



Feuille-info

La destruction sécurisée de renseignements personnels

La présente feuille-info propose des pratiques exemplaires concernant la destruction de renseignements personnels.

Tout organisme du secteur public ou privé devrait suivre des procédures responsables et sécuritaires pour détruire des documents contenant des renseignements personnels¹ après avoir décidé de ne pas conserver ces documents ou de les envoyer aux archives². Dans bien des cas, ce n'est seulement une question d'être responsable, de protéger sa réputation ou de prévenir le vol d'identité : c'est la loi! En effet, les trois lois ontariennes sur la protection de la vie privée, qui s'appliquent aux institutions du gouvernement provincial et des administrations municipales de même qu'aux dépositaires de renseignements sur la santé, ainsi que la loi fédérale s'appliquant aux organismes du secteur privé, exigent que les renseignements personnels, y compris les renseignements personnels sur la santé, soient éliminés de façon sécuritaire, qu'ils soient sur papier ou sur support électronique³.

Une enquête récente du Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario sur les circonstances qui ont mené à l'éparpillement de dossiers de santé dans les rues du centre-ville de Toronto a conclu que des documents qui contenaient des renseignements personnels sur la santé n'avaient pas été manipulés ou éliminés de façon sécuritaire. Cette enquête a donné lieu à la première ordonnance de la commissaire (HO-001) aux termes de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (LPRPS)⁴. Cet incident marquant a témoigné de l'importance d'adopter

des pratiques de destruction sécurisée des documents sur papier et sur d'autres supports.

Voici les pratiques exemplaires recommandées pour la destruction sécurisée des documents contenant des renseignements personnels.

La méthode de destruction doit être adaptée au support

La destruction des documents vise à faire en sorte que les documents qui contiennent des renseignements personnels soient détruits complètement ou effacés de façon irréversible afin de ne pouvoir être reconstitués de quelque façon que ce soit. Il s'agit là non seulement des documents « officiels » mais également des copies effectuées pour usage interne (les documents devraient porter la mention « détruire après » ou « ne pas copier »).

a) **Dans le cas des documents sur papier**, utiliser un destructeur de documents avec coupe en travers et non avec coupe en bandes, car les documents peuvent être reconstitués à partir de ces bandes. Comme il est techniquement possible de reconstituer même les documents déchiquetés par un destructeur avec coupe en travers, il faudrait envisager d'aller encore plus loin dans le cas des documents très délicats et de prévoir leur pulvérisation ou leur incinération. Il faut aussi déterminer s'il est préférable d'effectuer la destruction à l'interne ou à l'externe.



b) Dans le cas des documents sur support électronique et sans fil comme les disquettes, cédéroms, clés USB, assistants numériques et disques durs, la destruction consiste à endommager⁵ le support (pour le rendre inutilisable) avant de le jeter ou, si l'on veut réutiliser le support, à se servir de logiciels de nettoyage vendus par diverses entreprises⁶. Cependant, ces logiciels n'effacent pas toujours de façon irréversible la totalité des données enregistrées sur le support.

Sélection prudente du fournisseur de services

Lorsqu'on fait appel à une entreprise de l'extérieur pour détruire ses documents, il faut faire preuve de prudence. Il y a lieu de privilégier un fournisseur agréé par une association commerciale comme la National Association for Information Destruction ou disposé à respecter ses principes, y compris la tenue de vérifications indépendantes. Il faut vérifier les références et exiger un contrat signé énonçant les modalités des services (consulter l'annexe pour des modalités suggérées). Le contrat devrait :

- préciser que le fournisseur est responsable de la destruction sécurisée des documents en cause;
- déterminer comment la destruction sera effectuée, dans quelles conditions et par qui;
- exiger la production d'un certificat de destruction comprenant la date, l'heure, l'emplacement et la méthode de destruction ainsi que la signature du responsable (en soi, le certificat ne prouve pas que la destruction a bel et bien eu lieu, mais sa préparation, ainsi que le contrat de services, la vérification documentée des références, l'agrément, etc. démontrent que des mesures raisonnables ont été prises pour s'assurer que les documents ont été détruits de façon sécurisée);

