

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs

Émise par : Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE)

En vigueur depuis le 19 mai 2022

1. Objectifs

- Encadrer la prise d'enregistrements par la clientèle et les visiteurs;
- S'assurer que les intervenants puissent exercer leurs fonctions dans un contexte propice à favoriser les meilleures pratiques cliniques, le respect des droits des intervenants, une communication et des relations saines avec la clientèle et les visiteurs, l'établissement et le maintien d'un lien de confiance avec les intervenants ainsi qu'un climat de travail sécurisant;
- Permettre la prise d'enregistrements par les membres de la clientèle lorsqu'une telle pratique est significative pour eux au plan affectif ou utile pour la bonne prestation de soins;
- Définir les limites en place et les restrictions qu'impose le CISSS de l'Outaouais à la prise d'enregistrements par la clientèle et les visiteurs;
- Outiller les intervenants face aux situations où la clientèle ou un visiteur effectue un enregistrement d'un intervenant, que ce soit suite à une demande formelle ou sans avoir obtenu l'accord de l'intervenant.

2. Contexte légal et réglementaire

Cette politique est conforme, entre autres, avec :

- *La Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (G-1.021);*
- *La Charte des droits et libertés de la personne (R.L.R.Q. c. C-12);*
- *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 centre d'hébergement et de soins de longue durée, chapitre S-4.2, r. 16.1.*
- *La politique sur la confidentialité du CISSS de l'Outaouais (P-023)*
- *La politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels du CISSS de l'Outaouais (P-012).*

3. Orientations gouvernementales et ministérielles

Cette politique et les protocoles, les procédures et les directives associés sont conformes à la mission, à la vision et aux valeurs du CISSS de l'Outaouais.

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs		No : P-080	
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 1 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-05-19		
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2026-03-24		

4. Règles d'application

4.1. Utilisation d'un appareil mobile

L'utilisation d'appareils mobiles par la clientèle et les visiteurs est permise dans l'établissement sauf dans les zones où elle est expressément interdite. Pour pouvoir interdire les appareils mobiles dans une zone donnée, une justification de l'interdiction devra être documentée par le secteur concerné et autorisée par la direction générale. Il sera possible d'interdire seulement certaines utilisations de l'appareil mobile (par exemple, la prise d'enregistrements pourrait être interdite mais l'usage du téléphone permis). Les interdictions devront faire l'objet d'un affichage clair.

Par ailleurs, l'utilisation d'appareils mobiles pourra être restreinte à l'occasion d'événements spéciaux. Dans ces cas, les restrictions doivent être affichées clairement sur les lieux de l'événement.

4.2. Restrictions au droit d'effectuer un enregistrement

En tout temps, un intervenant peut exiger que cesse la prise d'enregistrements par un membre de la clientèle ou un visiteur ou demander que cette activité s'exerce autrement, s'il considère que cela cause l'un des effets suivants :

- Entrave à la bonne marche des soins ou atteinte à la qualité des soins ;
- Atteinte à la dignité d'un usager mineur ou majeur inapte;
- Atteinte à la sécurité de la clientèle ou d'un intervenant.

Ainsi, si la situation le requiert, il sera alors possible de demander à une personne de cesser d'utiliser temporairement son appareil mobile.

De telles situations devraient être documentées au dossier de l'utilisateur lorsque possible. Si une personne refuse d'obtempérer, un gestionnaire présent sur les lieux pourra intervenir ou, si les circonstances l'exigent, le service de sécurité.

Les enregistrements incluant des informations confidentielles sont destinés à des fins strictement personnelles. Nul n'est autorisé à diffuser les sons/images enregistrés de quelque manière que ce soit, dans les médias sociaux, sur internet ou dans tout autre média.

4.3. Enregistrements impliquant des renseignements cliniques

Nul ne peut filmer ou photographier des renseignements personnels ou des renseignements cliniques (ex. : photographie d'un écran d'ordinateur, d'extraits de dossiers, etc.).

Si un tel enregistrement est effectué par un membre de la clientèle ou un visiteur, la destruction doit lui être demandée (incluant la suppression de l'image de la corbeille). La situation doit être rapportée à la DQEPE au moyen d'un formulaire de déclaration d'incident-accident (AH-223).

La consultation des dossiers par les usagers et leurs parents doit s'effectuer de manière conforme à la *Politique sur la confidentialité* et à la *Politique sur l'accès aux documents et protection des renseignements personnels*.

