

## Politique sur la confidentialité

Émise par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique  
En vigueur depuis le 18 octobre 2016

### 1. Objectifs

- Assurer la protection des renseignements confidentiels ;
- Informer, former et responsabiliser toute personne, qui, dans le cadre de ses fonctions, a accès à des renseignements confidentiels de nature nominative ou non ;
- Déterminer les rôles et les responsabilités en matière de confidentialité.

### 2. Contexte légal et réglementaire

La politique sur la confidentialité est appliquée et interprétée en fonction des lois et règlements en vigueur au Québec, notamment :

- Le *Code civil du Québec* (L.R.Q., 1991, c. 64) ;
- Le *Code des professions* (L.R.Q., c. C -26) ;
- La *Charte des droits et libertés de la personne* (L.R.Q., c. C -12) ;
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A 2-1) ;
- La *loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (G-1.03) ;
- La *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4-2) ;
- La Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (L. Q., c.25) ;
- La *Loi sur les archives* (L.R.Q., c. A -21.1) ;
- La *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (chapitre C-1.1) ;
- La *Loi sur la protection de la jeunesse* (L.R.Q., c. P -34.1) ;
- La *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* (L.C. 2002, c. 1) ;
- La *Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui* (L. Q., 1997, c.75) ;
- La *Loi sur la recherche des causes et circonstances des décès* (chapitre R-2) ;
- La *Loi sur le curateur public* (chapitre C-81) ;
- La *Loi sur la santé publique* (chapitre S-2.2) ;
- La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (L.R.Q., c. S -2.1) ;
- La *Loi sur la société de l'assurance automobile du Québec* (L.R.Q., c. A -25) ;
- Le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A -2-1, r. 0.2) ;
- Le *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements* (L.R.Q., c. S-5, r. 3.01) ;

Politique sur la confidentialité		P-023
Adopté par :		
<input type="checkbox"/> Conseil d'administration		Révision : 21 mars 2024
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2016-10-18	Page 1 sur 9

- Le *Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels* (L.R.Q., c. A -2.1, r. 3) ;
- Le *Règlement sur le calendrier de conservation, le versement, le dépôt et l'élimination des archives publiques* (L.R.Q., c. A -21.1, r. 1).

### 3. Personnes visées

- Le personnel, les bénévoles, les fournisseurs, les étudiants, les stagiaires et la main-d'œuvre indépendante du CISSS de l'Outaouais ;
- Les médecins, dentistes, pharmaciens et sages-femmes exerçant leur profession dans une installation du CISSS de l'Outaouais ;
- Les responsables et les employés des ressources ayant une entente contractuelle avec le CISSS de l'Outaouais, notamment les ressources intermédiaires, les ressources de type familial, les ressources pour personnes âgées et les ressources d'hébergement en dépendance (RI-RTF-RPA-RHD) ;
- Toute personne impliquée de près ou de loin dans des activités de recherche ou des activités clinico-administratives de l'organisation.
- Les responsables, les employés et bénévoles ouvrant dans les organismes communautaires lorsque des services à des usagers sont prévus dans une entente de services ou un plan d'intervention. Bien que les personnes œuvrant dans les organismes communautaires ne soient pas assujetties aux politiques du CISSS de l'Outaouais, le partage d'information clinique avec les organismes communautaires implique le respect de la confidentialité et doit être prévu dans les ententes de services ou explicitement consenti par l'utilisateur.

### 4. Champs d'application

- Toutes les données et tous les documents contenant des renseignements confidentiels produits ou reçus par le CISSS de l'Outaouais, sur tout type de support d'information qu'il soit écrit, graphique, informatisé, électronique, sonore ou visuel.
- Les renseignements confidentiels comprennent les renseignements se rapportant aux usagers et membres de leur famille, aux proches aidants, aux membres du personnel et contractuels, aux actifs informationnels au CISSS de l'Outaouais ainsi qu'à tout renseignement se rapportant aux opérations administratives et financières du CISSS DE L'OUTAOUAIS, toute affaire légale et tout accord suite à un grief ou une plainte est sujet à un engagement à la confidentialité.
- Les échanges verbaux impliquant de l'information confidentielle.

