Hôpital Marie-Clarac
DES SŒURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE
Au cœur de vos besoins!

RECUEIL DES RÈGLEMENTS POLITIQUES ET PROCÉDURES

POLITIQUE DE GOUVERNANCE ET DE SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SENSIBLES

DESTINATAIRES:	Membres du personnel, médecins bénévoles, stagiaires, professionnels	☐	Règlement	#2.5.3
MISE À JOUR :	DSPH (Geneviève Desbiens)	☒	Politique	
APPROUVÉ PAR :	Sœur Martine Côté, DG	☐	Procédure	
ENTRÉE EN VIGUEUR : 2004-09-27		**RÉVISION : 2026-05-19**		

SOMMAIRE

But 2
Contexte et objectifs 2
Cadre juridique révisé 2
Définition 4
Champs d'application 4
Rôles et responsabilités 8
Principes directeurs 8
Obligation en lien avec la protection des RPS 9
Références 13

« Dans ce document, à moins que le contexte ne s'y oppose, les genres masculin et féminin sont employés indistinctement et sont mutuellement inclus. »

BUT

Afin de se conformer à la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels sensibles, l'Hôpital Marie-Clarac se dote et tient à jour une politique sur la confidentialité permettant d'assurer la protection des renseignements personnels sensibles, tant de ses usagers et leur famille que de ses employés, bénévoles, donateurs, professionnels et partenaires (fournisseurs ou autres).

CONTEXTE ET OBJECTIFS

- Établir les règles de gouvernance concernant les renseignements personnels détenus par l'Hôpital Marie-Clarac;
- Définir les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes découlant de ces règles de gouvernance;
- Informer les personnes œuvrant à l'Hôpital Marie-Clarac des actions à prendre pour protéger les renseignements personnels ainsi que pour se conformer au cadre normatif en vigueur;
- Assurer la protection, la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des renseignements personnels collectés, utilisés, conservés, communiqués ou détruits par l'Hôpital Marie-Clarac, conformément au cadre normatif en vigueur;
- Assurer le respect du droit à la vie privée des personnes concernées;
- Limiter et prévenir les incidents de confidentialité.

CADRE JURIDIQUE RÉVISÉ

LGSSS (2023) *(remplace la Loi sur les services de santé et les services sociaux)* (L.C.Q., chapitre G-1.021)

LSSSS (L.C.Q, chapitre S-4.2, version 04/2023)

Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements

Loi sur la fonction publique (L.C.Q., chapitre F-3.1.1)

Loi sur l'administration publique (L.R.Q. ch. A-6.01)

Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux (Loi 5) (L.C.Q., chapitre R-22.1)

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.C.Q., chapitre p-39.1)

Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (Loi 25) (L.C.Q. 2021, c25)

Code civil du Québec, certaines dispositions, dont l'art. 3537 (C.C.Q.)

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A2.1)

Commission d'accès à l'information (CAI)

Loi concernant le partage de certains renseignements de santé (L.C.Q. chapitre P-9.0001)

Règlement d'application de la Loi concernant le partage de certains renseignements de santé (L.C.Q. chapitre P-9.0001, r.0.1)

Règlement sur les autorisations d'accès et la durée d'utilisation des renseignements contenus dans une banque de renseignements de santé d'un domaine clinique (L.C.Q. chapitre P-9.0001, r.1)

Loi sur les archives (L.R.Q., ch. A-21.1)

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (L.R.Q. ch. C-1.1)

Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c.C-12)

Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels (L.R.C., 1985, ch P-21)

Loi canadienne sur l'accès à l'information (L.R.C., 1985)

Charte canadienne des droits et libertés (1982, c. 11)

Certains articles du Code criminel du Canada (C.C.C)

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (L.R.C., 2000, c5)

Loi canadienne sur le droit d'auteur (L.R.C. 1985, ch. C-42)

Loi sur la propriété intellectuelle et les marques de commerce (L.R.C., 1985 ch. T-13)

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (L.R.C., 2000, ch. 5)

DÉFINITION

Incident de confidentialité :
Selon le cas :

- accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel;
- utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- perte d'un renseignement personnel;
- toute autre atteinte à la protection d'un renseignement personnel.

Incident de sécurité : Tout événement ou activité qui compromet ou pourrait compromettre la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des actifs informationnels ou de l'information qu'ils contiennent.

