

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 : 2016-3303-AP-1787

Date : Le 18 avril 2017

*Dossier concernant une violation de la vie privée (vol d'une serviette contenait des
renseignements personnels)*

INTRODUCTION

1. Le présent rapport des conclusions de l'enquête de la Commissaire est établi en vertu du paragraphe 60(1) de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, L.N.-B., chap.R-10.6 (« la *Loi* »).
2. Le 25 juin 2016, un employé du ministère du Développement social a laissé les portes de son véhicule déverrouillées. À bord du véhicule se trouvait une serviette, qui contenait des documents où figuraient les renseignements personnels de locataires de logements publics. La serviette a été volée. La police a été avisée dès la découverte du vol, le jour suivant. Le directeur de la Direction des politiques, affaires législatives et relations intergouvernementales du Ministère a signalé l'atteinte à la vie privée à la Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée dans le cadre de la notification initiale du Ministère.

RÔLE DE LA COMMISSAIRE

3. Le Commissariat agit comme un organisme de surveillance indépendant à l'égard des autres organismes publics relativement à leurs obligations aux termes de la *Loi*, notamment en ce qui a trait à la protection de la vie privée par rapport aux renseignements personnels qu'ils ont recueillis et utilisent dans la prestation de leurs programmes et services.
4. Bien que ce ne soit pas obligatoire, la Commissaire peut être avisée des incidents d'atteinte à la vie privée par des organismes publics, ce qui a des avantages évidents :
 - la Commissaire cherchera à découvrir tous les faits pertinents pour bien comprendre les événements ayant mené à l'atteinte et les mesures adoptées par les personnes concernées après sa découverte;
 - le public est assuré qu'une organisation sans lien avec l'organisme public enquête sur l'incident et fera connaître ses conclusions;
 - l'organisme public recevra des directives quant à la meilleure façon de gérer l'affaire, lorsque nécessaire;
 - la Commissaire s'assurera que toutes les personnes touchées ont été avisées;
 - la Commissaire peut cerner tout facteur ou toute cause par rapport auquel ou à laquelle des mesures devraient être prises pour éviter qu'un incident similaire survienne.

5. Autrement dit, le rôle de la Commissaire dans une affaire d'atteinte à la vie privée consiste à mener une enquête indépendante et impartiale afin de déterminer si l'organisme public impliqué a correctement traité les renseignements personnels, conformément à ses obligations énoncées à la partie 3 de la *Loi*, à faire connaître ses conclusions et, lorsqu'il y a lieu, à recommander que des pratiques soient mises en place en vue d'éviter un événement similaire dans le futur.

ENQUÊTE SUR L'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

6. L'incident en question est survenu tôt le matin, le samedi 25 juin 2016. Un membre du personnel d'entretien de la direction du logement du Ministère a laissé les portes de son véhicule personnel déverrouillées et sa serviette, à l'intérieur. Dans la serviette se trouvaient des documents contenant la liste complète des locataires de logements publics, y compris leur nom, adresse, numéro de téléphone, etc. La serviette contenait aussi un trousseau de passe-partout non marqués pour tous les bâtiments, y compris les appartements des locataires.
7. Le Ministère nous a informés que le personnel d'entretien garde ces listes afin de pouvoir vérifier l'exactitude de l'information en cas d'appel d'urgence en dehors des heures normales de bureau. Dans de nombreuses situations, les listes sont utilisées pour appeler d'autres locataires du bâtiment, qui peuvent fournir davantage d'information pour aider le personnel en fonction des circonstances.
8. Dans le cas qui nous intéresse, le Ministère a expliqué que la liste contenait de l'information se rapportant à une vingtaine de bâtiments (où résident 323 aînés), 124 logements locatifs en milieu rural et destinés aux Autochtones, dans l'ensemble de la région, ainsi que 128 logements destinés aux familles à Fredericton. Sur la liste figuraient plus précisément les noms des locataires, leur adresse, leur numéro de téléphone et le montant de leur loyer mensuel.
9. Le système de listes des locataires du Ministère n'indique pas le nombre de membres du ménage résidant dans chacun des logements; le Ministère n'a donc pas pu confirmer le nombre exact de personnes touchées par cette atteinte.

