

eHealth Ontario

Protection de la vie privée et sécurité

Foire aux questions à l'intention des utilisateurs

Services ONE Mail

Version : 1.1

Identificateur du document : 3826

Auteur : Responsable, ONE Mail

Avis de droit d'auteur

© 2015, cyberSanté Ontario

Tous droits réservés

Toute reproduction de ce document, en tout ou en partie, sous toute forme, y compris la photocopie et la transmission électronique vers un autre ordinateur, sans le consentement écrit préalable de cyberSanté Ontario est interdite. Les renseignements contenus dans ce document sont la propriété exclusive de cyberSanté Ontario. Il est interdit de les utiliser ou de les divulguer sans une autorisation écrite expresse de cyberSanté Ontario.

Marques de commerce

Les noms des autres produits mentionnés dans ce document peuvent être des marques de commerce ou des marques déposées détenues par leur société propriétaire respective et sont reconnus comme tels par les présentes.

Contrôle du document

La version électronique de ce document est reconnue comme la seule version valide.

Historique d'approbation

NO DE VERSION	DATE	RÉSUMÉ DE LA MODIFICATION	MODIFIÉ PAR
1.1	2015-03-16	Révisions mineures selon les instructions du responsable, ONE Mail	Promila Gonsalves, analyste supérieure, protection de la vie privée
1.0	2014-06-16	Ébauche finale	Promila Gonsalves, analyste, protection de la vie privée

Identificateur du document

3826

Niveau de sensibilité du document

Faible

Aperçu

Le Service ONE Mail est composé de ONE Mail, ONE ID et ONE Pages (l'annuaire de ONE Mail) pour faciliter l'échange de courriels chiffrés entre les organismes de santé. cyberSanté Ontario respecte les pratiques exemplaires et les exigences législatives (la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, 1990* et la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*).

Les renseignements qui suivent décrivent les exigences de cyberSanté Ontario en matière de protection de la vie privée, et présentent un aperçu des politiques et des pratiques en vigueur chez cyberSanté Ontario pour assurer les services ONE Mail aux utilisatrices et utilisateurs.

Foire aux questions

À quelles dispositions législatives cyberSanté Ontario est-il assujéti pour la prestation des services One Mail?

cyberSanté Ontario est assujéti au règlement de l'Ontario 43/02 en vertu de la *Loi sur les sociétés de développement (LSD), 1990*, à la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS)*, et à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, 1990 (LAIPVP)*.

Comment cyberSanté Ontario régit-il la protection de la vie privée et la sécurité?

Chez cyberSanté Ontario, des organismes d'approbation et des comités liés à la protection de la vie privée encadrent la protection de la vie privée. La chef de la protection de la vie privée chez cyberSanté Ontario s'assure de la conformité aux exigences en matière de protection de la vie privée et encadre la conception des produits et services de cyberSanté Ontario pour s'assurer qu'ils intègrent des fonctions de protection de la vie privée. cyberSanté Ontario tient aussi à jour une série de politiques en matière de protection de la vie privée, qui favorisent une culture

de la protection de la vie privée. La *Politique sur la protection de la vie privée et des données de cyberSanté Ontario* est la politique prédominante en matière de protection de la vie privée. Le public a accès à ces politiques à l'adresse <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/privacy>.

Le chef de la sécurité chez cyberSanté Ontario est chargé de veiller au respect des politiques en matière de sécurité; il encadre la conception des produits et services de cyberSanté Ontario pour s'assurer qu'ils intègrent des caractéristiques liées à la protection de la sécurité. On trouvera la *Politique de sécurité de l'information de cyberSanté Ontario* et les mesures de protection mises en œuvre à cyberSanté Ontario à <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/security>.

Quels renseignements cyberSanté Ontario recueille-t-il pour offrir le service ONE Mail et comment sont-ils utilisés?

