

PO-16-002	Politique d'accès aux renseignements personnels concernant l'utilisateur	
Version n° 1	Entrée en vigueur : 2016-06-21	Révisée le : S. O.
<input checked="" type="checkbox"/> Politique organisationnelle <input type="checkbox"/> Politique de gestion interne <input type="checkbox"/> Politique spécifique		
Champ d'application : Employés et professionnels ayant accès aux renseignements personnels concernant les usagers		
Installation(s) : <input checked="" type="checkbox"/> Toutes les installations du CIUSSS MCQ		
Territoire(s) visé(s) : <input checked="" type="checkbox"/> Tous les territoires du CIUSSS MCQ		
Service(s) visé(s) : <input checked="" type="checkbox"/> Tous les services du CIUSSS MCQ		
Document(s) associé(s) : S.O.		

1. PRÉAMBULE

L'accès aux renseignements personnels concernant l'utilisateur est balisé par un ensemble de dispositions légales et de modalités que les gestionnaires, les employés et les professionnels concernés doivent connaître, afin que les droits de l'utilisateur et des tiers soient respectés en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Cette politique s'inspire des politiques d'accès aux renseignements personnels concernant les usagers disponibles antérieurement dans les anciens établissements de santé et de services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, ainsi que des lois et des documents de référence d'experts dans ce domaine d'activités. Elle est complémentaire à la politique sur la confidentialité et la politique sur la sécurité des actifs informationnels.

2. BUTS DE LA POLITIQUE

- Présenter les droits de l'utilisateur en matière d'accès aux renseignements personnels le concernant.
- Doter l'établissement d'un outil de référence énonçant les règles d'accès aux renseignements personnels de l'utilisateur, par celui-ci, son représentant ou les tiers.

3. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

- Assurer à l'utilisateur, à ses représentants et aux tiers l'accès aux renseignements personnels concernant l'utilisateur (LAI a. 83 ; LSSSS a. 17, 21).
- Favoriser la qualité du traitement de la demande d'accès aux renseignements personnels.

- Assurer à l'utilisateur et aux tiers le respect de la confidentialité des renseignements personnels (CcQ a. 35, LAI a. 88 ; LSSSS a. 18).
- Répondre aux normes et standards d'agrément Canada concernant l'accès des usagers à l'information dans leur dossier, d'une manière systématique et centrée sur l'utilisateur, et ce, en temps opportun.

4. DÉFINITIONS

Accès aux renseignements personnels

Toute communication écrite de renseignements personnels concernant un usager, effectuée par notre établissement à sa demande, à la demande de son représentant au sens de la loi (LSSSS a.12) ou d'un tiers.

Dossier de l'utilisateur

Ensemble des informations relatives à un usager et consignées sur un ou plusieurs supports : papier, informatique, film, bande, photographie, vidéo, enregistrement sonore. La notion de dossier intègre les informations relatives à l'utilisateur inscrites dans les systèmes d'information sur la clientèle.

Établissement

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ).

Employé de l'établissement

Toute personne non membre d'un ordre professionnel ayant un lien d'emploi avec l'établissement ou lié par un contrat de service avec celui-ci.

Professionnel de la santé ou des services sociaux

Tout membre d'un ordre professionnel. Un médecin, un stagiaire, y compris un résident en médecine, est assimilé à un professionnel de la santé et des services sociaux (LSSSS a. 18).

Répondant à l'accès aux documents

Cette personne est une archiviste médicale ou un employé désigné. Elle assure le traitement de la demande d'accès aux renseignements personnels concernant les usagers.

Substitut au responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels

Cette personne est désignée par le président-directeur général comme substitut au responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels (LAI a.8) pour les dossiers des usagers.

Tiers

Toute personne qui n'est pas un usager ou un professionnel de la santé ou des services sociaux ou un employé d'un établissement de santé ou de services sociaux ayant fourni un renseignement concernant l'utilisateur dans l'exercice de ses fonctions (LSSSS a. 18).