- comprendre une disposition selon laquelle le client est autorisé à être témoin de la destruction, où qu'elle ait lieu, et à visiter l'établissement du fournisseur;
- indiquer que le personnel doit recevoir une formation sur la destruction sécurisée des renseignements personnels et en comprendre l'importance;
- exiger que le fournisseur, s'il donne une partie du travail à un sous-traitant, en informe le client à l'avance et signe un contrat avec ce sous-traitant qui soit conforme aux obligations du fournisseur à l'égard du client;
- préciser un délai dans lequel les documents recueillis auprès du client seront détruits, et exiger leur entreposage sécurisé en attendant leur destruction.

Renseignements complémentaires

Les sites Web suivants pourraient se révéler utiles :

ARMA Canada www.armacanada.org;

ARMA International www.arma.org;

National Association for Information Destruction Canada www.naidcanada.org;

Association canadienne interprofessionnelle du dossier de santé/Collège des archivistes médicales du Canada www.chra.ca;

Ontario Health Information Management Association (autrefois Ontario Health Record Association) www.ohima.ca;

American Health Information Management Association www.ahima.org/about.



Notes

1. Le terme « renseignements personnels » est défini dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (Loi provinciale)* et la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée (Loi municipale)*, et le terme « renseignements personnels sur la santé » est défini dans la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS)*.
2. Les politiques de gestion des documents devraient préciser la durée de conservation des documents selon les obligations légales, professionnelles et archivistiques ainsi que les besoins particuliers de l'organisme, de même que la méthode employée pour faire le suivi des documents qui ont été envoyés aux archives et de ceux qui ont été détruits. Les renseignements que les organismes consignent sur les documents détruits varient selon les circonstances. Le paragraphe 6 (2) du Règlement 459 pris en application de la *Loi provinciale* oblige la personne responsable d'une institution à s'assurer que le registre d'élimination (*disposal record* dans le règlement) ne contient pas de renseignements personnels. Voir également la Feuille-info n° 1 sur la LPRPS, intitulée *La protection des renseignements personnels sur la santé* (http://www.ipc.on.ca/userfiles/page_attachments/fs-01-f.pdf) ainsi que la trousse de renseignements pour les médecins et la trousse de renseignements pour les hôpitaux mentionnées dans ce document pour obtenir des renseignements précis sur l'élimination des dossiers de renseignements personnels sur la santé.
3. La LPRPS oblige les dépositaires de renseignements sur la santé à protéger les renseignements personnels sur la santé dont ils ont la garde et le contrôle et à veiller à ce que les dossiers soient conservés, transférés et éliminés de manière sécuritaire (voir les articles 12 et 13). L'article 2 du Règlement 459 pris en application de la *Loi provinciale* permet aux institutions provinciales de se défaire des renseignements personnels de l'une de deux façons : en les envoyant aux Archives publiques ou en les détruisant. Si l'institution détruit les renseignements personnels, la personne responsable de cette institution doit prendre toutes les mesures raisonnables nécessaires pour que les renseignements soient détruits de façon à ne pouvoir être reconstitués ni récupérés (voir l'article 5 du règlement). Les institutions municipales régies par la *Loi municipale* sont invitées à suivre les mêmes règles. En Ontario, les organismes du secteur privé sont assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)* du Canada, y compris aux dix principes relatifs à l'équité dans le traitement des renseignements figurant à l'annexe 1. Par exemple, la disposition 4.5.3 de cette annexe oblige les organismes à élaborer des lignes directrices et à appliquer des procédures régissant la destruction des renseignements personnels, et la disposition 4.7.5 indique qu'il faut veiller, au moment du retrait ou de la destruction de renseignements, à empêcher les personnes non autorisées à y avoir accès.
4. Voir l'ordonnance HO-001 sur le site Web du CIPVP, à www.ipc.on.ca/docs/ho-001.pdf. Parmi les autres rapports sur des plaintes concernant la vie privée faisant intervenir l'élimination de renseignements personnels, mentionnons les rapports PC-000022-1, PC-010043-1, PC-020014-1 et I97-049M.
5. Il a été suggéré de casser les supports, de les briser avec un marteau, de les oblitérer ou de les pulvériser.
6. Dans le cas des appareils de bureau comme les photocopieurs, les télécopieurs, les scanners et les imprimantes qui contiennent un dispositif de stockage de données (tel qu'un disque dur) n'ayant pas été mis hors fonction, il faut écraser les données qu'il contient, ou encore enlever et détruire ce dispositif au moment du remplacement de l'appareil.



