

Office of the Access  
to Information and  
Privacy Commissioner

New Brunswick



Commissariat à l'accès  
à l'information et à la  
protection de la vie privée

Nouveau-Brunswick

# RAPPORT DES CONCLUSIONS DE L'ENQUÊTE DE LA COMMISSAIRE

*Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements  
personnels sur la santé*

Affaire de notification d'une atteinte à la vie privée: 2011-344-H-118

Date : le 31 mai 2012

## ***Atteinte à la vie privée***

En juin 2011, un employé d'une pharmacie a ramassé des sacs à déchets dans l'officine, les a transportés dans l'entrepôt et les a placés à l'extérieur de la porte de l'aire de réception de la plateforme de chargement. Les sacs à déchets étaient destinés à être jetés dans les bennes situées dans le stationnement de la pharmacie; ils contenaient des déchets, y compris des copies d'ordonnances médicales, des étiquettes de médicaments, des fiches d'information indiquant différentes ordonnances et divers autres documents contenant des renseignements personnels sur la santé de clients de la pharmacie. Ces documents, soit ceux qui comportent de l'information sur les clients, n'étaient pas censés se trouver dans des sacs à déchets, mais plutôt dans des sacs transparents destinés à la destruction sécuritaire par une entreprise de déchiquetage. L'atteinte a été causée en partie par le personnel, qui avait déchiré les documents et les avait jetés dans des sacs à déchets ordinaires.

Au moment même où l'on transportait les sacs à déchets, dans lesquels se trouvaient des morceaux de documents contenant des renseignements personnels sur la santé, de la plateforme de chargement aux bennes extérieures, une livraison est arrivée à la plateforme de la pharmacie. Elle devait être déchargée du camion de livraison sur-le-champ; par conséquent, l'employé qui s'occupait des déchets a interrompu sa première tâche pour aider au déchargement.

Une fois le camion de livraison parti, l'employé a constaté qu'un sac à déchets avait été coincé sous une des roues arrière du camion. Il a donc averti le gérant adjoint de la pharmacie, qui lui a demandé de récupérer le sac à déchets, ce que l'employé n'a pas été en mesure de faire. Il n'y a pas eu de suivi à ce sujet.

Le vendredi 3 juin 2011 au matin, la pharmacie a reçu un appel d'une agence médiatique qui avait des questions au sujet de déchets trouvés sur une route rurale. L'agence avait été avisée que des déchets appartenant à la pharmacie avaient été trouvés dans un champ avoisinant. Supposant qu'il s'agissait du sac à déchets manquant, le gérant et l'employé témoin de l'incident se sont rendus sur les lieux pour ramasser les déchets. En ratissant le secteur, ils ont trouvé des flacons vides, des papiers souillés, des papiers déchirés, des copies partielles et complètes d'ordonnances, des étiquettes d'ordonnance, des cartes d'ordonnance pour portefeuille et des bouteilles d'ordonnance, qu'ils ont ramassé sur une distance de deux kilomètres dans ce secteur. Le gérant et l'employé ont fouillé cette même distance à trois reprises afin de s'assurer d'avoir ramassé tous les déchets.

Cela fait, ils les ont ramenés à la pharmacie pour les examiner. Les documents avaient été trempés par la pluie de la veille; ils les ont donc étendus pour les laisser sécher pour en examiner le contenu par suite. C'est à ce moment qu'ils ont découvert que certains de ces documents n'avaient pas été détruits comme il se doit puisqu'on pouvait clairement y lire les renseignements sur la santé des clients. Même si la plupart des documents trouvés dans les déchets comportaient des traces de rayure ou de retrait des parties d'étiquettes où figuraient les noms, 18 morceaux de dossiers donnaient l'identité de clients : le

nom, l'adresse, le numéro de téléphone, les étiquettes d'ordonnance, le nom du médecin de famille ou le montant.

La pharmacie a informé le Commissariat des détails de l'incident et la Commissaire a lancé une enquête.

## CONSTATATIONS DE L'ENQUÊTE

### Dossiers de pharmacie contenant les ordonnances et les reçus de clients

La *Loi* s'applique dans cette situation puisqu'elle régit la protection des renseignements personnels sur la santé dont la pharmacie a la garde ou le contrôle et puisqu'une pharmacie est un « dépositaire » aux termes de la *Loi* (selon la définition donnée à l'article 1, où les pharmacies figurent précisément comme dépositaire et établissement de soins de santé). Par conséquent, la pharmacie doit se conformer à toutes les obligations et responsabilités d'un dépositaire qui sont exposées dans la *Loi*, dont la protection et la destruction sécuritaire des renseignements personnels sur la santé de ses clients.