Ainsi, sont considérés comme des tiers, les intervenants du milieu scolaire ou d'organismes privés ou publics extérieurs au réseau de la santé et des services sociaux, les conjoints non titulaires de l'autorité parentale, les titulaires de l'autorité parentale l'un par rapport à l'autre, le titulaire de l'autorité parentale par rapport à l'utilisateur de 14 ans et plus lorsque ce dernier présente une demande d'accès, les grands-parents et autres membres de la famille, les policiers, les avocats, etc.

Usager

Toute personne qui a reçu, aurait du recevoir, reçoit ou requiert des services de santé ou des services sociaux de l'établissement.

Usager inscrit

Un usager est **inscrit** dans un établissement, lorsqu'il y reçoit des services qui ne nécessitent pas son hospitalisation ou son hébergement ou qu'il n'occupe pas un lit compris dans le nombre figurant au permis de l'établissement (ROAE a. 21).

Usager admis

Un usager est **admis** dans un établissement, lorsque son état nécessite une hospitalisation ou un hébergement, que les formalités applicables sont remplies et qu'il occupe un lit compris dans le nombre figurant au permis de l'établissement (ROAE a. 22).

5. CONTEXTE LÉGAL

La présente politique trouve son fondement juridique dans les lois et règlements suivants :

- Charte des droits et libertés de la personne, L.R.Q., c.C-12;
- Code civil du Québec, Lois du Québec, 1991, c.64;
- Code des professions, L.R.Q., c.C-26;
- Loi sur les services de santé et les services sociaux, S-4.2;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c.A-2.1;
- Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, chapitre A-3.001;
- Loi sur l'assurance automobile, chapitre A-25 ;
- Loi sur l'assurance maladie, chapitre A-29 ;
- Loi sur la protection de la jeunesse, L.R.Q., c.P-34.1;
- Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, chapitre P-31.1;
- Loi sur le régime des rentes du Québec, chapitre R-9 ;
- Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels, chapitre I-6 ;
- Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents, Lois du Canada (2002);
- Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès, L.R.Q., c. R-02 ;

- Loi sur la santé publique, L.R.Q., c.S-2.2 ;
- Loi sur la santé et la sécurité au travail, L.R.Q., c.S-2.1;
- Loi visant à favoriser la protection des personnes à l'égard d'une activité impliquant des armes à feu, L.R.Q., c.P-38.000.1;
- Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements, D.1320-84, (1984) 116 G.O II, 2745 (S-5, r. 3.01) ;
- Les dispositions des codes de déontologie des différents ordres professionnels.

Les acronymes suivants sont utilisés dans le présent texte :

- C.c.Q : Code civil du Québec (L.Q., 1991, c.64) ;
- LSSSS : Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2) ;
- LPJ : Loi sur la protection de la jeunesse (L.R.Q., c. P-34.1) ;
- LAI : Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c.A-2.1), communément appelée Loi sur l'accès à l'information ;
- LSJPA : Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (L.C., 2002, ch.1) ;
- ROAE : Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements D.1320-84, (1984) 116 G.O II, 2745 (S-5, r. 3.01).

6. DROITS DE L'USAGER

Droit à la confidentialité

Le dossier est confidentiel et nul ne peut y avoir accès si ce n'est avec le consentement de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom ou encore d'une disposition prévue dans les lois (LSSSS a. 19).

Droit au secret professionnel

Le droit au secret professionnel protège les renseignements échangés entre le professionnel membre d'un ordre et l'utilisateur, dans le cadre de cette relation privilégiée. Le secret professionnel vise l'ensemble des échanges entre le professionnel et l'utilisateur et couvre tout renseignement confidentiel porté à la connaissance du professionnel en raison de sa relation avec l'utilisateur.

