

Annexe A
Appendice 2 — Obligations en
matière de protection des
renseignements personnels

1. Généralités

1.1 *Objet*

Le présent appendice vise à énoncer les obligations de l'entrepreneur en matière de protection des renseignements personnels en ce qui a trait à la collecte, au traitement, à la transmission, à la divulgation, au stockage ou à l'élimination des données du Canada contenant des renseignements personnels. Tous les renseignements personnels stockés dans les systèmes de l'entrepreneur ou que l'entrepreneur est tenu de traiter (recueillir, utiliser, conserver, divulguer et éliminer) doivent être protégés en tout temps par la mise en œuvre de mesures de protection administratives, physiques et techniques conçues pour que les renseignements personnels soient protégés en fonction du niveau de préjudice qui pourrait survenir en cas d'atteinte à la vie privée et conformément au présent appendice (collectivement, les « **obligations en matière de protection des renseignements personnels** »).

1.2 *Transfert des obligations en matière de protection des renseignements personnels*

Les obligations de l'entrepreneur contenues dans les présentes obligations en matière de protection des renseignements personnels doivent être transférées par l'entrepreneur à ses sous-traitants dans la mesure où elles s'appliquent à eux.

1.3 *Gestion des changements*

L'entrepreneur doit, pendant toute la durée du contrat, prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre à jour et maintenir à jour les obligations en matière de protection des renseignements personnels afin de se conformer aux pratiques de sécurité des normes de l'industrie.

L'entrepreneur doit informer le Canada de tous les changements qui présentent une détérioration importante ou qui pourraient avoir une incidence négative importante sur les services fonduagiques offerts dans le présent contrat, y compris les changements ou améliorations technologiques, administratifs ou autres qui sont apportés et qui pourraient avoir une incidence négative importante sur la collecte, l'utilisation, le traitement, la divulgation, la conservation ou l'élimination des données qui contiennent des renseignements personnels. L'entrepreneur accepte d'offrir toutes les améliorations qu'il offre à ses clients en général dans le cadre de son service régulier, sans supplément pour le Canada.

2. Reconnaissance

Les parties reconnaissent ce qui suit :

- (a) Toutes les données du Canada contenant des renseignements personnels sont soumises à ces obligations en matière de protection des renseignements personnels.
- (b) Nonobstant toute autre disposition du présent appendice, les parties partagent la responsabilité de l'élaboration et du maintien des politiques, des procédures et des contrôles de confidentialité relatifs aux données du Canada.
- (c) L'entrepreneur ne doit pas avoir en sa possession ou tenter d'avoir en sa possession des données du Canada, ni permettre à aucun membre de son personnel d'y avoir accès avant

que ne soient instaurées les obligations en matière de protection des renseignements personnels prévues par le présent appendice, au plus tard à la date d'attribution du contrat.

3. Propriété des données

- (1) Le Canada demeurera en tout temps le responsable des renseignements personnels traités par l'entrepreneur dans le cadre du contrat. Conformément aux lois applicables en matière de protection des données, le Canada est chargé d'assurer le respect des obligations en matière de protection des renseignements personnels à titre de responsable, en particulier en ce qui concerne la justification de toute transmission de renseignements personnels à l'entrepreneur (y compris la remise de tous les avis requis et l'obtention de tous les consentements et autorisations nécessaires, ou l'obtention de tout autre fondement juridique approprié en vertu de la loi applicable sur la protection des données avec l'assistance technique de l'entrepreneur), et des décisions et des mesures du Canada concernant le traitement de ces données personnelles.
- (2) L'entrepreneur est et demeurera en tout temps un préposé au traitement en qui concerne les données contenant des renseignements personnels qui lui sont fournis par le Canada en vertu du contrat. L'entrepreneur est responsable de respecter ses obligations conformément à l'accord de traitement des données de l'entrepreneur et à ses obligations en tant que sous-traitant en vertu des lois applicables en matière de protection des renseignements personnels (c.-à-d. la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* [LPRPDE]).
- (3) L'entrepreneur doit s'abstenir d'utiliser ou autrement traiter les données du Canada contenant des renseignements personnels, y compris des métadonnées, ou d'en tirer de l'information à des fins de partage des données, d'analyse des données, de profilage de données, de publicité ou à des fins commerciales semblables. Entre les parties, le Canada conserve tous les droits, titres et intérêts relatifs aux données du client. L'entrepreneur n'acquiert aucun droit sur les données du client, à l'exception des droits que le client accorde à l'entrepreneur de fournir les services infonuagiques au client.
- (4) Toutes les données du Canada qui sont stockées, hébergées ou traitées au nom du Canada demeurent la propriété du Canada.

