

1. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

L'omniprésence des appareils mobiles est une réalité avec laquelle doivent composer les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, notamment en raison du fait que ces appareils permettent de capter l'image et/ou la voix de manière très discrète, voire à l'insu des personnes présentes. Le risque d'atteinte à la vie privée et à la dignité résultant de l'utilisation des appareils mobiles est donc réel. Il peut également en résulter une atteinte aux liens de confiance entre les intervenants du Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de la Côte-Nord et les usagers.

Parallèlement, dans certains contextes, l'enregistrement de certaines informations peut s'avérer utile pour la prestation de soins. De plus, le CISSS de la Côte-Nord est un lieu où se déroulent des événements dont les usagers et leurs proches pourraient légitimement vouloir conserver des souvenirs.

Considérant la nécessité de concilier les intérêts en cause, et de clarifier les droits et attentes légitimes de chacun, il importe de se doter de balises relatives à la possibilité pour les usagers et les visiteurs de prendre des photographies, vidéos ou enregistrements sonores dans les installations du CISSS de la Côte-Nord.

2. CHAMPS D'APPLICATION

La présente politique porte sur l'utilisation d'appareils pour capter des images et/ou du son dans les installations de l'établissement par toute personne présente.

3. DÉFINITIONS

Aires dédiées aux soins : Espaces à caractère privé réservés à la prestation de soins et services aux usagers (ex. : salle d'examen, salle de thérapie, bureau de consultation, chambre, salle de réanimation, etc.).

Aires publiques : Espaces qui ne sont pas des aires dédiées aux soins (ex. : salle d'attente, corridor, cafétéria, etc.).

Appareil mobile : Tout appareil permettant de capter et de conserver des informations, sous forme d'images et/ou de sons, incluant notamment mais non limitativement tout appareil photo, téléphone cellulaire intelligent, tablette, caméra et ordinateur portable.

Enregistrement : Utilisation d'un appareil mobile afin de conserver des informations sous forme d'images et/ou de sons. Ce terme désigne également le résultat obtenu, c'est-à-dire le fichier contenant l'enregistrement sonore, la photographie ou la bande vidéo.

Autre comité		Comité de direction		Conseil d'administration	
Approuvé le	Révisé le	Approuvé le 22-02-2022	Révisé le	Approuvé le 15-06-2022	Révisé le

Identifiable/reconnaissable : Situations lors desquelles il y a possibilité de reconnaître ou d'identifier une personne faisant l'objet d'un enregistrement, de manière directe (par le biais d'un nom, d'un visage, etc.) ou indirecte (par la présence de signes distinctifs pouvant mener à l'identification de l'individu).

Intervenants : Ensemble des personnes œuvrant au CISSS de la Côte-Nord incluant notamment mais non exclusivement médecins, dentistes, pharmaciens, autres professionnels de la santé, employés, travailleurs autonomes, bénévoles, résidents, stagiaires et étudiants.

Renseignement clinique : Renseignement relatif à un usager ou à l'un de ses proches, qui découle de l'observation d'un usager dans le cadre d'une prestation de soins (notes au dossier, images radiologiques, résultats d'analyses, etc.).

Renseignements confidentiels : Données ou informations, incluant les renseignements cliniques et les renseignements personnels, dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou à des entités dûment désignées et autorisées. Leur divulgation peut porter préjudice à un usager, à l'organisation ou à une personne qui exerce des fonctions ou sa profession au sein de l'organisation.

Renseignements personnels : Renseignements qui concernent une personne physique et qui permettent de l'identifier.

Clientèle : Usager ou personne qui l'accompagne dans une installation du CISSS de la Côte-Nord.

Usager : Toute personne présente dans une installation du CISSS de la Côte-Nord dans le but de recevoir des services de santé ou des services sociaux.

Visiteur : Personne présente dans une installation du CISSS de la Côte-Nord qui ne fait pas partie des usagers, de la personne qui l'accompagne et qui n'est pas un intervenant dans l'exercice de ses fonctions.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

Le droit au respect de la vie privée : La vie privée d'une personne peut se décrire comme la part de sa vie qu'elle désire conserver pour elle-même ou ne veut partager qu'avec un entourage restreint. Elle inclut notamment l'état de santé, l'anatomie ou l'intimité corporelle de la personne. Généralement, on reconnaît que le droit au respect de la vie privée correspond à deux prérogatives : celle de s'opposer à toute investigation dans la sphère privée d'une personne et celle de s'opposer à la divulgation d'information portant sur cette sphère.

