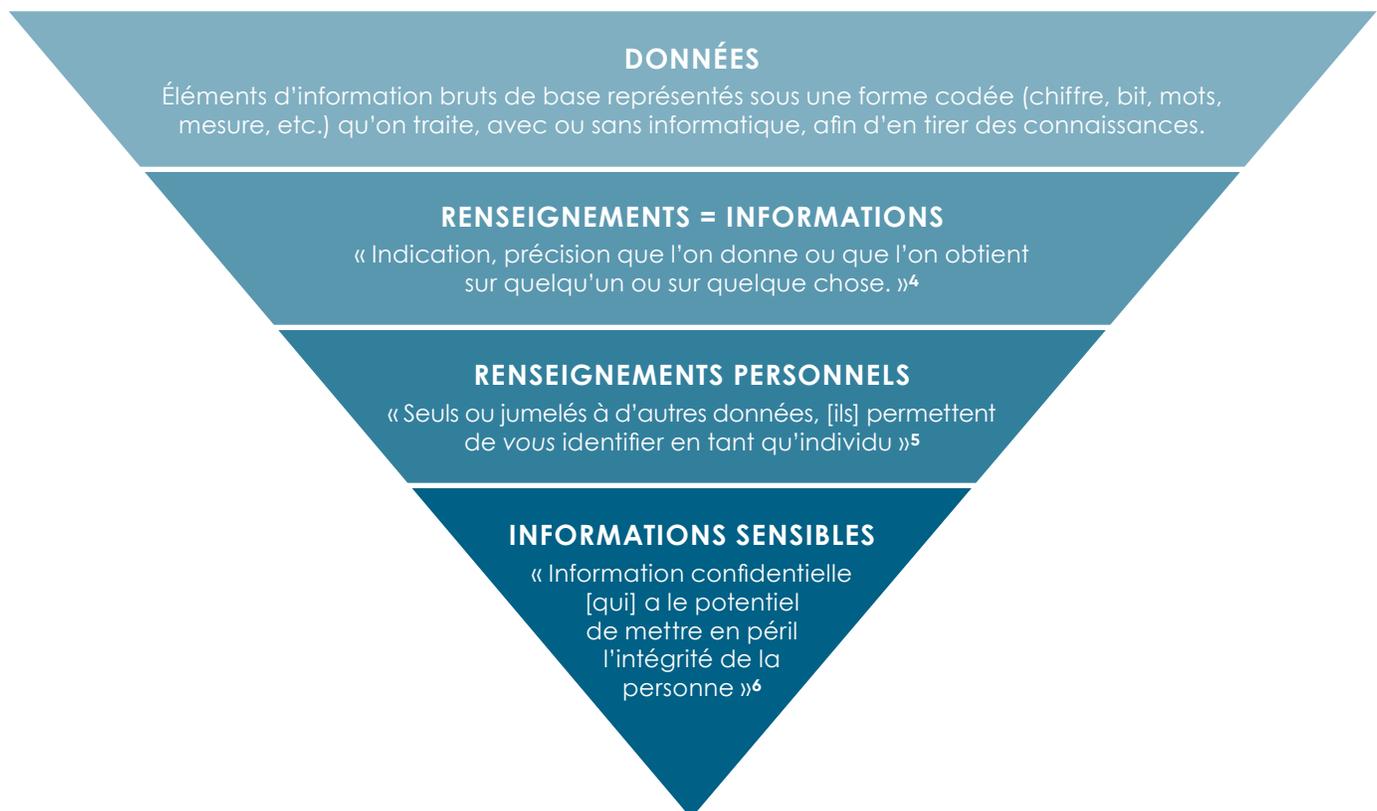
Le caractère sensible inclut « les idées de "confidentialité", de "risque de préjudice" et de "risque d'atteinte à la sécurité" ».³

Services en lignes

Les services en ligne incluent les :

- services administratifs du gouvernement disponibles en ligne,
- transactions bancaires,
- achats en ligne,
- inscription en ligne à des événements,
- participation à des sondages et des concours,
- création de compte sur une plate-forme web (réseau social, jeux, télédiffusion, etc.).

RENSEIGNEMENT, INFORMATION OU DONNÉES?



² Office québécois de la langue française : http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=2074793

³ Office québécois de la langue française : http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=18081273

⁴ Office québécois de la langue française : http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8870582

⁵ Commissariat à la protection de la vie privée du Canada : https://www.priv.gc.ca/fr/sujets-lies-a-la-protection-de-la-vie-privee/lois-sur-la-protection-des-renseignements-personnels-au-canada/02_05_d_15/

⁶ Office québécois de la langue française : http://gdt.oqlf.gouv.qc.ca/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=2074793

Mis à jour en juin 2020

Cette fiche a été réalisée dans le cadre d'un projet financé par le Programme d'action communautaire sur le terrain de l'éducation (PACTE) du ministère de l'Éducation et de l'Enseignement supérieur du Québec.