Ces renseignements sont définis sommairement et ils comprennent la plus grande partie de l'information divulguée dans le cadre de cet incident :

*Renseignements identificatoires oraux ou sur un support quelconque se rapportant à une personne physique dans le cas où :*

- a) *ils ont trait à sa santé physique ou mentale, et ses antécédents familiaux ou en matière de santé, y compris son information génétique;*
- b) *ils ont trait à son inscription, y compris son numéro d'assurance-maladie;*
- c) *ils ont trait aux soins de santé qui lui sont fournis;*
- d) *ils ont trait aux paiements ou à l'admissibilité à des soins de santé ou à son admissibilité à ces soins ou à cette assurance;*
- e) *ils ont trait au don d'une partie de son corps ou d'une de ses substances corporelles ou qui sont dérivés de l'analyse ou de l'examen d'une telle partie ou substance, y compris des renseignements dérivés d'une analyse ou d'un examen d'ordre génétique la concernant;*
- f) *ils identifient son mandataire spécial;*
- g) *ils identifient son fournisseur de soins de santé.*

Dans cette affaire, les documents jetés dans le sac à déchets – qui a par la suite été dispersé dans un secteur public – contenaient le nom des clients auquel étaient associés leurs renseignements médicaux sous forme d'ordonnances, du nom de leur médecin de famille et sous d'autres formes de renseignements identificatoires, tous considérés comme des « renseignements personnels sur la santé ». En conséquence, la *Loi* s'applique à tous les renseignements communiqués dans le cadre de cette atteinte à la vie privée.

### **Limitation dans l'atteinte à la vie privée**

Il y a deux aspects de cette atteinte dont il faut discuter. Tout d'abord, on s'est aperçu que le sac à déchets qui contenait les documents de la pharmacie était coincé dans un camion qui quittait les lieux, mais personne n'a tenté de récupérer le sac après la première tentative. Ensuite, personne n'a avisé l'entreprise de livraison ni le chauffeur du camion de l'incident. Le personnel aurait dû tenter de joindre le chauffeur du camion de livraison, soit en suivant le camion ou en communiquant avec l'entreprise de livraison pour connaître sa prochaine destination. Nous ne pouvons que présumer que le sac a été traîné sur la chaussée et qu'il s'est ouvert, répandant par le fait même tous les documents de la pharmacie sur une grande distance.

Le lendemain, dès que le personnel de la pharmacie a été avisé par l'agence médiatique que des documents lui appartenant étaient répandus le long d'une partie de la route, à la vue de tous, il a réagi sur-le-champ. Le personnel s'est assuré que tous les documents qui pourraient être récupérés ont été ramassés et rapportés au magasin. Deux employés de la pharmacie ont entrepris une recherche exhaustive de documents sur une distance de deux kilomètres dans le secteur touché, en plus de ratisser le secteur trois fois. La collecte des documents perdus a été compliquée par la pluie de la veille.

De plus, le personnel de la pharmacie, ayant constaté que les reportages des média montraient un vidéoclip des documents trouvés le long de la rue où l'on pouvait voir des renseignements identificatoires des clients, a communiqué avec l'agence médiatique afin de demander que cette partie de la vidéo soit retirée immédiatement.

Les mesures prises par la pharmacie après qu'on l'ait avisée de la perte des documents ont permis d'éviter une plus violation plus étendue de la vie privée des clients; il est toutefois impossible de confirmer que la totalité des documents perdus dans cette affaire a été récupérée.

Compte tenu des circonstances de cette affaire, nous sommes satisfaits du fait que la pharmacie ait reconnu la gravité de la situation et qu'elle ait agi rapidement dans le but de rassembler les documents dès qu'elle a été avertie de l'incident. Cependant, vu l'importance du contenu du sac à déchets, nous demeurons insatisfaits du fait qu'aucune mesure n'a été prise pour tenter de récupérer le sac coincé dans le camion de livraison.