10. Notre objectif premier, comme c'est le cas dans toutes les enquêtes concernant la protection de la vie privée, était de recueillir tous les faits et détails pertinents pour bien comprendre le contexte dans lequel la situation était survenue et quelles mesures avaient été prises pour contenir l'atteinte et éviter qu'un incident similaire se reproduise.
11. D'après les renseignements qui nous ont été fournis au cours de notre enquête, au moment où l'atteinte est survenue, les membres du personnel d'entretien avaient pour pratique de garder les listes de locataires et passe-partout avec eux à leur domicile. Cette pratique leur permettait de répondre aux appels d'urgence reçus en dehors des heures de travail; ils consultaient la liste pour communiquer avec des locataires, qui pouvaient à leur tour les aider à évaluer la situation. Fredericton est une vaste région, et certains bâtiments se trouvent à plus de deux heures des résidences du personnel d'entretien. La pratique du Ministère avait été mise en place dans le but de permettre au personnel de communiquer avec des locataires pour déterminer s'il y avait lieu d'intervenir en personne.
12. Dans le cas présent, l'atteinte est survenue parce qu'un membre du personnel d'entretien a été distrait par des circonstances sans lien avec l'affaire; il a donc laissé sa serviette, y compris les listes, dans son véhicule. Il a oublié d'en verrouiller les portes, ce qui n'était pas dans son habitude.
13. L'atteinte à la vie privée a donc été causée par la perte des listes contenant les coordonnées personnelles de tous les locataires; bien qu'il ne se soit pas agi d'un acte intentionnel, la perte était entièrement évitable.

DÉMARCHES ENTREPRISES POUR LIMITER L'ATTEINTE

14. L'employé d'entretien concerné a constaté tôt le matin, le samedi 25 juin 2016, la disparition de la serviette. La police a été appelée pour enquêter sur le vol.
15. Le 27 juin 2016, le Ministère a engagé des serruriers pour changer les serrures de tous les bâtiments touchés et posté des gardes de sécurité à chaque bâtiment jusqu'à ce que les serrures aient été changées.
16. En dépit des mesures adoptées pour rétablir la sécurité, l'atteinte à la vie privée n'a pu être limitée, puisque les listes en question n'ont jamais été récupérées.

NOTIFICATION DES PERSONNES CONCERNÉES

17. Nous avons été informés de cet incident le lundi 27 juin 2016.
18. Le 27 juin 2016, le Ministère a commencé à aviser les aînés de l'atteinte, en personne et au moyen d'une lettre. Les personnes autres que des aînés ont été avisées par téléphone. Le personnel est allé frapper aux portes pour signaler l'incident en personne, et a téléphoné aux gens qui étaient absents à ce moment-là. En date du 12 décembre 2016, toutes les personnes touchées étaient au courant.
19. Lorsque le Ministère a informé les personnes touchées par l'atteinte, cependant, il ne leur a pas expliqué qu'elles pouvaient communiquer avec le Commissariat relativement à l'atteinte, pour nous adresser directement leurs préoccupations. Notre expérience a montré que les personnes touchées par une atteinte à la vie privée sont rassurées lorsqu'elles savent que, si elles le souhaitent, elles peuvent poser leurs questions à un bureau indépendant hors de l'organisme public responsable de l'atteinte. Cela leur permet d'exprimer directement leurs préoccupations, et au Commissariat, responsable de la surveillance, de s'assurer que tous les éléments de l'atteinte ont été examinés et, lorsque nécessaire, de recommander des mesures correctives pour éviter que la situation se reproduise. Ce cas constitue, pour le Ministère, un bon rappel qu'il devrait ajouter cet élément à son processus de notification.