Annexe – Exemples de modalités contractuelles visant la destruction sécurisée de renseignements personnels*

**Soulignons que ces exemples ne représentent pas des conseils juridiques et ne doivent pas être considérés comme tels. Il est recommandé de consulter une avocate ou un avocat avant de conclure un contrat.*

- [entreprise] convient de détruire les documents que lui confiera [client] de la façon suivante :
 - o [Préciser le mode de destruction s'appliquant à chaque catégorie de documents. Les documents sur papier devraient être détruits selon une méthode au moins aussi sécuritaire qu'un destructeur de documents avec coupe en travers. Les documents qui, selon [client], sont très délicats devraient être détruits par pulvérisation ou incinération.]
- [entreprise] convient de rendre ses services de façon professionnelle, conformément aux normes et pratiques en vigueur dans l'industrie, par l'entremise d'employés ayant reçu une formation pertinente. Les employés de [entreprise] reconnaissent que toute atteinte à la sécurité et à la confidentialité des renseignements de [client] pourrait donner lieu à des mesures disciplinaires.
- [entreprise] doit informer [client] à l'avance si elle recourt à un sous-traitant pour rendre la totalité ou une partie des services prévus au présent contrat.
- Si [entreprise] recourt à un sous-traitant pour rendre la totalité ou une partie des services prévus au présent contrat, ce sous-traitant doit s'engager, par contrat avec [entreprise], à se conformer à toutes les normes et procédures requises par [client] à l'égard de [entreprise]. Les documents de [client] ne seront transférés à aucun sous-traitant pour une fin autre que leur destruction en vertu d'un tel sous-contrat.
- Une copie du sous-contrat entre [entreprise] et le sous-traitant doit être fournie à [client] au moment où ce sous-contrat est signé. [entreprise] demeure responsable de tous les services rendus à [client].
- [entreprise] doit fournir à [client] un certificat de destruction documentant la date, l'heure, l'endroit et la méthode de destruction et portant la signature de l'opérateur, soit à la fin du processus de destruction ou, si la destruction a lieu périodiquement, à des intervalles convenus par [entreprise] et [client].
- À la demande de [client], un représentant autorisé de ce dernier peut, en tout temps, inspecter le processus de destruction des documents, y compris en se rendant aux installations de [entreprise].
- [entreprise] convient que les documents recueillis auprès de [client] pour leur destruction seront détruits dans un délai de [**] jours après leur collecte. En attendant leur destruction, les documents seront conservés d'une manière sécuritaire qui englobe leur sécurité physique et un accès restreint. [entreprise] se tiendra toujours au courant de l'emplacement des documents de [client] et en informera ce dernier sur demande.

Feuille-info

est publié par le **Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.**

Pour nous faire part de vos observations, nous informer d'un changement d'adresse ou pour que votre nom soit ajouté à la liste d'envoi, veuillez communiquer avec :

Service des communications

Commissaire à l'information et
à la protection de la vie privée/Ontario
2 rue Bloor Est, Bureau 1400
Toronto (Ontario) M4W 1A8
Téléphone : 416-326-3333 • 1-800-387-0073
Télécopieur : 416-325-9195
ATS (Téléimprimeur) : 416-325-7539
Site Web : www.ipc.on.ca

This publication is also available in English.



papier recyclé
à 30%