



TITRE :	Politique sur la protection des renseignements personnels
ÉMETTEUR :	Direction générale
APPROUVÉ PAR :	Frédéric Dumas, directeur général
DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :	2024-10-02
DATE PROCHAINE RÉVISION	Révision Juin 2026, Prochaine révision Juin 2029
CODE CLASSIFICATION :	POL-DG-02

1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le Centre d'accueil Marcelle-Ferron (CAMF) est soumis aux dispositions des différentes lois en matière de confidentialité des renseignements personnels. Cette politique découle de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* qui oblige les organismes publics à adopter des règles encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels, à en assurer l'application et à les publier sur son site Internet.

Cette politique vise à :

- Assurer la protection des renseignements personnels des personnes qui reçoivent des services ou qui fournissent des services au CAMF;
- Établir les engagements qui guident les pratiques du CAMF dans sa gestion des renseignements personnels;
- Définir les rôles et les responsabilités des membres du personnel à l'égard des renseignements personnels et uniformiser les pratiques en la matière;
- Permettre aux membres du personnel de connaître et de comprendre les exigences légales et les principes de protection des renseignements personnels et d'en faire une utilisation responsable dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions.

La présente politique s'applique à tous membres du personnel du CAMF lorsqu'ils recueillent, utilisent, communiquent, conservent ou détruisent des renseignements personnels dans le cadre de leurs fonctions. Elle s'applique à tous les renseignements personnels, quel que soit leur support, de leur collecte à leur destruction.

2. CADRE LEGISLATIF

- Charte des droits et libertés de la personne
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LAI)
- Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSS)
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité
- Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux
- Code civil du Québec
- Loi sur l'assurance maladie
- Loi sur la santé publique

- Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements (ROAE)
- Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements nominatifs
- Les dispositions du code de déontologie des différents ordres professionnels

3. DEFINITIONS

Renseignement personnel : Tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet directement ou indirectement de l'identifier, tel que : le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel, l'occupation, le numéro d'assurance sociale, la date de naissance, la photographie et les coordonnées bancaires.

Renseignement personnel dépersonnalisé : Un renseignement personnel est dépersonnalisé lorsque ce renseignement ne permet plus d'identifier directement la personne concernée.

Renseignement personnel sensible : Un renseignement personnel est sensible lorsque, par sa nature ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

Collecte : Désigne le fait de recueillir, d'acquérir ou d'obtenir des renseignements personnels auprès de toute source, y compris les tierces parties, par quelque moyen que ce soit.

Incident de confidentialité : L'accès, l'utilisation ou la communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel, la perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

4. ENGAGEMENTS

Le CAMF est responsable des renseignements personnels qu'il détient, y compris ceux dont la collecte, l'utilisation, la conservation ou la destruction est assurée par un tiers. Il met en œuvre des politiques et des pratiques qui démontrent cette responsabilité.

5. ROLES ET RESPONSABILITES

5.1 Le directeur général

- Est le premier responsable de la protection des renseignements personnels et de la confidentialité des renseignements personnels collectés par l'établissement ;
- S'assure que les valeurs et les orientations en matière de confidentialité et de sécurité des renseignements personnels de l'établissement soient partagées par l'ensemble du personnel ;
- Est le responsable de l'accès à l'information dans l'établissement et à ce titre :
 - Veille à l'application de la présente politique, assure sa mise à jour et fait les représentations nécessaires en ce sens ;
 - Voit à l'élaboration des politiques et procédures connexes à la présente politique ;
 - S'assure de la mise en œuvre de toute recommandation relative à la confidentialité du dossier de l'utilisateur et à la protection des renseignements personnels ;
 - S'assure que les mesures de sécurité en lien avec le dossier papier ou numérique de l'utilisateur et du personnel sont élaborées, approuvées, mises en place et appliquées systématiquement ;

- S'assure que des activités continues de sensibilisation, d'information et de formation soient menées auprès du personnel;
- Dans l'éventualité d'un incident de confidentialité portant préjudice à un usager, un employé ou un bénévole, s'assure de le signaler à la Commission;
- Peut déléguer par écrit à une autre personne de l'organisation, certaines de ses fonctions, en autant que cette personne ait le pouvoir de les exercer.

