



COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION DU QUÉBEC

Dossier : 1011735

Nom de l'organisme : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (anciennement Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis)

Date : 3 août 2016

Membre : M^e Cynthia Chassigneux

DÉCISION

OBJET

ENQUÊTE menée par la Commission d'accès à l'information (la Commission) de sa propre initiative en vertu des articles 122.1 et 123 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹.

[1] Le 30 janvier 2015, un article² du *Journal de Montréal* révèle que des documents contenant des renseignements personnels des patients du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal (anciennement Hôpital général juif Sir Mortimer B. Davis) (l'organisme) ont été retrouvés sur l'autoroute 15.

ENQUÊTE

[2] À la suite de cet article, la Commission entreprend une enquête de sa propre initiative. Cette enquête, menée par la Direction de la surveillance de la Commission, vise à établir la conformité des activités de l'organisme avec les exigences prévues à l'article 63.1 de la Loi sur l'accès, plus particulièrement quant

¹ RLRQ, c. A-2.1, Loi sur l'accès.

² Marie-Ève DUMONT, « Des informations confidentielles s'envolent sur l'autoroute », *Le Journal de Montréal*, 30 janvier 2015, <http://www.journaldemontreal.com/2015/01/30/des-informations-confidentielles-se-retrouvent-sur-lautoroute>.

aux mesures de sécurité prises pour assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits par l'organisme.

[3] Dans le cadre de son enquête, la Direction de la surveillance de la Commission interpelle l'organisme. Les 15 octobre, 16 octobre et 18 novembre 2015, la responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (la responsable) répond pour l'organisme.

[4] Dans ces réponses, la responsable précise le contexte entourant les faits à l'origine de l'enquête, et ce, dans les termes suivants :

« Nous avons découvert que c'était une erreur de la part de la secrétaire qui lors de l'épuration des dossiers cliniques a déposé les documents à détruire dans le bin de recyclage plutôt que le bin de déchiquetage ».

[5] Elle précise également que l'organisme a mis en place des mesures pour éviter que ce genre d'incident ne se reproduise, notamment en modifiant les politiques en place, en informant le personnel par le biais de l'intranet de ces modifications et en changeant l'étiquetage des bacs de recyclage et de déchiquetage.

OBSERVATIONS AU TERME DE L'ENQUÊTE

[6] Le 4 avril 2016, la Commission transmet à l'organisme un avis d'intention l'informant qu'elle a pris connaissance du document intitulé « La politique et la procédure de recyclage de [l'organisme] » transmis par la responsable de l'organisme à la Direction de la surveillance de la Commission le 16 octobre 2015. Ce document se présente sous la forme d'un graphique reprenant le logo du recyclage sur lequel on peut lire que les employés sont encouragés à déchiqueter leur propre papier pour en assurer la confidentialité ou encore à les placer dans des contenants marqués « Total Shred ».

[7] La Commission mentionne qu'elle s'interroge quant à savoir si ce graphique constitue le seul document expliquant la politique et la procédure de l'organisme en matière de recyclage et de déchiquetage ou s'il existe un autre document la décrivant plus en détail. La Commission s'interroge également quant à savoir si l'organisme dispose d'une politique concernant la gestion et la protection des renseignements personnels qu'il détient.

[8] La Commission mentionne aussi qu'elle s'interroge sur la nature du contrat confié par l'organisme à l'entreprise qui procède au recyclage et à la destruction des documents contenant des renseignements personnels recueillis par l'organisme³. Elle s'interroge quant à savoir si celui-ci respecte les conditions prévues aux articles 67.2 et 67.3 de la Loi sur l'accès.

[9] Partant, à la lumière des éléments au dossier, la Commission informe l'organisme qu'elle pourrait :

- recommander à l'organisme d'adopter une politique concernant la gestion et la protection des renseignements personnels qu'il détient conforme aux obligations imposées par la Loi sur l'accès;
- recommander à l'organisme de se doter d'une procédure en cas d'incident compromettant la confidentialité des renseignements personnels qu'il détient ou qui ont été confiés à un tiers;
- ordonner à l'organisme de prendre les mesures nécessaires afin que les contrats de service impliquant la communication de renseignements personnels réfèrent aux dispositions de la Loi sur l'accès applicables aux renseignements communiqués, aux mesures prises pour s'assurer de leur caractère confidentiel, à leurs conditions d'utilisation et de conservation et à la signature d'un engagement de confidentialité.

