

Procédure n°: POL-PRO-DQCRI-GRQ-325	Date d'émission : 2018-04-19
Titre : Utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance	Date de révision : Dans trois ans

Source : Direction générale

Responsable de l'application : Directrices
Chef des service techniques

Destinataires : Résidents hébergés et leurs proches
Gestionnaires
Toute personne œuvrant à la Résidence Berthiaume-Du Tremblay¹
Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

1. Contexte

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 (CHSLD) a été adopté en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux le 8 mars 2018.

2. Objectifs

La présente politique vise à:

- Prendre en considération le droit des résidents à la vie privée et à leur intégrité;
- Respecter les besoins des familles de veiller à la sécurité de leurs proches;
- Préserver la réputation et la relation professionnelle avec le personnel de l'établissement;
- Déterminer qui peut installer et utiliser le mécanisme de surveillance;
- Déterminer de quelle manière installer et utiliser le mécanisme de surveillance;
- Prévoir les règles à suivre pour la conservation des enregistrements;
- Établir les obligations de l'établissement;

Il est à noter que cette politique ne s'applique pas à l'utilisation de caméras ou autres moyens technologiques pour des fins de communication et pour des fins de surveillance par l'établissement.

¹Cette politique s'applique aux employés, stagiaires, bénévoles, personnel d'agence.

3. Qu'est-ce qui est permis

Il est possible pour un résident d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), ou son représentant, d'installer un mécanisme de surveillance dans sa chambre ou son espace de vie privée lorsque les circonstances le justifient. L'installation n'est permise que pour assurer la santé et la sécurité du résident ou celle de ses biens.

Elle permet aussi de s'assurer de la qualité des soins et des services qui lui sont offerts, notamment afin de repérer un cas de maltraitance.

Toutefois, l'utilisation de tout mécanisme de surveillance doit respecter des règles, et ce, pour préserver le droit à la vie privée des individus qui sont filmés ou enregistrés, tels que les membres de la famille, les professionnels de la santé et les ressources humaines de l'établissement. Dans ce but et pour assurer aux personnes âgées un milieu de vie sécuritaire, le Gouvernement du Québec a adopté le Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un résident hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un CHSLD.

4. Qu'est-ce qu'un mécanisme de surveillance

Tout mécanisme, dispositif ou moyen technologique, dissimulé ou non, 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. Ce qu'il faut savoir

Les résidents hébergés et leurs proches qui envisagent d'installer une caméra doivent savoir que:

- L'établissement doit informer le résident ou son représentant, du règlement relatif à la présence des mécanismes de surveillance dans les lieux, dès son admission;
- L'établissement doit désigner une personne chargée de fournir le soutien nécessaire au résident, ou à son représentant, pour lui permettre de se conformer au règlement. La chef d'unité et le chef des services techniques sont les personnes désignées à la Résidence;
- L'installation doit être faite par le résident ou par son représentant, mais avec le consentement du résident sauf si un tel consentement est impossible à obtenir;
- L'installation doit aussi faire l'objet d'une réévaluation au moins tous les six mois et tenir compte du fait que la Résidence doit miser sur le développement du lien de confiance entre le résident et tout membre de l'équipe soignante tel que le préposé aux bénéficiaires ou la chef d'unité;
- Lorsqu'un mécanisme de surveillance est installé dans une chambre où sont hébergés plusieurs résidents, le résident qui l'installe ou son représentant, le cas échéant, doit obtenir le consentement des autres résidents dans cette chambre, ou leurs représentants, avant de procéder à son installation, sauf dans le cas où les fins recherchées justifient de ne pas obtenir un tel consentement;
- Le mécanisme de surveillance doit être orienté de manière à assurer le respect de la vie privée des autres résidents. Il ne devra pas non plus capter des images ou des sons provenant de l'extérieur de la chambre du résident. Il ne doit pas non plus

permettre de capter des images provenant d'une salle de bain, sauf dans le cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme le justifient;

- La surveillance ne doit pas s'effectuer en continu, sauf dans le cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme le justifient;
- 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'établissement doit indiquer clairement la présence possible de mécanismes de surveillance, mais sans qu'il soit possible d'identifier l'endroit précis où ils sont installés (annexe 1).