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs			No : P-080
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 2 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-05-19		
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2026-03-24		

4.4. Enregistrements dans les aires publiques

La prise d'enregistrements par la clientèle et les visiteurs dans les aires publiques est autorisée dans la seule mesure où cela ne permet pas de reconnaître ou d'identifier des individus, à moins que ces personnes n'y aient expressément consenti.

4.5. Enregistrements dans les aires dédiées aux soins

4.5.1. Enregistrements visant la clientèle

Nul ne peut effectuer un enregistrement captant l'image ou la voix d'un membre de la clientèle qui se trouve dans une aire dédiée aux soins, que ce soit depuis l'extérieur ou depuis l'intérieur de cette aire, à moins que la personne visée ou son représentant légal n'y ait expressément consenti au préalable.

Tout enregistrement d'un usager, même s'il est autorisé par son représentant légal, doit se faire dans le respect de la dignité de l'usager.

4.5.2. Enregistrement impliquant des intervenants

Enregistrement vidéo ou photographie : Un membre de la clientèle ou un visiteur souhaitant effectuer un enregistrement sur lequel l'image d'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 capter l'image de cet intervenant.

Enregistrement sonore : Si un membre de la clientèle ou un visiteur souhaite effectuer un enregistrement d'une conversation tenue avec un intervenant dans le cours des soins, l'obtention de l'accord de l'intervenant est recommandée.

Note : Tel que décrit ci-dessous au point 4.5.5, l'absence d'entente entre l'intervenant et la clientèle quant à l'enregistrement ne peut en soi justifier un refus de donner des soins.

- i. Si l'intervenant est en accord avec la prise de l'enregistrement, il est responsable de s'entendre avec la personne effectuant l'enregistrement quant à l'utilisation qui pourra être faite des sons/images captés. L'intervenant est libre de procéder par l'un des moyens suivants :
 - Préciser verbalement les limites qu'il pose à l'utilisation des sons/images enregistrés (par exemple : « je suis d'accord, mais cet enregistrement est destiné à votre usage personnel, je ne veux pas que vous le partagiez sur les réseaux sociaux ou d'autres médias ») ;
 - Préciser verbalement les limites et consigner la discussion au dossier;
 - Préciser verbalement les limites et les appuyer d'un écrit tel que proposé à l'annexe 1, dont une copie sera remise à la personne ayant effectué l'enregistrement et une copie devra être conservée par l'intervenant.

Note : Si aucune limite n'est posée par l'intervenant, il lui sera plus difficile par la suite de contester l'utilisation qui sera faite des sons/images enregistrés.

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs		No : P-080	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-05-19	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 3 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2026-03-24		

- ii. Si l'intervenant est en désaccord avec la prise de l'enregistrement, il doit, dans la mesure du possible, explorer les raisons qui motivent la demande d'effectuer un enregistrement et rechercher une solution de compromis. Si, à la suite de cette discussion, l'intervenant maintient son refus, il doit idéalement en expliquer les motifs au visiteur. Il est recommandé de consigner cette discussion au dossier.
- iii. Si l'intervenant constate qu'il a de bonnes raisons de croire que son refus n'a pas été respecté et qu'il a été l'objet d'un enregistrement, il peut, s'il le souhaite, prendre l'un ou plusieurs des moyens suivants :
 - Exiger que soit arrêté l'enregistrement en cours (le cas échéant);
 - Demander (mais non pas exiger¹) que les sons/images enregistrés soient détruits devant lui (à noter qu'ils doivent également être supprimés de la corbeille pour être détruits de manière permanente);
 - Remettre à la personne ayant effectué l'enregistrement une lettre basée sur le modèle proposé à l'annexe 2 (Avis formel - Enregistrement vidéo ou prise de photographies non autorisé). Cette lettre peut être signée directement par l'intervenant ou, pour avoir davantage de poids, par un gestionnaire. Elle devrait être versée au dossier de l'intervenant ainsi qu'au dossier de l'utilisateur, si approprié.

Le choix de ces mesures est à la discrétion de la personne dont l'image ou la voix a été captée. Les gestionnaires doivent cependant offrir leur soutien aux intervenants qui veillent à protéger leur droit à l'image.

- iv. Si l'intervenant constate qu'il a fait l'objet d'un enregistrement sans avoir été consulté, la décision lui appartient de :
 - Ne pas s'objecter, mais préciser des modalités, de la manière proposée (au point i);
 - S'objecter et prendre un ou plusieurs des moyens prévus (au point iii).