5.2 La directrice des services administratifs

- Est déléguée de la direction générale pour certaines fonctions et dirige le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
- S'assure de la mise en application, de la révision et du respect de la présente politique;
- Tient à jour le registre des incidents de confidentialité;
- Pour tout incident ou accident qui met en cause la confidentialité des renseignements personnels des usagers ou du personnel, soutient au besoin le gestionnaire concerné dans l'enquête;
- Veille à ce qu'une personne victime d'un bris de confidentialité bénéficie, s'il y a lieu, des mesures de soutien appropriées;
- Est la responsable de la sécurité des actifs informationnels;
- S'assure des bonnes pratiques en matière d'accès aux répertoires informatiques et gestion de ces accès;
- Approuve et révoque les accès ou les demandes d'accès aux répertoires informatiques;
- S'assure que le contrat octroyé pour la destruction des documents confidentiels respecte les règles en matière de protection des renseignements personnels et de la confidentialité.

5.3 La directrice des soins infirmiers et des services multidisciplinaires

- S'assure de l'accès, la tenue et la conservation du dossier de l'utilisateur dont elle délègue la responsabilité à l'archiviste médicale sous sa direction;
- Reçoit les déclarations d'accidents-incidents (formulaires AH-223) relatifs à tout événement mettant en cause la confidentialité du dossier de l'utilisateur;
- Participe à l'enquête de tout incident ou accident qui lui est rapporté et qui met en cause la confidentialité du dossier de l'utilisateur, en collaboration avec la directrice des services administratifs et du gestionnaire concerné;
- Met en place les mesures correctives suite à l'enquête d'un incident ou accident de confidentialité et en assure le suivi en collaboration avec le gestionnaire concerné;

5.4 La directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

- S'assure que le personnel soit informé de la présente politique et des règles à respecter en matière de protection de la confidentialité du dossier de l'utilisateur et du personnel;
- S'assure de l'accès, la tenue et la conservation du dossier du personnel;
- Veille à l'application de la présente politique par les membres œuvrant dans sa direction;
- Participe à la mise à jour de la présente politique en collaboration avec le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
- Approuve et révoque les accès ou les demandes d'accès aux répertoires informatiques en collaboration avec la directrice des services administratifs.

5.5 L'archiviste médicale

- Conserve les dossiers des usagers et en assure la confidentialité;

- Reçoit les demandes d'accès au dossier d'un usager ;
- Analyse le dossier à la lumière de la législation pour en déterminer son accès ;
- Sollicite un avis juridique, au besoin ;
- Prépare les documents qui seront remis ou consultés par l'usager ou un représentant légal ou un tiers ;
- Perçoit les sommes afférentes aux demandes de copies du dossier d'usagers ;
- Conserve une trace des accès effectués ;
- Sensibilise les employés à la présente politique et à la notion de confidentialité du dossier de l'usager ;
- Conseille et réponds à toute question en lien avec la confidentialité du dossier et l'accès de l'usager ;
- Signale tout manquement à la confidentialité ou tout bris de confidentialité potentiel.

5.6 Le gestionnaire

- S'assure que le personnel sous son autorité a pris connaissance de la présente politique et des obligations qui en découlent ;
- Consulte le service des archives au besoin lors de changement de procédures ou pour des conseils en lien avec la confidentialité ;
- S'assure du respect des procédures établies quant à la gestion et à la destruction des documents confidentiels ;
- Veille à fournir des outils et un environnement de travail propice au respect de la confidentialité des renseignements personnels ;
- S'assure d'obtenir des codes d'accès pour chacun des employés qui en nécessitent ;
- Contribue à identifier les facteurs de risque de bris de confidentialité et s'assure de les corriger ;
- Pour tout incident ou accident mettant en cause la confidentialité du dossier de l'usager, complète et achemine un rapport d'accident-incident (AH-223) à la directrice des soins infirmiers et des services multidisciplinaires et à la directrice des services administratifs ;
- Fait enquête sur tout incident ou accident qui lui est rapporté et qui met en cause la confidentialité du dossier de l'usager, en collaboration avec la directrice des soins infirmiers et des services multidisciplinaires ;
- Met en place les mesures correctives suite à l'enquête d'un incident ou accident de confidentialité et en assure le suivi en collaboration avec la directrice des soins infirmiers et des services multidisciplinaires ;
- En collaboration avec la directrice des soins infirmiers et des services multidisciplinaires et la directrice des services administratifs, veille à ce qu'une personne victime d'un bris de confidentialité bénéficie, s'il y a lieu, de mesures de soutien appropriées.

