

**TITRE** : Politique sur la prise, l'utilisation et la diffusion et/ou partage d'enregistrements audio, photo et vidéo par les usagers et les visiteurs

**RESPONSABLE** : Direction des services professionnels (DSP)

**ÉMISE LE** : 2022-11-24

**ADOPTÉE PAR** : Conseil d'administration

**DERNIÈRE RÉVISION** :  
2023-06-15

**POLITIQUE**

**PROCÉDURE**

## 1 PRÉAMBULE

L'utilisation d'appareils électroniques par les usagers et les visiteurs est une réalité avec laquelle doivent composer les intervenants en milieu de santé, 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 électroniques est donc réel. Il peut également en résulter une atteinte aux liens de confiance entre les intervenants du CISSS de la Montérégie-Centre et les usagers.

Parallèlement, dans certains contextes, l'enregistrement de certaines informations peut s'avérer utile pour la prestation de soins. De plus, les usagers et leurs proches pourraient légitimement vouloir conserver des souvenirs de certains événements.

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 enregistrements audio, photo et vidéo au CISSS de la Montérégie-Centre.

## 2 CHAMPS D'APPLICATION

La présente politique s'applique aux personnes suivantes :

- Les usagers et leurs représentants
- Les visiteurs

- Les intervenants

La présente politique définit les règles entourant la prise d'enregistrements audio, photo et vidéo par les usagers et les visiteurs.

La présente politique ne vise pas la prise d'enregistrements à des fins promotionnelles ou médiatiques, ni la prise d'enregistrements par les intervenants dans le cadre de leurs fonctions.

### 3 CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

- La *Charte des droits et libertés de la personne*, R.L.R.Q., c. C-12;
- La *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2 (ci-après « LSSSS »);
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1 (ci-après « *Loi sur l'accès* »);
- Le *Code civil du Québec*, L.Q. 1991, c. 64.

Le CISSS de la Montérégie-Centre a le devoir de veiller au respect des droits fondamentaux garantis par la *Charte des droits et libertés de la personne*, tels que le droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation (article 4) et à la vie privée (article 5). Le *Code civil du Québec* garantit également le respect de la vie privée et de la réputation (articles 3, 35 et 36).

Le CISSS de la Montérégie-Centre a l'obligation d'assurer la confidentialité des renseignements personnels à l'égard des usagers qu'il accueille en vertu de la *LSSSS* et de la *Loi sur l'accès*. Il a aussi la responsabilité, en vertu de la *Charte des droits et libertés de la personne*, de fournir à ses intervenants, des conditions de travail justes et raisonnables qui respectent leur santé, leur sécurité et leur intégrité (article 46).

En conséquence, par la présente politique, le CISSS de la Montérégie-Centre souhaite permettre l'utilisation des appareils électroniques par les usagers et les visiteurs, tout en s'assurant que soient respectés les droits des usagers, visiteurs et intervenants.

### 4 DÉFINITIONS

<b>Appareil électronique :</b>	Tout appareil électronique permettant de capter et de stocker des informations, sous forme de texte, d'images et/ou de sons, incluant non limitativement, tout appareil photo, téléphone cellulaire intelligent, tablette, caméra et ordinateur portable.
<b>Enregistrement :</b>	Utilisation d'un appareil électronique afin de stocker 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 audio, photo ou vidéo.
<b>Diffusion/Partage :</b>	Transmission au grand public par Internet ou un autre média de masse d'enregistrements audio, photo et vidéo comportant des informations sur un usager, un visiteur ou un intervenant; et/ou échange d'enregistrement audio,

photo et vidéo entre diverses personnes. Pour les fins de la politique, exclus un échange dans le cadre d'une Utilisation à des fins strictement personnelles

**Identifiable/reconnaissable :** Possibilité de reconnaître ou d'identifier un individu 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 individus œuvrant au CISSS de la Montérégie-Centre (tels, les médecins, dentistes, pharmaciens, autres professionnels de la santé, chercheurs, employés, travailleurs autonomes, bénévoles, résidents, stagiaires, étudiants).

**Renseignement clinique :** Renseignement relatif à un usager, ou à l'un de ses proches, et colligé dans le cadre de la prestation de soins et services, qui permet ou non d'identifier l'usager.

**Renseignement personnel :** Renseignement relatif à une personne physique et permettant de l'identifier.

**Usager :** Toute personne présente sur les lieux du CISSS de la Montérégie-Centre, dans le but de recevoir des services de santé ou des services sociaux; pour les fins de la présente politique, inclus le représentant d'un usager inapte.

**Utilisation à des fins strictement personnelles :** Utilisation destinée à l'usager, à ses proches et à sa famille avec consentement de l'usager ou de son représentant légal.

**Représentant légal :** Sont présumées être des représentants les personnes suivantes, selon les circonstances et sous réserve des priorités prévues au Code civil :

1. le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager;
2. le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte;
3. la personne autorisée par un mandat de protection donné par l'usager antérieurement à son inaptitude;
4. la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte

**Visiteur:** Personne présente sur les lieux du CISSS de la Montérégie-Centre qui n'est pas un usager et qui n'est pas un intervenant dans l'exercice de ses fonctions; pour les

fins de la présente politique, un accompagnateur est considéré comme un visiteur.

**Zones interdites :**

Emplacements identifiés dans les installations du CISSS de la Montérégie-Centre où il est interdit d'utiliser des appareils électroniques, et ce, afin d'assurer la santé et la sécurité des usagers ainsi que le bon fonctionnement de certains équipements médicaux.

## **5 OBJECTIFS**

La présente politique a comme objectifs de :

- Permettre la prise d'enregistrements par les usagers et les visiteurs, lorsqu'une telle pratique est significative pour eux au plan affectif ou pour la bonne prestation de soins;
- Définir les limites en place et les restrictions qu'impose le CISSS de la Montérégie-Centre à la prise d'enregistrements par les usagers et les visiteurs;
- Outiller les intervenants face aux situations où un usager ou un visiteur effectue un enregistrement d'un intervenant, que ce soit à la suite d'une demande formelle ou sans avoir obtenu l'accord de l'intervenant.

## **6 RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

### **6.1 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION**

- Adopter la présente politique.

### **6.2 LA DIRECTION GÉNÉRALE ET LE COMITÉ DE DIRECTION**

- Veiller à ce que soient déployés les moyens nécessaires afin de s'assurer du respect et de l'application de la présente politique par l'ensemble des directions.

### **6.3 LES DIRECTEURS ET LES GESTIONNAIRES**

- S'assurer de l'application de la présente politique;
- Sensibiliser les membres de leur équipe à la présente politique;
- S'assurer qu'une déclaration des incidents et des accidents soit complétée et transmise à la direction de la qualité, évaluation, performance, éthique et Lean (ci-après « DQEPEL ») pour toute situation compromettant le droit à la vie privée d'un usager;
- S'assurer que les intervenants sous leur responsabilité, les usagers et les visiteurs œuvrant au sein de leur service, connaissent la politique et la respectent.

### **6.4 LES INTERVENANTS**

- Appliquer la présente politique lors des situations qui les concernent;
- Diffuser la présente politique;
- Signaler à leur gestionnaire toute situation dont ils sont témoins mettant potentiellement en cause le droit à la vie privée et à la confidentialité des usagers.

## **6.5 LA DIRECTION DES SERVICES PROFESSIONNELS**

- S'assurer de la mise à jour de la politique;
- Soutenir les membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) dans leurs démarches visant à faire respecter leurs droits.

## **6.6 LA DIRECTION DES COMMUNICATIONS ET DES AFFAIRES PUBLIQUES**

- Faire connaître la présente politique auprès de la clientèle, des visiteurs, des membres du personnel et des médecins.

## **6.7 LA DQPEL**

- Recevoir les déclarations d'accidents-incidents (formulaires AH-223) relatifs à tout événement mettant en cause la confidentialité des renseignements cliniques et le droit à la vie privée des usagers et effectuer l'enquête, de concert avec la chef du service des archives médicales et les gestionnaires concernés;
- Veiller à ce qu'une personne victime d'un bris de confidentialité bénéficie, s'il y a lieu, des mesures de soutien appropriées.