4. Demandes d'accès aux renseignements personnels

- (1) Le Canada et l'entrepreneur doivent établir, selon des conditions mutuellement acceptables, un processus de traitement des demandes de communication de dossiers en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* ainsi que des demandes d'accès aux renseignements personnels en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- (2) Dans les 30 jours civils de la demande du Canada suivant l'attribution du contrat, l'entrepreneur doit produire un document expliquant la manière dont il aidera le Canada à traiter les demandes d'accès, y compris comment il accusera réception d'une demande d'accès et comment il fournira les renseignements demandés ou permettra au Canada d'obtenir ces renseignements.

5. Assurance d'une tierce partie : certifications

- (1) L'entrepreneur doit s'assurer que tous les renseignements personnels, y compris les données du Canada, qu'il peut héberger, stocker ou traiter au nom du Canada sur son infrastructure (y compris les services IaaS, PaaS ou SaaS fournis au Canada) et les points de prestation des services sont protégés par des mesures appropriées de protection des

renseignements personnels et de sécurité qui respectent les exigences énoncées dans les pratiques et politiques de l'entrepreneur en matière de protection des renseignements personnels.

- (2) L'entrepreneur doit démontrer que les mesures sont conformes aux exigences énoncées dans les certifications suivantes en fournissant des rapports d'évaluation ou des certifications de tiers indépendants qui portent sur chaque couche de service (p. ex. IaaS, PaaS et SaaS) au sein de l'offre de services infonuagiques, notamment :
 - (1) ISO/CEI 27018:2014 Technologies de l'information – Techniques de sécurité – Code de bonnes pratiques pour la protection des informations personnelles identifiables (PII) dans l'informatique en nuage public agissant comme processeur de PII – Certification obtenue par un organisme de certification accrédité.
- (3) Chaque certification produite doit : i) mentionner le nom légal de l'entreprise de l'entrepreneur ou du sous-traitant applicable; ii) mentionner la date de certification de l'entrepreneur ou du sous-traitant et l'état de cette certification et iii) dresser la liste des services visés par le rapport de certification. Si la méthode déterminée est utilisée pour exclure des sous-traitants proposant des services comme l'hébergement de centres de données, le rapport d'évaluation du sous-traitant doit être inclus.
- (4) Chaque vérification doit faire l'objet d'un rapport qui sera mis à la disposition du Canada. Les certifications doivent être accompagnées d'éléments de preuve à l'appui, comme le rapport d'évaluation ISO élaboré pour valider la conformité avec la certification ISO, et elles doivent clairement divulguer toutes les constatations importantes du vérificateur. L'entrepreneur doit régler rapidement tout problème soulevé dans un rapport de vérification, à la satisfaction du vérificateur.
- (5) L'entrepreneur est censé maintenir sa certification ISO 27018 pendant toute la durée du contrat. L'entrepreneur doit fournir ou rendre accessible, au moins une fois par année et rapidement à la demande du Canada, tous les rapports ou dossiers pouvant être raisonnablement exigés pour démontrer que l'entrepreneur possède des certifications actuelles.

6. Conformité en matière de protection des renseignements personnels

- (1) L'entrepreneur doit démontrer les points suivants dans des rapports d'évaluation et de vérification de tierces parties :
 - (a) La création, la collecte, la réception, la gestion, l'accès, l'utilisation, la conservation, l'envoi, la communication et l'élimination des renseignements personnels sont limités à ce qui est nécessaire pour fournir les services infonuagiques;
 - (b) Des processus et des contrôles de sécurité à jour ont été mis en place, comme des contrôles de gestion de l'accès, des mesures de sécurité des ressources humaines, la cryptographie et des mesures de sécurité physique, opérationnelle et des communications qui préservent l'intégrité, la confidentialité et l'exactitude de toutes les informations, données et métadonnées, peu importe leur format.

