

POLITIQUE ENCADRANT L'UTILISATION DE MOYENS TECHNOLOGIQUES PAR LES USAGERS ET LES VISITEURS

PROJET TYPE

Février 2015

COORDINATION

Sonia Amziane, avocate-conseil

MISE EN PAGE

Lucie Lacasse

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

DISTRIBUTION

Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux
505, boul. De Maisonneuve Ouest, bureau 400
Montréal (Québec) H3A 3C2
Téléphone : 514 842-4861
www.aqesss.qc.ca

Dépôt légal – 1^{er} trimestre 2015
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèques et Archives Canada
ISBN : 978-2-89636-205-9 (PDF)

La reproduction est autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source.

AVANT-PROPOS

Le présent projet type de politique s'inscrit dans le cadre du Studio 3S – *La santé sous surveillance – l'enjeu des caméras* organisé par l'AQESSS et qui s'est tenu le 13 novembre 2014. Il reprend de façon substantielle la politique du CSSS de Laval, élaborée par Marie-Ève Bouthillier, chef de l'unité d'éthique clinique, et par Isabelle Routhier, avocate. M^e Maxime Arcand du cabinet Monette Barakett et Sonia Amziane, avocate-conseil à l'AQESSS, ont apporté leur contribution à cette politique.

Nous tenons à remercier le CSSS de Laval de nous avoir autorisés à reprendre de façon substantielle sa politique afin de nous permettre de proposer aux établissements un projet type de politique qui encadre l'utilisation de moyens technologiques par les usagers et les visiteurs dans une installation maintenue par un établissement, dans le cadre de soins et de services offerts à domicile, dans une ressource intermédiaire ou dans une ressource de type familial avec lesquelles l'établissement a conclu une entente.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	9
CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES	11
1.1 OBJETS DE LA POLITIQUE.....	11
1.2 PRINCIPES DIRECTEURS.....	11
1.3 CHAMP D’APPLICATION	12
CHAPITRE II – DÉFINITIONS.....	13
CHAPITRE III – MODALITÉS GÉNÉRALES.....	14
CHAPITRE IV – MODALITÉS PARTICULIÈRES EN FONCTION DU MILIEU	18
4.1 SOINS A DOMICILE.....	18
4.2 RESSOURCES INTERMEDIAIRES (RI) ET RESSOURCES DE TYPE FAMILIAL (RTF).....	18
CHAPITRE V – POUVOIR DE L’ÉTABLISSEMENT	19
CHAPITRE VI – DISPOSITIONS FINALES.....	20
6.1 RESPONSABLE	20
6.2 ENTREE EN VIGUEUR	20
6.3 REVISION.....	20

Politique encadrant l'utilisation de moyens technologiques par les usagers et les visiteurs

Projet type

Adoptée par le conseil d'administration de

(nom de l'Établissement)

Le _____ à _____
(date) (lieu)

PRÉAMBULE

Devant la popularité des moyens technologiques, notamment les tablettes électroniques et les téléphones intelligents, plusieurs questionnements concernant l'utilisation de moyens technologiques ont fait surface. Par exemple, certains usagers ont demandé d'enregistrer les entrevues de suivi avec leurs intervenants. D'autres ont installé une caméra, sans autorisation du personnel, afin de surveiller leur proche apte ou inapte en CHSLD ou à domicile.

Dans ce contexte, la présente politique encadre l'utilisation de ces moyens technologiques par les usagers et les visiteurs. L'objectif de la présente politique est d'établir des balises pour soutenir la prise de décision quant à l'utilisation, par les usagers et les visiteurs, de moyens technologiques (caméras, téléphones intelligents, tablettes, etc.) pour la surveillance et la création d'enregistrements sonores et visuels, de même que la prise de photographies dans les installations de l'Établissement, à domicile, dans une ressource intermédiaire ou dans une ressource de type familial.