Le droit à la dignité : Le droit à la dignité fait appel à notre conception de la personne. Il se rapporte à la valeur intrinsèque de la personne. Il impose donc le respect de la personne pour ce qu'elle est, comme une fin en soi, et s'oppose à ce qu'elle soit considérée comme une chose.

Le droit à l'honneur : Le droit à l'honneur se rapporte de façon plus intime à la perception que la personne a d'elle-même et s'évalue de manière subjective. Il ne relève pas de l'opinion publique, bien qu'il dépende en partie de l'entourage de la personne.

Le droit à la réputation : Le droit à la réputation a une autre dimension qui fait nécessairement appel à l'opinion publique et se rattache plus étroitement à l'idée de renommée qu'à celle de dignité. Il implique la reconnaissance par les autres de la valeur et des qualités de la personne dans un milieu donné.

Le droit à l'image : L'image est le reflet de la personne.

Le droit des usagers à de l'information de qualité : En contexte de consultation avec des intervenants, il est fréquent que des informations complexes soient échangées avec l'utilisateur et qu'elles soient utiles à des fins de prise de décision ou de suivi. Afin de maximiser la compréhension et l'intégration des informations, la prise d'enregistrements peut être un outil bénéfique.

La sécurité des soins : La prise d'enregistrements ne doit pas entraver la prestation de soins et services ou nuire au bon fonctionnement d'un secteur. La qualité des soins et services demeure la priorité.

Le dialogue et la transparence : Le fait de capter l'image d'une personne ou le son de sa voix à son insu peut être perçu comme un manque de considération ou de délicatesse, et peut nuire au lien de confiance entre les individus. Pourtant, bien souvent, ces actes ne sont pas en eux-mêmes illégaux. Il importe donc de miser sur le dialogue et la transparence.

5. FONDEMENT

La politique repose, entre autres, sur différentes assises normatives, notamment :

- Les articles 4, 5 et 49 de la *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., c.C-12;
- La *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., C. S-4.2, quant aux règles de confidentialité (article 19) et au respect des droits des usagers (article 3);
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., c. A-2.1;
- Les articles 3, 35, 36 (utilisation de l'image et de la voix), 1463, 2085 et 2088 du *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c. 64;
- Le *Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée*;
- Le *Code de déontologie*.

6. RÈGLES D'APPLICATION

6.1 Utilisation d'un appareil mobile

L'utilisation d'appareils mobiles par la clientèle et les visiteurs est permise dans l'établissement.

6.2 Restrictions au droit d'effectuer un enregistrement

En tout temps, un intervenant peut exiger que cesse la prise d'enregistrements par un membre de la clientèle ou un visiteur ou que cette activité s'exerce autrement, s'il considère que cela cause l'un des effets suivants :

- Entrave à la bonne marche des soins ou atteinte à la qualité des soins;

- Atteinte à la dignité d'un usager mineur ou majeur inapte;
- Atteinte à la sécurité de la clientèle ou d'un intervenant.

Cette demande pourra inclure, si requis par la situation, que l'on demande à une personne de cesser d'utiliser temporairement son appareil mobile. De telles situations devraient être documentées au dossier de l'utilisateur lorsque possible. Si une personne refuse d'obtempérer, une démarche de conciliation pourra être entreprise avec le gestionnaire de l'unité. L'absence d'entente entre l'intervenant et la clientèle quant à l'enregistrement ne peut en soi justifier un refus de donner des soins.

Il est important de préciser que la prise d'enregistrements sonores dans un lieu public n'est pas prohibée. La diffusion est prohibée sauf s'il s'agit d'éléments d'intérêt public surtout si elle vise les soins offerts par des intervenants. L'utilisateur n'a pas besoin de l'autorisation de l'établissement ou des intervenants afin de capter des images et du son de sa chambre. Au Canada, il est interdit de faire un enregistrement clandestin d'une conversation privée dont nous ne sommes pas l'un des interlocuteurs.