[10] Le 24 mai 2016, la coordonnatrice des services d'archives médicales répond pour l'organisme. Elle soutient que l'organisme a :

- révisé sa politique intitulée *Programme de recyclage du papier* après l'incident à l'origine de l'enquête de la Commission et que cette dernière est diffusée régulièrement auprès des employés;
- fait en sorte que les bacs de recyclage pour les documents confidentiels et non confidentiels soient mieux identifiés. Elle mentionne également que si un document confidentiel est retrouvé dans un bac de recyclage destiné aux documents non confidentiels, un suivi est fait avec les superviseurs;
- communiqué avec les personnes visées par l'incident.

³ Voir notamment, COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, *La destruction des documents contenant des renseignements personnels*, Mars 2014, disponible sur le site de la Commission.

[11] La coordonnatrice des services d'archives médicales précise que les bacs de recyclage pour les documents confidentiels sont gérés par la compagnie Total Shred, alors que les autres le sont par la compagnie RCI. Elle mentionne que l'organisme n'a « pas de contrat signé avec la compagnie Total Shred à ce stade-ci », un appel d'offres doit être lancé.

[12] Elle soutient néanmoins que :

« les documents [confidentiels] sont, depuis l'incident, déchiquetés sur place, dans le camion [de la compagnie Total Shred], avant de quitter. Leurs camions sont scellés et vidés sécuritairement dans leur établissement. Un certificat de destruction confidentiel nous est remis à chaque visite. [...]

La compagnie RCI n'a pas à fournir aucun écrit à l'égard de papier confidentiel, ceci ne fait pas partie de son mandat. Elle s'occupe uniquement du recyclage et des déchets cartons, etc. Celle-ci est mandatée en collaboration avec Approvisionnement Montréal (Sigma Santé) pour l'ensemble des établissements de santé de la région de Montréal. [...] ».

ANALYSE

[13] L'organisme est un organisme public, plus particulièrement un établissement de santé et de services sociaux, auquel s'applique la Loi sur l'accès⁴.

[14] La Loi sur l'accès prévoit qu'un organisme public doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels qu'il détient, et ce, tout au long de leur cycle de vie.

63.1. Un organisme public doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support.

[15] Ces mesures doivent être raisonnables et tenir compte notamment de la sensibilité des renseignements, de leur qualité et de leur support.

⁴ Loi sur l'accès, articles 3 et 7.

[16] Les renseignements personnels visés par l'enquête sont de nature particulièrement sensible : ils révèlent notamment des informations concernant la santé de plusieurs personnes.

[17] Des mesures de sécurité adéquates contribuent non seulement à limiter les risques d'utilisation ou de communication inappropriée de ces renseignements personnels, mais aussi à encadrer la conservation et la destruction de ces renseignements.

[18] De même, lors d'un événement compromettant la confidentialité de renseignements personnels, l'organisme doit prendre les moyens nécessaires afin d'éviter ou de limiter le préjudice que les personnes concernées par les renseignements personnels peuvent subir et éviter qu'une telle situation se reproduise.

[19] En l'espèce, la Commission constate que l'organisme a pris différentes mesures, décrites aux paragraphes 10 et 12, pour éviter qu'un incident tel que celui à l'origine de l'enquête ne se reproduise. La Commission a pris connaissance de ces mesures et elle s'en déclare satisfaite.

[20] La Commission constate également que l'organisme va procéder à un appel d'offres relatif au recyclage et à la destruction des documents contenant des renseignements personnels recueillis par l'organisme.

[21] La Commission constate aussi que l'organisme a communiqué avec les personnes visées par l'incident pour s'excuser et pour les aviser des mesures prises pour éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

CONCLUSION

[22] Considérant les mesures prises par l'organisme et qu'il s'agit d'un cas isolé, la Commission n'entend pas émettre d'ordonnance et ferme le dossier.

[23] Elle recommande toutefois à l'organisme de prendre les mesures nécessaires afin que le contrat de service qui sera conclu à la suite de l'appel d'offres mentionné au paragraphe 11 et qui implique la communication de renseignements personnels réfère aux dispositions de la Loi sur l'accès applicables aux renseignements communiqués, aux mesures prises pour s'assurer de leur caractère confidentiel, à leurs conditions d'utilisation et de conservation et à la signature d'un engagement de confidentialité.

[24] Elle invite ainsi à l'organisme d'informer la Direction de la surveillance de la Commission de la signature du contrat de service faisant suite à l'appel d'offres mentionné au paragraphe 11, et ce, dans un délai de 30 jours de la signature de celui-ci.

Cynthia Chassigneux
Juge administratif