CHAPITRE I – DISPOSITIONS GENERALES

1.1 Objets de la politique

- Encadrer l'utilisation de moyens technologiques par les usagers et les visiteurs de l'Établissement pour la surveillance et la création d'enregistrements sonores et visuels de même que la prise de photographies dans les installations de l'Établissement, à domicile, dans une ressource intermédiaire ou dans une ressource de type familial.
- Assurer la protection de la vie privée et de la dignité de chacun conformément à la *Charte des droits et libertés de la personne* (RLRQ, c. C-12), au *Code civil du Québec* (L.Q. 1991, c. 64), à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1) ainsi qu'aux directives de la Commission d'accès à l'information et qu'à la jurisprudence.
- Veiller aux meilleurs intérêts des usagers.
- Informer les employés, les médecins, les bénévoles, les usagers et les visiteurs des modalités relatives à l'utilisation de moyens technologiques pour la surveillance et la création d'enregistrements sonores et visuels de même que la prise de photographies.

1.2 Principes directeurs

- L'Établissement doit prodiguer des soins de qualité et sécuritaires aux usagers.
- L'Établissement a le devoir de veiller au respect des droits fondamentaux garantis par la *Charte des droits et libertés de la personne* tels que droit à la vie, à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne, le droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation et le droit à la vie privée, et ce, tout particulièrement concernant ses usagers vulnérables.
- L'Établissement doit assurer la confidentialité des renseignements personnels à l'égard des usagers qu'il accueille.
- L'Établissement a la responsabilité de fournir à son personnel, conformément à la loi, des conditions de travail justes et raisonnables, qui respectent leur santé, leur sécurité et leur intégrité physique.
- La position de l'Établissement est de restreindre toute utilisation de moyens technologiques dans le but de surveiller ou de produire, utiliser ou diffuser des enregistrements sonores et visuels et la prise de photographies susceptibles de contenir des informations personnelles, incluant des renseignements médicaux en l'absence d'une autorisation préalable de l'Établissement délivrée conformément à la présente politique.
- L'Établissement interdit, strictement et en tout temps, l'utilisation d'un moyen technologique à son insu et celui de son personnel dans le but de surveiller ou de capter ou enregistrer des sons, voix et images, y compris durant les soins intimes prodigués par le personnel à un usager, qu'il soit apte ou inapte et peu importe le milieu de soins ou de services.

1.3 Champ d'application

La présente politique s'applique aux usagers et aux visiteurs de l'Établissement qui font usage, ou désirent faire usage, de moyens technologiques pour surveiller de même que pour produire, utiliser ou diffuser un ou des enregistrements sonores et visuels ou photographies de personnes sans le consentement de ces dernières.

CHAPITRE II – DÉFINITIONS

Dans la présente politique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, on entend par :

« **Autorisation** » : autorisation obtenue conformément à la présente politique permettant l'utilisation de moyens technologiques par les usagers et les visiteurs.

« **Enregistrement** » : création d'enregistrements sonores et visuels et prise de photographies, notamment en vue d'une retransmission en direct ou en différé.

« **Moyen technologique** » : tout dispositif permettant de faire de la surveillance, de la création d'enregistrements sonores et visuels ou la prise de photographies.

« **Renseignement personnel** » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.

« **Représentant** » : représentant de l'utilisateur au sens de l'article 12 de la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (RLRQ, c. S-4.2).

« **Surveillance** » : toute action visant à observer l'activité humaine de tiers notamment par des moyens technologiques.

« **Usager** » : toute personne qui reçoit des services de santé ou des services sociaux dans l'une ou l'autre des installations de l'Établissement, à domicile, dans une ressource intermédiaire ou dans une ressource de type familial.

« **Utilisation** » : toute action visant la création, l'usage ou la diffusion d'enregistrements sonores, visuels ou photographiques sans égard aux fins visées, qu'elles soient personnelles, éducatives, commerciales, professionnelles, médicales ou même sociales.

« **Visiteur** » : une personne entrant dans une installation de l'Établissement, sans égard aux objectifs de la visite, y compris un proche d'un usager.