6.3 Enregistrements impliquant des renseignements cliniques

Nul ne peut filmer ou photographier des renseignements personnels ou des renseignements cliniques (ex : photographie d'un écran d'ordinateur, extraits de dossiers, etc.). Si un tel enregistrement est effectué par un membre de la clientèle ou un visiteur, la destruction doit lui être demandée (incluant la suppression de l'image de la corbeille). La situation doit être rapportée au gestionnaire de l'unité, puis à la Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique au moyen d'un formulaire de rapport d'accident/incident (AH-223).

6.4 Enregistrements dans les aires publiques

La prise d'enregistrements par la clientèle et les visiteurs dans les aires publiques est autorisée dans la seule mesure où cela ne permet pas de reconnaître ou d'identifier des individus, à moins que ces personnes n'y aient expressément consenti au préalable.

6.5 Enregistrements dans les aires dédiées aux soins

6.5.1 Enregistrement visant la clientèle

Nul ne peut effectuer un enregistrement captant l'image ou la voix d'un membre de la clientèle qui se trouve dans une aire dédiée aux soins, que ce soit depuis l'extérieur ou depuis l'intérieur de cette aire, à moins que la personne visée ou son représentant légal n'y ait expressément consenti au préalable. Tout enregistrement d'un usager, même s'il est autorisé par son représentant légal, doit se faire dans le respect de la dignité de l'utilisateur.

6.5.2 Enregistrement impliquant des intervenants

Enregistrement vidéo ou photographie : Un membre de la clientèle ou un visiteur souhaitant effectuer un enregistrement sur lequel l'image d'un intervenant serait reconnaissable ou identifiable devrait préalablement obtenir l'autorisation de cet intervenant, et ce, même si l'objectif premier n'est pas de capter l'image de cet intervenant.

Enregistrement sonore : Si un membre de la clientèle ou un visiteur souhaite effectuer un enregistrement d'une conversation tenue avec un intervenant dans le cours des soins, l'obtention de l'accord de l'intervenant est recommandée.

Important : La captation dans les lieux publics ne requiert pas d'autorisation. Toutefois, la diffusion est prohibée sauf s'il s'agit d'informations d'intérêt public.

Espaces semi-privés (hébergement semi-privé) : La captation pourrait contrevenir à des droits de la personne. La diffusion ne pourra pas se faire sans le consentement de la personne, sauf si l'intérêt public le justifie.

Espaces privés (hébergement) : Comme il s'agit d'un milieu de vie, l'utilisateur ou ses proches peuvent faire des enregistrements. L'utilisateur a le droit de filmer les soins qu'il reçoit. La diffusion ne pourra pas se faire sans le consentement de la personne, sauf si l'intérêt public le justifie.

Si l'intervenant est en accord avec la prise de l'enregistrement, il est responsable de s'entendre avec la personne effectuant l'enregistrement quant à l'utilisation qui pourra être faite des sons/images captés. L'intervenant est libre de procéder par l'un des moyens suivants :

- Préciser verbalement les limites qu'il pose à l'utilisation des sons/images enregistrés;
- Préciser verbalement les limites, consigner la discussion au dossier et les appuyer d'un écrit tel que proposé à l'annexe 1, dont une copie sera remise à la personne ayant effectué l'enregistrement et une copie devra être conservée par l'intervenant.

L'absence d'entente entre l'intervenant et la clientèle quant à l'enregistrement ne peut en soi justifier un refus de donner des soins.

Si l'intervenant est en désaccord avec la prise de l'enregistrement, il doit, dans la mesure du possible, explorer les raisons qui motivent la demande d'effectuer un enregistrement et rechercher une solution de compromis. Si, à la suite de cette discussion, l'intervenant maintient son refus, il doit idéalement en expliquer les motifs au visiteur. Il est recommandé de consigner cette discussion au dossier. Au besoin, l'intervenant peut interpeller son gestionnaire pour être soutenu dans une telle situation.

Si l'intervenant constate ou a de bonnes raisons de croire que son refus n'a pas été respecté et qu'il a été l'objet d'un enregistrement, il peut, s'il le souhaite, prendre l'un ou plusieurs des moyens suivants :

- Exiger que soit arrêté l'enregistrement en cours (le cas échéant);
- Demander (mais non pas exiger¹) que les sons/images enregistrés soient détruits devant lui (à noter qu'ils doivent également être supprimés de la corbeille pour être détruits de manière permanente);
- Remettre à la personne ayant effectué l'enregistrement une lettre basée sur le modèle proposé à l'annexe 2. Cette lettre peut être signée directement par l'intervenant ou par un gestionnaire. Elle devrait être versée au dossier de l'intervenant ainsi qu'au dossier de l'utilisateur, si approprié.