5.7 L'ensemble du personnel

- Prend connaissance de la présente politique et des politiques connexes citées et les respecte ;
- Avise son supérieur immédiat dès qu'il constate un manquement à la présente politique et complète un rapport accident-incident (AH-223) si l'évènement concerne un résident ou un usager ;
- Collabore pour résoudre les problèmes reliés à la confidentialité et à l'accès au dossier de l'usager ;
- S'assure d'avoir des pratiques sécuritaires dans le cadre de ses fonctions, notamment :
 - Ne prête pas ni ne diffuse ses mots de passe ;
 - Change fréquemment ses mots de passe et s'assure d'utiliser des mots de passe complexes ;
 - Verrouille ou ferme sa station lorsqu'il quitte son poste de travail ;
 - Respecte l'ensemble de ses obligations reliées à l'utilisation confidentielle et responsable des renseignements personnels qu'il détient dans le cadre de ses fonctions, nommés au point 9 ;

- En ce qui concerne un dossier d'un résident, toute personne doit passer par le service des archives médicales qui a l'expertise légale pour valider les consentements requis, les exceptions législatives ou réglementaires ou les renseignements à caviarder.

6. COMITE SUR L'ACCES A L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- Relève du directeur général, qui en délègue la responsabilité à la directrice des services administratifs;
- Est composé de :
 - La directrice des services administratifs;
 - La directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
 - L'archiviste médicale.
- A pour mandat de :
 - Soutenir la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels dans ses fonctions;
 - Participer à la révision des politiques encadrant l'accès et la protection des renseignements personnels;
 - S'assurer de la mise en œuvre des règles visant la protection des renseignements personnels dans le cadre de projets ou d'activités sortant du cadre habituel des soins et services dispensés par le personnel de l'établissement;
 - Faire la promotion de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels dans l'établissement.

7. DROIT D'ACCES A L'INFORMATION, UTILISATION ET RECTIFICATION

7.1 Dossier de l'utilisateur

La demande d'accès doit être faite par écrit. La demande d'accès doit être remise au service des archives médicales.

Le consentement de l'utilisateur ou son représentant légal n'est pas nécessaire pour avoir accès au dossier d'un résident notamment lorsque son utilisation est nécessaire à l'application d'une loi au Québec.

7.2 Dossier d'employé

La divulgation d'un renseignement personnel contenu dans le dossier d'employé à un tiers requiert le consentement de l'employé concerné. Le consentement de l'employé n'est pas nécessaire pour divulguer un renseignement personnel notamment lorsque son utilisation :

- Compatible avec celles pour lesquelles il a été collecté;
- Manifestement au bénéfice de la personne concernée;
- Nécessaire à l'application d'une loi au Québec;
- Nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques et qu'il est dépersonnalisé.

7.3 Rectification

Toute personne peut déposer une demande de rectification si elle constate que le renseignement détenu par l'établissement est incorrect ou incomplet. Le résident, sa famille ou son répondant, l'employé et le bénévole sont responsables de communiquer tout changement d'un renseignement personnel détenu par l'établissement.

8. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements personnels recueillis sont ceux qui sont essentiels à la bonne gestion du dossier du résident, de l'employé ou du bénévole.

Au moment de collecter des renseignements personnels, la personne concernée est informée des raisons qui justifient cette collecte d'informations, de l'usage de cette information et des personnes qui auront accès à cette information. Le consentement de la personne concernée en lien avec la communication de renseignements personnels la concernant est obligatoire sauf dans les cas prévus dans la section précédente.