6. Règles de conservation et diffusion des enregistrements sonores et visuels


- Les enregistrements sonores et visuels ne doivent être conservés que pour atteindre les fins pour lesquelles la surveillance est menée;
- La destruction d'enregistrements sonores et visuels doit se faire de façon sécuritaire et est sous la responsabilité de l'utilisateur ou de son représentant légal;
- La diffusion publique d'enregistrements sonores ou visuels sur un site internet ou autre est interdite, puisqu'elle contrevient au droit au respect de la vie privée, à la dignité, à l'honneur et à la réputation des personnes concernées;
- Toute personne a le droit de consulter les enregistrements sonores et visuels qui la concernent. Le cas échéant, l'identité de toute autre personne concernée doit être préservée.
- Un registre (annexe 2) est tenu, de façon confidentielle, par le chef des services techniques pour y inscrire :
 - Le nom de chacune des personnes qui installent une caméra vidéo ou un système de surveillance dans le lieu d'hébergement d'un usager;
 - La nature du motif juste et raisonnable pouvant justifier l'installation;
 - Les mesures de protection relatives à l'accès aux images captées en temps réel ou en différé et à leur diffusion ainsi qu'à la conservation des enregistrements;

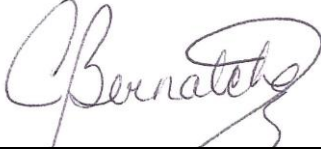
7. Informations

- Une affiche (annexe 3) informant qu'il existe un règlement auquel se référer concernant l'encadrement de l'utilisation des mécanismes de surveillance, et qu'une personne au sein de l'établissement est chargée de fournir le soutien nécessaire à l'application de ce règlement;
- Un dépliant d'information « Utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance en CHSLD » (annexe 4) est disponible dans les présentoirs.

8. Références

1. Règlement concernant les modalités d'utilisation des 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).
2. Orientations ministérielles relatives à l'encadrement de l'utilisation des caméras et autres moyens technologiques pour des fins de surveillance dans les établissements exploitant une mission centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).
3. Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité – Mai 2017.

Signé le 19 avril 2018 par 
Date Annie Poirier
Directrice qualité, communication et
ressources informationnelles

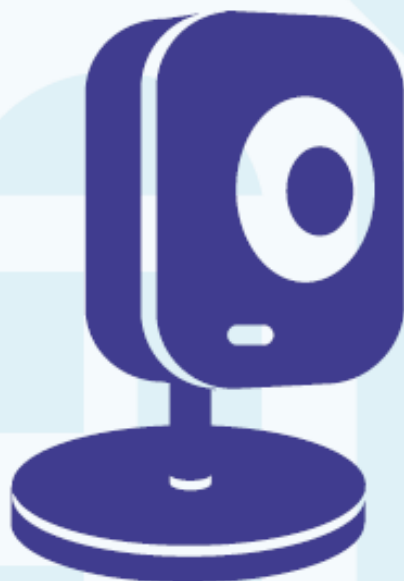
Adopté par le conseil 19 juin 2018 par 
d'administration le Date Chantal Bernatchez
Secrétaire du conseil d'administration

No résolution : CA.18.xx

Il est possible que
des mécanismes
de surveillance
soient installés
par des résidents
dans leurs chambres.



UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE EN CHSLD



Le règlement prend en considération :

- le droit des résidents à la vie privée et à leur intégrité
- les besoins des familles de veiller à la sécurité de leurs proches
- la préservation de la réputation et de la relation professionnelle avec le personnel de l'établissement

et détermine :

- qui peut installer et utiliser le mécanisme de surveillance
- de quelle manière l'installer et l'utiliser
- ce qu'il est possible de capter et de ne pas capter
- les règles à suivre pour la conservation des enregistrements
- les obligations de l'établissement