7. Vérification de la conformité

- (1) Si le Canada doit procéder à des vérifications de sécurité et de protection des renseignements personnels, à des inspections ou à un examen de toute information supplémentaire (p. ex. documentation, flux de données, description de la protection des données, architecture des données et descriptions de sécurité), les deux parties conviennent de négocier une solution de bonne foi et d'examiner les motifs de la demande du Canada ainsi que les processus et protocoles de l'entrepreneur.
- (2) L'entrepreneur doit effectuer les vérifications de la confidentialité et de la sécurité des ordinateurs, de l'environnement informatique et des centres de données physiques qu'il utilise pour traiter les données du Canada contenant des renseignements personnels, de la manière suivante :
 - (a) Lorsqu'une norme ou un cadre prévoit des vérifications, une vérification de cette norme ou de ce cadre de contrôle sera entreprise au moins une fois par année;
 - (b) Chaque vérification sera effectuée conformément aux normes et aux règles de l'organisme de réglementation ou d'accréditation pour chaque norme ou cadre de contrôle applicable;
 - (c) Chaque vérification sera effectuée par des vérificateurs de sécurité externes qualifiés, indépendants et qui i) sont compétents selon l'American Institute of Certified Public Accountants ou CPA Canada (Comptables professionnels agréés du Canada) ou selon le régime de certification ISO et ii) respectent la norme ISO/IEC 17020 sur les systèmes de gestion de la qualité, au choix et aux frais de l'entrepreneur.
- (3) Chaque vérification donnera lieu à la production d'un rapport de vérification qui doit être mis à la disposition du Canada. Le rapport de vérification doit énoncer clairement toutes les constatations importantes faites par le vérificateur externe. L'entrepreneur doit, à ses frais, corriger rapidement et à la satisfaction du vérificateur les problèmes et les lacunes soulevés dans tout rapport de vérification.
- (4) À la demande du Canada, l'entrepreneur ou un sous-traitant peut fournir des preuves supplémentaires, y compris des plans de sécurité et de confidentialité du système, des conceptions ou des documents d'architecture qui donnent une description complète du système, notamment tous les éléments de données contenant des renseignements personnels, afin d'achever les rapports de certification et de vérification décrits à la section 5 – Assurance d'une tierce partie et de démontrer la conformité de l'entrepreneur aux certifications requises de l'industrie.

8. Protection des renseignements personnels dès la conception

L'entrepreneur doit démontrer qu'il met en œuvre la protection des renseignements personnels dès la conception <https://www.ipc.on.ca/wp-content/uploads/Resourcs/7foundationalprinciples.pdf> (en anglais) lors du développement et de la mise en œuvre de produits en se conformant à la norme ISO 27032 ou à la norme ISO/IEC 2900:2011 Technologies de l'information — Techniques de sécurité — Cadre privé pour les contrôles de sécurité de l'information fondé sur la norme ISO/IEC 27002 pour les services infonuagiques – Certification obtenue par un organisme de certification accrédité. Le cycle de développement des logiciels est également conforme aux exigences énoncées à la section 16 — Développement sécurisé de l'appendice 1 — Obligations en matière de sécurité.

9. Agent de protection de la vie privée

- (1) L'entrepreneur doit, dans les dix jours suivant la date d'entrée en vigueur du présent contrat, donner au Canada le nom de la personne qui agira en tant qu'agent de protection de la vie privée et représentant de l'entrepreneur pour toutes les questions relatives aux dossiers et renseignements personnels. L'entrepreneur doit fournir le nom et les coordonnées de cette personne, y compris son titre commercial, son adresse courriel et son numéro de téléphone.

10. Aide à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du Canada

- (1) L'entrepreneur doit assister le Canada pour la création d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée conformément à la *Directive sur l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* du Conseil du Trésor (<https://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=18308>), en l'aidant à produire la documentation à l'appui, y compris une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) de base pour le Canada fournie par l'entrepreneur. L'entrepreneur s'engage à fournir ce soutien dans les cinq à dix jours ouvrables suivant une demande ou dans un délai convenu d'un commun accord, selon la complexité de la demande du Canada.