Renseignements personnels sensibles :

Désignent une catégorie spécifique d'informations personnelles qui, en raison de leur nature délicate, peuvent entraîner des risques significatifs pour la vie privée, la réputation, la sécurité ou les droits fondamentaux d'un individu si elles sont divulguées, utilisées de manière inappropriée ou compromises. Ces données nécessitent un niveau de protection accru en vertu des lois sur la protection des renseignements personnels et de la vie privée.

CHAMPS D'APPLICATION

La politique vise l'ensemble des directions et des activités de l'Hôpital. Elle s'applique à tout le personnel, médecins, stagiaires et bénévoles œuvrant à l'Hôpital. La politique s'applique à tous les renseignements personnels détenus par l'Hôpital, qu'ils soient de nature clinique, administrative ou clinico-administrative. Ces renseignements personnels peuvent concerner un usager, ses proches, un employé, un professionnel, un étudiant, un bénévole ou toute autre personne. La politique s'applique également aux renseignements personnels collectés, utilisés, conservés, communiqués ou détruits par un tiers pour le compte de l'Hôpital.

1 Renseignements personnels recueillis

Dans le cadre de ses activités, l'Hôpital Marie-Clarac recueille et conserve les renseignements personnels suivants :

- Coordonnées professionnelles et/ou personnelles, telles que prénom, nom, adresse(s), adresse(s) courriel, date de naissance et numéro(s) de téléphone;
- Renseignements biographiques comme titre de poste, nom d'un employeur, parcours professionnel et/ou personnel;
- Contenu photo, audio, et audiovisuel;

- Renseignements relatifs au marketing et aux préférences de communication, de même que des renseignements connexes comme des préférences alimentaires, des commentaires et des réponses à des sondages;
- Renseignements relatifs à l'historique de contributions, de participation à des événements de l'organisation, à la facturation et des renseignements financiers, comme une adresse de facturation, de l'information relative à un compte bancaire ou des données de paiement;
- Renseignements relatifs au recrutement, comme un numéro d'assurance sociale, un rapport d'analyse d'antécédents judiciaires, un curriculum vitae, des renseignements sur la scolarité et les antécédents professionnels, des détails concernant les affiliations professionnelles et autres renseignements pertinents à un recrutement potentiel par l'Hôpital Marie-Clarac;
- Renseignements financiers permettant le traitement de la paie et des payables;
- Renseignements sur l'utilisation du site Web et d'autres renseignements techniques, comme des détails concernant les visites sur le site Web, les interactions avec la publicité de l'HMC et le contenu en ligne, ou encore des renseignements recueillis au moyen de témoins et d'autres technologies de suivi;
- Renseignements pouvant être contenus au dossier clinique d'un usager, notamment les diagnostics médicaux, le profil pharmacologique, des jugements de la cour le cas échéant ou toute autre information biopsychosociale fournie par le patient ou recueillie lors de son séjour dans le cadre de ses soins;
- Tout autre renseignement personnel fourni.

2 Modalités de collecte

Les renseignements personnels peuvent être recueillis par l'Hôpital Marie-Clarac d'une ou de plusieurs façons :

- Lors de l'inscription ou l'admission d'un usager;
- Lors de l'inscription à des événements, formations et infolettres;
- Lors d'un don, quel qu'en soit la forme;
- Lors du recrutement et/ou de l'embauche d'un employé;
- Lors de l'inscription comme bénévole;
- Lors de la prestation de services à un usager;
- Lors d'échanges par courrier, courriel ou téléphone.

3 Utilisation des renseignements personnels

L'accès aux renseignements personnels est limité aux seules personnes étant qualifiées pour les consulter et exclusivement dans l'exercice de leurs fonctions.

La consultation et l'utilisation des renseignements personnels sont limitées au but précis pour lesquels ils ont été recueillis.

L'Hôpital Marie-Clarac utilise les renseignements personnels de l'une ou de l'autre des manières indiquées ci-après, avec consentement et/ou selon les dispositions légales s'appliquant. Les renseignements personnels peuvent être utilisés pour les motifs suivants, entre autres :

- Pour la prestation des soins et services aux usagers;
- À des fins de marketing et de développement philanthropique;
- À des fins de recrutement, autant de bénévoles que d'employés;
- Afin de satisfaire à des obligations légales, réglementaires ou de gestion des risques;
- Pour prévenir la fraude et/ou effectuer d'autres vérifications d'antécédents qui pourraient être notamment requises à tout moment aux termes de la loi ou de la réglementation applicable et/ou des pratiques exemplaires (si des renseignements faux ou inexacts sont fournis ou si une fraude est constatée ou soupçonnée, de l'information pourrait être transmise à des organismes de prévention de la fraude et pourrait être enregistrée par de tels organismes);
- Pour faire respecter ses droits, pour satisfaire à ses obligations légales ou réglementaires en matière de communication d'information ou pour protéger les droits de tiers;
- Pour faciliter l'utilisation des sites web de l'HMC (fichiers témoins ou «Cookies»).