Cette politique est en lien avec :

La procédure sur la gestion des incidents de confidentialité (À venir)

La politique sur l'identification sécuritaire des usagers (P-089)

La politique d'approvisionnement (P-010)

### 5. Définitions

Des définitions d'expressions utilisées dans ce document sont fournies à l'annexe 1.

Politique sur la confidentialité		P-023
Adopté par :		
<input type="checkbox"/> Conseil d'administration		Révision : 21 mars 2024
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2016-10-18	Page 2 sur 9

## 6. Orientations et principes directeurs

1. Les renseignements personnels sont confidentiels et ne peuvent être communiqués à une personne autre que la personne concernée, sauf si :
  - a. La personne concernée y consent ;
  - b. Le renseignement a un caractère public ;
  - c. La loi le permet ;
  - d. La loi l'oblige.
  - e. Le nom d'une personne physique n'est pas un renseignement personnel, sauf lorsqu'il est mentionné avec un autre renseignement à son sujet ou lorsque sa seule mention révélerait un renseignement personnel la concernant.
2. Le code de conduite du CISSS de l'Outaouais stipule que l'organisation s'assure de la confidentialité des renseignements qu'il détient.
3. Un engagement à la confidentialité doit être signé par l'ensemble des personnes visées à l'article 3.
4. Tout acte, document ou écrit engageant le CISSS de l'Outaouais auprès d'un tiers doit inclure une clause faisant référence au respect des règles de confidentialité.
5. Le CISSS de l'Outaouais reconnaît le droit à la confidentialité des renseignements personnels des usagers et des membres du personnel.
6. Le CISSS de l'Outaouais reconnaît le droit de l'utilisateur de demander à ce que sa présence durant une admission soit tenue confidentielle.
7. Depuis le 22 septembre 2023, les paramètres de confidentialité de produits ou de services offerts au public doivent assurer le plus haut niveau de confidentialité, par défaut, sans aucune intervention de la personne concernée.
8. Le CISSS de l'Outaouais se conforme au principe de la protection de la vie privée dès la conception d'un système d'information ou de prestations électronique de services.
9. Un document dont les renseignements sont dépersonnalisés est considéré comme étant toujours confidentiel en raison des risques de réidentification.
10. Les renseignements personnels consignés aux dossiers des membres du personnel ou des usagers ont un caractère confidentiel.
11. En règle générale, la visite et la présence d'un usager sont confidentielles ainsi que leurs dates et les services et soins reçus.

Politique sur la confidentialité		P-023
Adopté par : <input type="checkbox"/> Conseil d'administration <input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2016-10-18	Révision : 21 mars 2024 Page 3 sur 9