- (2) Plan de gestion de la protection des renseignements personnels

L'entrepreneur doit fournir un plan de gestion de la protection des renseignements personnels ou une EFVP de base pour démontrer qu'il peut satisfaire aux exigences du contrat et prouver sa capacité de gérer les dossiers et renseignements personnels afin que le Canada puisse s'acquitter de ses obligations légales, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Canada, la *Loi sur l'accès à l'information*, L. R. 1985, ch. A-1, et la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, L.C. 2004, ch. 11. Le plan de gestion de la protection des renseignements personnels doit décrire en détail les éléments suivants :

- (a) Les stratégies de protection des renseignements personnels de l'entrepreneur et la façon exacte de traiter les renseignements personnels pendant leur cycle de vie;
- (b) Les méthodes employées pour recueillir, utiliser, conserver et divulguer les renseignements personnels exclusivement aux fins d'exécution des travaux prévus au contrat;
- (c) Les méthodes employées pour restreindre l'accès aux dossiers et renseignements personnels aux personnes autorisées (selon le principe du besoin de connaître) et exclusivement aux fins d'exécution des travaux prévus au contrat;
- (d) Le protocole à suivre en cas d'atteinte à la vie privée et les méthodes employées pour traiter une telle situation;
- (e) Les mesures prévues par l'entrepreneur pour que les exigences canadiennes en matière de protection des renseignements personnels, telles qu'elles sont énoncées dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, soient respectées tout au long de l'exécution des travaux et pendant la durée du contrat;
- (f) Toute nouvelle mesure que l'entrepreneur entend mettre en œuvre pour protéger les dossiers et renseignements personnels en fonction de leur classification de sécurité;
- (g) Les mesures que l'entrepreneur entend prendre pour que les rapports renfermant des renseignements personnels soient stockés ou transmis de façon sûre, en fonction de leur classification de sécurité;

- (h) La méthode employée par l'entrepreneur pour que son personnel soit formé sur la protection des renseignements personnels et les principes associés.

L'entrepreneur doit soumettre une ébauche du plan de gestion des renseignements personnels aux fins d'approbation dans les 60 jours ouvrables du gouvernement fédéral suivant l'attribution du contrat par le Canada. Le Canada se réserve le droit de demander qu'on apporte des modifications au plan afin de s'assurer que les renseignements personnels sont adéquatement gérés par l'entrepreneur.

À la demande du Canada, l'entrepreneur doit présenter une version actualisée de son plan de gestion des renseignements personnels dans les 20 jours ouvrables du gouvernement fédéral suivant la demande.

11. Atteinte à la vie privée

- (1) L'entrepreneur, s'il soupçonne ou constate un accès ou un traitement non autorisé de renseignements personnels (l'« **incident** »), doit évaluer cet incident et y réagir rapidement. Dans la mesure où l'entrepreneur prend connaissance d'un incident et détermine qu'il s'agit d'une atteinte à la vie privée entraînant un détournement ou une destruction accidentelle ou illégale, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès à des renseignements personnels transmis, stockés ou autrement traités dans ses systèmes ou dans l'environnement des services infonuagiques qui compromettent la sécurité, la confidentialité ou l'intégrité de ces renseignements personnels (l'« atteinte à la vie privée »), il informera le Canada de cette atteinte sans retard indu et conformément à la section 26 de l'appendice 1 – Obligations en matière de sécurité.
- (2) L'entrepreneur doit :
- (a) Tenir un registre des atteintes à la sécurité avec une description de l'atteinte, la période, les conséquences de l'atteinte, le nom du déclarant et de la personne à qui l'atteinte a été signalée, ainsi que la procédure de récupération des données;
 - (b) Suivre ou permettre au Canada de suivre les divulgations de données du Canada, y compris le type de données divulguées, les personnes y ayant eu accès et le moment où l'incident s'est produit.

12. Renseignements personnels

Les sous-sections qui suivent s'appliquent aux situations où l'entrepreneur confirme qu'il a accès aux données du Canada, et qu'il en assure la garde et le contrôle.