## **7 MODALITÉS GÉNÉRALES**

- L'utilisation d'appareils électroniques par les usagers et les visiteurs est permise, sauf dans les zones interdites;
- L'enregistrement sonore d'un usager, d'un visiteur ou d'un intervenant est légal, même sans consentement, si la personne qui enregistre participe à la conversation enregistrée, sauf dans les cas prévus au point 9;
- L'enregistrement photo et vidéo d'un usager, d'un visiteur ou d'un intervenant requiert d'obtenir le consentement de la personne faisant l'objet de l'enregistrement;
- Les enregistrements audio, photo et vidéo ne doivent en aucun cas faire l'objet d'une Diffusion/Partage à des tiers, de quelque manière que ce soit par le biais des médias sociaux, d'internet ou de tout autre medium, sans l'obtention du consentement explicite de la personne faisant l'objet de l'enregistrement;
- Le fait de procéder à une Diffusion/Partage et d'utiliser l'enregistrement audio, photo ou vidéo d'un usager, d'un visiteur ou d'un intervenant, sans son consentement, constitue une atteinte fautive à ses droits.

## **8 SITUATIONS POUVANT JUSTIFIER UN ENREGISTREMENT PAR LES USAGERS OU LES VISITEURS**

### **8.1 ENREGISTREMENT À DES FINS DE SOINS, DE SUIVI OU D'AIDE À LA DÉCISION**

Le CISSS de la Montérégie-Centre encourage l'intervenant à favoriser les enregistrements audio, photo et vidéo par un usager ou un visiteur 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 ou l'utilisation faite de l'enregistrement (voir point 10.2).

L'intervenant qui refuse devra veiller à fournir des moyens alternatifs de soutien aux soins, au suivi ou à la prise de décision, tels que des notes écrites, un guide, un dépliant, un numéro de téléphone de référence, davantage de temps de discussion, la présence d'un interprète, etc.

## 8.2 ENREGISTREMENT À DES FINS DE SOUVENIRS

Dans la mesure du possible, lorsqu'un usager ou un visiteur désire effectuer un enregistrement dans le but de conserver un souvenir d'un événement, l'intervenant devra, dans une perspective d'humanisation, favoriser la possibilité de conserver un tel souvenir.

Si l'intervenant ne désire pas être enregistré, il est souhaitable qu'il cherche un compromis (par exemple, 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 l'usager ou le visiteur sera libre de photographier ou filmer d'une manière qui permettra qu'il n'apparaisse pas).

L'intervenant est responsable de poser, s'il le veut, les balises quant à l'utilisation des enregistrements, selon les moyens décrits au point 10.2.

## 9 RESTRICTION AUX ENREGISTREMENTS PAR LES USAGERS ET LES VISITEURS

Nul ne peut effectuer :

- Un enregistrement audio d'un usager, d'un visiteur ou d'un intervenant, sans son consentement, si la personne qui enregistre n'est pas partie à la conversation;
- Un enregistrement audio d'une conversation concernant l'état de santé d'un usager, sans avoir obtenu son consentement ou celui de son représentant légal;
- Un enregistrement photo ou vidéo d'un usager, d'un visiteur ou d'un intervenant et permettant de le reconnaître ou de l'identifier, sans son consentement;
- Un enregistrement photo ou vidéo de renseignements cliniques contenus au dossier médical d'un usager;
- Un enregistrement entravant la dispense des soins et services;
- Un enregistrement portant atteinte à la dignité d'un usager mineur ou majeur inapte;
- Un enregistrement portant atteinte à la sécurité des usagers, des visiteurs ou des intervenants;
- Un enregistrement ne respectant pas les règles de prévention des infections propres à certaines unités de soins.

## 10 ENREGISTREMENT D'UN INTERVENANT

### 10.1 PRINCIPES GÉNÉRAUX

- Enregistrement audio : un usager ou un visiteur souhaitant effectuer un enregistrement d'une conversation tenue avec un intervenant, dans le cours des soins, devrait préalablement obtenir l'autorisation de cet intervenant.
- Enregistrement photo ou vidéo : un usager ou un visiteur souhaitant effectuer un enregistrement, sur lequel un intervenant serait reconnaissable ou identifiable, **doit** préalablement obtenir l'autorisation de cet intervenant, et ce, même si l'objectif premier n'est pas de capturer l'image de cet intervenant.

Note : tel que décrit ci-dessous au point 10.6, l'absence d'entente entre l'intervenant et l'utilisateur quant à l'enregistrement ne peut en soi justifier un refus de donner des soins.

## **10.2 SI L'INTERVENANT EST EN ACCORD AVEC LA PRISE DE L'ENREGISTREMENT**

L'intervenant doit :

- a) valider que l'enregistrement ne fait pas l'objet des restrictions prévues au point 9;
- b) déterminer s'il s'agit d'une situation prévue au point 8;
- c) s'entendre avec la personne effectuant l'enregistrement quant à l'utilisation qui pourra en être faite. L'intervenant est alors libre de procéder par l'un des moyens suivants :
  - i. préciser verbalement les limites qu'il pose à l'utilisation de l'enregistrement (par exemple : « je suis d'accord avec la prise de l'enregistrement, mais celui-ci est destiné à votre usage personnel, je ne consens pas à ce que vous le diffusiez et/ou le partagiez sur les médias sociaux, internet ou d'autres médiums ») et consigner la discussion au dossier médical de l'utilisateur; ou
  - ii. préciser verbalement les limites et les appuyer d'une autorisation écrite (voir Annexe 1). Une copie sera remise à la personne ayant effectué l'enregistrement, une autre versée au dossier médical de l'utilisateur et une dernière conservée par l'intervenant.

## **10.3 SI L'INTERVENANT EST EN DÉSACCORD AVEC LA PRISE DE L'ENREGISTREMENT**

L'intervenant doit, dans la mesure du possible :

- a) explorer les raisons qui motivent la demande d'effectuer un enregistrement;
- b) valider si l'enregistrement fait l'objet des restrictions prévues au point 9;
- c) déterminer s'il s'agit d'une situation prévue au point 8;
- d) rechercher une solution de compromis le cas échéant.

Si, à la suite de cette discussion, l'intervenant maintient son refus, il doit idéalement en expliquer les motifs à l'utilisateur ou au visiteur. Il est recommandé de consigner cette discussion au dossier.

## **10.4 SI L'INTERVENANT CONSTATE OU A DE BONNES RAISONS DE CROIRE QU'IL A FAIT L'OBJET D'UN ENREGISTREMENT MALGRÉ SON DÉSACCORD EXPRIMÉ CONFORMÉMENT AU POINT 10.3**

L'intervenant peut, s'il le souhaite :

- a) demander que soit arrêté l'enregistrement en cours (le cas échéant);
- b) demander, et non exiger<sup>1</sup>, que l'enregistrement soit détruit devant lui<sup>2</sup> et, en cas de refus, remettre à la personne ayant effectué l'enregistrement, une lettre basée sur les modèles proposés à l'Annexe 2 ou l'Annexe 3, selon le cas. Cette lettre peut être signée directement par l'intervenant ou par un gestionnaire. Une copie sera remise à la personne ayant effectué l'enregistrement, une autre versée au dossier médical de l'utilisateur et une dernière conservée par l'intervenant ou le gestionnaire.

En cas de manifestation d'agressivité de la personne qui présente un risque pour sa propre sécurité ou celle d'autrui, appliquer la politique et procédure d'intervention en matière de gestion de l'agressivité (voir références section 14).

---

<sup>1</sup> Pour forcer la destruction, une ordonnance devra être émise par un juge. Un tel cas de figure est exceptionnel et devrait être soumis au service des affaires juridiques.

<sup>2</sup> À noter qu'il doit également être supprimé de la corbeille pour être détruit de manière permanente.

## 10.5 SI L'INTERVENANT CONSTATE QU'IL A FAIT L'OBJET D'UN ENREGISTREMENT SANS AVOIR ÉTÉ AMENÉ À DONNER SON CONSENTEMENT

La décision appartient à l'intervenant de :

- a) ne pas s'objecter après avoir fait les validations et suivi les étapes prévues au point 10.2, ou
- b) s'objecter après avoir fait les validations et suivi les étapes prévues au point 10.3 et, si souhaité, prendre les mesures détaillées au point 10.4.