Droit d'accès aux renseignements

L'utilisateur de 14 ans et plus ou son représentant a droit d'accès aux renseignements personnels concernant l'utilisateur en tenant compte de la restriction qui s'impose s'il y a un préjudice à leur santé (LSSSS a. 17 et LAI a. 83).

Les titulaires de l'autorité parentale ont également un droit d'accès au dossier de leur enfant en tenant compte des restrictions qui s'imposent s'il y a un préjudice à la santé de leur enfant (LSSSS a. 21). Ces restrictions diffèrent, selon que l'enfant ait moins de 14 ans ou 14 ans et plus.

À l'exception des renseignements fournis par un professionnel de la santé ou des services sociaux ou par un employé d'un établissement dans l'exercice de leurs fonctions, toutes les

informations provenant de tiers doivent être soustraites à l'attention du requérant (LSSSS a. 18).

Droit à l'assistance professionnelle

Lorsque l'établissement fournit à l'usager un renseignement de nature médicale ou sociale le concernant et contenu dans son dossier, il doit, à la demande de cet usager, lui procurer l'assistance d'un professionnel qualifié pour l'aider à comprendre ce renseignement. Il en est de même pour le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur, le curateur, le mandataire ou toute personne qui peut consentir aux soins de l'usager (LSSSS a.25).

Aux fins de la présente politique, le verbe « comprendre » signifie « en faire la lecture ». Cet accompagnement relève d'abord du répondant à l'accès aux documents. Cependant ce dernier fera appel aux professionnels concernés lorsqu'une expertise spécialisée est nécessaire ou lorsque le professionnel demande à présenter lui-même son rapport.

Droit à l'accompagnement

Un usager peut être accompagné d'une personne de son choix, y compris un représentant du comité des usagers ou du comité de résidents, au moment de la consultation de son dossier, lors d'une demande de rectification ou lorsqu'il y a assistance professionnelle (LSSSS a. 11).

Droit à la rectification de renseignements personnels

L'usager âgé de 14 ans et plus ou son représentant (LSSSS a. 12) peut exiger qu'un renseignement personnel le concernant soit rectifié s'il le juge inexact, incomplet ou équivoque ou lorsque sa collecte, sa communication, ou sa conservation ne sont pas autorisées par la loi (LAI a. 64, 89 ; CcQ a. 37, 40).

Droit de recours

Un usager, dont la demande écrite d'accès ou de rectification a été refusée, en tout ou en partie, peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. Un usager peut aussi s'adresser à la Cour supérieure, à la Cour du Québec, au tribunal administratif pour demander la révision de cette décision (LSSSS, a.27).

7. PRINCIPES DIRECTEURS

Accessibilité des renseignements

L'établissement donne accès, à l'usager ou à son représentant ou à un tiers autorisé, au dossier de l'usager dans les plus brefs délais en tenant compte des délais déterminés par la loi (LSSSS a. 26 ; LAI a. 98).

Mise à jour des renseignements

L'établissement veille à ce que les renseignements personnels qu'il conserve soient à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou utilisés (LAI a. 72).

Confidentialité des renseignements

La confidentialité des renseignements concernant l'utilisateur est de rigueur dans l'application des modalités d'accès.

Communication de renseignements à l'intérieur du CIUSSS MCQ

Les renseignements contenus au dossier de l'utilisateur peuvent être communiqués aux intervenants de l'établissement, SANS le consentement de la personne concernée, dans la mesure où ces intervenants ont qualité pour en recevoir la communication et que cette communication est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions.

Garde du dossier et contrôle de l'accès

Il appartient à l'établissement, plus particulièrement à son personnel de soutien administratif des archives et des services informatiques, d'assurer la garde et le contrôle de l'accès au dossier de l'utilisateur aux personnes dont les fonctions l'exigent.

Propriété du dossier

L'établissement a la garde juridique du dossier. À ce titre, il est le propriétaire légal du dossier physique dans lequel les informations recueillies à propos de l'utilisateur sont consignées. L'utilisateur ne peut donc revendiquer la propriété de son dossier puisque certaines restrictions d'accès s'appliquent en vertu de la loi. Toutefois, l'information concernant l'utilisateur lui appartient en tenant compte des restrictions des dispositions législatives.