9. CONFIDENTIALITE

Dans le cadre de leurs fonctions, les employés du CAMF peuvent avoir accès à des renseignements personnels que l'établissement détient pour l'accomplissement de sa mission. À cet égard, chaque employé doit faire un usage responsable de ces renseignements, est tenu à la confidentialité et doit :

- N'accéder qu'aux renseignements nécessaires à l'exécution de ses tâches ;
- N'utiliser ces renseignements que dans le cadre de ses fonctions ;
- Ne révéler aucun renseignement personnel dont il a pris connaissance dans le cadre de ses fonctions, à moins d'y être dûment autorisé ;
- N'intégrer ces renseignements que dans les seuls dossiers prévus pour l'exécution des tâches qui lui sont confiées ;
- Protéger ses dossiers de telle sorte que seules les personnes autorisées puissent y avoir accès ;
- Protéger par un mot de passe l'accès aux renseignements confidentiels qu'il détient ou auxquels il a accès ;
- Détruire physiquement toute feuille ou document destiné au rebut et contenant des renseignements confidentiels, cela par déchiquetage dans les boîtes prévues à cet effet pour s'assurer la suppression sécuritaire, complète et définitive ;
- Informer sans délai son supérieur de toute situation ou irrégularité pouvant compromettre la sécurité, l'intégrité ou la confidentialité des renseignements détenus par le CAMF ;
- Ne conserver, à la fin de son emploi, aucun renseignement confidentiel transmis ou recueilli dans le cadre de ses fonctions, et s'abstenir de révéler ou d'utiliser un renseignement confidentiel dont il aura eu connaissance dans le cadre de ses fonctions, et en préserver la confidentialité en toutes circonstances.

Tout employé doit signer un formulaire d'engagement à la confidentialité dès son embauche et cet engagement lui est rappelé de façon régulière.

Tout employé qui ne respecte pas ses obligations en matière de loyauté et de protection des renseignements confidentiels s'expose à une mesure disciplinaire pouvant aller jusqu'au congédiement, selon les circonstances.

Tout ancien employé qui ne respecte pas ses obligations en matière de loyauté et de protection des renseignements confidentiels une fois qu'il a quitté ses fonctions peut être l'objet de poursuites judiciaires.

10. PROTECTION ET SECURITE

Le CAMF s'est doté de plusieurs moyens pour assurer la protection et la sécurité des renseignements personnels qu'ils détient, notamment :

- Les dossiers sur support papier sont conservés dans des endroits dont l'accès physique est restreint et réservé aux seules personnes autorisées :
 - Local des archives;
 - Postes infirmiers;
 - Classeurs verrouillés.
- Les dossiers sur support informatique sont protégés par des codes d'utilisateur et des mots de passe administrés par les pilotes des différents systèmes ou plateformes, ou par les responsables des services informatiques;
- Les codes d'accès au système informatique et aux dossiers numériques hébergés sur nos serveurs font l'objet d'une mise à jour régulière pour retirer ou modifier les permissions d'accès aux personnes ayant quitté ou ayant changé de fonction. Les nouveaux accès sont autorisés par la directrice des services administratifs ou par la directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- La politique POL-RH-017 encadre le télétravail et dicte les moyens d'accès sécuritaires aux renseignements personnels à partir du domicile de l'employé;
- Des capsules d'information, des formations et des rappels fréquents sont effectués auprès de l'ensemble du personnel afin de les sensibiliser à adopter des pratiques sécuritaires et assurer la confidentialité des renseignements personnels auxquels ils ont accès dans le cadre de leur fonction;
- Le personnel-cadre et certains titres d'emploi administratif reçoivent une formation complète sur les obligations contenues dans la Loi. Ils sont les ambassadeurs des bonnes pratiques dans leurs équipes, s'assurent que les processus soient conformes aux règles de confidentialités et assurent une vigilance sur les bris de confidentialité potentiels;
- Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels se rencontre minimalement deux fois par année ou davantage selon les besoins afin d'assurer le respect et la mise à jour de cette politique;
- À l'embauche, il est requis de tous les nouveaux employés de prendre connaissance de la présente politique et de signer un formulaire d'engagement à la confidentialité. L'engagement de confidentialité est actualisé lors de l'évaluation de la performance et plus régulièrement au besoin.