## 10.6 IMPACT DE L'ABSENCE D'ENTENTE POUR UN ENREGISTREMENT

Le désaccord entre un intervenant et l'utilisateur 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 de mettre un terme à la relation thérapeutique, dans la mesure où un collègue est disposé à assurer le suivi et que cela n'entraîne pas de préjudice pour l'utilisateur. Dans cette dernière éventualité, le contexte, les motifs et les détails de cette décision devront être consignés au dossier médical de l'utilisateur.

## 11 AUTRE ENREGISTREMENT CONTREVENANT AUX RESTRICTIONS PRÉVUES AU POINT 9

Lorsqu'un intervenant ou un gestionnaire est informé, constate ou a de bonnes raisons de croire qu'un enregistrement contrevient aux restrictions du point 9, celui-ci **doit** :

- a) demander que soit arrêté l'enregistrement en cours, le cas échéant;
- b) dans les situations prévues à l'Annexe 2 et l'Annexe 3, demander et non pas exiger<sup>3</sup> que l'enregistrement soit détruit devant lui<sup>4</sup> et, en cas de refus, remettre à la personne ayant effectué l'enregistrement une lettre basée sur les modèles proposés à l'Annexe 2 ou l'Annexe 3 selon le cas. Cette lettre peut être signée directement par l'intervenant ou par un gestionnaire. Une copie sera remise à la personne ayant effectué l'enregistrement, une autre versée au dossier médical de l'utilisateur et une dernière conservée par l'intervenant ou le gestionnaire;
- c) soumettre une déclaration d'accident-incident (formulaire AH-223) à la DQEPEL pour tout événement mettant en cause la confidentialité des renseignements cliniques et le droit à la vie privée des usagers et effectuer l'enquête, de concert avec la chef du service des archives médicales et les gestionnaires concernés, le cas échéant.

En cas de manifestation d'agressivité de la personne qui présente un risque pour sa propre sécurité ou celle d'autrui, appliquer la politique et procédure d'intervention en matière de gestion de l'agressivité (voir références section 14).

---

<sup>3</sup> Pour forcer la destruction, une ordonnance devra être émise par un juge. Un tel cas de figure est exceptionnel et devrait être soumis au service des affaires juridiques.

<sup>4</sup> À noter qu'il doit également être supprimé de la corbeille pour être détruit de manière permanente.

## 12 UTILISATION ET DIFFUSION /PARTAGE DES ENREGISTREMENTS

Les enregistrements ne doivent, en aucun cas, faire l'objet d'une Diffusion/Partage à des tiers de quelque manière que ce soit, par le biais des médias sociaux, d'internet ou de tout autre medium, sans l'obtention du consentement explicite de la personne faisant l'objet de l'enregistrement. À défaut d'obtenir un consentement explicite à la Diffusion/Partage, les enregistrements doivent se limiter à une Utilisation à des fins strictement personnelles.

Le fait de procéder à une Diffusion/Partage et d'utiliser l'enregistrement audio, photo ou vidéo d'un usager, d'un visiteur ou d'un intervenant sans son consentement constitue une atteinte fautive à ses droits.

## 13 DISPOSITIF DE SURVEILLANCE OU MOYEN DE COMMUNICATION PERMANENT D'ÉCHANGE AVEC L'USAGER

Dans le contexte d'un usager hébergé en centre d'hébergement (CHSLD), si le représentant légal souhaite installer un dispositif de surveillance continue, le CISSS de la Montérégie-Centre devra appliquer les règles prévues au *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*, RLRQ, c. S-4.2, r. 16.1 et se référer à l'Annexe 4.

Ces mêmes règles pourront servir de balises pour les soins à domicile ou dans les autres secteurs d'hébergement (dans toutes les installations du CISSS de la Montérégie-Centre où c'est applicable), dans les cas où le représentant légal d'un usager souhaiterait installer un mécanisme de surveillance continue ou dans toute situation où les proches d'un usager souhaitent établir un moyen de communication permanent avec l'usager hospitalisé, en effectuant les adaptations nécessaires.

Une évaluation du besoin sera faite, le cas échéant.

## 14 DISPOSITIONS FINALES ET TRANSITOIRES

### 14.1 RÉVISION

La politique doit faire l'objet d'une révision par le comité de gouvernance et d'éthique aux trois ans ou lorsque des modifications législatives ou réglementaires le requièrent. Toute modification apportée à la présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

## 15 RÉFÉRENCES

CHU Ste-Justine, *Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs*, POL 251-10, 2 avril 2019.

CIUSSS de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec, *Politique-cadre concernant l'utilisation des appareils électroniques par les usagers et les visiteurs*, PO-10-001, 12 avril 2016.

CISSS de la Montérégie-Ouest, *Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par les usagers et les visiteurs*, POL-10209, 25 février 2020.

CISSS de la Montérégie-Ouest, *Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par les usagers et les visiteurs*, POL-10209, 25 février 2020.

ACPM, *Enregistrement sur téléphone intelligent par les patients : soyez prêts*, mars 2017/révisé en avril 2022.

CISSS de la Montérégie-Centre, *Politique d'intervention en matière de gestion de l'agressivité*, DSI-001, 16 mai 2019.

CISSS de la Montérégie-Centre, DSI-001a, *Procédure d'intervention en matière de gestion d'agressivité en centre d'hébergement et de réadaptation*, 17 mars 2020.

CISSS de la Montérégie-Centre, DSI-001b, *Procédure sur la gestion de l'agressivité en CLSC et dans les centres externes*, 29 juin 2021.

DSI-001c, *Procédure de prévention et d'intervention en matière de gestion de l'agressivité en centre hospitalier*, 26 octobre 2021.

## 16 ANNEXES

Annexe 1 : Autorisation – enregistrement d'un intervenant

Annexe 2 : Avis formel – enregistrement audio non autorisé

Annexe 3 : Avis formel – enregistrement photo ou vidéo non autorisé

Annexe 4 : Guide de mise en œuvre du 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 (CHSLD).

HISTORIQUE DES VERSIONS (du plus ancien au plus récent)		
Numéro et titre	Date d'adoption	Établissement d'origine
DSP-005 Politique sur la prise, l'utilisation et la diffusion et/ou partage d'enregistrements audio, photo et vidéo par les usagers et les visiteurs	2022-11-24	CISSSMC
DSP-005 Politique sur la prise, l'utilisation et la diffusion et/ou partage d'enregistrements audio, photo et vidéo par les usagers et les visiteurs	2023-06-15	CISSSMC

### RÉDIGÉE OU RÉVISÉE PAR :

Catherine Bouchard, chef du service des affaires juridiques

### PERSONNES CONSULTÉES :

Dre Inthysone Rajvong, directrice des soins professionnels  
Dr Roland Pouchol, directeur adjoint des services professionnels  
Sylvie Grégoire, directrice des communications et des affaires publiques

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

Enregistrement audio	oui <input type="checkbox"/>	non <input type="checkbox"/>
Enregistrement photo	oui <input type="checkbox"/>	non <input type="checkbox"/>
Enregistrement vidéo	oui <input type="checkbox"/>	non <input type="checkbox"/>

Précisions quant au contexte et au contenu de l'enregistrement :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**UTILISATION DE L'ENREGISTREMENT :** Cet enregistrement est destiné à des fins strictement personnelles. Vous n'êtes pas autorisé à diffuser/partager l'enregistrement, de quelque manière que ce soit, dans les médias sociaux, sur internet ou dans tout autre medium sans le consentement explicite de toutes personnes identifiables/reconnaissables dans cet enregistrement. Le fait de le diffuser/partager pourrait constituer une atteinte fautive aux droits de ces personnes.

Autres remarques/restrictions : \_\_\_\_\_

Signature de l'intervenant \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

Reçu en mains propres le : \_\_\_\_\_ (date)

Signature : \_\_\_\_\_

[Signature de la personne qui effectue l'enregistrement]

OU  l'intervenant ci-haut mentionné déclare que la personne ayant effectué l'enregistrement non autorisé a refusé de signer la lettre sur réception de celle-ci en mains propres. Initiales : \_\_\_\_\_

**ANNEXE 2****AVIS FORMEL – ENREGISTREMENT AUDIO NON AUTORISÉ**

À remettre pour un enregistrement audio :

- d'un usager, d'un visiteur ou d'un intervenant, sans son consentement, si la personne qui enregistre n'est pas partie à la conversation;
- d'une conversation concernant l'état de santé d'un usager sans avoir obtenu son consentement ou celui de son représentant; ou
- portant atteinte à la dignité d'un usager mineur ou majeur inapte.

