

Montréal, le 4 janvier 2012

...

Objet : Conclusion de votre plainte contre le Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS)
N/Réf. : 10 20 41

Madame,

Le 15 octobre 2010, le Protecteur du citoyen transmettait, en partie, votre plainte à la Commission d'accès à l'information en vertu de l'article 173 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹. Cette plainte avait été déposée au Protecteur du citoyen par vous-même comme usagère et employée du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS).

Pour l'essentiel, votre plainte portait sur des accès inappropriés qui avaient été effectués à votre dossier de santé. Ces accès avaient été faits par une collègue de travail et n'avaient aucun lien avec des services de santé qu'elle aurait pu avoir à dispenser.

Les accès avaient été réalisés par l'intermédiaire d'ARIANE, le système de dossiers cliniques informatisés dont dispose le CHUS.

Les responsables de la protection des renseignements personnels du CHUS ont confirmé les faits évoqués et ont approuvé la gravité de l'incident. Ils considèrent que ce genre d'événement n'a pas sa place dans un établissement comme le CHUS.

Au moment des faits, plusieurs mesures de sécurité étaient déjà en place dont :

¹ L.R.Q., c. A-2.1, la Loi sur l'accès.

- la signature d'un engagement de l'employé vis-à-vis de l'utilisation d'ARIANE incluant le respect du caractère confidentiel de toute information et l'accès qu'aux informations qui sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions;
- la journalisation des accès;
- l'utilisation d'une clef physique, d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe;
- l'impossibilité de supprimer les ajouts, seulement les corriger;
- la fermeture automatique d'une session d'utilisateur si elle est inactive plus que 12 minutes;
- l'affichage d'un message d'avertissement lorsque l'employé accède à un dossier;
- l'impossibilité d'imprimer pour les employés autres que les médecins qui ne peuvent imprimer que certains rapports anonymes;
- la possibilité de demander une vérification d'un dossier pour tous les usagers du CHUS;
- en cas d'incident, une divulgation volontaire du CHUS est faite aux personnes concernées;
- toutes les infractions signalées sont référées à la Direction des ressources humaines.

À la suite de l'incident, des recommandations ont été faites à l'établissement par la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité de service. Ces recommandations demandaient à ce que le CHUS :

- se penche sur des moyens afin de réduire la facilité d'accès au dossier patient ainsi que sur des mécanismes de suivi de l'application de la politique sur la sécurité des actifs informationnels;
- statue sur la nature des mesures disciplinaires ou administratives à prendre lors du non-respect de la confidentialité en lien avec la gravité du bris de confidentialité observé par un ou des employés du CHUS;
- établisse un mécanisme de suivi des employés/médecins ayant été reconnus contrevenants à la politique sur l'accès aux dossiers médicaux.

Ces recommandations ont été prises en compte par les départements responsables et leurs mises en place ont été réalisées ou sont toujours en implantation.

La Commission note que la direction du CHUS a pris l'incident au sérieux, que des mesures ont été prises et que des activités de sensibilisation à la protection des renseignements personnels sont tenues périodiquement par l'établissement.

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

Veillez agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Christiane Constant
Juge administratif

Montréal, le 4 janvier 2012

...

Responsable de l'accès et de la protection
des renseignements personnels (Dossiers usagers)
Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
3001, 12^e Avenue Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 5N4

Objet : Conclusion du traitement de la plainte de ...
c. le Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
N/Réf. : 10 20 41

....,

Le 15 octobre 2010, le Protecteur du citoyen transmettait, en partie, une plainte à la Commission d'accès à l'information (la Commission) en vertu de l'article 173 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*¹. Cette plainte avait été déposée au Protecteur du citoyen par ... usagère du Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS).

Pour l'essentiel, la plainte de ... portait sur des accès inappropriés qui avaient été effectués à son dossier médical. Ces accès avaient été faits par une collègue de travail et n'avaient aucun lien avec des services de santé qu'elle aurait pu avoir à dispenser.

Les accès avaient été réalisés par l'intermédiaire d'ARIANE, le système de dossiers cliniques informatisés dont dispose le CHUS.

Les responsables de la protection des renseignements personnels du CHUS ont confirmé les faits évoqués par ... et ont approuvé la gravité de l'incident. Ils considèrent que ce genre d'événement n'a pas sa place dans un établissement comme le CHUS.

¹ L.R.Q., c. A-2.1, la Loi sur l'accès.

Au moment des faits, plusieurs mesures de sécurité étaient déjà en place dont :

- la signature d'un engagement de l'employé vis-à-vis de l'utilisation d'ARIANE incluant le respect du caractère confidentiel de toute information et l'accès qu'aux informations qui sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions;
- la journalisation des accès;
- l'utilisation d'une clef physique, d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe;
- l'impossibilité de supprimer les ajouts, seulement les corriger;
- la fermeture automatique d'une session d'utilisateur si elle est inactive plus que 12 minutes;
- l'affichage d'un message d'avertissement lorsque l'employé accède à un dossier;
- l'impossibilité d'imprimer pour les employés autres que les médecins qui ne peuvent imprimer que certains rapports anonymes;
- la possibilité de demander une vérification d'un dossier pour tous les usagers du CHUS;
- en cas d'incident, une divulgation volontaire du CHUS est faite aux personnes concernées;
- toutes les infractions signalées sont référées à la Direction des ressources humaines.

À la suite de l'incident, des recommandations ont été faites à l'établissement par la Commissaire locale aux plaintes et à la qualité de service. Ces recommandations demandaient à ce que le CHUS :

- se penche sur des moyens afin de réduire la facilité d'accès au dossier patient ainsi que sur des mécanismes de suivi de l'application de la politique sur la sécurité des actifs informationnels;
- statue sur la nature des mesures disciplinaires ou administratives à prendre lors du non-respect de la confidentialité en lien avec la gravité du bris de confidentialité observé par un ou des employés du CHUS;
- établisse un mécanisme de suivi des employés/médecins ayant été reconnus contrevenants à la politique sur l'accès aux dossiers médicaux.

Ces recommandations ont été prises en compte par les départements responsables et leurs mises en place ont été réalisées ou sont toujours en implantation.

La Commission note que la direction du CHUS a pris l'incident au sérieux, que des mesures ont été prises et que des activités de sensibilisation à la protection des renseignements personnels sont tenues périodiquement par l'établissement.

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

La Commission tient toutefois à rappeler qu'elle possède des pouvoirs d'enquête et d'inspection dans le cadre de sa fonction de surveillance. Ces pouvoirs sont prévus aux articles 123 et 129 de la Loi sur l'accès.

Ainsi, la Commission pourrait, en tout temps, entreprendre une enquête ou une inspection de sa propre initiative afin de s'assurer que les pratiques utilisées par votre établissement respectent la Loi sur l'accès.

Par ailleurs, la Commission tient à mentionner qu'il est de votre responsabilité comme organisme de vous conformer aux dispositions de la Loi sur l'accès, notamment l'article 63.1 qui édicte que :

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.

Nous vous remercions de votre collaboration.

Veillez agréer, Madame, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Christiane Constant
Juge administratif