11. CONSERVATION ET DESTRUCTION

Les renseignements personnels sont conservés aussi longtemps que nécessaire pour les finalités pour lesquelles ils ont été collectés, conformément aux lois applicables et au calendrier de conservation de l'établissement.

Les renseignements personnels sont conservés dans des endroits sécurisés ou sur le serveur informatique et sont accessibles à un nombre restreint de personnes du CAMF pour qui les renseignements personnels sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

La destruction des renseignements personnels est réalisée de façon sécuritaire par une firme spécialisée en déchetage de documents confidentiels. Les données électroniques sont effacées de façon sécuritaire.

12. GESTION DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITES

Le directeur général de l'établissement agit à titre de responsable de l'accès à l'information pour l'établissement et de responsable de la protection des renseignements personnels.

Frédéric Dumas
Directeur général
frederic.dumas.camf16@ssss.gouv.qc.ca

Centre d'Accueil Marcelle-Ferron
8600, boul. Marie-Victorin
Brossard, Québec J4X 1A1

Certaines des fonctions rattachées à ces responsabilités peuvent être déléguées, par écrit, à une autre personne dans l'organisation. Ces fonctions sont identifiées dans la présente politique à la section 5.1.

12.1 Procédure en cas d'incident de confidentialité dans un dossier d'utilisateur

- Il est impératif d'aviser son supérieur immédiat de l'évènement;
- Un rapport d'incident — accident (AH-223) doit être complété;
- Une copie du formulaire AH-223 doit être acheminée à la personne responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels dans les plus brefs délais pour consigner l'incident dans le registre;
- Si le bris de confidentialité est avéré, l'évènement doit être déclaré au résident, à l'utilisateur ou à son représentant;
- La Commission à l'accès à l'information doit être informée de tout incident de confidentialité qui présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé à la personne concernée.
- Afin de déterminer s'il y a un risque de préjudice sérieux, la personne responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels doit considérer, notamment, la sensibilité du renseignement concerné, les conséquences appréhendées de son utilisation et la probabilité qu'il soit utilisé à des fins préjudiciables;
- Une enquête doit être menée et des actions correctives doivent être mises en place pour éviter la survenance d'un nouvel incident.

12.2 Procédure en cas d'incident de confidentialité dans un dossier d'employé

- Il est impératif d'aviser la directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques;
- Si le bris de confidentialité est avéré, l'employé doit en être informé dans les plus brefs délais et l'incident doit être consigné dans le registre d'incident;
- La personne responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels doit être informée de l'évènement dans les plus brefs délais;
- La Commission à l'accès à l'information doit être informée de tout incident de confidentialité qui présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé à la personne concernée.

12.3 Dépôt d'une plainte

Toute personne qui a des motifs de croire qu'un incident de confidentialité s'est produit et que le CAMF a fait défaut d'assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'il détient peut adresser une plainte écrite

auprès de la personne responsable de la protection des renseignements personnels pour demander que la situation soit corrigée.

La plainte doit être formulée par courriel à frederic.dumas.camf16@ssss.gouv.qc.ca et comporter une description de l'incident, la date ou la période où l'incident s'est produit, la nature des renseignements personnels visés par l'incident et le nombre de personnes concernées.

12.4 Traitement d'une plainte

Lorsqu'une plainte est reçue, la personne responsable de la protection des renseignements personnels accuse réception auprès de son auteur. La plainte fait l'objet d'une analyse et une enquête diligente est menée.

Dans le cas où celle-ci s'avère fondée, le CAMF prend les mesures requises pour corriger la situation dans les meilleurs délais et procède à l'inscription de l'incident au registre approprié.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels communique la réponse finale à la personne qui a formulé la plainte. La réponse finale indique notamment quelles sont les mesures de redressement qui seront appliquées.

RÉDACTION, CONSULTATION, APPROBATION

Rédigé par :

Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Personnes consultées :

Josée Carrier, directrice des services administratifs

Céline Girard, archiviste médicale

Karine Hébert, directrice des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Mise à jour par : (retrait de l'établissement Accueil du Rivage)

Marie-Josée Taboïka, adjointe à la direction

En accord avec le conseil d'administration, approuvé par :

Frédéric Dumas, Directeur général

10 juin 26

Date