4.5.3. Enregistrement à des fins de souvenirs

Dans la mesure du possible, lorsque la clientèle effectue un enregistrement dans le but de conserver un souvenir d'un événement, l'intervenant devra, dans une perspective d'humanisation, favoriser la possibilité pour le proche de conserver un tel souvenir. Si l'intervenant ne désire pas être enregistré, il est souhaitable qu'il cherche un accommodement (ex. : 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 le proche sera libre de photographier ou filmer d'une manière qui permettra qu'il n'y apparaisse pas).

¹ Pour forcer la destruction des images, une ordonnance devra être émise par un juge suite à une plainte aux policiers. Un tel cas de figure est exceptionnel et devrait être soumis au Affaires juridiques.

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs		No : P-080	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-05-19	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 4 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2026-03-24		

L'intervenant est responsable de poser, s'il le veut, les balises quant à l'utilisation des sons/images enregistrés, comme décrit au point i.

4.5.4. Enregistrement à des fins de soins, de suivi ou d'aide à la décision

Le CISSS de l'Outaouais encourage l'intervenant à favoriser l'enregistrement de sons/images par la clientèle 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 (par exemple : un parent souhaite filmer un exercice qu'il doit refaire à la maison. L'intervenant qui ne souhaite pas être filmé peut proposer au parent d'être lui-même filmé pendant qu'il effectue l'exercice).

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

L'intervenant est responsable de poser, s'il le veut, les balises quant à l'utilisation des sons/images enregistrés, comme décrit au point i.

4.5.5. Impact de l'absence d'entente

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 soit à la rencontre ou à la relation thérapeutique, dans les cas les plus extrêmes. Cependant, dans certaines circonstances, si cette démarche s'accompagne d'autres éléments mettant en péril la sécurité de l'intervenant, notamment lors que l'utilisateur se montre menaçant ou harcelant envers l'intervenant ou le personnel du CISSS, l'intervenant pourra décider de mettre un terme à la rencontre. Si l'intervenant est d'avis que la relation thérapeutique doit être interrompue et qu'un autre intervenant doit prendre la relève, il doit en discuter avec son gestionnaire², valider le bien-fondé et confirmer qu'un collègue est disposé à assurer le suivi et que cela n'entraîne pas de préjudice pour le patient. Dans le cas exceptionnel d'un changement d'intervenant, les étapes suivantes sont requises:

- informer clairement l'utilisateur et/ou sa famille du changement d'intervenant et des motifs sous-jacents;
- informer l'utilisateur et/ou sa famille de la date à laquelle la relation prendra fin. La période de préavis est déterminée au cas par cas en tenant compte entre autres des circonstances, de l'accès aux ressources médicales dans la région et de la menace que peut constituer l'utilisateur;
- identifier un autre intervenant pour fournir le même niveau de service sans compromettre la santé de l'utilisateur;

² Les médecins peuvent mettre fin à la relation thérapeutique en appliquant les principes de cette politique sans l'approbation du chef de service.

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs		No : P-080	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-05-19	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 5 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2026-03-24		

- informer l'usager que seuls des soins d'urgence lui seront fournis par l'intervenant dans l'intérêt;
- fournir à l'usager toute l'information nécessaire afin d'assurer la continuité des soins dans les circonstances;
- consigner l'information relative à la fin de la relation thérapeutique au dossier et transférer toute l'information nécessaire à la continuité des soins et services au nouvel intervenant dans les plus brefs délais;
- informer les autres professionnels de la santé faisant partie du cercle de soins et services du transfert de la responsabilité thérapeutique, de manière à éviter toute interruption de la continuité des soins.

4.5.6. Prévention des infections

La prise de tout enregistrement doit respecter les règles de prévention des infections propres à certaines unités de soins.

4.6. En cas d'utilisation non autorisée d'un enregistrement

Tel que mentionné, le droit à l'image est un droit personnel, propre à l'individu. Chaque intervenant est responsable, lorsqu'il constate une prise d'enregistrement, d'imposer les limites qu'il souhaite et de rapporter au besoin la situation à un supérieur hiérarchique afin d'obtenir du soutien dans la mise en place de limites et la prise de mesures à l'égard de la personne ayant effectué l'enregistrement. Dans le cas des membres du CMDPSF, ceux-ci peuvent se référer à leur chef de service, chef de département ou au directeur des services professionnels et de la pertinence clinique.

