Gestion des documents de nature juridique avec le logiciel Clio

INTRODUCTION

Le logiciel de gestion documentaire Clio (Clio) est une solution informatique qui sert à organiser les fichiers. Il aide le personnel juridique autorisé de la Commission de la capitale nationale (CCN) à retrouver ses fichiers et à gérer ses dossiers. La CCN a réalisé une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP), car le téléchargement dans le nuage informatique de renseignements personnels est prévu avec Clio.

L'accès à Clio est réservé à l'équipe juridique de la CCN. Les fichiers qu'elle y téléchargera sont essentiellement protégés par le secret professionnel. Puisque les fichiers de renseignements personnels (FRP) contenant les données collectées par la CCN existent déjà dans l'architecture de gestion des renseignements personnels de l'organisation, cette activité ne nécessite la création d'aucun nouveau FRP.

L'EFVP a été réalisée dans le but de relever tout problème relatif à la vie privée et de fournir des stratégies d'atténuation des risques identifiés liés à la collecte, à l'utilisation, à la conservation et à la communication par la CCN de renseignements personnels au moyen de Clio.

CONTEXTE

La CCN est en train de mettre en place une application et une infrastructure de stockage pour gérer les renseignements liés à ses dossiers (cas y compris) pour les stocker plus efficacement afin qu'il soit facile de les retrouver au moyen d'outils intelligents conçus pour la gestion documentaire. Présentement, ce travail se fait en majeure partie de façon manuelle; ce qui prend du temps, est inefficace et constitue une utilisation improductive des ressources.

Principalement, ce projet vise à mettre en œuvre une solution qui gère les activités essentielles suivantes :

i. réduction du travail de recherche de documents lors du montage des dossiers;
ii. réduction de la duplication des documents et du travail requis pour gérer les dossiers sur de longues périodes;
iii. atténuation du risque que certains fichiers soient exclus de la communication préalable;
iv. gain d'efficacité grâce à l'automatisation des processus et à la capacité de rassembler les documents existants s'il survient de nouvelles questions basées sur d'anciens cas;
v. nécessité de réduire l'utilisation du papier et l'espace de stockage nécessaire.

DESCRIPTION ET PORTÉE

Afin de faciliter la gestion de ses dossiers juridiques, la CCN a conclu un contrat avec Clio, une société informatique qui offre des solutions logicielles. Cette société propose aux équipes juridiques un logiciel dans le nuage informatique qui prend en charge diverses tâches de gestion documentaire propres à l'exercice du droit. Son siège social se trouve à Burnaby, en Colombie-Britannique.

La CCN demeure propriétaire des renseignements personnels contenus dans les fichiers qu'elle télécharge sur la plateforme Clio. Clio ne lui sert qu'à retrouver des renseignements et à organiser ses dossiers juridiques. La collecte de renseignements personnels, le cas échéant, a déjà eu lieu au moment de la création initiale des dossiers. Les renseignements personnels collectés sont déjà dans des dossiers papier ou dans une base de données qui appartient à la CCN. Clio ne sert donc qu'à organiser les fichiers et à aider le personnel juridique autorisé de la CCN à les retrouver et à gérer les dossiers. Malgré cela, la CCN estime qu'il est nécessaire d'effectuer une EFVP, car des renseignements personnels seront téléchargés dans le nuage informatique, une fonctionnalité qui fait partie de la solution Clio.

Seule l'équipe juridique de la CCN aura accès à Clio. Les fichiers qu'elle y téléchargera sont essentiellement protégés par le secret professionnel. Les FRP contenant les données collectées par la CCN existent déjà dans l'architecture de gestion des renseignements personnels de l'organisation. Par conséquent, cette activité ne nécessite la création d'aucun nouveau FRP.

Utilité de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Il était nécessaire d'effectuer une EFVP pour relever tout problème relatif à la vie privée et fournir des stratégies d'atténuation des risques identifiés liés à la collecte, à l'utilisation, à la conservation et à la communication par la CCN de renseignements personnels au moyen de Clio.

Identification et catégorisation du risque

Clio servira à indexer et à stocker les documents dont se servent les Services juridiques. Ces documents sont notamment aux formats doc, .rtf, .xls, et .pdf. Ils contiennent des renseignements étayant la prise de décisions ou toute procédure judiciaire liée aux dossiers.