**Directives :**

- Imprimer en trois copies;
- Selon le contexte, faire signer les trois copies, soit par l'intervenant concerné (version A) ou par un gestionnaire (version B); et
- Remettre les trois copies à la personne ayant pris l'enregistrement audio non autorisé, lui demander de les signer. Une copie sera remise à la personne ayant effectué l'enregistrement, une autre versée au dossier médical de l'usager et une dernière conservée par l'intervenant ou le gestionnaire.

**Version 2A – Lettre signée par l'intervenant****Objet : Enregistrement audio non autorisé**

Madame, Monsieur,

Vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement audio de ma voix ou de M. ou Mme [Prénom Nom], usager(ère) ou visiteur(euse), sans mon ou son consentement, alors que vous n'étiez pas partie à la conversation.

ou

Vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement audio d'une conversation concernant l'état de santé de M. ou Mme [Prénom Nom], usager(ère), sans avoir obtenu son consentement ou celui de son représentant.

ou

Vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement audio portant atteinte à la dignité de M. ou Mme [Prénom Nom], usager(ère) mineur(e) ou majeur(e) inapte.

Je vous demande formellement que cet enregistrement soit détruit de manière permanente, considérant la nature non autorisée de cet enregistrement.

Je vous avise également qu'il ne peut être utilisé à des fins personnelles et qu'il ne peut être diffusé/partagé à des tiers de quelque manière que ce soit, par le biais des médias sociaux, d'internet ou de tout autre medium en ce que cela constituerait une atteinte à mes droits ou aux droits de cet(te) usager(ère) ou visiteur(euse).

Je vous prie d'agir en conséquence.

Respectueusement,

\_\_\_\_\_  
[Signature de l'intervenant]

*Prénom Nom*

*Titre*

Reçu en mains propres le \_\_\_\_\_ (date : aaaa-mm-jj)

Signature : \_\_\_\_\_

[Signature de la personne ayant effectué l'enregistrement non autorisé]

*Prénom Nom*

OU  l'intervenant ci-haut mentionné déclare que la personne ayant effectué l'enregistrement non autorisé a refusé de signer la lettre sur réception de celle-ci en mains propres. Initiales : \_\_\_\_\_

**Version 2B – Lettre signée par un gestionnaire****Objet : Enregistrement audio non autorisé**

Madame, Monsieur,

J'ai été avisé ou avisée que vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement audio de M. ou Mme [Prénom Nom], usager(ère) ou visiteur(euse) ou [titre d'emploi de l'intervenant(e)], sans son consentement, alors que vous n'étiez pas partie à la conversation.

OU

J'ai été avisé ou avisée que vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement audio d'une conversation concernant l'état de santé de M. ou Mme [Prénom Nom], usager(ère), sans avoir obtenu son consentement ou celui de son représentant.

OU

J'ai été avisé ou avisée que vous avez effectué aujourd'hui enregistrement audio portant atteinte à la dignité de M. ou Mme [Prénom Nom], usager(ère) mineur(e) ou majeur(e) inapte.

Je vous demande formellement que cet enregistrement soit détruit de manière permanente, considérant la nature non autorisée de cet enregistrement.

Je vous avise également qu'il ne peut être utilisé à des fins personnelles et qu'il ne peut être diffusé/partagé à des tiers de quelque manière que ce soit, par le biais des médias sociaux, d'internet ou de tout autre médium en ce que cela constituerait une atteinte aux droits de cet(te) usager(ère) ou visiteur(euse) ou intervenant(e).

Je vous prie d'agir en conséquence.

Respectueusement,

\_\_\_\_\_  
[Signature du gestionnaire]

*Prénom Nom*

*Titre*

Reçu en mains propres le \_\_\_\_\_ (date : aaaa-mm-jj)

Signature : \_\_\_\_\_

[Signature de la personne ayant effectué l'enregistrement non autorisé]

*Prénom Nom*

OU  le gestionnaire ci-haut mentionné déclare que la personne ayant effectué l'enregistrement non autorisé a refusé de signer la lettre sur réception de celle-ci en mains propres. Initiales : \_\_\_\_\_

**ANNEXE 3****AVIS FORMEL – ENREGISTREMENT PHOTO OU VIDÉO NON AUTORISÉ**

À remettre pour un enregistrement photo ou vidéo :

- d'un usager, d'un visiteur ou d'un intervenant et permettant de le reconnaître ou de l'identifier, sans son consentement;
- de renseignements cliniques contenus au dossier médical d'un usager; ou
- portant atteinte à la dignité d'un usager mineur ou majeur inapte.

**Directives :**

- Imprimer en trois copies;
- Selon le contexte, faire signer les trois copies, soit par l'intervenant concerné (version A) ou par un gestionnaire (version B); et
- Remettre les trois copies à la personne ayant pris l'enregistrement non autorisé, lui demander de les signer. Une copie sera remise à la personne ayant effectué l'enregistrement, une autre versée au dossier médical de l'utilisateur et une dernière conservée par l'intervenant ou le gestionnaire.

**Version 3A – Lettre signée par l'intervenant****Objet : Enregistrement photo ou vidéo non autorisé**

Madame, Monsieur,

Vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement photo ou vidéo sur lequel j'apparais après que je vous aie spécifiquement exprimé que je ne voulais pas être photographié(e) ou filmé(e) ou sans avoir préalablement obtenu mon consentement.

OU

Vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement photo ou vidéo sur lequel apparaît M. ou Mme [Prénom Nom], usager(ère) ou visiteur(euse), sans son consentement.

OU

Vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement photo ou vidéo de renseignements cliniques contenus au dossier médical de M. ou Mme [Prénom Nom], usager(ère).

OU

Vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement photo ou vidéo portant atteinte à la dignité de M. ou Mme [Prénom Nom], usager(ère) mineur(e) ou majeur(e) inapte.

Je vous demande formellement que cet enregistrement soit détruit de manière permanente, considérant la nature non autorisée de cet enregistrement.

Je vous avise également qu'il ne peut être utilisé à des fins personnelles et qu'il ne peut être diffusé/partagé à des tiers de quelque manière que ce soit, par le biais des médias sociaux, d'internet ou de tout autre medium en ce que cela constituerait une atteinte à mes droits ou aux droits de cet(te) usager(ère) ou visiteur(euse).

Je vous prie d'agir en conséquence.

Respectueusement,

\_\_\_\_\_  
[Signature de l'intervenant]

*Prénom Nom*

*Titre*

Reçu en mains propres le \_\_\_\_\_ (date : aaaa-mm-jj)

Signature : \_\_\_\_\_

[Signature de la personne ayant effectué l'enregistrement non autorisé]

*Prénom Nom*

OU  l'intervenant ci-haut mentionné déclare que la personne ayant effectué l'enregistrement non autorisé a refusé de signer la lettre sur réception de celle-ci en mains propres. Initiales : \_\_\_\_\_

## Version 3B – Lettre signée par un gestionnaire

Objet : Enregistrement photo ou vidéo non autorisé

Madame, Monsieur,

J'ai été avisé ou avisée que vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement photo ou vidéo sur lequel apparaît M. ou Mme [Prénom et Nom de l'intervenant, titre] après que celui-ci ou celle-ci vous ait spécifiquement exprimé qu'il ou qu'elle ne voulait pas être photographié(e) ou filmé(e) ou sans avoir préalablement obtenu son consentement.

OU

J'ai été avisé ou avisée que vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement photo ou vidéo sur lequel apparaît M. ou Mme [Prénom Nom], usager(ère) ou visiteur(euse), sans son consentement.

OU

J'ai été avisé ou avisée que vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement photo ou vidéo de renseignements cliniques contenus au dossier médical de M. ou Mme [Prénom Nom], usager(ère).

OU

J'ai été avisé ou avisée que vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement photo ou vidéo portant atteinte à la dignité de M. ou Mme [Prénom Nom], usager(ère) mineur(e) ou majeur(e) inapte.

Je vous demande formellement que cet enregistrement soit détruit de manière permanente, considérant la nature non autorisée de cet enregistrement.