12.1 Propriété des dossiers et renseignements personnels

- (1) Pour exécuter les services infonuagiques, **l'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger recevra ou recueillera des renseignements personnels auprès de tiers. **L'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger reconnaît qu'il n'a aucun droit sur les dossiers et renseignements personnels et que le Canada est propriétaire des dossiers. Sur demande, **l'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doit mettre immédiatement tous les dossiers et renseignements personnels à la disposition du Canada.

12.2 Utilisation des renseignements personnels

- (1) **L'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger convient de créer, de recueillir, de recevoir, de gérer, d'utiliser, de conserver et d'éliminer les dossiers et renseignements personnels ainsi que d'y accéder uniquement pour exécuter les services infonuagiques conformément au **contrat**.

12.3 Cueillette des renseignements personnels

- (1) Si **l'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doit recueillir des renseignements personnels auprès d'un tiers pour exécuter les services infonuagiques (c.-à-d. à partir de renseignements personnels qui font partie des données qui lui sont fournies par le Canada ou en son nom par l'entremise des services infonuagiques), **l'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger ne doit recueillir que les renseignements personnels nécessaires à la prestation des services infonuagiques. **L'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doit recueillir ces renseignements personnels auprès de la personne concernée et doit donner les informations suivantes à cette personne (au plus tard au moment où elle recueille les renseignements personnels) :
 - (a) Les renseignements personnels sont recueillis au nom du Canada et lui seront transmis;
 - (b) Les usages qui seront faits des renseignements personnels recueillis lui seront décrits;
 - (c) La divulgation des renseignements personnels est volontaire ou, s'il existe une obligation juridique de divulguer les renseignements personnels, les fondements de cette obligation juridique seront mentionnés;
 - (d) Les conséquences, le cas échéant, du refus de fournir les renseignements seront énoncées;
 - (e) L'intéressé a le droit d'accéder à ses renseignements personnels et d'y apporter des corrections;
 - (f) Les renseignements personnels font partie d'un fichier de renseignements personnels particulier (au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*) et fournissent à la personne des renseignements sur l'institution fédérale qui contrôle ce fichier de renseignements personnels, si l'autorité contractante a fourni ces renseignements à **l'entrepreneur ou au sous-traitant** destinataire étranger.
- (2) **L'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger et ses employés respectifs doivent se faire connaître des personnes auprès desquelles ils recueillent des renseignements personnels et leur donner un moyen de vérifier qu'elles sont autorisées à recueillir les renseignements personnels dans le cadre d'un contrat avec le Canada.
- (3) À la demande de l'autorité contractante, **l'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doit préparer un formulaire de demande de consentement à utiliser pour la collecte de renseignements personnels ou un script pour la collecte de renseignements personnels par téléphone. **L'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger ne doit pas commencer à utiliser le formulaire ou le script à moins que l'autorité contractante ne l'approuve au préalable par écrit. Il doit aussi obtenir le consentement de l'autorité contractante avant de modifier le formulaire ou le texte.

- (4) Si, au moment où il demande des renseignements personnels à une personne, **l'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doute que la personne a la capacité de consentir à la divulgation et à l'utilisation de ses renseignements personnels, il doit demander des instructions à l'autorité contractante.