1. Pour forcer la destruction des images, une ordonnance devra être émise par un juge à la suite d'une plainte aux policiers. Un tel cas de figure est exceptionnel et devrait être soumis au Service des affaires juridiques.

6.5.3 Enregistrement à des fins de souvenirs

Dans la mesure du possible, lorsque la clientèle effectue un enregistrement dans le but de conserver un souvenir d'un événement, l'intervenant devra, dans une perspective d'humanisation, favoriser la possibilité pour le proche de conserver un tel souvenir. Si l'intervenant ne désire pas être enregistré, il est souhaitable qu'il cherche un accommodement (ex. : proposer un angle à partir duquel son visage ne sera pas visible, éviter de croiser le champ de la caméra pendant l'enregistrement, ou encore proposer des moments précis où le proche sera libre de photographier ou filmer d'une manière qui permettra qu'il n'y apparaisse pas).

6.5.4 Enregistrement à des fins de soins, de suivi ou d'aide à la décision

S'il n'y a pas d'autres options et que c'est jugé pertinent par l'intervenant, l'enregistrement de sons/images par la clientèle pourra être envisagé (ou utilisé) dans le but de faciliter les soins, le suivi ou la prise de décision. L'intervenant demeurera libre de poser des balises permettant de limiter l'enregistrement de sa propre image ou de sa voix.

6.5.5 Impact de l'absence d'entente

Le désaccord entre un intervenant et l'usager ou son représentant légal quant à la prise d'un enregistrement ne constitue pas en soi une raison permettant à un intervenant de mettre fin à la relation thérapeutique. Cependant, dans certaines circonstances, si cette démarche s'accompagne d'autres éléments traduisant une perte de la relation de confiance, l'intervenant pourra décider d'y mettre un terme, dans la mesure où un collègue est disposé à assurer le suivi et que cela n'entraîne pas de préjudice pour le patient.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le comité de direction et le conseil d'administration :

- Adoptent la présente politique et ses versions révisées.

La Direction générale (ou la personne désignée) :

- Est responsable de l'application de la présente politique et de sa révision;
- Approuve, lorsque la gravité de la situation l'exige, les mesures administratives ou judiciaires proposées par le Service des affaires juridiques advenant que certaines situations l'exigent.

La Direction des services multidisciplinaires, qualité, évaluation, performance et éthique (DSMQEPE) :

- Reçoit les déclarations d'accidents/incidents (formulaire AH-223) relatives à tout événement mettant en cause la confidentialité des renseignements cliniques et le droit à la vie privée des usagers et effectue l'enquête de concert avec le chef du service des archives médicales et les gestionnaires concernés;
- Veille à ce qu'une personne victime d'un bris de confidentialité bénéficie, s'il y a lieu, des mesures de soutien appropriées;
- Assure le lien avec le comité des usagers en fonction des événements récurrents ou problématiques.

Les directions :

- S'assurent que les employés, les médecins et toute autre personne qui exercent des fonctions ou leur profession relevant de leur direction respective soient informés de la présente politique;
- S'assurent que les gestionnaires des unités accompagnent l'intervenant et l'utilisateur qui doivent entreprendre une démarche de conciliation lorsqu'une mésentente survient à propos d'un enregistrement;
- S'assurent que les gestionnaires des unités remplissent un rapport d'accident/incident lorsque survient l'enregistrement de renseignements cliniques;
- Soutiennent les intervenants dans leurs démarches visant à faire respecter leurs droits.

Le Service des communications :

- Diffuse l'information auprès des intervenants afin de leur permettre de connaître la présente politique;
- Met en place les outils de sensibilisation et d'information destinés à faire connaître et appliquer la présente politique par la clientèle et les visiteurs;
- Est avisé par les gestionnaires de toute situation pouvant avoir un impact médiatique et prend les actions requises.

Les supérieurs et les gestionnaires :

- Avisent le Service des communications de toute situation pouvant avoir un impact médiatique;
- S'assurent qu'une déclaration d'accident/incident soit complétée et transmise à la DSMQEPE pour toute situation compromettant le droit à la vie privée d'un usager;
- S'assurent que les intervenants sous leur responsabilité, la clientèle et les visiteurs connaissent la politique et la respectent;
- Soutiennent les intervenants sous leur responsabilité dans leurs démarches visant à faire respecter leurs droits.