4 Divulgation des renseignements personnels et partage d'information

De par ses activités, l'Hôpital partage des renseignements personnels avec certains tiers, notamment :

- Des professionnels de la santé, dans le cadre de la prestation de soins et de services aux usagers;
- Des bénévoles pour des fins de sollicitation de contributions financières ou autres;
- Des thérapeutes externes, tels que massothérapeute, zoothérapeute, musicothérapeute et autres, dans le cadre de leur prestation de soins et de services aux usagers;
- Des tiers fournisseurs de service et/ou partenaires, notamment ceux qui fournissent des services de sollicitation, d'analyse de bases de données, de conception de sites Web, de développement d'applications, d'hébergement, d'entretien et d'autres services;
- Des autorités gouvernementales et des organismes d'application de la loi lorsque les lois applicables l'exigent. Pour plus de précision, l'hôpital peut divulguer des renseignements personnels et d'autres renseignements s'il y est tenu en vertu des lois, notamment fiscales, ou s'il croit de bonne foi que cette divulgation est nécessaire pour respecter les lois applicables, en réponse à une ordonnance d'un tribunal ou à une assignation à témoigner ou à un mandat de perquisition du gouvernement, ou autrement pour collaborer avec de telles autorités gouvernementales et de tels organismes d'application de la loi.

Les tiers susnommés pourraient avoir accès à des renseignements personnels ou les traiter dans le cadre des services qu'ils fournissent. Les renseignements fournis sont limités à ces fournisseurs de services et aux seuls renseignements qui sont raisonnablement nécessaires pour leur permettre de s'acquitter de leurs fonctions. Les contrats conclus avec ces fournisseurs de services exigent d'eux qu'ils préservent la confidentialité de ces renseignements. La divulgation des renseignements personnels contenus au dossier clinique est encadrée par la Politique de

protection des renseignements personnels contenus au dossier de la personne qui reçoit des soins et des services de l'HMC (2022).

5 Conservation des renseignements personnels

L'hôpital conserve les renseignements personnels seulement pour la durée nécessaire aux fins prévues dans la présente politique et/ou pour se conformer à ses obligations légales et réglementaires.

La durée de conservation et le sort final des documents pouvant contenir des renseignements personnels sont documentés dans le calendrier des règles de conservation de l'Hôpital Marie-Clarac (Mis à jour en 11/2024).

Les renseignements personnels sensibles conservés par de l'HMC peuvent être conservés et hébergés par des fournisseurs externes dont la liste complète, mise à jour périodiquement, peut être fournie sur demande.

Toute personne pour laquelle l'HMC détient des renseignements personnels sensibles peut demander en tout temps que ses renseignements soient détruits, désindexés ou anonymisés.

6 Protection des renseignements personnels sensibles

L'HMC suit les normes généralement acceptées dans le secteur pour protéger les renseignements qui lui sont soumis, tant au moment de leur transmission que de leur réception et de leur utilisation. L'HMC maintient des mesures de protection physiques, technologiques ou administratives appropriées pour protéger les renseignements personnels sensibles contre une destruction accidentelle ou non conforme aux lois, une perte accidentelle, une modification, une divulgation ou un accès non autorisé, un mauvais usage ou toute autre forme illégale de traitement des renseignements personnels sensibles en sa possession. Des mesures garantissant que les seuls membres du personnel qui ont accès aux renseignements personnels sensibles sont ceux qui ont besoin de les connaître ou dont les fonctions exigent raisonnablement que ces renseignements soient connus.

Cependant, aucune méthode de transmission par Internet ni aucun moyen de stockage électronique ne sont sécuritaires à 100 %. L'HMC ne peut donc pas assurer ou garantir la sécurité absolue des renseignements qui sont transmis ou fournis. Il n'est pas non plus possible de garantir que de tels renseignements ne seront pas consultés, obtenus, divulgués, modifiés ou détruits par une violation des mesures de protection physiques, techniques ou administratives.