Je vous avise également qu'il ne peut être utilisé à des fins personnelles et qu'il ne peut être diffusé/partagé à des tiers de quelque manière que ce soit, par le biais des médias sociaux, d'internet ou de tout autre medium en ce que cela constituerait une atteinte aux droits de cet(te) usager(ère) ou visiteur(euse) ou intervenant(e).

Je vous prie d'agir en conséquence.

Respectueusement,

\_\_\_\_\_  
[Signature du gestionnaire]

*Prénom Nom*

*Titre*

Reçu en mains propres le \_\_\_\_\_ (date : aaaa-mm-jj)

Signature : \_\_\_\_\_

[Signature de la personne ayant effectué l'enregistrement non autorisé]

*Prénom Nom*

OU  le gestionnaire ci-haut mentionné déclare que la personne ayant effectué l'enregistrement non autorisé a refusé de signer la lettre sur réception de celle-ci en mains propres. Initiales : \_\_\_\_\_



# UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE EN CHSLD

GUIDE DE MISE EN ŒUVRE DU 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 (CHSLD)

Rédaction : Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille  
et ministère de la Santé et des Services sociaux

Coordination : Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille.

Édition : Direction des communications du ministère de la Famille.

Le présent document peut être consulté à l'adresse suivante :  
[www.maltraitanceaines.gouv.qc.ca](http://www.maltraitanceaines.gouv.qc.ca)

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien  
les femmes que les hommes.

ISBN : 978-2-550-80690-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé  
que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles,  
sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec.  
Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des  
fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non  
commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2018

## INTRODUCTION

Les technologies, notamment les caméras vidéo, les tablettes électroniques et les téléphones intelligents, sont de plus en plus accessibles et utilisés par toutes les tranches d'âge de la population, y compris les aînés et leurs proches, et ce, dans tous les milieux, dont les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD). Or, dans les CHSLD, le recours aux caméras et autres moyens technologiques à des fins de surveillance, dissimulés ou non, suscite des questionnements quant à leur utilisation.

C'est pourquoi le gouvernement du Québec a adopté 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 CHSLD (ci-après le « règlement »). Le règlement encadre un des différents moyens destinés à lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées, en cohérence avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité<sup>1</sup>.

Le règlement s'applique autant aux établissements publics, privés conventionnés et privés non conventionnés qui exploitent un CHSLD.

Le présent document s'adresse aux résidents<sup>2</sup>, à leur représentant, aux proches, aux bénévoles et à toute personne travaillant au sein d'une installation maintenue par un établissement qui exploite un CHSLD. Il vise à accompagner les personnes concernées quant à la mise en œuvre du règlement. Il apportera également des précisions supplémentaires pour éviter des interprétations différenciées d'un milieu à l'autre.

---

1 (RLRQ, chapitre L-6.3); Le règlement est adopté en vertu du paragraphe 30 de l'article 505 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2) (ci-après « LSSSS »), libellé ainsi : « Le gouvernement peut par règlement : [...] 30° déterminer les modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance, tels des caméras ou tout autre moyen technologique, dans les installations maintenues par un établissement, dans les ressources intermédiaires ou les ressources de type familial, dans les résidences privées pour aînés ou dans tout autre lieu en lien avec la prestation de services de santé et de services sociaux qu'il détermine. Un règlement prévu au paragraphe 30° qui édicte des mesures principalement applicables aux aînés est pris sur recommandation conjointe du ministre de la Santé et des Services sociaux et du ministre responsable des Aînés. »

2 La notion de résident réfère à un usager au sens de la LSSSS, hébergé au sein d'une installation maintenue par un établissement qui exploite un CHSLD.

# 1. MISONNS SUR LES LIENS DE CONFIANCE

Parce qu'un CHSLD est un milieu de vie de qualité, il est essentiel que l'établissement offre, de façon continue, des soins et services adaptés aux résidents. Il doit miser notamment sur le développement et l'application d'approches où un lien de confiance et de collaboration est établi entre le résident, ses proches, les intervenants ainsi que la direction du CHSLD, et ce, afin de répondre aux besoins de la personne hébergée. La reconnaissance par l'établissement que le résident et ses proches ont un double statut de résident et de partenaire est donc incontournable.

De plus, afin de favoriser ce lien de confiance, l'établissement doit faire en sorte que la personne hébergée et ses proches puissent échanger en tout temps avec tout membre de l'équipe soignante, tel que l'intervenant accompagnateur<sup>3</sup> qui leur a été désigné, l'infirmière ou le chef d'unité. La relation de l'intervenant accompagnateur avec le résident et ses proches revêt un caractère particulier. En effet, cette relation de grande proximité qui doit se développer entre ces derniers est essentielle quand vient le temps de prendre une décision qui concerne le respect des besoins, des valeurs et des croyances de la personne hébergée et de sa famille<sup>4</sup>.

## 1.1 MÉCANISMES D'ASSURANCE QUALITÉ

De plus, la législation, la réglementation et les politiques du ministère de la Santé et des Services sociaux ont permis de bonifier et de mettre sur pied un ensemble de mécanismes d'assurance qualité. L'établissement doit adhérer à ceux-ci.

À titre d'exemple :

- Les comités des usagers et de résidents renseignent les usagers sur leurs droits et leurs obligations, font la promotion de l'amélioration de la qualité des conditions de vie de ces derniers et évaluent le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services obtenus de l'établissement. Ils défendent également les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un usager, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente<sup>5</sup>;
- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Il peut aussi intervenir de sa propre initiative lorsque des faits préoccupants sont portés à sa connaissance;
- Le Protecteur des usagers<sup>6</sup> est responsable du respect des usagers ainsi que de leurs droits reconnus en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (ci-après LSSSS). Il examine les plaintes formulées par des usagers<sup>7</sup>;
- Le comité de vigilance et de la qualité assure, auprès du conseil d'administration, le suivi des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et du Protecteur des usagers;

3 Le rôle d'intervenant accompagnateur est assumé par un préposé aux bénéficiaires.

4 Gouvernement du Québec, ministère de la Santé et des Services sociaux (2018). *Cadre de référence et normes relatives à l'hébergement dans les établissements de soins de longue durée*, p. 13.

5 Voir les articles 209 et suivants de la LSSSS.

6 Le Protecteur des usagers est le Protecteur du citoyen lorsqu'il agit dans le cadre de ses fonctions prévues à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (RLRQ, [chapitre P-31.1](#))

7 Voir la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (RLRQ, [chapitre P-31.1](#)).

- Les visites ministérielles d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD sont destinées à s'assurer que toute personne qui vit dans un milieu de vie substitut puisse bénéficier de services adéquats et d'un environnement physique de qualité.

Malgré la nécessité pour l'établissement de favoriser le lien de confiance avec le résident et ses proches et la possibilité de recourir à des mécanismes d'assurance qualité, il est possible qu'un résident ou son représentant envisage d'installer un mécanisme de surveillance dans sa chambre ou son espace de vie privée.

Rappelons que la décision finale revient au résident, ou à son représentant le cas échéant. Le règlement établit des modalités quant à l'installation et à l'utilisation de mécanismes de surveillance. Toutefois, il importe de rappeler que les motifs et les conditions qui sous-tendent la décision de recourir à un tel mécanisme doivent être conformes au droit applicable (par exemple, les obligations prévues aux chartes en matière de droits et de libertés de la personne et au Code civil du Québec). Il revient à l'usager ou à son représentant d'évaluer ces motifs et conditions.

## 2. PRINCIPES QUI SOUS-TENDENT LE RÈGLEMENT

Les principes suivants ont guidé l'élaboration du présent règlement :

- Le besoin des familles de veiller au bien-être, à la qualité de vie et à la sécurité de leurs proches hébergés dans un CHSLD doit être reconnu;
- L'établissement doit veiller au respect des droits fondamentaux des résidents garantis par les chartes et les lois relatives aux droits et libertés de la personne, tels que le 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;
- L'établissement doit prodiguer des soins et services de qualité et sécuritaires aux résidents en fonction de l'évaluation des besoins effectuée;
- L'établissement doit procurer à toute personne qui travaille des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique, conformément à la loi;
- L'établissement doit mettre en place les conditions favorisant le développement et l'application d'approches où le lien de confiance et de collaboration est établi entre le résident, ses proches, les intervenants ainsi que la direction du CHSLD;
- L'installation et l'utilisation d'un mécanisme de surveillance dans la chambre ou l'espace de vie privée d'un résident doit reposer sur le consentement volontaire et valide du résident ou de son représentant, le cas échéant, lorsque ce dernier est autorisé par la loi à consentir pour le résident. Même dans ce dernier cas, la personne hébergée devrait être partie prenante de la décision;
- L'établissement doit s'assurer de mettre en place les mécanismes d'assurance qualité et d'en faire la promotion afin que le résident ou son représentant ou ses proches soient informés de l'ensemble des moyens mis à leur disposition.

