

# AIDE-MÉMOIRE

## ÉCHANGER DE L'INFORMATION CONFIDENTIELLE

### Objectif du document

Fournir des conseils et des outils pour échanger de l'information confidentielle de manière sécuritaire.

Échanger de l'information est l'une des actions les plus courantes dans le cadre de notre travail. Elle comporte toutefois de nombreux risques de divulgation et de modification d'information confidentielle. Il est donc important d'adapter la manière dont on échange de l'information en fonction de la méthode utilisée.




### Recommandations

Recommandations générales à respecter peu importe la méthode utilisée :

- Vérifier l'identité du destinataire;
- Respecter le principe du « besoin de savoir » et ne pas divulguer d'information confidentielle à une personne qui n'est pas autorisée.

Recommandations spécifiques pour chaque méthode utilisée :

---

 <b>En personne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se rendre dans une salle ou un bureau fermé;</li><li>• Éviter de mentionner des noms, des lieux, des faits ou toute autre information qui pourrait permettre d'identifier une personne.</li></ul>
 <b>Par téléphone</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ne pas laisser d'information confidentielle sur une boîte vocale, demander plutôt au destinataire de rappeler;</li><li>• Se rendre dans une salle ou un bureau fermé;</li><li>• Éviter de mentionner des noms, des lieux, des faits ou toute autre information qui pourrait permettre d'identifier une personne.</li></ul>
 <b>Par courriel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ne pas inscrire d'information confidentielle dans le corps du message d'un courriel;</li><li>• Placer l'information confidentielle dans un fichier et chiffrer le fichier avec un outil de chiffrement autorisé;</li><li>• Ajouter un avis de confidentialité au bas du courriel;</li><li>• Revérifier l'adresse courriel du destinataire avant l'envoi;</li><li>• Envoyer le mot de passe du fichier par un autre moyen de communication que le courriel (ex. : téléphone, télécopieur, SMS);</li><li>• Ne pas demander d'information confidentielle à un client si la communication n'est pas sollicitée et attendue par celui-ci. Si ce n'est</li></ul>

---

---

pas le cas, seuls les nom, prénom, âge, adresses (courriel et postale) et numéro de téléphone au dossier peuvent être demandés (ex. : dans le cas de concours, promotions, etc.).

---



#### Par média amovible

- Placer l'information confidentielle dans un fichier et chiffrer ce fichier avec un outil de chiffrement autorisé;
  - Transmettre le mot de passe de la clé ou du fichier chiffré par courriel, téléphone, en personne, etc.;
  - Une fois le transfert effectué, détruire l'information contenue sur la clé USB;
  - Ne pas recevoir (brancher) de clé USB dont la provenance est inconnue sur l'un de vos postes de travail afin d'éviter toute propagation de logiciel malveillant.
- 



#### Par courrier

- S'assurer que les coordonnées de la personne à qui l'information est envoyée sont à jour;
  - Ne pas demander d'information confidentielle à un client si la communication n'est pas sollicitée et attendue par celui-ci. Si ce n'est pas le cas, seuls les nom, prénom, âge, adresses (courriel et postale) et numéro de téléphone au dossier peuvent être demandés (ex. : dans le cas de concours, promotions, etc.), ne pas demander de date de naissance;
  - Insérer le document ou le support dans une enveloppe ou un colis opaque qui ne permet pas d'en voir ou d'en reconnaître le contenu au toucher;
  - Transmettre l'enveloppe ou le colis par messagerie recommandée en utilisant les services d'une entreprise reconnue (ex. : Postes Canada – Xpresspost, UPS, FedEx, Dicom Express, Purolator, etc.);
  - Noter le numéro de repérage;
  - Demander le service de signature à la réception.
- 



#### Par SMS

- Ne pas échanger d'information confidentielle.
- 



#### Par infonuagique

- Utiliser uniquement un service de partage de fichiers infonuagique autorisé par l'organisation;
  - Chiffrer l'information confidentielle échangée via le service de partage de fichiers infonuagique;
  - Octroyer les accès à un dossier ou à un document uniquement aux personnes autorisées;
  - Supprimer les accès à un dossier ou à un document dès que la personne n'a plus besoin d'y accéder;
  - Se déconnecter du service de partage de fichiers infonuagique à la fin de l'utilisation si l'ordinateur partagé est utilisé avec d'autres personnes.
-



**Par  
vidéoconférence**

- Se rendre dans une salle ou un bureau fermé;
  - Éviter de mentionner des noms, des lieux, des faits ou toute autre information qui pourrait permettre d'identifier une personne.
-