Pour offrir le service ONE Mail, cyberSanté Ontario recueille les renseignements suivants :

- Renseignements lors de l'inscription : on recueille des renseignements personnels pour inscrire une utilisatrice ou un utilisateur afin d'attribuer une identité unique à la personne qui s'inscrit.
- Renseignements pour One Pages (l'annuaire de ONE Mail) : coordonnées d'affaires des utilisatrices et des utilisateurs de ONE Mail pour permettre la consultation et la transmission sécurisée de RP/RPS à d'autres utilisatrices et utilisateurs de ONE Mail.
- Métadonnées relatives aux boîtes aux lettres : information sur l'utilisation des boîtes aux lettres, qui facilite l'exploitation et la planification du service ONE Mail.

Comment cyberSanté Ontario protège-t-il mes renseignements personnels?

cyberSanté Ontario met en place et tient à jour diverses mesures de protection physique, administrative et technique pour protéger le caractère privé et la sécurité des renseignements recueillis.

Ces mesures de protection comprennent, entre autres :

1. Mesures de protection administratives

- cyberSanté Ontario a adopté des politiques, des procédures et des pratiques en matière de protection de la vie privée et de sécurité pour respecter les obligations législatives et contractuelles.

- Tous les employés et les entrepreneurs doivent signer des accords de confidentialité et faire l'objet d'une vérification des antécédents judiciaires avant d'entrer en fonction ou de fournir des services à cyberSanté Ontario.
- cyberSanté Ontario a adopté une politique d'enquête sur la sécurité qui exige que les membres du personnel possèdent un niveau approprié d'habilitation de sécurité en fonction de la sensibilité des renseignements auxquels ils peuvent avoir accès.
- cyberSanté Ontario exécute des programmes de sensibilisation et de formation obligatoires en matière de protection de la vie privée et de sécurité à l'intention du personnel; ces programmes comprennent un questionnaire visant à confirmer que les principales notions et exigences relatives au comportement ont été comprises.
- Le personnel et les fournisseurs de services de cyberSanté Ontario n'ont généralement pas la capacité ou l'autorisation d'accéder aux renseignements personnels sur la santé. Si l'accès aux renseignements personnels sur la santé est nécessaire dans le cadre de la prestation de services à cyberSanté Ontario, il est interdit aux personnes d'utiliser ou de divulguer de tels renseignements à d'autres fins.
- cyberSanté Ontario veille, grâce à des contrats et à des ententes officielles de niveau de services, à ce que les tiers qu'il embauche pour fournir des services à cyberSanté Ontario ou à des dépositaires de renseignements sur la santé se conforment aux restrictions et aux conditions qui permettent à cyberSanté Ontario de s'acquitter pleinement de leurs responsabilités juridiques.
- Le personnel de cyberSanté Ontario et ses fournisseurs de services doivent signaler, dans les plus brefs délais, toute violation de la vie privée ou de la sécurité à cyberSanté Ontario à des fins d'enquête. Un programme de gestion interne des incidents touchant la sécurité et la protection de la vie privée a été établi pour assurer la gestion des incidents et les activités régulières de formation et de sensibilisation du personnel qui participe à la gestion des incidents.
- Des Évaluations de l'impact sur la protection de la vie privée (EIPVP) et des Évaluations des menaces et des risques (EMR) à la sécurité sont menées dans le cadre de l'élaboration des produits et des services et lors du déploiement pour les clients. Des activités d'atténuation des risques à la vie privée et à la sécurité sont prévues, confiées à une personne responsable, consignées et suivies dans le cadre de chaque évaluation.

- Sur demande, cyberSanté Ontario fournit aux dépositaires de renseignements sur la santé concernés une copie écrite des résultats des évaluations de l'impact sur la vie privée et des évaluations des menaces et des risques à la sécurité. En outre, cyberSanté Ontario publie des résumés des EIPVP des mesures d'ordre physique et delta, lorsque cyberSanté Ontario fournit des services aux termes des articles 6 et 6.2 du Règl. de l'Ont. 329/04. de la LPRPS, sur le site Web de cyberSanté Ontario.

2. Mesures de protection techniques

- Des mots de passe forts, des jetons sécurisés et d'autres solutions d'authentification sont nécessaires pour que les administrateurs accèdent aux systèmes sensibles.
- L'accès administratif au matériel de TI et aux applications est fourni en fonction du principe du « besoin de connaître » et celui-ci est contrôlé à l'aide d'une autorisation appropriée et d'une authentification forte comportant deux facteurs.
- L'accès aux serveurs de ONE Mail est réservé aux personnes chargées au quotidien du soutien technique des services ONE Mail.
- Toutes les données stockées sur des ordinateurs personnels sont chiffrées.
- Des pare-feu ainsi que des logiciels antivirus, anti-intrusion et antipourriels tentent de filtrer les courriels pour éliminer les virus ou d'autres contenus dommageables, ou des courriels de masse non sollicités.