Le CISSS de l'Outaouais, incluant le gestionnaire et les Affaires juridiques, selon les besoins, soutiendra l'intervenant avec tous les moyens disponibles appropriés, mais ne pourra se substituer à l'intervenant dans l'exercice de ses droits.

5. Personnes visées

La présente politique s'applique aux personnes suivantes :

- La clientèle;
- Les visiteurs;
- Les intervenants.

La présente politique définit les règles entourant la prise d'enregistrements (photographies, vidéos et enregistrements sonores) par la clientèle et les visiteurs.

La présente politique ne vise pas la prise d'enregistrements à des fins promotionnelles ou médiatiques ni la prise de photographies, de vidéos et d'enregistrements sonores par les intervenants dans le cadre de leurs fonctions. Ces sujets font ou feront l'objet de politiques ou de directives distinctes. La prise d'enregistrements se veut à des fins d'enseignement.

6. Définitions

Aires dédiées aux soins

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs			No : P-080
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-05-19	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 6 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2026-03-24		

Espaces à caractère privé réservés à la prestation de soins et services aux usagers (ex. : salle d'examen, chambre, salle de réanimation, alcôves, postes centraux, etc.).

Aires publiques

Espaces du CISSS de l'Outaouais où sont admis la clientèle et les visiteurs sans vérification de la raison de leur présence, et où ne sont pas dispensés des soins et services (ex. : salle d'attente, corridor, cafétéria, etc.).

Appareil mobile

Tout appareil électronique permettant de capter et 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.

Clientèle

Usager ou personne présente au CISSS de l'Outaouais dans le but d'accompagner un usager.

Enregistrement

Utilisation d'un appareil mobile 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 sonore, la photographie ou la bande vidéo.

Identifiable/reconnaisable : 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 l'Outaouais (dont les médecins, dentistes, pharmaciens, autres professionnels de la santé, chercheurs, employés, travailleurs autonomes, bénévoles, résidents, stagiaires, étudiants, et employés du CISSS de l'Outaouais exerçant leur profession au sein d'entités externes comme des écoles).

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, qu'il permet ou non d'identifier l'usager. Cela inclut les images radiologiques, résultats d'analyses, notes au dossier, etc.

Renseignement personnel

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

Usager

Toute personne présente au CISSS de l'Outaouais dans le but de recevoir des services de santé ou des services sociaux.

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs			No : P-080
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 7 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-05-19		
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2026-03-24		

Visiteur

Personne présente sur les lieux du CISSS de l'Outaouais qui ne fait pas partie de la clientèle et n'est pas un intervenant dans l'exercice de ses fonctions.

7. Orientations et principes directeurs

LE DROIT À LA VIE PRIVÉE

Le droit à la vie privée est un droit fondamental protégé notamment par la Charte des droits et libertés de la personne, RLRQ, c. C-12 (la « Charte »). Tout membre de la clientèle qui se présente au CISSS de l'Outaouais est en droit de s'attendre à ce que les moyens nécessaires soient mis en œuvre pour assurer le respect de son droit à la vie privée.

LE DROIT À LA DIGNITÉ

Le droit à la dignité est un droit fondamental protégé par la Charte. Le CISSS de l'Outaouais doit veiller au respect de la dignité de chacun des usagers qui y reçoit des soins et services et de chacun des intervenants.

LE DROIT À L'IMAGE

Tant les intervenants que la clientèle et les visiteurs du CISSS de l'Outaouais jouissent du droit à l'image, un droit fondamental protégé par la Charte. Ce droit est considéré atteint dès qu'une image permettant l'identification d'une personne est publiée ou diffusée sans le consentement de celle-ci. Chaque individu a la responsabilité de veiller au respect de son droit à l'image.

LE DROIT DE LA CLIENTÈLE À DE L'INFORMATION DE QUALITÉ

En contexte de consultation avec des intervenants du milieu de la santé, il est fréquent que des informations complexes soient échangées avec la clientèle et qu'elles soient utiles à des fins de prise de décision ou de suivi. Afin de maximiser la compréhension et l'intégration des informations, la prise d'enregistrements peut être un outil bénéfique.

LA SÉCURITÉ DES SOINS

La prise d'enregistrements ne doit pas entraver la prestation de soins et services ou nuire au bon fonctionnement d'un secteur. La qualité des soins et services demeure la priorité.