### 3. CHAMP D'APPLICATION DU RÈGLEMENT

Le règlement s'applique à l'installation et à l'utilisation de mécanismes de surveillance, dissimulés ou non, par un usager hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un CHSLD au sens de l'article 83 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) ou son représentant<sup>8</sup> visé à l'article 12 de cette loi.

Notamment, le règlement n'encadre pas le recours à des moyens technologiques à des fins de communication. Il ne vise pas non plus l'utilisation de mécanismes à des fins de surveillance par l'établissement.

### 4. QU'EST-CE QU'UN MÉCANISME DE SURVEILLANCE?

Tout mécanisme, dispositif ou moyen technologique permettant de capter des images ou des sons et utilisé à des fins de surveillance, par exemple, une caméra de surveillance, une tablette électronique ou un téléphone intelligent.

### 5. PRÉCISIONS SUR LES RÈGLES RELATIVES À L'INSTALLATION ET À L'UTILISATION DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE

L'application des articles 3 à 11 du règlement est sous la responsabilité de la personne qui installe ou utilise le mécanisme de surveillance, soit le résident en CHSLD ou son représentant.

Les personnes qui ne se conforment pas à ces dispositions s'exposent à des poursuites, notamment en vertu de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et du Code civil du Québec.

---

**Article 3** L'installation d'un mécanisme de surveillance doit être faite par l'usager ou son représentant, le cas échéant.

Lorsque le mécanisme est installé par le représentant, ce dernier doit obtenir le consentement de l'usager, sauf si un tel consentement est impossible à obtenir.

---

Précisions quant au rôle de représentant :

Dans le cadre de l'application du présent règlement, le représentant est le représentant au sens de l'article 12 de la LSSSS. L'exercice des rôles et responsabilités du représentant doit se faire en conformité avec les règles applicables à ce représentant en vertu de la LSSSS.

Ainsi, l'article 12 de la LSSSS prévoit que les droits reconnus à toute personne dans cette loi peuvent être exercés par un représentant. Sont présumées être des représentants les personnes suivantes :

- le titulaire de l'autorité parentale de l'usager mineur ou le tuteur de cet usager;
- le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'usager majeur inapte;

---

<sup>8</sup> Personne autorisée par la LSSSS à agir au nom de l'usager et dans les limites prévues par la loi. Il est entendu que le représentant légal ne peut agir au nom de l'usager dans le cadre de l'application du présent règlement que lorsque la loi l'autorise à agir ainsi et dans les limites prévues par celle-ci.

- la personne autorisée par un mandat donné par l'usager majeur inapte antérieurement à son inaptitude;
- la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'usager majeur inapte<sup>9</sup>.

Dans le cas où des parties revendiquent le rôle de représentant et n'ont pas la même opinion concernant l'installation d'un mécanisme de surveillance, elles sont appelées à convenir d'une décision commune qui prend en compte l'intérêt premier du résident. Dans cette situation, la personne désignée en vertu de l'article 23 du présent règlement ne pourra agir à titre de médiateur.

Précisions quant au consentement :

Le consentement accordé doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques, soit l'installation et l'utilisation d'un mécanisme de surveillance. Il pourrait être opportun de limiter ce consentement dans le temps et de le consigner par écrit afin d'en faciliter la démonstration.

Un consentement est impossible à obtenir lorsque le résident n'est pas en mesure de fournir un consentement qui répond à ces critères, notamment en raison de sa condition. Il revient au représentant de juger de la possibilité d'obtenir un tel consentement et de démontrer, le cas échéant, qu'un consentement ne pouvait être valablement obtenu du résident.

---

**Article 4** L'installation d'un mécanisme de surveillance n'est permise qu'aux fins d'assurer la sécurité de l'usager ou celle de ses biens ou de s'assurer de la qualité des soins et des services qui lui sont offerts, notamment afin de repérer un cas de maltraitance envers l'usager.

---

Afin d'avoir une définition commune, nous entendons par maltraitance : un geste singulier ou répétitif ou un défaut d'action appropriée qui se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne<sup>10</sup>.

Pour connaître la terminologie associée aux formes et types de maltraitance, voir l'annexe 1.

---

**Article 5** L'utilisation d'un mécanisme de surveillance par un représentant de l'usager ne doit pas s'effectuer en continu, sauf dans les cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme le justifient.

---

On considère qu'une surveillance est en continu lorsqu'elle ne se limite pas à des moments déterminés (soins d'hygiène, visites, etc.), mais qu'elle s'effectue sans interruption.

Dans quel cas les fins recherchées par l'installation d'un mécanisme de surveillance justifient-elles l'utilisation de ce mécanisme de façon non interrompue?

Lorsque le représentant cherche à assurer la sécurité de l'usager ou celle de ses biens ou de s'assurer de la qualité des soins et des services qui lui sont offerts, notamment afin de repérer un cas de maltraitance envers l'usager.

Par ailleurs, rappelons que le représentant peut échanger en tout temps avec tout membre de l'équipe soignante.

---

<sup>9</sup> LSSSS, article 12.

<sup>10</sup> Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, article 2, paragraphe 3.

---

**Article 6** L'enregistrement visuel ou sonore effectué à partir d'un mécanisme de surveillance ne doit être réalisé que si cet enregistrement est nécessaire aux fins prévues à l'article 4.

---

L'enregistrement visuel ou sonore doit se justifier dans le cadre des circonstances qui soutiennent la décision de recourir à un mécanisme de surveillance. Il revient au résident ou à son représentant, le cas échéant, de démontrer que les circonstances justifient le recours à un mécanisme de surveillance.

---

**Article 7** Lorsqu'un mécanisme de surveillance est installé dans une chambre où sont hébergés plusieurs usagers, l'utilisateur qui l'installe ou son représentant, le cas échéant, doit obtenir le consentement des autres usagers hébergés dans cette chambre, ou leurs représentants, avant de procéder à son installation, sauf dans les cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme justifient de ne pas obtenir un tel consentement.

Le mécanisme de surveillance ne doit pas être installé et utilisé en vue de capter des images ou des sons des autres usagers hébergés dans cette chambre.

---

Dans une chambre où sont hébergés plusieurs usagers (chambre double ou chambre multiple), l'utilisateur ou son représentant, le cas échéant, qui installe un mécanisme de surveillance doit obtenir le consentement des autres usagers hébergés dans cette chambre, ou de leur représentant.

Ainsi, le consentement accordé doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques, soit l'installation et l'utilisation d'un mécanisme de surveillance. Il pourrait être opportun de limiter ce consentement dans le temps et de le consigner par écrit afin d'en faciliter la démonstration.

Dans quel cas les fins recherchées par l'installation du mécanisme justifient-elles de ne pas obtenir le consentement des autres résidents hébergés dans cette chambre ou de leur représentant?

Lorsque le résident cochambreur est visé par l'installation et l'utilisation d'un mécanisme de surveillance.

---

**Article 8** Un mécanisme de surveillance ne doit pas être installé et utilisé en vue de capter des images ou des sons provenant de l'extérieur de la chambre de l'utilisateur où un mécanisme est installé.

Un mécanisme de surveillance ne doit pas non plus permettre de capter des images provenant d'une salle de bains, sauf dans les cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme le justifient.

---

Le mécanisme de surveillance ne doit pas être dirigé hors de la chambre ou de l'espace de vie privée de la personne hébergée (ex. : corridor, poste de garde, salle à manger commune, salle de bains située dans un corridor).

Dans quel cas un mécanisme de surveillance peut-il capter des images provenant de la salle de bains?

Aux fins d'assurer la sécurité de l'utilisateur ou celle de ses biens ou de s'assurer de la qualité des soins et des services qui lui sont offerts, notamment afin de repérer un cas de maltraitance envers l'utilisateur.