Le Service des affaires juridiques :

- À la demande d'un gestionnaire, conseille les intervenants/équipes quant à l'interprétation de la présente politique et aux mesures pouvant être prises selon les situations qui se présentent.

Les intervenants :

- Appliquent la présente politique lors des situations qui les concernent;
- Signalent à leur gestionnaire toute situation dont ils sont témoins mettant potentiellement en cause le droit à la vie privée et à la confidentialité de la clientèle.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services :

- Répond aux questions de la clientèle relativement à la présente politique;
- Traite toute plainte relative à l'application de la présente politique.

Les conseils professionnels (conseil multidisciplinaire (CM), conseil des infirmières et infirmiers (CII), conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP)) :

- Diffusent la politique auprès de leurs membres et leur en facilitent la compréhension.

Le comité des usagers :

- Répond aux questions de la clientèle relativement à la présente politique.
- Assure le lien avec la DSMQEPE en fonction des événements récurrents ou problématiques.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR ET CONSULTATION

Versions	Préparée par	Instances consultées						Entrée en vigueur
		CODIR	CII	CM	CMDP	CA	Autres	
1	Marlène Joseph-Blais	X	X	X	X	X	Syndicats, CUCI	Le 15 juin 2022
2								

CA	Conseil d'administration	CMDP	Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens
CII	Conseil des infirmières et infirmiers	CODIR	Comité de direction
CM	Conseil multidisciplinaire	CUCI	Comité des usagers du CISSS de la Côte-Nord

9. RÉFÉRENCES

- Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs du Centre hospitalier universitaire (CHU) Sainte-Justine

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de la Côte-Nord



ANNEXE 1

Nom : _____
Prénom : _____
DDN : _____
Dossier : _____
Nom des parents :
Mère : _____
Père : _____

AUTORISATION - ENREGISTREMENT D'UN INTERVENANT

Identification de l'intervenant faisant l'objet d'un enregistrement

Nom : _____ Prénom : _____
Titre : _____

Nature de l'enregistrement autorisé :

Prise de photographies Oui Non
Enregistrement vidéo Oui Non
Enregistrement sonore Oui Non

Précisions quant au contexte et au contenu des captations :

Utilisation des captations :

L'utilisation de l'enregistrement est destinée à des fins strictement personnelles. Vous n'êtes pas autorisé à diffuser les sons/images enregistrés de quelque manière que ce soit, dans les médias sociaux, sur Internet ou dans tout autre média.

Le fait de les diffuser pourrait constituer une atteinte au droit à l'image, lequel est une composante du droit à la vie privée.

Autres remarques/restrictions :

Signature

Date

ANNEXE 2

**AVIS FORMEL - ENREGISTREMENT VIDÉO OU SONORE
OU PRISE DE PHOTOGRAPHIES NON AUTORISÉ**

Directives :

- Imprimer en deux copies.
- Selon le contexte, faire signer les deux copies soit par l'intervenant concerné ou par un gestionnaire.
- Remettre les deux copies à la personne ayant pris les photos/vidéos non autorisés, lui demander d'y ajouter ses initiales sur l'une d'elle et la conserver selon les modalités prévues au point 6.5.2 de la politique. L'autre version sera laissée à la personne ayant pris les photos/vidéos.

OBJET : Enregistrement vidéo non autorisé [ou Prise de photographies non autorisée]

Madame/Monsieur,

Vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement vidéo [ou une prise de photos] sur lequel j'apparais, après que je vous aie exprimé que je ne voulais pas être filmé/e / photographié/e [ou : sans avoir préalablement obtenu mon consentement].

Je vous demande formellement que cette vidéo/photo soit détruite de manière permanente, considérant qu'aucun accord n'avait été donné à cette captation.

Je vous avise que la transmission de cette vidéo/photo à des tiers, de quelque manière que ce soit, ainsi que son partage dans les médias, les médias sociaux, sur Internet ou toute autre plateforme, constituerait une atteinte à mon droit à l'image.

Je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Nom [Signature de l'intervenant ou du gestionnaire]

Titre

Reçu en mains propres le

Date

Nom [Signature de la personne ayant effectué la captation non autorisée]