12. Les données obtenues dans le cadre des activités cliniques ou administratives sont utilisées, partagées et conservées selon les lois en vigueur.
13. Les critères de nécessité et de pertinence ainsi que la conformité aux lois en vigueur guident les personnes visées par cette politique pour la cueillette des renseignements personnels, leurs utilisation, communication, conservation et destruction.
14. La règle du consentement libre et éclairé à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels par l'utilisateur ou son représentant est appliqué en toute circonstance, sauf, en cas d'exception, lorsqu'une loi ou un règlement le prévoit explicitement. Le consentement aux soins diffère du présent consentement.
15. Afin de garantir le respect du droit à la vie privée et assurer la confidentialité des renseignements personnels, les principes et pratiques suivants s'appliquent :
- Toute personne visée par cette politique est tenue à la confidentialité quant au contenu des dossiers et des données électroniques, aux renseignements portés à sa connaissance ou dont elle est témoin dans l'exercice de ses fonctions. Cette obligation existe pendant et après l'exercice de ses activités en lien avec le CISSS de l'Outaouais.
  - Personne ne doit consulter, divulguer, modifier ou détruire une information confidentielle autrement que dans le cadre exclusif de ses fonctions et en conformité avec son code de déontologie, le cas échéant, et en respect du cycle de vie des données confidentielles (règle de conservation).
  - Toute personne autorisée à accéder ou à détenir des renseignements confidentiels doit adopter les bonnes pratiques afin d'en assurer la confidentialité et la protection. Des exemples de pratiques suivent :
    1. S'assurer de protéger les renseignements personnels tout au long de leur cycle de vie : collecte, utilisation, communication, conservation, destruction. Par exemple à l'aide de classeur sous clé, ordinateur verrouillé, clé USB sécurisée, cellulaire avec mot de passe sécurisé, mallettes verrouillées, etc. Les renseignements devraient être protégés par deux mécanismes physiques de protection, lorsque la situation le permet (ex. : verrouillage du classeur et verrouillage de la porte) ;
    2. Utiliser le déchiquetage pour détruire les renseignements confidentiels sous format papier ;
    3. Ne pas laisser des renseignements personnels ou confidentiels, sous format papier ou électronique dans les endroits publics ou à la vue de personnes non autorisées à en prendre connaissance et éviter de les laisser sans surveillance ;
    4. Respecter les politiques, procédures, règles, normes en vigueur sur l'utilisation du courriel et des médias sociaux ;
    5. Ne communiquer les renseignements personnels des usagers qu'aux personnes autorisées à les recevoir, et ce, en tout temps, au travail ou à l'extérieur du travail ;

Politique sur la confidentialité		P-023
Adopté par :		
<input type="checkbox"/> Conseil d'administration		Révision : 21 mars 2024
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2016-10-18	Page 4 sur 9

6. S'assurer de valider l'identité de la personne (P-089 : Identification sécuritaire des usagers) à qui l'on parle au téléphone et du bon numéro du destinataire d'une télécopie ou du courrier électronique ;
7. N'avoir accès qu'aux renseignements nécessaires pour accomplir ses fonctions et pour assurer la prestation de service requise ;
8. Appliquer et respecter la politique sur le télétravail : P-068 ;
9. Ne pas partager de renseignements confidentiels dans un endroit public (conversation, affichage, utilisation de la fonction mains libres) ;
10. Anonymiser les documents en cas de présentation ou de rapport afin d'éviter la ré identification ;
11. S'assurer du transport sécuritaire de tout renseignement confidentiel, peu importe leur format ;
12. En cas de transfert électronique de renseignements confidentiels à des fins administratives, s'assurer de suivre les pratiques exemplaires de sécurité et consulter le Service des technologies biomédicales et de l'information ;
13. Ne pas partager ses mots de passe, outils d'accès, cartes et clés fournies par le CISSS de l'Outaouais ;
14. Verrouiller sa session de travail lors d'une absence temporaire et fermer sa session de travail à la fin d'un quart de travail ;

## 7. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Le CISSS de l'Outaouais doit effectuer une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) dans le cadre d'un projet ou d'une entente touchant la collecte, l'utilisation, la communication de renseignements personnels que ce soit sous format papier ou numérique sans le consentement. Dans le cadre de la loi sur l'accès, une ÉFVP doit être effectuée par le porteur de dossier, pour tout projet d'acquisition, de développement ou de refonte d'un système ou d'une prestation électronique de services qui impliquerait la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels ou si le CISSS de l'Outaouais souhaite collecter des renseignements personnels nécessaires à l'exercice des attributions ou à la mise en œuvre d'un programme de l'organisme public avec lequel il collabore pour la prestation de services ou pour la réalisation d'une mission commune.

## 8. Incidents de confidentialité

Le CISSS de l'Outaouais se dote d'une procédure afin de traiter les incidents de confidentialité. Toute personne a l'obligation de déclarer un incident de confidentialité dont elle a eu connaissance ainsi que déclarer un évènement ou évènement potentiel de sécurité de l'information.