Étant donné que les salles de bains sont parfois communes et partagées par plusieurs résidents, l'utilisateur ou son représentant, le cas échéant, qui installe un mécanisme de surveillance doit obtenir le consentement des autres utilisateurs de cette salle de bains, et ce, en conformité avec l'article 7 du présent règlement.

---

**Article 9** L'installation ou l'utilisation d'un mécanisme de surveillance ne doit pas nécessiter de modifications aux biens appartenant à l'établissement, sauf avec le consentement de ce dernier.

---

- L'endroit et la façon dont est installé le mécanisme de surveillance doivent respecter l'approche du milieu de vie<sup>11</sup> et, le cas échéant, toute politique, directive ou règle de l'établissement qui porte sur l'aménagement des chambres en CHSLD.
- L'établissement peut utiliser les recours habituels en cas de bris d'équipement ou de matériel, comme l'indique, le cas échéant, la politique, la directive ou la règle de l'établissement qui porte sur l'aménagement des chambres en CHSLD ou encore selon les étapes suivantes : rencontrer le résident ou le représentant, procéder par écrit, envoyer une mise en demeure ou, ultimement, évaluer la possibilité d'intenter des recours juridiques.

---

**Article 10** L'installation ou l'utilisation de mécanismes de surveillance ne doit pas entraîner de coûts pour l'établissement, sauf avec le consentement de ce dernier.

---

L'installation et l'utilisation de mécanismes de surveillance sont aux frais de la personne qui décide d'en installer, soit le résident ou son représentant, le cas échéant, sauf exception avec l'accord de l'établissement.

---

**Article 11** Le mécanisme de surveillance doit être retiré lorsque son utilisation n'est plus nécessaire aux fins recherchées par l'installation de ce mécanisme.

La nécessité de l'utilisation d'un mécanisme de surveillance doit faire l'objet d'une réévaluation par l'usager ou son représentant, le cas échéant, au moins tous les six mois. L'usager ou son représentant, le cas échéant, doit alors évaluer si les motifs ayant justifié l'installation du mécanisme sont toujours valables, si les objectifs poursuivis par l'installation ont été atteints et si les modalités d'utilisation du mécanisme sont respectées.

---

Il revient à l'usager ou à son représentant, le cas échéant, de démontrer la nécessité de poursuivre l'utilisation d'un tel mécanisme au-delà de six mois.

---

11 Pour assurer un milieu de vie de qualité en CHSLD, il est essentiel que les établissements mènent une réflexion et agissent au quotidien pour améliorer, de façon continue et adaptée, les soins et services qu'ils offrent aux résidents. Il est important de privilégier une approche où la personne et ses proches font partie intégrante du processus de décision. Il faut également prioriser une philosophie d'intervention mettant l'accent sur les caractéristiques et les besoins de la personne hébergée ainsi que sur un environnement physique approprié.

Cette approche fait aussi référence à l'expérience de soins et de services que la personne hébergée vit, au soutien et à l'intégration des familles et des proches, au travail en équipe interdisciplinaire et à une organisation flexible du travail. En somme, elle comprend à la fois la notion d'un milieu de vie chaleureux qui s'apparente au milieu familial et la notion de soins de santé et d'assistance de qualité, professionnels, évolutifs et réalisés selon les meilleures pratiques (référence : Guide de soutien à l'intention des établissements dans le cadre des visites d'évaluation de la qualité des milieux de vie en CHSLD 2015-2018, 2016, p.1).

Par ailleurs, afin d'arrimer l'approche privilégiée à la réalité des personnes vivant en CHSLD, l'environnement physique doit tendre à reproduire, dans la mesure du possible, un lieu résidentiel qui soit le plus normalisant possible, qui facilite l'appropriation par le résident de son milieu de vie et la personnalisation de son espace.

Par *normalisant*, nous entendons ici « qui adopte une grandeur, un rythme et un mode de vie qui se rapprochent le plus de ceux que la personne hébergée aurait si elle vivait toujours à domicile. Les lieux sont accueillants et chaleureux, familiaux et personnalisés » (référence : *Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD*, Orientations ministérielles, 2003, p. 21).

L'établissement n'est pas responsable ou imputable de l'évaluation et de la réévaluation de la nécessité de l'utilisation d'un mécanisme de surveillance. Toutefois, la personne chargée de fournir le soutien nécessaire pourrait, à la demande du résident ou de son représentant, les accompagner dans leur démarche de réévaluation.

## 6. PRÉCISIONS SUR LES RÈGLES RELATIVES À L'UTILISATION ET À LA CONSERVATION DES IMAGES ET DES ENREGISTREMENTS

L'application des articles 12 à 20 du règlement est sous la responsabilité de la personne qui installe ou utilise le mécanisme de surveillance, soit le résident en CHSLD ou son représentant.

La captation et l'utilisation des images et des enregistrements à des fins autres que celles visées à l'article 4 du règlement ou leur retransmission à des personnes sans l'autorisation du résident ou de son représentant sont interdites. Les personnes qui ne se conforment pas à cette règle s'exposent à des poursuites, notamment en vertu de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et du Code civil du Québec.

---

**Article 12** L'utilisateur ou son représentant, le cas échéant, est responsable d'assurer la confidentialité et la sécurité des images captées à partir d'un mécanisme de surveillance ainsi que des enregistrements réalisés à partir d'un tel mécanisme.

---

L'utilisateur, ou son représentant, qui installe un mécanisme de surveillance et qui réalise des enregistrements, tant sonores que visuels, assume la responsabilité de garantir la confidentialité et la sécurité de ces enregistrements. Il revient donc à ce dernier de prendre les mesures appropriées afin d'assurer cette confidentialité et cette sécurité. Il lui revient également de s'assurer que ces enregistrements sont conservés et utilisés en conformité avec les règles établies au présent règlement ainsi qu'en conformité avec les lois et règlements qui trouvent application en l'espèce.

---

**Article 13** L'utilisation des images captées à partir d'un mécanisme de surveillance ainsi que celle des enregistrements réalisés à partir d'un tel mécanisme est limitée à ce qui est nécessaire aux fins prévues à l'article 4.

---

Les images captées ainsi que les enregistrements ne devraient pas être utilisés pour une diffusion publique (Internet, réseaux sociaux, médias), et ce, afin de respecter le droit à la vie privée des personnes concernées.

---

**Article 14** La communication des images et des enregistrements doit être limitée et effectuée de manière à protéger l'identité des personnes dont l'image ou la voix a été captée.

Les restrictions prévues au premier alinéa ne s'appliquent pas lorsque les enregistrements sont communiqués aux personnes ou organismes suivants :

- 1° à l'établissement qui héberge l'utilisateur, au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services de cet établissement ou au Protecteur des usagers;
- 2° à un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, si les enregistrements sont nécessaires aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;
- 3° à toute autre personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité d'une personne.

---

Un organisme chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois s'entend d'un organisme qui se voit confier une telle responsabilité en vertu d'une loi applicable au Québec. Il peut s'agir, par exemple, d'un corps de police constitué en vertu de la Loi sur la police (chapitre P-13.1).

---

**Article 15** Les enregistrements ne doivent être conservés que si cette conservation est nécessaire à l'atteinte des fins recherchées par l'installation du mécanisme.

La nécessité de la conservation doit être réévaluée par l'utilisateur ou son représentant, le cas échéant, au moins tous les six mois. L'utilisateur ou son représentant, le cas échéant, doit alors évaluer si les motifs ayant justifié la conservation des enregistrements sont toujours valables et si les objectifs poursuivis par cette conservation ont été atteints.

---

Aucune précision à apporter sur cet article.

---

**Article 16** La destruction d'un enregistrement doit être effectuée par l'utilisateur ou son représentant, le cas échéant, ou à leur demande.

---

Cet article précise que la destruction des enregistrements relève de la responsabilité de l'utilisateur ou de son représentant. Ainsi, une telle destruction peut être réalisée par un tiers, mais elle doit être faite en conformité avec les règles applicables du règlement, notamment l'article 19 du présent règlement. Le recours à un tiers devrait être limité et ce dernier devrait être une personne habilitée à procéder à une telle destruction.

