



Québec

Bureau 2.36
525, boulevard René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone: 418 528-7741
Télécopieur: 418 529-3102

Montréal

Bureau 18.200
500, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone: 514 873-4196
Télécopieur: 514 844-6170

RECOMMANDÉ

Montréal, le 16 mai 2019

Monsieur

Les Habitations Pelletier
11519, av. Pelletier
Montréal (Québec) H1H 3S3

Monsieur

7575, rte Transcanadienne
Bureau 300
Montréal (Québec) H4T 1V6

Maître

Société de gestion COGIR inc.
7250, boul. Taschereau, bureau 200
Brossard (Québec) J4W 1M9

Objet : Enquête concernant les Habitations Pelletier impliquant 9350-0726
Québec inc. et Société de gestion COGIR inc.

Dossiers : 1015005-S et 1017704-S

La présente fait suite à l'enquête¹ entreprise par la Commission d'accès à l'information (la Commission) à la suite d'informations² selon lesquelles des documents, contenant des renseignements personnels sensibles, ont été retrouvés dans un conteneur de récupération dans le garage des Habitations Pelletier, une résidence de 234 logements destinés à des personnes autonomes et semi-autonomes de 60 ans et plus. Ces documents contiennent des renseignements personnels concernant les résidents et des employés (numéro d'assurance maladie (NAM), numéro d'assurance sociale (NAS), relevé de paie, etc.).

L'incident est survenu entre les mois d'août et novembre 2016, mais le gestionnaire de l'époque, la Société de gestion COGIR Inc.³, a été remplacé par la compagnie 9350-0726 Québec inc.⁴, le 1^{er} décembre 2016.

¹ Art. 81 et 85 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ, c. P-39.1, la Loi sur le privé.

² Un résident des Habitations Pelletier s'est présenté à la Commission avec des documents trouvés dans un conteneur de récupération de la résidence et un article sur le sujet est paru dans le Journal de Montréal le 5 décembre 2016.

³ Dossier 1015005-S.

Les deux entreprises sont assujetties à la Loi sur le privé qui s'applique à l'égard des renseignements personnels sur autrui qu'une entreprise recueille, détient, utilise ou communique à des tiers. Elles ont toutes deux fait l'objet d'une enquête qui fait l'objet de la présente lettre de fermeture.

Constats

L'enquête n'a pas permis de déterminer précisément comment des documents contenant des renseignements personnels, concernant des résidents et des employés, se sont trouvés dans le recyclage plutôt que d'être déchiquetés durant la période de changement de gestionnaire de la résidence. Toutefois, cette façon de faire n'est pas une pratique de ces entreprises.

Procédures et directives

Les entreprises ont des procédures et directives en matière de protection des renseignements personnels, de destruction des documents confidentiels et un code d'éthique.

Durant la période de transition, COGIR a transféré certains documents administratifs au nouveau gestionnaire et d'autres ont été détruits. Les documents concernant les résidents sont demeurés sur place au bénéfice du nouveau gestionnaire.

À la suite de l'événement ayant fait l'objet de la présente enquête, 9350-0726 Québec inc. a révisé sa procédure de déchiquetage de documents confidentiels, a rencontré ses employés et produit un communiqué relativement aux documents qui avaient été trouvés dans le recyclage et pour les rassurer.

Collecte d'identifiants

Dans le cadre de l'enquête, la Commission a constaté que les gestionnaires de la résidence recueillent et conservent le NAM et le NAS de ses résidents.

Ces identifiants inscrits sur une pièce d'identité sont des renseignements personnels au sens de la Loi sur le privé qui définit la notion de renseignement personnel⁵.

⁴ Dossier 1017704-S.

⁵ Article 2 de la Loi sur le privé.

Le NAM des résidents est recueilli pour servir aux fins de communication avec la pharmacie, en cas de besoin, et si la personne doit être déplacée d'urgence à l'hôpital.

Quant au NAS, il est utilisé pour remplir le formulaire de demande de crédit d'impôt qui doit être transmis à l'Agence du revenu. Les résidents n'ont qu'à signer le formulaire.

Les employés prennent des engagements signés en matière d'éthique et de confidentialité.

Analyse

La Commission rappelle que la Loi sur le privé prévoit qu'une entreprise qui constitue un dossier sur une personne ne peut recueillir que les seuls renseignements personnels nécessaires à l'objet de ce dossier⁶.

De plus, elle prévoit qu'une entreprise doit prendre les mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, conservés ou détruits⁷. Quant aux renseignements personnels plus sensibles, ils doivent faire l'objet de mesures de sécurité plus fortes.

En l'espèce, la Commission conclut que la divulgation de renseignements personnels de résidents ou d'employés contenus dans des documents déposés dans un bac de recyclage n'est pas le résultat d'une pratique à cet égard, mais plutôt d'une négligence dans le transfert des documents lors du changement de gestionnaire.

Afin d'éviter qu'une telle situation ne se reproduise, la Commission invite la résidence à s'assurer que ses gestionnaires rappellent à leurs employés les politiques et procédures relatives à la protection des renseignements personnels des résidents et des employés dans le contexte d'un transfert de la gestion de l'immeuble à un autre exploitant.

Quant à la collecte d'identifiants des résidents, la Commission constate que le NAM est recueilli à des fins de santé et que le NAS est utilisé à des fins fiscales et que les résidents signent les formulaires justifiant la collecte.

De plus, puisqu'il s'agit de renseignements sensibles, la Commission prend acte du fait que les employés signent des engagements en matière d'éthique et

⁶ Article 5 de la Loi sur le privé.

⁷ Article 10 de la Loi sur le privé.

de confidentialité. Ces renseignements se trouvant dans les dossiers des résidents, la Commission invite l'entreprise à diffuser régulièrement auprès de ses employés ses politiques et les mesures de sécurité appropriées qui doivent être prises pour assurer la confidentialité de ces renseignements personnels.

Conclusion

La Commission note que l'incident a été pris au sérieux et que des mesures immédiates ont été prises afin de circonscrire les risques et d'éviter que ce genre d'incident ne se reproduise.

Compte tenu de ce qui précède, la Commission estime que son intervention n'est plus requise et ferme les dossiers.

Finalement, la Commission s'engage à détruire de façon sécuritaire les documents qui ont été déposés à ses bureaux⁸ dans un délai raisonnable.

«Original signé»

M^e Lina Desbiens
Membre de la Commission, section surveillance

⁸ Voir note 2.