## 9. Responsables de la mise en œuvre de la politique

*Président-directeur général*

Politique sur la confidentialité		P-023
Adopté par :		
<input type="checkbox"/> Conseil d'administration		Révision : 21 mars 2024
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2016-10-18	Page 5 sur 9

- S'assurer que les valeurs et les orientations du conseil d'administration, en matière de confidentialité des renseignements confidentiels, sont partagées par l'ensemble du personnel du CISSS de l'Outaouais.

*Personnel d'encadrement incluant les chefs de départements médicaux*

- S'assurer de la diffusion et de la mise en application dans leurs équipes de la politique, des directives et des procédures pouvant y être associées.
- S'assurer du respect de cette politique, de ses directives et procédures.
- S'assurer de faire la promotion des comportements, des modes d'organisation et des conduites appropriés.

*Personnes visées à la section 3*

- Appliquer et respecter les politiques, directives et procédures portant sur la confidentialité, de même que les règles, normes, lois et règlements relatifs à ce domaine.
- Aviser leur supérieur immédiat ou toute autre personne en autorité de toute situation susceptible de compromettre ou ayant compromis la confidentialité des renseignements confidentiels.
- Respecter la règle générale selon laquelle l'obtention du consentement de la personne concernée par un renseignement de nature personnelle est préalable à sa communication.

## 10. Violation de la politique de confidentialité par un membre du personnel

Toute violation ou violation potentielle à la politique de confidentialité est sujette à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la fin d'un contrat ou d'un emploi et, dans le cas du personnel médical, à une suspension ou un retrait de leurs privilèges. Lorsqu'une violation ou violation potentielle est notée, le gestionnaire ou supérieur immédiat doit entrer en contact avec la Direction des ressources humaines ainsi que la personne désignée responsable de la PRP.

## 11. Autres dispositions

Cette politique entre en vigueur dès son adoption et sera évaluée et révisée lors de tout changement à loi ou selon les règlements en vigueur au CISSS de l'Outaouais.

<b>Politique sur la confidentialité</b>		<b>P-023</b>
Adopté par :		
<input type="checkbox"/> Conseil d'administration		Révision : 21 mars 2024
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2016-10-18	Page 6 sur 9

## Annexe 1

### Définitions

#### Confidentialité

Propriété d'une information de n'être accessible, ni divulguée qu'aux personnes ou entités désignées et autorisées.

#### Consentement libre et éclairé

Le consentement doit être libre, c'est-à-dire en l'absence de contrainte, et éclairé, c'est-à-dire précédé par une information.

Un consentement libre signifie sans contrainte ni menace. Il s'agit de donner une autorisation en toute connaissance de cause et aussi sans que les facultés de la personne soient altérées.

Advenant l'inaptitude d'une personne à consentir, le consentement demeure requis. Le recours au consentement substitué est utilisé dans les situations d'inaptitude.

Un consentement éclairé signifie que la personne a reçu toute l'information pertinente sur ce qui lui est proposé de manière à connaître, dans la mesure du possible, les différentes options qui s'offrent à elle ainsi que les risques et conséquences associés à chacune des options. C'est une décision prise en toute connaissance de cause.

#### Évènement de sécurité

Toute forme d'atteinte, présente ou appréhendée, telles une cyberattaque ou une menace à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité d'une information ou d'une ressource informationnelle sous la responsabilité du CISSS de l'Outaouais. Un évènement de sécurité peut avoir lieu même en l'absence de renseignements personnels.

#### Incident de confidentialité

Pour l'application des lois, un incident de confidentialité correspond à tout accès à un renseignement personnel ou toute utilisation ou communication non autorisée par la loi, de même que la perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à sa protection.

À noter qu'un renseignement dépersonnalisé demeure un renseignement personnel.

#### Personne concernée

Personne physique à qui se rapportent les renseignements personnels.

#### Renseignement confidentiel

De façon non exhaustive, tout renseignement se rapportant aux usagers et membres de leur famille, aux membres du personnel et contractuels (renseignement sur l'emploi ou la vie personnelle), aux actifs informationnels, tout renseignement se rapportant aux opérations administratives et financières du CISSS de l'Outaouais, toute affaire légale et tout accord suite à un grief ou une plainte est sujet à un engagement à la confidentialité.