Toute personne pouvant avoir accès à des renseignements personnels sensibles détenus par l'Hôpital Marie-Clarac (employé, bénévole, contractuel, partenaire, etc.) doit préalablement signer un engagement de confidentialité avec l'organisme.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

1 Employés, bénévoles et fournisseurs

- Prendre connaissance de la présente politique;
- Respecter la politique.

2 Équipe de direction

- Élaborer la politique et la tenir à jour;
- Diffuser la politique et ses mises à jour à tous les employés et bénévoles;
- S'assurer de la mise en application de la politique.

3 Direction générale

- S'assurer de la mise en application de la politique;
- Agir à titre de responsable des renseignements personnels sensibles.

PRINCIPES DIRECTEURS

1) La loi sur la fonction publique mentionne que :

« Sous réserve des dispositions relatives à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels sensibles, le fonctionnaire est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions. » (R.L.R.Q., chapitre F-3.1.1, 1983, c. 55, art. 6)

2) La loi sur les renseignements de santé et de services sociaux mentionne :

« Qu'un organisme doit adopter une politique de gouvernance des renseignements qu'il détient mettant en œuvre les règles de gouvernance des renseignements visées à l'article 90. »

Les politiques et procédures de l'établissement relatives aux RPS, comprennent les éléments suivants:

1. les rôles et les responsabilités des membres du personnel de l'organisme et des professionnels qui y exercent leur profession, y compris les étudiants et les stagiaires, à l'égard de ces renseignements;
2. les catégories de personnes qui peuvent utiliser ces renseignements dans l'exercice de leurs fonctions;
3. les mécanismes de journalisation et les mesures de sécurité propres à assurer la protection de ces renseignements qu'il met en place;

4. les conditions et les modalités suivant lesquelles des renseignements peuvent être communiqués en application des articles 74 à 76 (*Communications nécessaires à des fins de sécurité publique ou de poursuites pour une infraction*);
5. un calendrier de mise à jour des produits ou services technologiques qu'il utilise;
6. un processus de traitement des incidents de confidentialité;
7. un processus de traitement des plaintes relatives à la protection de ces renseignements;
8. une description des activités de formation et de sensibilisation en matière de protection de ces renseignements qu'il offre aux membres du personnel de l'organisme et aux professionnels qui y exercent leur profession, y compris aux étudiants et aux stagiaires.

L'organisme doit faire connaître la politique à tout membre de son personnel et à tout professionnel qui exerce sa profession au sein de l'organisme, y compris à tout étudiant et à tout stagiaire. Il doit également la publier sur son site Internet ou, à défaut, la rendre accessible au public par tout autre moyen approprié. » (R.L.R.Q., chapitre R-22.1, 2023, c. 5, a. 105)

En outre, la politique sur la gouvernance et la sécurité des renseignements personnels sensibles se fonde sur le principe que l'Hôpital Marie-Clarac s'engage à respecter, en tout temps, le droit des usagers à la confidentialité, tel que confirmé dans le code d'éthique de l'établissement. De plus, l'établissement s'engage à protéger toute information concernant un membre du personnel ou un bénévole, de même que tout document administratif contenant des informations nominatives ou qui doivent être gardées confidentielles.

La politique se fonde également sur le respect des principes émis dans les codes d'éthique ou de déontologie par les différents ordres professionnels représentés par leurs membres à l'Hôpital Marie-Clarac.

OBLIGATION EN LIEN AVEC LA PROTECTION DES RPS

Contrat d'embauche

Tout cadre, employé ou bénévole de l'Hôpital Marie-Clarac, à la signature de son contrat d'embauche, s'engage à respecter la sécurité des renseignements personnels sensibles en ne divulguant à qui que ce soit et n'en utilisant d'aucune manière tout renseignement de nature confidentielle obtenu dans l'exercice de ses fonctions (voir annexe 1).

Dossiers des usagers et consentement relié à l'accès aux RPS

Toute information concernant un usager qu'elle soit verbale, écrite, photographique ou autres sont de nature confidentielle.

Ce principe doit être respecté par tous les employés de HMC ainsi que par les médecins et les stagiaires.

« Toute personne a droit au respect de sa vie privée « (Chartre des droits et libertés de la personne, article 5). Toute personne a droit au respect de sa réputation et de sa vie privée. Nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci ou ses héritiers y consentent ou sans que la loi l'autorise » (Code civil du Québec, article 35).