### **Notification des personnes concernées**

Au Nouveau-Brunswick, dans la plupart des cas, il est obligatoire de notifier les personnes dont les renseignements personnels sur la santé ont été compromis. Lorsque survient une atteinte à la vie privée comme celle-ci, le dépositaire responsable de l'atteinte doit en aviser la Commissaire ainsi que les personnes touchées par l'incident à la première occasion raisonnable :

*49(1) Le dépositaire est tenu :  
[...]*

*c) de notifier, la personne physique visée par les renseignements personnels sur la santé et le commissaire, à la première occasion raisonnable et conformément aux règlements, que ces renseignements ont été :*

- (i) volés,*
- (ii) perdus,*
- (iii) éliminés, sauf dans les cas permis par la présente loi,*
- (iv) communiqués par une personne non autorisée et que celle-ci y a eût accès.*

La notification obligatoire en vertu de la *Loi* est un mécanisme qui place sur les dépositaires la responsabilité d'une atteinte à la vie privée associée à des renseignements personnels sur la santé. L'objectif du processus d'avis est de permettre aux dépositaires de diminuer le risque de préjudice pour les personnes dont les renseignements personnels sur la santé ont été compromis. De plus, le fait d'aviser la Commissaire a pour avantage de permettre au Commissariat de prêter main-forte dans tous les aspects de la limitation dans et de la gestion voulue de l'atteinte.

Dans ce cas, la Commissaire a été avisée le 3 juin 2011. La pharmacie nous a informés des faits entourant l'atteinte ainsi que du nombre de personnes touchées en fonction des documents récupérés. Elle a tout de suite déployé des efforts pour communiquer par téléphone avec les 18 personnes concernées. De celles-ci, quatre avaient un numéro de téléphone qui ne fonctionnait plus; il a donc été impossible de communiquer avec ces clients dans l'immédiat. La pharmacie a donc adopté une procédure d'avis et a placé un « indicateur » au dossier de ces quatre personnes de sorte à pouvoir les aviser la prochaine fois qu'elles viendraient à la pharmacie pour obtenir une ordonnance. À ce moment, le propriétaire de la pharmacie discuterait personnellement avec ces clients de l'affaire afin de veiller à ce qu'ils comprennent la situation et de les informer des précautions qui ont été prises.

Le 10 juin 2011, la pharmacie a communiqué avec le détachement de la GRC locale pour signaler l'incident et de mettre les autorités en garde advenant des cas de vol d'identité qui pourraient y être liés dans la région. La GRC a ouvert un dossier; au 14 octobre 2011, la pharmacie n'avait reçu aucune plainte de la police au sujet de cette affaire.

Malgré le fait que la pharmacie ait agi rapidement pour aviser les personnes concernées, nous avons expliqué de façon exhaustive que celles-ci auraient aussi dû être avisées qu'elles étaient en droit de déposer une plainte auprès du Commissariat par suite de l'atteinte. Néanmoins, l'incident a attiré l'attention des médias, ce qui a eu pour effet d'aviser le public en général et de l'informer que notre bureau était au courant. Nous n'avons reçu aucune plainte à ce sujet.

Nous désirons souligner qu'au moment de la découverte de l'atteinte, la pharmacie a collaboré en tous points avec le Commissariat en lui fournissant une explication détaillée des événements et une description approfondie des procédures et des politiques en place visant à protéger les dossiers des

clients. Les clients concernés ont été notifiés en bonne et due forme de l'atteinte à la vie privée, ce qui a témoigné de l'intention sincère de la pharmacie d'en assumer la responsabilité tout en tentant de réduire le risque de préjudice causé à ces personnes.

### **Pratiques et politiques de la pharmacie**

Au cours de notre enquête sur cette affaire, nous avons découvert que, au moment où l'atteinte à la vie privée s'est produite, l'employé qui a sorti le sac à déchets n'était en formation que depuis trois jours et ne connaissait pas encore la bonne méthode de destruction sécuritaire des documents renfermant des renseignements personnels sur la santé des clients.

La pharmacie disposait de pratiques et de politiques relatives à l'élimination sécuritaire de ce genre de documents, mais, au moment de l'incident, elles n'étaient pas toujours respectées. Plus important encore, aucun système n'était en place pour veiller à ce que les nouveaux employés de la pharmacie soient mis au courant des pratiques et des politiques relatives à la manipulation et à l'élimination sécuritaires des documents renfermant des renseignements personnels sur la santé des clients avant de se voir assigner des tâches.

Nous avons examiné les pratiques et les politiques de la pharmacie et émettons les commentaires suivants en guise d'aide supplémentaire.

Selon la *Loi*, tous les dépositaires doivent mettre en place des garanties adéquates afin de protéger les renseignements personnels sur la santé comme le prévoit l'article 50 :

*50(1) Conformément aux exigences réglementaires, le dépositaire protège les renseignements personnels sur la santé en adoptant des pratiques relatives aux renseignements personnels sur la santé qui comportent des garanties administratives, techniques et physiques raisonnables afin que soient assurées la confidentialité, la sécurité, l'exactitude et l'intégrité des renseignements.*  
[...]