CHAPITRE III – MODALITÉS GÉNÉRALES

- 3.1 L'Établissement interdit l'utilisation de moyens technologiques par les usagers et les visiteurs pour réaliser ou diffuser des enregistrements sonores et visuels de même que des photographies sans l'obtention préalable d'une autorisation et d'un consentement conformément à la présente politique.
- 3.2 L'Établissement interdit également l'utilisation de moyens technologiques par un usager ou un visiteur en vue d'effectuer de la surveillance, sous réserve d'une situation jugée raisonnable conformément à l'état du droit sur la question.
- 3.3 L'Établissement interdit, strictement et en tout temps, l'utilisation d'un moyen technologique à son insu et celui de son personnel dans le but de surveiller ou de capter ou d'enregistrer des sons, voix et images, y compris durant les soins intimes prodigués par le personnel à un usager, qu'il soit apte ou inapte et peu importe le milieu de soins ou de services.
- 3.4 Les autorisations sont données en tenant compte des éléments suivants :
- l'épuisement des moyens alternatifs pour résoudre la problématique visée;
 - le consentement de l'usager apte ou du représentant légal, le cas échéant;
 - l'opinion favorable de l'usager inapte sur la surveillance et l'enregistrement de son image ou de sa voix;
 - l'utilisation de moyens technologiques contribue à la prestation de services de santé et de services sociaux;
 - l'utilisation de moyens technologiques n'entrave pas le bon déroulement des soins et services requis par l'état de l'usager;
 - l'utilisation de moyens technologiques ne constitue pas une atteinte déraisonnable aux droits constitutionnels de l'usager visé, notamment son droit à la dignité;
 - l'utilisation de moyens technologiques ne vise pas d'autres usagers de l'Établissement sans leur consentement;
 - l'utilisation de moyens technologiques ne vise pas les employés, les bénévoles ou les stagiaires de l'Établissement sans leur consentement, sauf si celle-ci vise à protéger un usager vulnérable, lorsque des motifs sérieux le justifient.
- 3.5 Les autorisations sont données, soit par :
- un médecin, lorsqu'il s'agit d'une prestation médicale de soins ou services;
 - un cadre, lorsqu'il s'agit d'une prestation de soins ou services faite par un employé, un bénévole ou un stagiaire de l'Établissement;

- un directeur, lorsqu'il s'agit d'effectuer de la surveillance;
- l'équipe traitante, dans le cadre d'un accouchement.

3.5.1 Autorisation par un médecin. Lorsque l'utilisation de moyens technologiques par un usager ou un visiteur vise la prestation médicale de soins ou services offerte par un médecin de l'Établissement, le médecin peut donner une autorisation dans la mesure où toutes les conditions suivantes sont satisfaites :

- L'utilisation vise l'éducation de l'utilisateur ou de son visiteur ou à conserver un souvenir lors d'un événement (photo d'un enfant, activité en centre de jour, fête de Noël, etc.);
- L'utilisation n'est pas dans une optique de surveillance;
- L'utilisation vise uniquement l'image ou la voix du médecin, excluant toute autre personne, sous réserve de l'utilisateur ou de son visiteur ayant formulé la demande;
- Le consentement de l'utilisateur apte ou du représentant légal a été obtenu, le cas échéant.

Lorsque l'utilisation de moyens technologiques par un usager ou par un visiteur vise également un employé, un bénévole ou un stagiaire de l'Établissement, l'autorisation d'un cadre devra être obtenue, conformément à l'article 3.5.2. de la présente politique.

Lorsque l'utilisation de moyens technologiques par un usager ou par un visiteur vise également d'autres médecins, le consentement de ceux-ci doit être obtenu.

3.5.2 Autorisation par un cadre. Lorsque l'utilisation de moyens technologiques par un usager ou un visiteur vise un employé, un bénévole ou un stagiaire de l'Établissement dans l'exécution de ses fonctions, l'autorisation peut être donnée par un cadre dans la mesure où toutes les conditions suivantes sont satisfaites :

- L'utilisation vise l'éducation de l'utilisateur ou de son visiteur ou à conserver un souvenir lors d'un événement (photo d'un enfant, activité en centre de jour, fête de Noël, etc.);
- L'utilisation n'est pas dans une optique de surveillance;
- L'utilisation vise uniquement l'image ou la voix de l'employé, du bénévole ou du stagiaire de l'Établissement, excluant toute autre personne, sous réserve de l'utilisateur ou de son visiteur ayant formulé la demande;
- Le consentement de l'utilisateur apte ou du représentant légal a été obtenu, le cas échéant;
- Le consentement de tous les employés, bénévoles ou stagiaires de l'Établissement visés a été obtenu.