MESURES CORRECTIVES ADOPTÉES

20. Par suite de cette atteinte à la vie privée, le Ministère a adopté plusieurs mesures correctives. En juillet 2016, il a examiné la pratique concernant le service sur appel en dehors des heures normales de bureau et le traitement des renseignements se rapportant aux locataires. Suivant cet examen, une note de service a été envoyée à l'ensemble du personnel responsable du logement, décrivant les changements à la pratique et réitérant l'importance de la confidentialité des renseignements personnels des locataires.
21. Nous avons reçu une copie de cette note de service et l'avons examinée. La note informe tous les gestionnaires régionaux de la prestation des programmes et les superviseurs du logement de nouvelles mesures en vigueur à compter du 14 juillet 2016 et précise, à notre intention :
 - que tous les passe-partout ne seront plus identifiés par les noms des locataires ou adresses des logements;

- que les régions ne distribueront pas de listes contenant les noms de projets ou adresses de logements au personnel responsable de l'entretien en dehors des heures normales de bureau, et que ces listes seront désormais conservées aux bureaux régionaux uniquement;
 - que les lignes directrices et procédures en matière de confidentialité et à d'autres égards seront examinées avec tout nouveau membre du personnel au moment de l'embauche, et tous les ans.
22. Nous avons aussi examiné la politique de confidentialité des clients/locataires du Ministère, et la décrivons essentiellement comme un serment de confidentialité. Il s'agit là d'un outil efficace pour sensibiliser les membres du personnel à leurs obligations et à l'importance d'adhérer en tout temps aux règles pour la protection des renseignements confidentiels, comme les renseignements personnels des locataires, ainsi qu'aux conséquences de ne pas le faire.

CONCLUSION

23. Nous fondant sur les faits que nous avons recueillis dans cette affaire, nous sommes d'avis que le Ministère a agi promptement et de façon appropriée lorsqu'il a été mis au courant du vol de la serviette qui contenait des listes et des clés, ainsi que les renseignements personnels de locataires de ses logements publics, y compris ceux d'aînés.
24. L'atteinte à la vie privée était entièrement évitable et imputable à une erreur de la part d'un membre du personnel d'entretien, qui a laissé les listes dans une serviette durant la nuit, à bord d'un véhicule dont les portes n'étaient pas verrouillées.
25. Soulignons cependant que l'atteinte n'a pu être limitée, puisque les listes en question n'ont jamais été récupérées.
26. Les personnes touchées, c'est-à-dire celles dont les noms se trouvaient sur les listes, ont été rapidement avisées de l'atteinte.
27. Nous concluons par ailleurs que le Ministère a apporté des changements adéquats à ses pratiques, qui devraient réduire le risque d'une atteinte similaire. La prévention d'atteintes similaires exigera que tous les membres du personnel appliquent ces changements dans leurs pratiques en matière de sécurité en tout temps lorsqu'ils

manipulent tout renseignement personnel, y compris les documents avec lesquels ils sont appelés à travailler au quotidien comme les listes de coordonnées des locataires.

28. L'attention médiatique portée à ce cas a certainement fait passer le message à l'avant-plan.
29. Personne, dans le cas en question ici, n'avait l'intention de causer quelque tort que ce soit, mais il a suffi d'un manque d'attention. Nous estimons que toutes ces circonstances constitueront une expérience précieuse pour le Ministère, l'entité publique étant, au bout du compte, responsable.
30. Néanmoins, à la lumière de tout ce qui précède et des conclusions tirées, il n'y a rien de plus dans ce cas et les changements mis en œuvre à sa suite qui exige que nous formulions d'autres recommandations de mesures correctives. Voilà donc qui conclut notre travail.

Daté à Fredericton (Nouveau-Brunswick), ce ____^e jour du mois d'avril 2017.

Anne E. Bertrand, c.r.
Commissaire