#### Renseignement dépersonnalisé

Politique sur la confidentialité		P-023
Adopté par :		
<input type="checkbox"/> Conseil d'administration		Révision : 21 mars 2024
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2016-10-18	Page 7 sur 9

Un renseignement personnel est dépersonnalisé lorsqu'il ne permet plus l'identification directe de la personne concernée.

La dépersonnalisation consiste au retrait de tous les renseignements qui permettent l'identification directe de la personne concernée. Cependant, l'identification indirecte est toujours possible.

Identifier indirectement une personne signifie distinguer celle-ci des autres à partir de renseignements dépersonnalisés. Cette identification indirecte peut être obtenue, par exemple, par la comparaison de renseignements.

## Renseignement personnel

### Renseignement personnel et renseignement confidentiel

Tout renseignement qui permet d'identifier une personne physique, directement ou indirectement.

#### 1. Renseignements d'identification

Adresse, numéro de téléphone, sexe, âge, numéro d'assurance sociale, numéro d'assurance maladie, identifiant numérique, etc.

#### 2. Renseignements de santé

Dossier médical, diagnostic, consultation d'une professionnelle ou d'un professionnel de la santé, médicament, ordonnance, renseignements sur la cause d'un décès, etc.

#### 3. Renseignements financiers

Revenu d'une personne, renseignements relatifs à l'impôt, numéro de compte bancaire, biens possédés, numéros de cartes de crédit, etc.

#### 4. Renseignements relatifs au travail

Dossier disciplinaire, motifs d'absence, dates de vacances, salaire, évaluation du rendement, heures d'entrée et de sortie liées au lieu de travail, etc.

#### 5. Renseignements scolaires et relatifs à la formation

Inscription à des cours, choix de cours, résultats scolaires, diplômes, curriculum vitæ, etc.

#### 6. Renseignements relatifs à la situation sociale ou familiale

Documents qui attestent l'état civil, le fait qu'une personne ait ou non des enfants ou qu'elle reçoive des prestations d'aide sociale ou de chômage, etc.

Les renseignements personnels sont confidentiels, sauf dans les cas prévus par la loi. Ils doivent être protégés conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Renseignements personnels à caractère public

Un renseignement personnel revêt un caractère public lorsque la loi ou un règlement l'indique expressément.

Politique sur la confidentialité		P-023
Adopté par :		
<input type="checkbox"/> Conseil d'administration		Révision : 21 mars 2024
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2016-10-18	Page 8 sur 9

Voici quelques exemples de renseignements personnels à caractère public extraits de la Loi sur l'accès :

- Membre d'un organisme public, d'un conseil d'administration ou du personnel de direction et, dans le cas d'un ministère, d'un sous-ministre, de ses adjoints et de son personnel d'encadrement : nom, titre, fonction, classification, traitement, adresse, adresse de courrier électronique et numéro de téléphone du lieu de travail ;
- Membre du personnel d'un organisme public : nom, titre, fonction, adresse, adresse de courrier électronique, numéro de téléphone du lieu de travail, classification, échelle de traitement rattachée à cette classification ;
- Renseignement concernant une personne en sa qualité de partie à un contrat de service conclu avec un organisme public, ainsi que les conditions de ce contrat ;
- Nom et adresse d'une personne qui bénéficie d'un avantage économique conféré par un organisme public en vertu d'un pouvoir discrétionnaire et tout renseignement sur la nature de cet avantage ;
- Nom et adresse de l'établissement du ou d'une titulaire d'un permis délivré par un organisme public et dont la détention est requise en vertu de la loi pour exercer une activité ou une profession ou pour exploiter un commerce ;
- Archives judiciaires ;
- Archives municipales ;
- Registre des biens non réclamés ;
- Registre des droits personnels et réels mobiliers ;
- Registre des entreprises, etc.

Politique sur la confidentialité		P-023
Adopté par : <input type="checkbox"/> Conseil d'administration <input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2016-10-18	Révision : 21 mars 2024 Page 9 sur 9