12.4 Exactitude, confidentialité et intégrité des renseignements personnels

- (1) **L'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doit s'assurer que les renseignements personnels, le cas échéant, qu'il recueille pour le compte du Canada (c.-à-d. séparément des renseignements personnels qui font partie des données fournies à **l'entrepreneur ou le sous-traitant** par le Canada ou en son nom par l'entremise des services infonuagiques) sont aussi exacts, complets et à jour que possible. **L'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doit protéger la confidentialité de ces renseignements personnels. Dans cette optique et concernant les renseignements personnels qu'il recueille pour le compte du Canada, **l'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doit, au minimum :
- (a) S'abstenir d'utiliser des données d'identification personnelle (p. ex. numéro d'assurance sociale) pour coupler des bases de données multiples contenant des renseignements personnels;
 - (b) Isoler tous les dossiers de ses propres dossiers et renseignements;
 - (c) Ne donner l'accès aux dossiers et renseignements personnels qu'à ceux qui en ont besoin pour assurer les services infonuagiques (p. ex. en utilisant des mots de passe ou un accès biométrique);
 - (d) Former toute personne à laquelle il donne accès aux renseignements personnels sur l'obligation d'assurer la confidentialité et de ne l'utiliser qu'aux fins d'assurer les services infonuagiques. **L'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doit donner cette formation avant d'autoriser l'accès aux renseignements personnels et préparer à cet effet un dossier accessible à l'autorité contractante, sur demande;
 - (e) à la demande de l'autorité contractante, demander aux personnes ayant accès aux renseignements personnels de reconnaître, par écrit (sous une forme approuvée par l'autorité contractante), leurs responsabilités en matière de confidentialité des renseignements personnels, avant de leur en donner l'accès;
 - (f) Garder un registre de toutes les demandes faites par une personne de révision de ses renseignements personnels et de toutes les demandes de correction d'erreurs ou d'omissions concernant les renseignements personnels (que les demandes soient faites directement par une personne ou par le Canada au nom d'une personne);
 - (g) Joindre une note à tout dossier qu'une personne a demandé de corriger, mais que **l'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger a décidé, pour quelque raison que ce soit, de ne pas corriger. Lorsque cela se produit, **l'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doit immédiatement informer l'autorité contractante des détails de la correction demandée et des raisons pour lesquelles il a décidé de ne pas l'effectuer. Si l'autorité contractante demande que la correction soit effectuée, l'entrepreneur a l'obligation de le faire;

- (h) Tenir un registre de la date et de l'auteur de la dernière mise à jour de chaque dossier;
- (i) Tenir un journal de vérification électronique qui enregistre tous les accès et toutes les tentatives d'accès des dossiers électroniques. Le journal de vérification doit être tenu dans un format qui peut être lu par **l'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger et le Canada en tout temps;
- (j) Sécuriser et contrôler l'accès à tout exemplaire papier des dossiers.

12.5 Protection des renseignements personnels

- (1) **L'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger doit protéger les renseignements personnels à tout moment en prenant toutes les mesures raisonnablement nécessaires pour les sécuriser et protéger leur intégrité et leur confidentialité, conformément aux mesures de sécurité décrites à l'appendice 1 — Obligations en matière de sécurité.

12.6 Obligations réglementaires

- (1) **L'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger comprend que le Canada est tenu de traiter les dossiers et renseignements personnels conformément aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, de la *Loi sur l'accès à l'information*, L.R. 1985, ch. A-1, et de la *Loi sur la Bibliothèque et les Archives du Canada*, L.C. 2004, ch. 11.

12.7 Obligation juridique de divulguer les renseignements personnels

- (1) Si l'entrepreneur reçoit une assignation à témoigner ou une ordonnance judiciaire, administrative ou arbitrale d'une agence exécutive ou administrative, d'un organisme de réglementation ou de toute autre autorité gouvernementale qui concerne le traitement des renseignements personnels (« demande de divulgation »), il doit transmettre rapidement cette demande de divulgation au Canada sans y répondre, à moins que la loi applicable ne l'exige (y compris pour fournir un accusé de réception à l'autorité qui a fait la demande de divulgation).
- (2) À la demande du Canada, l'entrepreneur fournira au Canada l'accès à l'information en sa possession qui pourrait répondre à la demande de divulgation et toute l'aide raisonnablement requise pour que le Canada puisse répondre à la demande de divulgation en temps opportun.

12.8 Plaintes

Le Canada et **l'entrepreneur ou le sous-traitant** destinataire étranger conviennent de s'informer immédiatement et mutuellement de la réception d'une plainte en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ou de toute autre loi pertinente concernant les renseignements personnels. Les parties conviennent de s'échanger toute information nécessaire pour faciliter le règlement de la plainte et de s'informer immédiatement l'une l'autre de son dénouement.

12.9 Exception

Les obligations énoncées dans ces conditions générales supplémentaires ne s'appliquent pas aux renseignements personnels qui sont déjà du domaine public, du moment qu'elles ne sont pas devenues du domaine public, à la suite d'une faute ou d'une omission de l'entrepreneur ou de tout sous-traitant, agent ou représentant de l'entrepreneur ou de leurs employés.