« Le dossier d'un usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès si ce n'est avec le consentement de l'usager ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom, sur un ordre d'un tribunal ou d'un coroner dans l'exercice de ses fonctions ou dans le cas où la présente loi prévoit que la communication de renseignements contenus dans le dossier peut être requise d'un établissement ». (Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 19).

Les renseignements contenus au dossier sont confidentiels de sorte que le personnel ne peut sans le consentement de l'usager ou l'autorisation de la Loi, les communiquer à des tiers.

Les personnes chargées de répondre à la clientèle fournissent les numéros de chambre de tous les usagers hospitalisés, sauf si l'usager désire que sa présence dans l'hôpital demeure confidentielle. Dans ce cas, le personnel n'est pas informé de l'hospitalisation de cette personne.

Aucune liste d'usagers admis ou inscrits à l'HMC ne peut être fournie à des organismes extérieurs pour fins publicitaires ou autres.

(Loi sur les services de santé et les services sociaux, article 19, déjà citée à 1.3).

> *« Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime à le faire. Elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et elle ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles et celles de sa constitution : elle ne peut non plus, dans la constitution ou l'utilisation du dossier, porter autrement atteinte à la vie privée de l'intéressé ni à sa réputation. »*
>
> *(Code civil du Québec, article 37)*
>
> *« Les renseignements nominatifs sont confidentiels sauf dans les cas suivants :*
>
> 1. *leur divulgation est autorisée par la personne qu'ils concernent : si cette personne est mineure, l'autorisation peut également être donnée par le titulaire de l'autorité parentale.*
> 2. *ils portent sur un renseignement obtenu dans l'exercice d'une fonction d'adjudication par un organisme public exerçant des fonctions quasi judiciaires : ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion ».*
>
> *(Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, article 53).*

Dossiers du personnel et engagement en lien avec l'accès aux RPS

Personne ne peut avoir accès aux dossiers du personnel, excepté l'employé lui-même et les employés des ressources humaines dans l'exercice de leurs fonctions, à moins que la loi ne les autorise.

Toute personne (représentant syndical, employeur éventuel, etc.) désirant avoir des informations sur un employé de l'établissement doit préalablement obtenir l'autorisation écrite de cet employé.

Échange de l'information en lien avec l'accès aux RPS

Chaque employé ou bénévole a l'obligation de respecter la confidentialité des dossiers et des informations confidentielles qu'il traite ou dont il a la charge.

L'accessibilité aux dossiers des usagers, du personnel, d'un bénévole ou aux documents de nature confidentielle est restreinte. En l'absence de l'employé (congé, heure de repas, hors des heures de bureau, etc.), les classeurs et/ou les portes des locaux contenant de tels documents sont verrouillés.

Toute demande d'accès à un document administratif par un citoyen doit être traitée selon les procédures établies par la Loi sur l'accès à l'information.

Tout document, télécopie, formulaire, etc. comportant des informations confidentielles doit être placé dans une enveloppe interservices ou, si nécessaire, dans une enveloppe scellée, avant d'être acheminée.

Les enveloppes à contenu confidentiel et destinées à être expédiées à l'externe doivent être scellées avant de les déposer dans la case prévue à cette fin.

Plusieurs règles et normes encadrent déjà le respect du caractère confidentiel des procès-verbaux et des documents produits par un comité constitué en vertu de la loi. Dans ce cas, les membres sont tenus de respecter les règles prévues à cette fin, selon la loi ou les règlements qui le régissent.

Dans les endroits publics, soit, toute aire ouverte aux employés, aux bénévoles, aux usagers et aux visiteurs, à savoir le terrain, les balcons, les corridors, les ascenseurs, la cafétéria :

> Les employés et les bénévoles sont tenus de faire preuve de discrétion lorsqu'ils communiquent avec un usager.
>
> Lorsque plusieurs employés et professionnels doivent discuter du dossier d'un usager, ils veillent à s'isoler, de manière à ne pas être entendus d'une autre personne.

Tout employé ou bénévole s'abstient d'avoir des discussions nominatives ou de nature confidentielle reliée à ses fonctions dans les aires ouvertes où un tiers pourrait, volontairement ou involontairement, entendre ses propos.

En tout temps, la politique de gouvernance informatique doit être respectée.

RÉFÉRENCES

La présente politique est issue et adaptée de la politique de confidentialité et de gestion des renseignements personnels de l'organisme Le Phare

Code d'éthique de l'Hôpital Marie-Clarac

Philosophie de gestion de l'Hôpital Marie-Clarac