3.5.3 Autorisation par un directeur. Lorsque l'utilisation de moyens technologiques a pour objectif la surveillance d'un usager, l'autorisation doit être donnée par un directeur, dans la mesure où :

- Il existe un motif raisonnable de croire que la santé ou la sécurité de cet usager peut être compromise.

3.5.4 Accouchement. Dans le cadre d'un accouchement, il appartient à l'équipe traitante de donner une autorisation pour l'utilisation de moyens technologiques dans la mesure où toutes les conditions suivantes sont satisfaites :

- L'utilisation vise uniquement l'accouchement d'une usagère;
- Le consentement de l'usagère a été obtenu;
- Le consentement du médecin et de tous les employés et stagiaires de l'Établissement impliqués dans l'accouchement a été obtenu.

3.6 **Retrait de l'autorisation.** L'autorisation donnée en vertu de la présente politique peut être retirée par la personne qui autorise à tout moment si l'utilisation de moyens technologiques par les usagers ou les visiteurs ne respecte pas les conditions d'obtention.

3.7 **Retrait du consentement.** L'autorisation donnée en vertu de la présente politique devient caduque dès que la personne visée par l'enregistrement ou la surveillance retire son consentement.

3.8 **Tenue de dossiers.** Les éléments suivants devraient être notés au dossier de l'utilisateur, s'il y a lieu :

- La demande d'utilisation d'un moyen technologique formulée par un usager ou son visiteur;
- Les motifs de la demande;
- Le consentement de l'utilisateur apte ou du représentant légal obtenu, le cas échéant;
- Les autres options discutées;
- Le consentement obtenu des médecins ou des employés, des bénévoles ou des stagiaires de l'Établissement visés;
- L'autorisation ou le refus, conformément à la présente politique, du médecin, du cadre, du directeur ou de l'équipe traitante, selon le cas;
- Les motifs de refus, le cas échéant.

CHAPITRE IV – MODALITÉS PARTICULIÈRES EN FONCTION DU MILIEU

4.1 Soins à domicile

Dans un contexte de soins à domicile, l'Établissement requiert que tout usager ou un proche réalisant de la surveillance, des enregistrements sonores ou visuels ou des photographies visant des médecins ou des employés de l'Établissement le divulgue à ces derniers.

Advenant la présence de dispositifs technologiques, l'Établissement reconnaît le droit de son employé de refuser d'être enregistré ou surveillé et de demander la suspension de l'enregistrement ou de la surveillance pendant la durée de la prestation de soins et de services à domicile. À défaut de suspendre l'enregistrement ou la surveillance, l'employé peut, sous réserve d'une situation d'urgence, s'abstenir de prodiguer les soins et services et doit aviser sans délai son supérieur. L'Établissement doit alors trouver une entente avec l'utilisateur et son proche pour la reprise des soins et services dans les plus brefs délais.

4.2 Ressources intermédiaires (RI) et ressources de type familial (RTF)

Conformément aux ententes intervenues entre l'Établissement et les différentes ressources intermédiaires et ressources de type familial, celles-ci sont tenues de respecter les politiques et les règlements internes de l'Établissement et, par conséquent, la présente politique s'applique dans ces milieux.

CHAPITRE V – POUVOIR DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Établissement se réserve le droit, selon les circonstances, de prendre les moyens nécessaires afin de faire cesser l'utilisation, par un usager ou un visiteur, de moyens technologiques contrevenant à la présente politique.

CHAPITRE VI – DISPOSITIONS FINALES

6.1 Responsable

Le directeur général de l'Établissement (***à titre indicatif***) est responsable de l'application de la présente politique.

6.2 Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration de l'Établissement.

6.3 Révision

La présente politique doit faire l'objet d'une révision tous les (***indiquer la période***) ou lorsque des modifications législatives ou réglementaires le requièrent.



T 514 842-4861 www.aqesss.qc.ca
505, BOULEVARD DE MAISONNEUVE OUEST
BUREAU 400, MONTRÉAL (QUÉBEC) H3A 3C2