



**PROCÉDURE EN CAS DE BRIS
DE CONFIDENTIALITÉ
D'UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX**

PROCÉDURE EN CAS DE BRIS
DE CONFIDENTIALITÉ
D'UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX

Projet type

Octobre 2008



Édition

Coordination de l'édition : Sonia Amziane
Mise en pages : Madeleine St-Laurent
Révision : Michèle Constantineau

© **Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux, 2015**

Distribution

Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux
Direction des communications et des affaires associatives
505, boul. De Maisonneuve Ouest
Bureau 400, Montréal (Québec) H3A 3C2
Téléphone : (514) 282-4228
Site Web : <http://www.aqesss.qc.ca>

Dépôt légal – 4^e trimestre 2008
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque et Archives Canada
ISBN : 978-2-89636-076-5

Ce document est disponible gratuitement pour les membres sur le site Web, section
« Libre-Service – I-documentation – Affaires juridiques » <http://www.aqesss.qc.ca>.
Les membres de l'AQESSS peuvent adapter ce document à leurs besoins.
L'utilisation ou la reproduction d'extraits à des fins commerciales n'est pas autorisée.

**PROCÉDURE EN CAS DE BRIS
DE CONFIDENTIALITÉ
D'UN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ
ET DE SERVICES SOCIAUX**

Adopté par le conseil d'administration

Le _____

AVANT-PROPOS

Il peut arriver qu'un établissement de santé et de services sociaux communique un renseignement personnel et confidentiel au sujet d'un de ses usagers alors qu'aucune disposition législative ou réglementaire ne lui permettait cette communication. Pour faire face à cette situation, nous avons élaboré le présent projet type de procédure en cas de bris de confidentialité. Il s'inspire d'une procédure rédigée par le Secrétariat général de la Commission de la santé et de la sécurité au travail. Chaque établissement peut l'adapter à sa propre réalité.

Le présent projet type de procédure en cas de bris de confidentialité a été préparé par M^e Sonia Amziane, avocate-conseil à l'AQESSS.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE.....	1
OBJET ET PORTÉE	1
INTERVENANTS	2
1. Dans l'unité administrative concernée	2
2. Dans les autres directions de l'établissement.....	2
3. Lorsque les circonstances le requièrent.....	2
PRINCIPES	2
PROCÉDURE	3
1. Information.....	3
2. Intervention de première ligne	3
3. Communication à une personne non autorisée.....	4
4. Communication provenant d'un tiers	4
SUIVI	4

PRÉAMBULE

L'établissement accorde une grande importance à la protection et à la confidentialité des renseignements personnels qu'il détient au sujet de ses usagers. Pour ce faire, il met en place des moyens administratifs et technologiques pour que le traitement des renseignements personnels se fasse dans le respect des lois applicables, telles que 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), le *Code civil du Québec* (L.Q. 1991, c. 64) et la *Loi d'accès aux documents publics et à la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

Malgré ces moyens, le risque d'un bris de confidentialité demeure. En effet, aucune mesure de prévention ou de sécurité ne saurait garantir une étanchéité exempte de toute erreur ou de malversation (ex. : erreur lors de l'envoi de courrier, piratage informatique, document classé par erreur dans le dossier d'une autre personne, perte ou vol de documents ou d'un ordinateur portable).

Face à ce constat, il importe de se doter d'une stratégie d'intervention en cas de bris de confidentialité dans le but de limiter les conséquences fâcheuses ou préjudiciables pour la personne concernée. De plus, une intervention rapide et efficace de l'établissement démontre qu'il a le contrôle de la situation et permet, le cas échéant, d'instaurer immédiatement des mesures correctives afin d'éviter qu'une situation se généralise ou se répète.

OBJET ET PORTÉE

La présente procédure vise à prévoir une stratégie d'intervention en cas de bris de confidentialité. Après avoir défini le rôle des intervenants concernés, elle énonce les principes qui guident l'intervention de l'établissement et décrit la procédure à suivre en cas d'incident.

L'expression « bris de confidentialité » vise toute divulgation illégale de renseignements personnels ou leur accès par une personne non autorisée, peu importe le support sur lequel les renseignements se trouvent (papier, électronique, etc.). Ce bris peut être intentionnel ou accidentel, et peut être le fait d'un employé de l'établissement, d'une personne exerçant sa profession dans un centre exploité par l'établissement ou de toute autre personne. Une divulgation non autorisée par la loi ou par la personne concernée constitue une divulgation illégale.