Pour connaître l'ensemble des mesures prévues au règlement, veuillez consulter le site Web suivant :

maltraitanceaines.gouv.qc.ca

ENSEMBLE 
on fait avancer le Québec

Québec 

Coordonnées de la personne chargée de fournir le soutien nécessaire aux résidents ou à leur représentant :
Jacques Pepin, chef des services techniques, poste 234

- Ce règlement prend en considération :
- le droit des résidents à la vie privée et à leur intégrité
 - les besoins des familles de veiller à la sécurité de leurs proches
 - la préservation de la réputation et de la relation professionnelle avec le personnel de l'établissement

et détermine :

- qui peut installer et utiliser le mécanisme de surveillance
- de quelle manière l'installer et l'utiliser
- ce qu'il est possible de capter et de ne pas capter
- les règles à suivre pour la conservation des enregistrements
- les obligations de l'établissement

Cadre légal

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 (CHSLD) a été adopté en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Pour connaître l'ensemble des mesures prévues au règlement, veuillez consulter le site Web suivant :

maltreatmentcaines.gouv.qc.ca

UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE EN CHSLD



Québec

F-029 0019-00

ENSEMBLE
on fait avancer le Québec

Québec

QU'EST-CE QUI EST PERMIS?

Il est possible pour un résident d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), ou son représentant, d'installer un mécanisme de surveillance dans sa chambre ou son espace de vie privée lorsque les circonstances le justifient. L'installation n'est permise que pour assurer la sécurité du résident ou celle de ses biens. Elle permet aussi de s'assurer de la qualité des soins et des services qui lui sont offerts, notamment afin de repérer un cas de maltraitance.

Toutefois, l'utilisation de tout mécanisme de surveillance doit respecter des règles et ce, pour préserver le droit à la vie privée des individus qui sont filmés ou enregistrés. Dans ce but et pour assurer aux personnes aînées un milieu de vie sécuritaire, le Gouvernement du Québec a adopté le Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par un résident hébergé dans une installation maintenue par un établissement qui exploite un CHSLD.

QU'EST-CE QU'UN MÉCANISME DE SURVEILLANCE?

Tout mécanisme, dispositif ou moyen technologique, dissimulé ou non, 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.



PRINCIPALEMENT, VOUS DEVEZ SAVOIR :

- Que l'établissement doit informer le résident, ou son représentant, du règlement relatif à la présence des mécanismes de surveillance dans les lieux, dès son admission. Aussi, l'établissement doit désigner une personne chargée de fournir le soutien nécessaire au résident, ou à son représentant, pour lui permettre de se conformer au règlement.
- Que l'installation doit être faite par le résident ou par son représentant, mais avec le consentement du résident sauf si un tel consentement est impossible à obtenir.
- Qu'elle doit aussi faire l'objet d'une réévaluation au moins tous les six mois et tenir compte du fait que le CHSLD doit miser sur le développement du lien de confiance entre le résident et tout membre de l'équipe soignante tel que l'intervenant accompagnateur ou le chef d'unité.
- Que lorsqu'un mécanisme de surveillance est installé dans une chambre où sont hébergés plusieurs résidents, le résident qui l'installe ou son représentant, le cas échéant, doit obtenir le consentement des autres résidents dans cette chambre, ou leurs représentants, avant de procéder à son installation, sauf dans les cas où les fins recherchées justifient de ne pas obtenir un tel consentement.
- Le mécanisme de surveillance doit être orienté de manière à assurer le respect de la vie privée des autres résidents. Il ne devra pas non plus capter des images ou des sons provenant de l'extérieur de la chambre du résident. Il ne doit pas non plus permettre de capter des images provenant d'une salle de bain, sauf dans les cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme le justifient.
- La surveillance ne doit pas s'effectuer, en continu, sauf dans les cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme le justifient.
- 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.
- La confidentialité, l'utilisation et la sécurité des enregistrements de même que leur destruction sont sous la responsabilité du résident ou de son représentant.
- Le choix de la méthode de destruction doit tenir compte du support utilisé et du caractère confidentiel des enregistrements.
- L'établissement doit indiquer clairement la présence possible de mécanismes de surveillance, mais sans qu'il soit possible d'identifier l'endroit précis où ils sont installés.