---

**Article 17** La destruction d'un enregistrement réalisé à partir d'un mécanisme de surveillance doit être effectuée à l'aide de moyens sûrs et définitifs qui assurent le caractère confidentiel des renseignements contenus à l'enregistrement.

---

Une telle destruction doit être faite en conformité avec les règles applicables du règlement, notamment l'article 18 du présent règlement.

---

**Article 18** La méthode de destruction utilisée doit tenir compte du support utilisé pour l'enregistrement ainsi que du caractère confidentiel des enregistrements.

Lorsque l'enregistrement est effectué sur un support numérique réutilisable tel qu'une carte mémoire ou un disque dur d'ordinateur, la destruction peut notamment s'effectuer par formatage, réécriture ou déchiquetage numérique.

Lorsque l'enregistrement est effectué sur un support numérique non réutilisable tel qu'un disque compact, la destruction peut notamment s'effectuer par une destruction physique du support.

---

Cet article précise certaines modalités relatives à la destruction des enregistrements, mais cette destruction doit se faire en conformité avec les objectifs prévus à l'article 17 du règlement.

---

**Article 19** Lorsque la destruction est réalisée par un tiers, ce dernier doit être informé du caractère confidentiel des enregistrements ainsi que du fait que cet enregistrement a été effectué dans le cadre du présent règlement.

---

Le tiers qui réalise la destruction doit être informé du caractère confidentiel des enregistrements et des modalités de destruction prévues au présent règlement.

---

**Article 20** Le présent chapitre s'applique à toute copie, transcription ou reproduction, totale ou partielle, d'un enregistrement réalisé à partir d'un mécanisme de surveillance.

---

Aucune précision à apporter sur cet article.

---

## 7. LES OBLIGATIONS DES ÉTABLISSEMENTS

Il est important de rappeler que le ministre de la Santé et des Services sociaux demeure responsable de l'application du règlement étant donné qu'il est responsable de la loi habilitante à ce règlement, soit la LSSSS.

Les articles 21 à 23 du règlement imposent des obligations particulières aux établissements visés par le règlement.

---

**Article 21** Au moment de l'admission d'un usager, un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée doit informer cet usager ou son représentant, le cas échéant, des règles applicables à l'installation et à l'utilisation de mécanismes de surveillance et lui offrir le soutien nécessaire pour qu'il puisse s'y conformer.

---

Actions recommandées :

- Rendre disponible le dépliant *Utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance en CHSLD*;
- Inclure le dépliant dans les pochettes d'accueil à l'intention des résidents;
- Fournir les coordonnées de la personne chargée de fournir le soutien nécessaire au résident ou à son représentant, le cas échéant, afin qu'il puisse se conformer au présent règlement (article 23).

---

**Article 22** Tout établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée doit indiquer adéquatement la possibilité que des mécanismes de surveillance soient installés dans les installations où est exercé un tel centre.

Ces indications doivent être installées de manière à être visibles par toute personne qui pénètre dans l'installation.

Ces indications ne doivent pas permettre d'identifier l'endroit où est installé un mécanisme de surveillance.

---

Actions recommandées :

- Installer les signalétiques, fournies par le ministère de la Santé et des Services sociaux, indiquant la possibilité que des mécanismes de surveillance soient installés;
- S'assurer que les signalétiques soient visibles par le plus grand nombre de personnes possible fréquentant le CHSLD, par exemple : entrées principale et secondaires, poste d'accueil, ascenseurs, etc.

---

**Article 23** Un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée doit désigner une personne chargée de fournir le soutien nécessaire à l'usager ou à son représentant, le cas échéant, afin de lui permettre de se conformer au présent règlement.

---

Actions recommandées :

- Selon les particularités de l'établissement, le président-directeur général (PDG) s'assure que l'établissement désigne au moins une personne chargée de fournir le soutien nécessaire au résident ou à son représentant, le cas échéant, afin que celui-ci puisse se conformer au présent règlement;
- La personne désignée doit bien connaître le règlement, soit :
  - le champ d'application,
  - les règles relatives à l'installation et à l'utilisation de mécanismes de surveillance,
  - les règles relatives à l'utilisation et à la conservation des images et des enregistrements,
  - les obligations des établissements;
- Les coordonnées de la personne désignée doivent être connues par les résidents;
- La personne désignée devra être disponible pour remplir son mandat;
- La personne désignée accompagne le résident ou son représentant, le cas échéant, pour assurer une meilleure compréhension du règlement, de ses modalités d'application et des alternatives possibles à l'installation de mécanismes de surveillance (rappelons que la personne hébergée et ses proches peuvent échanger en tout temps avec tout membre de l'équipe soignante, tel que l'intervenant accompagnateur qui leur a été désigné, l'infirmière ou le chef d'unité, afin de favoriser un lien de confiance);
- La personne désignée invite les résidents, leurs représentants, les proches, les bénévoles et toute personne travaillant au sein d'une installation maintenue par un établissement qui exploite un CHSLD à se référer au présent *Guide de mise en œuvre*;
- La personne désignée accompagne le résident ou son représentant, à leur demande, lorsque ceux-ci évaluent ou réévaluent la possibilité d'installer un mécanisme de surveillance et leur fait part des alternatives possibles;
- Si des dispositions du règlement ne sont pas respectées, la personne désignée pourrait exiger le retrait du mécanisme de surveillance une fois que les procédures favorisant la collaboration entre les parties seront réalisées. Ces procédures consistent habituellement à réaliser une gradation dans les interventions :
  - une rencontre,
  - un écrit.

Le mécanisme de surveillance pourrait être réintroduit si le résident ou son représentant se conforme au règlement.

## 8. QUE FAIRE SI VOUS CONSTATEZ UNE SITUATION DE MALTRAITANCE DANS UN CHSLD?

Que l'on soit un employé, un bénévole, un résident ou un proche d'une personne hébergée, tous peuvent repérer des indices de maltraitance qui pourront être validés par la suite. Dans certains cas, ces indices deviendront des indicateurs de maltraitance et exigeront que des actions soient mises en place pour la contrer.

À ce sujet, la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité précise, à l'article 21, que :

« Tout prestataire de services de santé et de services sociaux ou tout professionnel au sens du Code des professions (chapitre C-26) qui a un motif raisonnable de croire qu'une personne est victime d'un geste singulier ou répétitif ou d'un défaut d'action appropriée qui porte atteinte de façon sérieuse à son intégrité physique ou psychologique doit signaler sans délai ce cas pour [...] toute personne hébergée dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux. »

Le signalement est effectué auprès du commissaire local aux Plaintes et à la qualité des services d'un établissement si cette personne y reçoit des services.

En cas de doute devant une situation potentielle de maltraitance, vous pouvez en tout temps parler avec tout membre de l'équipe soignante, tel que l'intervenant accompagnateur, l'infirmière ou le chef d'unité.

Vous pouvez aussi contacter la Ligne Aide Abus Aînés (LAAA) au 1 888 489-2287. La LAAA est une ligne téléphonique provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes aînées.

Toujours selon la loi, chaque établissement du réseau de la santé et des services sociaux doit se doter d'une politique de lutte contre la maltraitance envers les personnes en situation de vulnérabilité et nommer une personne responsable de sa mise en œuvre.

## CONCLUSION

Étant donné les enjeux, notamment en matière de protection de la vie privée, qu'entraînent l'installation et l'utilisation dans les chambres ou espaces de vie privée de mécanismes de surveillance, dissimulés ou non, les personnes qui choisissent cette option doivent être conscientes des impacts majeurs que cette décision peut avoir sur le résident et les autres personnes concernées (autres résidents et leurs familles, employés, bénévoles, etc.). Cette décision doit être prise après mûre réflexion et dans le respect des règles applicables, notamment en matière de droits et libertés de la personne.

Par ailleurs, nous ne saurions assez rappeler l'importance d'une communication entre le résident, son représentant et tout membre de l'équipe soignante, et ce, afin de voir les alternatives possibles à l'installation et à l'utilisation d'un mécanisme de surveillance.

Dans ce contexte, rappelons que la décision finale revient au résident ou à son représentant, le cas échéant, le règlement étant destiné à offrir des balises quant à l'installation et à l'utilisation de mécanismes de surveillance en CHSLD.

## ANNEXES

**Annexe 1 :** Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées

**Annexe 2 :** 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