LE DIALOGUE ET LA TRANSPARENCE

Le fait de capter l'image d'une personne ou le son de sa voix à son insu peut être perçu comme un manque de considération ou de délicatesse, et peut nuire au lien de confiance entre les individus. Pourtant, bien souvent, ces actes ne sont pas en eux-mêmes illégaux. Il importe donc de miser sur le dialogue et la transparence.

8. Liste des autres documents requis pour la mise en œuvre de la politique

- Annexe 1 – Autorisation – Enregistrement d'un intervenant;

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs		No : P-080	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-05-19	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 8 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2026-03-24		

- Annexe 2 – Avis formel – Enregistrement vidéo ou prise de photographies non autorisé.

9. Responsables de la mise en œuvre de la politique

Le Comité de direction

- Approuve la présente politique.

La Direction générale (volet affaires juridiques)

- Assure le suivi de toute situation pouvant potentiellement mettre en cause la réputation de l'établissement ou pouvant avoir un impact juridique et prend les actions requises.

La Direction médicale et des services professionnels (DMSP)

- Diffuse la présente politique auprès des intervenants sous sa responsabilité;
- Soutient les membres du CMDPSF dans leurs démarches visant à faire respecter leurs droits.

La Direction des soins infirmiers (DSI)

- Diffuse la présente politique auprès des intervenants sous sa responsabilité;
- Soutient les intervenants sous sa responsabilité dans leurs démarches visant à faire respecter leurs droits;
- Via les coordonnatrices d'activités, soutient les intervenants lorsque des situations requièrent l'intervention d'une autorité de l'établissement en dehors des jours et des heures où les directeurs sont présents.

La Direction des ressources humaines (DRH)

- Diffuse la présente politique auprès des intervenants ne relevant pas des directions cliniques;
- Soutient ces intervenants dans leurs démarches visant à faire respecter leurs droits;
- À la demande d'un gestionnaire, conseille les intervenants/équipes quant à l'interprétation de la présente politique et aux mesures pouvant être prises selon les situations qui se présentent;
- Initie des activités de sensibilisation et d'information auprès des intervenants afin de leur permettre de connaître la présente politique;
- Met en place les outils de sensibilisation et d'information destinés à faire connaître et appliquer la présente politique par la clientèle et les visiteurs;

La Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique (DQEPE)

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

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs		No : P-080	
Adopté par :			
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-05-19	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 9 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2026-03-24		

- Assure le lien avec le comité des usagers en fonction des événements récurrents ou problématiques.

Autres directions

- Diffusent la présente politique auprès des intervenants sous leur responsabilité;
- Soutiennent les intervenants sous leur responsabilité dans leurs démarches visant à faire respecter leurs droits.

La Direction des communications et des relations avec les partenaires (DCRP)

- Assure le suivi de toute situation pouvant potentiellement mettre en cause la réputation de l'établissement ou pouvant avoir un impact médiatique et prend les actions requises.

Le gestionnaire

- Avise la DCRP de toute situation mettant potentiellement en cause la réputation de l'établissement ou pouvant avoir un impact médiatique;
- S'assure qu'une déclaration d'incident-accident soit complétée et transmise à la DQEPE pour toute situation compromettant le droit à la vie privée d'un usager;
- S'assure que les intervenants sous sa responsabilité, la clientèle et les visiteurs œuvrant au sein de son service connaissent la politique et la respectent;
- Soutient les intervenants sous sa responsabilité dans leurs démarches visant à faire respecter leurs droits.

Les intervenants

- Appliquent la présente politique lors des situations qui les concernent;
- Signalent à leur gestionnaire toute situation dont ils sont témoins mettant potentiellement en cause le droit à la vie privée et à la confidentialité de la clientèle.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services

- Répond aux questions de la clientèle relativement à la présente politique;
- Traite toute plainte relative à l'application de la présente politique.

Les conseils professionnels : Conseil multidisciplinaires (CM), Conseil des infirmiers et infirmières (CII) et Conseil des médecins, dentistes, pharmaciens et sage-femmes (CMDPSF)

- Diffusent la politique auprès de leurs membres et leur en facilitent la compréhension.

Le comité des usagers

- Répond aux questions de la clientèle relativement à la présente politique.