3. Mesures de protection physiques

- Les centres de données de cybersanté Ontario ont été spécialement conçus; ils sont dotés de contrôles environnementaux appropriés et sont physiquement protégés contre tout accès non autorisé. Ils sont surveillés par un personnel de sécurité qualifié, présent en permanence.
- Des zones de sécurité particulières sont établies afin de séparer et de contrôler l'accès aux zones publiques, de livraison et de chargement, aux bureaux et aux salles d'ordinateurs, avec des contrôles de sécurité physiques de plus en plus rigoureux.
- Les contrôles de sécurité physique des centres de données ont été validés par une tierce partie indépendante, conformément aux normes du gouvernement fédéral, et à l'aide d'évaluations internes des menaces et des risques.

- L'accès aux bureaux est contrôlé par des laissez-passer et les déplacements dans les bureaux sont enregistrés par des caméras de sécurité.
- Les visiteurs et les fournisseurs externes qui se rendent aux bureaux de cyberSanté Ontario doivent être munis d'un laissez-passer et ils sont escortés en tout temps par des membres du personnel. Les laissez-passer sont automatiquement désactivés après 24 heures et ne peuvent être réutilisés.
- Le matériel mis hors service qui a servi à traiter ou à stocker des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé est détruit, selon les procédures approuvées.

4. Comment peut-on transmettre de l'information de façon sécurisée par l'entremise du service ONE Mail?

- L'information transmise par l'entremise du service ONE Mail n'est sécurisée que lorsqu'elle est transférée d'un utilisateur de ONE Mail au courriel d'un destinataire figurant dans le répertoire ONE Pages (l'annuaire de ONE Mail). Le service ONE Mail forcera le chiffrement en acheminant des courriels par l'entremise du système de courrier électronique. On ne peut garantir que l'information transmise à un destinataire de courriel dont le nom ne figure pas dans ONE Pages sera sécurisée lors de son transfert à l'extérieur du système ONE Mail sécurisé.
- On peut garantir un transfert sécurisé uniquement jusqu'au point de démarcation de ONE Mail. Les utilisateurs qui synchronisent leurs messages avec un téléphone intelligent, un ordinateur portable ou un ordinateur de bureau pourraient choisir d'ajouter des mesures de protection supplémentaires, comme par exemple s'assurer qu'il sont branchés à un réseau de confiance ou à un réseau privé virtuel (RPV), et que l'appareil est protégé comme il se doit par un mot de passe.

5. Durant combien de temps cyberSanté Ontario conserve-t-il les courriels?

cyberSanté Ontario ne conserve pas les courriels transmis par l'entremise du service ONE Mail Direct. On procède au moins une fois par jour à une sauvegarde des serveurs de courriel de cyberSanté Ontario. Les copies de sauvegarde sont conservées durant au moins 30 jours. Une copie de chacun des courriels envoyés ou reçus devrait être stockée conformément aux pratiques de gestion des dossiers de votre organisme.

Responsabilités de l'utilisateur final

Les utilisateurs finaux du système ONE Mail doivent respecter la [Politique d'utilisation acceptable](#) de cyberSanté et les [Guides de ONE Mail](#).

Ressources

Pour de plus amples renseignements au sujet de la sécurité ou du service ONE Mail, veuillez consulter <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/>.

Pour de plus amples renseignements au sujet de la confidentialité à cyberSanté Ontario, veuillez consulter <http://www.ehealthontario.on.ca/fr/privacy> ou communiquer avec nous à privacy@ehealthontario.on.ca. Vous pouvez aussi adresser vos demandes de renseignements à la directrice générale de la protection de la vie privée à :

cyberSanté Ontario

Bureau de la protection de la vie privée

777, rue Bay, bureau 701

Toronto (Ontario)

M5B 2E7