*50(3) Sans que soit limitée la portée générale du paragraphe (1), le dépositaire :*

- a) met en œuvre des dispositifs qui limitent le nombre de personnes qui peuvent utiliser les renseignements personnels sur la santé qu'il maintient à celles qu'il autorise explicitement à cette fin;*
- b) met en œuvre des dispositifs visant à garantir que les renseignements personnels sur la santé qu'il maintient ne puissent être utilisés que si :*
  - (i) la personne qui cherche à les utiliser est bien l'une des personnes qu'il a autorisées à cette fin,*
  - (ii) l'utilisation projetée est effectivement autorisée sous le régime de la présente loi;*

[...]

*e) veille à ce que ses mandataires se conforment aux mesures de sécurité.*

*50(4) Le dépositaire qui maintient des renseignements personnels sur la santé sur support électronique met en œuvre toutes les mesures supplémentaires afin d'assurer la sécurité et la protection de ces renseignements qu'exigent les règlements.*

Dans ce cas précis, lorsque les dossiers ou les documents de la pharmacie devaient être déchiquetés, les employés les jetaient dans des sacs de plastique transparents. Une fois pleins, ces sacs étaient déposés dans un bac verrouillé en attendant d'être détruits ultérieurement de manière sécuritaire. Cette pratique a été adoptée dans le cadre d'une procédure de destruction par déchiquetage en bonne et due forme par une entreprise qui vient chercher ces sacs de plastique transparents directement à la pharmacie.

En effet, la pharmacie fait affaire avec une entreprise pour ses besoins en destruction de documents. Les employés de cette entreprise se rendent à la pharmacie, déchiquettent directement sur place les documents contenus dans les sacs transparents, puis remettent un reçu confirmant que les documents ont été détruits de manière sécuritaire. Le système de caméras en circuit fermé de la pharmacie fournit d'autres preuves que les documents ont bel et bien été détruits.

Cette forme de destruction sécuritaire ne nous pose aucun problème. Dans la présente affaire, par contre, les documents relatifs aux clients n'ont pas été mis dans les sacs transparents destinés au déchiquetage, mais ont plutôt été déchirés à la main et jetés parmi les déchets normaux. La pharmacie n'a donc pas suivi sa propre politique.

En outre, nous avons soulevé la question de savoir s'il est judicieux de mettre ces documents dans des sacs de plastique transparents, car ils demeurent ainsi à la vue des employés qui ne sont pas autorisés à les voir. Cette pratique, qui consiste à laisser les documents dans des sacs transparents et à la vue de tous, pose le risque que les renseignements personnels sur la santé des clients soient communiqués de manière non autorisée.

Pendant notre enquête, nous avons aussi découvert que les copies client des reçus étaient jetées avec les déchets réguliers. On nous a expliqué que, lorsque le client vient chercher une prescription, l'ordinateur imprime sur un même reçu la liste de tous les médicaments que lui a prescrits son médecin. Si le client ne souhaite pas obtenir ce reçu, sa copie est jetée dans la poubelle à côté de la caisse enregistreuse. Or, ces reçus devraient plutôt être mis au rebut dans un bac spécial en vue d'être détruits de manière sécuritaire.

La pharmacie avait aussi l'habitude de jeter les feuillets éducatifs concernant les médicaments sur ordonnance dans cette même poubelle lorsque les clients les refusaient. Ces feuillets portaient le nom du client et des renseignements sur le médicament qui lui avait été prescrit à ce moment. Ces documents renfermaient des renseignements personnels sur la santé et étaient néanmoins jetés dans les déchets normaux; ils n'étaient donc pas détruits de manière sécuritaire.

Dans le cadre de cette affaire d'atteinte à la vie privée, un autre type de document a été découvert le long de la route : des feuilles des carnets de prescription dont se servent les employés pour prendre des notes pendant leurs discussions téléphoniques avec des clients. Dans ce cas-ci, aucun renseignement personnel sur la santé n'y était inscrit, mais il semble qu'il n'est pas impossible que les notes comportent des renseignements sur la santé des clients permettant de les identifier. Dans un tel cas, il ne faut pas jeter ces notes parmi les déchets normaux.

En ce qui concerne les bouteilles d'ordonnance qui ont aussi été trouvées parmi les déchets éparpillés le long de la route, la pharmacie nous a fourni une explication sur la manière dont elles sont jetées. Les employés doivent en principe noircir les renseignements personnels sur la santé des clients au moyen d'un marqueur permanent pour empêcher l'identification de ces clients, puis jeter les bouteilles dans la poubelle générale. Cette pratique nous a quelque peu inquiété, car le simple noircissement des renseignements n'a pas empêché dans quelques cas d'identifier les clients. Les renseignements personnels sur la santé sont demeurés visibles sur certaines bouteilles d'ordonnances, le marqueur n'ayant pas couvert entièrement les traces d'impression et certains bouts de texte demeurant visibles de l'intérieur de la bouteille.