Au moment d'indexer les documents, certains renseignements seront saisis et indexés dans le but de faciliter la recherche, par le personnel des Services juridiques, de documents pertinents. Ces renseignements pourraient comprendre les suivants :

i. coordonnées (nom, organisation, adresse, adresse courriel, numéro de téléphone;
ii. titre de référence du fichier (p. ex. la description du fichier en lien avec les documents);
iii. mots-clés (p. ex. bail, contrat).

Le risque associé à ces renseignements est considéré comme étant faible.

Types de renseignements personnels concernés et contexte

La CCN collecte des renseignements personnels en conformité avec les activités et les responsabilités que lui autorise la loi. Les renseignements personnels qu'elle collecte et dont elle se sert, et qui pourraient figurer en dossier dans Clio, sont les suivants :

Réclamations et rapports d'incidents : rapports d'incidents ou d'accidents, rapports de police, rapports de témoins, estimations, sommes versées ou reçues, quittances et renseignements connexes. Les renseignements personnels pourraient comprendre les suivants : nom, adresse,

numéro de téléphone, renseignements médicaux et financiers, ainsi que le nom et l'adresse des témoins.

Baux : renseignements personnels de base sur les personnes qui ont possédé ou occupé des propriétés de la CCN dans le passé, ainsi que toute l'information relative à la location des propriétés, au montant des loyers, aux paiements, aux activités de recouvrement et aux rapports de solvabilité, y compris la correspondance connexe. Ces renseignements pourraient contenir les résultats des enquêtes de solvabilité des locataires que la CCN a menées dans le but de déterminer leur capacité financière à louer la propriété.

Violation et exécution : les fichiers pourraient contenir une description des incidents et du matériel saisi; une identification des personnes agentes témoins; et tout autre détail pertinent. Ces renseignements sont recueillis en vertu de l'article 10 de la *Loi sur la capitale nationale*. Les renseignements personnels collectés pourraient comprendre les suivants : le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et le numéro de plaque d'immatriculation de la personne contrevenante.

Ces éléments de renseignements personnels ne changeront pas du fait de la mise en œuvre de Clio. Cependant, le support qui les gère constituera une nouvelle plateforme technologique.

Le personnel des Services juridiques de la CCN ne travaillerait qu'avec un nombre limité de renseignements personnels, et ces renseignements seraient collectés auprès de la personne ou de l'organisation concernée. En outre, ces renseignements sont déjà dans le répertoire électronique Entreprise connecte (ECM) ou sur papier. Clio enregistre l'information dans un format numérique consultable pour la gestion documentaire.

Les renseignements personnels contenus dans les dossiers pourraient concerner les clients de la CCN et les membres du public. Certains fichiers peuvent contenir des informations sur les employés. Par exemple, un litige contre un employé actuel ou ancien ou des conseils liés à une enquête sur un employé qui pourrait donner lieu à un litige.

Participation de partenaires et du secteur privé au programme ou à l'activité

Il est possible que les renseignements stockés dans l'outil de gestion des documents juridiques soient communiqués au sein de la CCN et à des parties impliquées dans le dossier, ou à d'autres institutions fédérales, du personnel juridique externe autorisé, des spécialistes et des tribunaux administratifs, au besoin. Ces renseignements seront hébergés dans le nuage informatique, sur l'application Clio. Clio n'a pas accès aux contenus que la CCN stocke dans le système, y compris les renseignements personnels, Ceci est accompli par la sécurité fondée sur les rôles et que les droits d'accès sont strictement contrôlés.

Aucune tierce partie n'aura accès à Clio. Les renseignements en seront d'abord extraits puis communiqués au moyen de canaux sécurisés, comme c'est pratique courante actuellement.

La communication des renseignements ne sera pas différente de ce qui se fait déjà pour la gestion des dossiers juridiques et des litiges. Présentement, les fichiers sont transmis au moyen de canaux sécurisés, tels que des courriels cryptés, des clés USB cryptées ou des dossiers

papier. Clio procure une fonctionnalité de transmission sécurisée des documents, selon les besoins.

Durée du programme ou de l'activité

La nature des documents à stocker dans Clio est telle que les dossiers devront être stockés conformément aux FRP correspondants. Les dossiers actifs pourront le rester durant une période prolongée. Les dossiers tels que les baux seront renouvelés régulièrement (annuellement, semestriellement, etc.). Dans le cas des litiges, les documents relatifs aux cas résolus seront conservés pour servir de précédent en cas de besoin, jusqu'à la date prévue de leur destruction.