10. Autres dispositions

Cette politique entre en vigueur dès son adoption par le comité de direction et sera évaluée et révisée au plus tard trois ans après son adoption.

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs			No : P-080
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 10 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-05-19		
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2026-03-24		

Politique soumise par la Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs		No : P-080	
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 11 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-05-19		
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2026-03-24		

N° DE DOSSIER : _____

NOM : _____

PRÉNOM : _____

DATE DE NAISSANCE : _____

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 :

Prise de photographies oui non

Enregistrement vidéo oui non

Enregistrement sonore oui non

Précisions quant au contexte et au contenu des captations :

UTILISATION DES CAPTATIONS :

L'utilisation de l'enregistrement est destinée à des fins strictement personnelles. Vous n'êtes pas autorisé à diffuser les sons/images enregistrés de quelque manière que ce soit, dans les médias sociaux, sur Internet ou dans tout autre média.

Le fait de les diffuser pourrait constituer une atteinte au droit à l'image, lequel est une composante du droit à la vie privée.

Autres remarques/restrictions : _____

Signature

Date

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs		No : P-080	
Adopté par :		<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 12 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration	Date : 2022-05-19		
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction	Date : 2026-03-24		

Annexe 2

Avis formel – Enregistrement vidéo ou prise de photographies non autorisé

Directives :

- Imprimer en deux copies.
- Selon le contexte, faire signer les deux copies soit par l'intervenant concerné (version A) ou par un gestionnaire (version B).
- Remettre les deux copies à la personne ayant pris les photos/vidéos non autorisés, lui demander d'en parapher une, à conserver selon les modalités prévues au point 4.5.2 de la politique. L'autre version sera laissée à la personne ayant pris les photos/vidéos.

VERSION A – lettre signée par l'intervenant pour lui-même

OBJET : Enregistrement vidéo non autorisé [ou prise de photographies non autorisée]

Madame/Monsieur,

Vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement vidéo [ou une prise de photos] sur lequel j'apparais, après que je vous aie exprimé que je ne voulais pas être filmé/e / photographié/e [ou : sans avoir préalablement obtenu mon consentement].

Je vous demande formellement que cette vidéo/photo soit détruite de manière permanente, considérant qu'aucun accord n'avait été donné à cette captation.

Je vous avise que la transmission de cette vidéo/photo à des tiers, de quelque manière que ce soit, ainsi que son partage dans les médias, les médias sociaux, sur internet ou toute autre plateforme, constituerait une atteinte à mon droit à l'image.

Je vous prie d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

[Signature de l'intervenant]

Nom

Titre

Reçu en mains propres le DATE

Signature : _____

[Signature de la personne ayant effectué la captation non autorisée]

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs		No : P-080
Adopté par :	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	Page 13 sur 14
<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration Date : 2022-05-19	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24	
<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction Date : 2026-03-24		

VERSION B – lettre signée par un gestionnaire

OBJET : Enregistrement vidéo non autorisé [ou prise de photographies non autorisée]

Madame/Monsieur,

J'ai été avisé que vous avez effectué aujourd'hui un enregistrement vidéo [ou une prise de photos] sur lequel apparaît [nom de l'intervenant, titre], après que celle/celui-ci vous ait exprimé qu'elle/il ne voulait pas être filmé/e / photographié/e [ou : sans avoir préalablement obtenu son consentement].

Nous vous demandons formellement que cette vidéo/photo soit détruite de manière permanente, considérant qu'aucun accord n'avait été donné à cette captation.

Nous vous avisons que la transmission de cette vidéo/photo à des tiers, de quelque manière que ce soit, ainsi que son partage dans les médias, les médias sociaux, sur internet ou toute autre plateforme, constituerait une atteinte au droit à l'image de [nom de l'intervenant].

Nous comptons sur votre collaboration afin de vous conformer à cette lettre.

Nous vous prions d'agréer, Madame/Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

[Signature du gestionnaire]

Nom

Titre

Reçu en mains propres le DATE

Signature : _____

[Signature de la personne ayant effectué la captation non autorisée]

Politique sur la prise de photos, vidéos et enregistrements sonores par la clientèle et les visiteurs		No : P-080
Adopté par :	<input checked="" type="checkbox"/> Conseil d'administration Date : 2022-05-19	<input type="checkbox"/> Révision : Date : 2030-03-24 Page 14 sur 14
	<input checked="" type="checkbox"/> Comité de direction Date : 2026-03-24	