INTERVENANTS

Tous les intervenants sont concernés par la protection et la confidentialité des renseignements personnels des usagers de l'établissement. Toutefois, en cas de bris de confidentialité, les personnes suivantes sont directement interpellées à titre d'intervenants de première ligne pour collaborer à mettre fin à la situation à l'origine de l'incident et à en minimiser les conséquences.

1. Dans l'unité administrative concernée

- Le détenteur du renseignement personnel;
- Le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

2. Dans les autres directions de l'établissement

- Le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels;
- La Direction des communications.

3. Lorsque les circonstances le requièrent

- La Direction générale des technologies de l'information;
- La Direction des communications;
- La Direction des ressources matérielles.

PRINCIPES

La présente procédure se fonde sur les principes suivants :

Prévention : L'établissement prend les moyens nécessaires afin de protéger la confidentialité des renseignements personnels qu'il détient au sujet de ses usagers et d'éviter les bris de confidentialité. Il s'agit d'un engagement de l'établissement envers ses usagers.

Risque résiduel : Le risque zéro de bris de confidentialité n'existe pas; l'établissement doit assumer un risque résiduel, tout en tentant de le minimiser le plus possible.

Diligence : En cas d'incident occasionnant un bris de confidentialité, l'établissement prend rapidement les dispositions provisoires visant à éviter les conséquences préjudiciables et fâcheuses pour toutes les parties impliquées ou en atténuer les effets.

Correction : Une fois la situation stabilisée, une évaluation doit permettre d'identifier, le cas échéant, les mesures correctives permanentes qui doivent être instaurées afin d'éviter que la situation se généralise ou se répète.

PROCÉDURE

1. Information

Tout incident occasionnant un bris de confidentialité doit être signalé au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels par le détenteur du renseignement personnel de l'unité administrative concernée. Le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels s'enquiert des circonstances entourant le bris de confidentialité.

Le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels évalue, en collaboration avec le détenteur du renseignement personnel de l'unité administrative concernée, l'opportunité d'informer la ou les personne(s) concernée(s) par le bris de confidentialité des renseignements personnels.

2. Intervention de première ligne

Selon la nature de l'incident, des dispositions sont immédiatement prises afin de limiter ou d'atténuer les conséquences et les préjudices que le bris de confidentialité est susceptible de causer à la personne concernée par le renseignement confidentiel et personnel.

Les mesures prises doivent être proportionnelles au degré de sensibilité des renseignements et aux conséquences potentielles et probables résultant de cette divulgation.

3. Communication à une personne non autorisée

Après consultation du responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, le détenteur du renseignement personnel prend les dispositions nécessaires afin de récupérer rapidement les renseignements personnels et confidentiels auprès de la personne qui les détient sans droit. Divers moyens peuvent être utilisés, notamment les services de messagerie ou la récupération en personne. Dans la mesure du possible, il s'assure également que la personne non autorisée ne détient aucune copie des documents, le cas échéant.

S'il n'est pas possible de récupérer les renseignements, le détenteur du renseignement personnel s'assure qu'ils ont été détruits. Lorsque la personne qui les détient sans droit refuse de les remettre ou de les détruire, le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels doit communiquer avec la Direction générale afin qu'elle prenne les mesures appropriées.

4. Communication provenant d'un tiers

Lorsque l'établissement reçoit d'un tiers des renseignements personnels auxquels il n'est pas autorisé à accéder, le détenteur du renseignement personnel évalue la mesure à prendre, parmi les suivantes :

- Retourner immédiatement les documents à l'expéditeur;
- Retourner les documents à l'auteur en lui demandant d'apporter les correctifs appropriés, le cas échéant;
- Élaguer ou détruire les documents en utilisant des moyens préservant leur caractère confidentiel.

SUIVI

Une fois la situation rétablie, le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels évalue, en collaboration avec l'ensemble des intervenants impliqués dans l'incident, s'il convient d'instaurer des mesures correctives afin d'éviter qu'une telle situation se répète ou se généralise.