La durée de conservation des renseignements dans le système n'a pas d'incidence sur le risque associé à ces renseignements. En fait, le risque est plus grand pour la CCN si les renseignements ne sont pas facilement récupérables (p. ex. si des documents papiers sont égarés), car ils pourraient être indispensables à la gestion des dossiers.

TECHNOLOGIE ET RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La CCN est en train de mettre en œuvre un outil de gestion de ses documents de nature juridique appelé Clio. Clio est une solution informatique hébergée au Canada dont se servent des cabinets juridiques et des gouvernements répartis dans tout le Canada et ailleurs dans le monde. La CCN a procédé à une évaluation de la sécurité de cette solution et l'a jugée sûre. Aucun nouveau renseignement personnel ne se crée au moyen de Clio. Il s'agit d'un outil de traitement de renseignements personnels déjà collectés.

Transmission des renseignements personnels

Clio est une solution hébergée, mais les documents qui y sont stockés ne sont accessibles par aucun autre système. Clio offre la possibilité de transmettre des documents à d'autres collègues juristes au moyen d'un lien privé protégé par un mot de passe. Au besoin, les fichiers qu'il contient peuvent être imprimés et transmis lorsqu'il y a des demandes d'AIPRP ou transmis à des cabinets juridiques externes.

Les renseignements que contiennent d'autres bases de données de la CCN, comme ECM, ou qui existent en format papier seront transférés dans Clio.

Risques si les renseignements étaient compromis

Les fichiers gérés par les Services juridiques de la CCN pourraient contenir des renseignements susceptibles de nuire aux parties concernées.

Étant donné que la CCN exerce peu de contrôle sur la nature des renseignements que lui fournissent les parties au litige, la sensibilité des renseignements utilisés dans l'organisation est traitée comme étant élevée (Protégé B). L'utilisation ou la communication non autorisée de ces renseignements pourrait entrainer une atteinte à la vie privée, des inconvénients, des dommages financiers ou être gênante pour la personne qu'ils concernent.

En cas d'atteinte à la vie privée (accidentelle ou délibérée), la CCN pourrait également faire l'objet de poursuites civiles et être tenue pour responsable d'atteintes à la vie privée ayant causé des dommages à une personne.

Le risque de dommages à l'organisation est de modéré à faible, car les dossiers juridiques ne concernent fort probablement personne d'autre que les parties concernées.

L'assurance que des mesures de protection appropriées sont en place pour protéger les renseignements personnels est un processus continu, car les questions de sécurité (administrative, physique, technique) évoluent et changent. La CCN suit la Directive sur les pratiques relatives à la protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil du Trésor. Elle a donc élaboré des procédures documentées de gestion des atteintes à la vie privée.

Tout renseignements susceptibles d'avoir une incidence sur les procédures judiciaires ou les litiges en cours, sur le secret professionnel ou sur les renseignements confidentiels de tierces parties pourraient avoir des effets très préjudiciables sur les parties au litige.

Atténuation des risques : résumé des recommandations

- Clio ne prend pas de décisions administratives. Ce logiciel ne fait qu'organiser les fichiers afin que les Services juridiques puissent les retrouver facilement.
- La CCN dispose de protocoles pour atténuer les risques d'utilisation et de communication non autorisées des renseignements personnels.
- La CCN veillera à ce que les membres de son personnel qui utilisent le système reçoivent une formation adéquate sur les politiques de protection des renseignements personnels et sur le traitement de ces derniers.
- La CCN a estimé que le risque de compromission de la base de données est faible, car l'accès est limité à l'équipe juridique. Les contrôles d'accès stricts de Clio atténuent le risque d'atteinte à la vie privée.
- Clio a été évalué comme étant sûr et est utilisé par la communauté juridique dans son ensemble, sans qu'aucun incident lié à la vie privée n'ait été signalé.
- Puisque les fichiers sont hébergés sur le serveur d'une tierce partie, le contrat comporte des dispositions appropriées pour garantir la protection des renseignements personnels et faire en sorte que les protocoles et procédures appropriés de sécurité et de protection de la vie privée soient respectés.