Nous avons discuté de toutes ces conclusions avec les responsables de la pharmacie, qui ont, semble-t-il, accepté de revoir leurs politiques en vue d'améliorer les pratiques actuelles et ainsi d'empêcher que toute autre atteinte de ce type ne se produise de nouveau à l'avenir.

### **Mesures de prévention**

À la suite de la rencontre avec notre bureau, la pharmacie a entrepris une révision de ses politiques sur la sécurité des renseignements personnels sur la santé dont elle a la garde et le contrôle, soit ceux qui figurent sur ses documents (p. ex. les étiquettes et les bouteilles d'ordonnances), ainsi que sur la manière de réagir en cas d'atteinte à la vie privée.

Tous les membres du personnel qui travaillaient le jour de l'incident ont été informés de la gravité de cette atteinte à la vie privée et de la manière dont leurs gestes y ont contribué. Plus important encore, les employés ont été informés des bonnes procédures à suivre au quotidien en ce qui concerne la manipulation des documents comportant des renseignements confidentiels sur les clients. Dans le cadre de cette révision de ses politiques, la pharmacie a également exigé que tous ses employés apprennent les procédures à suivre pour l'élimination en bonne et due forme des documents comportant des renseignements personnels sur la santé.

En outre, et dans le but de s'assurer que le message soit bien compris, la pharmacie s'est dotée d'une nouvelle déclaration que ses employés doivent obligatoirement signer chaque année. Cette déclaration décrit la façon de conserver les documents renfermant des renseignements personnels sur la santé avant leur destruction et les méthodes de destruction sécuritaire. Elle souligne également que toute inobservation de la part d'un employé pourrait constituer une faute grave et entraîner son congédiement sans préavis. Les déclarations ou les serments de ce genre sont importants pour rappeler



au personnel la nécessité réelle et continuelle de protéger les renseignements personnels sur la santé ainsi que les conséquences qui découlent de la non-observation des bonnes pratiques.

La pharmacie ne changera pas ses procédures de destruction des renseignements personnels sur la santé, mais on nous a assurés que ces procédures seraient suivies de près par tous les employés. Après avoir approfondi nos recherches au sujet de la mise au rebut des bouteilles d'ordonnances dans d'autres provinces et territoires, nous avons constaté que de nombreuses pharmacies se contentent aussi de noircir le nom du client sur la bouteille; cependant, nous croyons comprendre que les étiquettes sont retirées chaque fois qu'il est possible de le faire afin de voir à leur destruction sécuritaire.

## RECOMMANDATIONS

Après nous être penchés sur cette atteinte à la vie privée, nous estimons que la pharmacie a réagi comme il se doit à cette erreur regrettable, mais tout de même grave. Nous n'avons reçu aucune plainte officielle des personnes dont les renseignements personnels sur la santé étaient visés par cette affaire, mais nous savons que le public en général a été informé de l'incident en question et que les clients qu'il a été possible d'identifier à partir des documents perdus et retrouvés en ont été avisés conformément à la *Loi*.

Compte tenu de nos commentaires et conclusions présentés ci-dessus, nous recommandons que la pharmacie poursuive ses efforts en vue :

- a) de se doter d'une politique plus exhaustive sur les pratiques de destruction sécuritaire des documents ou autres articles comportant des renseignements personnels sur la santé, et ce, pour tous les types de documents produits par la pharmacie;
- b) d'informer tous ses employés de cette politique chaque année;
- c) de demander aux membres du personnel de signaler tout problème soupçonné quant à la manipulation des documents qui pourrait mener à une atteinte à la vie privée;
- d) de s'assurer que les nouveaux employés qui ont peu ou pas d'expérience de travail dans le domaine des soins de santé reçoivent une formation sur l'importance de protéger en tout temps les renseignements personnels sur la santé avant de leur assigner des tâches.

Le Commissariat a prévu effectuer un suivi de ces recommandations un an après la date à laquelle cette atteinte à la vie privée a eu lieu afin de fournir une assistance supplémentaire à la pharmacie.

En conclusion, nous souhaitons réitérer que, lorsque l'atteinte a été découverte, la pharmacie a reconnu son erreur, a accepté sa responsabilité dans cette affaire, a pris des mesures pour corriger le tort causé et a collaboré volontiers avec le Commissariat.

Fait à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ce 31 mai 2012.

---

Anne E. Bertrand, c.r.  
Commissaire