Vérification préalable à l'accès au dossier

Considérant le caractère confidentiel de certaines informations pouvant être inscrites au dossier (ex. : information provenant d'un tiers, information pouvant causer un préjudice à la santé du requérant (LSSSS a. 17) ou d'un enfant (LSSSS a. 21), les expertises médicales confidentielles), le répondant à l'accès aux documents doit effectuer une vérification préalable à l'accès au dossier. En conséquence, la première démarche lors d'une demande d'accès au dossier, par l'utilisateur lui-même ou par un tiers qui n'agit pas comme intervenant, doit être de référer cette demande au répondant à l'accès aux documents.

8. MODALITÉS

8.1 Consentement

Règle générale

La *Charte des droits et libertés de la personne* (a. 9) et le *Code des professions* (a. 60.4) précisent qu'il n'existe que deux situations permettant aux professionnels de divulguer l'information par le secret professionnel :

- Avec une autorisation législative ;
- Avec le consentement de l'utilisateur.

Ainsi, en l'absence d'une disposition légale ou réglementaire permettant l'accès au dossier d'un utilisateur, un consentement sera toujours requis. L'article 72.5 de la *Loi sur la protection de la*

jeunesse fournit des indications sur les consentements de la part du jeune de 14 ans et plus et des parents dans le contexte de l'application de cette loi.

8.1.1 Validité du consentement

8.1.1.1 Consentement de l'utilisateur

Pour être valide, le consentement de l'utilisateur doit se conformer à différents critères. Il doit être :

- Manifeste : il est attesté dans un document ou, s'il est verbal, il est noté au dossier ;
- Spécifique : il doit être suffisamment précis, en identifiant quels renseignements déjà inscrits peuvent être communiqués, qui est autorisé à communiquer et à quelle personne ou à quel organisme ;
- Limité dans le temps : pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé ;
- Avoir été donné librement : sans pression ni menace ;
- Avoir été donné de façon éclairée : en ayant pris connaissance des informations nécessaires à la prise de décision.

Un consentement est également révoquant, et sans conséquence pour la personne concernée tant que l'accès n'a pas lieu.

En matière d'accès au dossier d'un usager, la loi prévoit certaines situations où l'obtention d'un **consentement écrit** est nécessaire :

- Lorsque le requérant recevrait communication d'un renseignement qui a été fourni par un tiers. Le consentement écrit du tiers concerné est requis avant d'autoriser l'accès aux renseignements qu'il a fournis et qui permettraient de l'identifier (LSSSS a. 18) ;
- Lorsqu'il s'agit d'avoir accès au dossier de l'utilisateur à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche. Le consentement de l'utilisateur doit être donné par écrit (LSSSS a. 19.1 ; 24). Toutefois, l'article 19.2 de la LSSSS accorde la possibilité au Directeur des services professionnels la possibilité de donner une autorisation pour des motifs similaires.

Outre ces situations spécifiques, l'obtention d'un consentement écrit à l'accès sera généralement appliquée, afin que l'établissement puisse être en mesure de démontrer l'existence d'un consentement au soutien d'une communication de renseignements personnels en cas d'un litige éventuel.

Exceptionnellement, à défaut de pouvoir obtenir un consentement écrit, comme dans une situation à traiter en urgence, l'établissement pourrait se satisfaire d'un consentement verbal qui devrait alors être consigné impérativement au dossier de l'utilisateur ou dans le dossier administratif ouvert en lien avec le traitement d'une demande d'accès, en prenant bien soin de préciser le jour, l'heure et les circonstances entourant son obtention. Le consentement constitue un élément contractuel et celui-ci vaut tant et aussi longtemps que l'auteur ne l'a pas révoqué. À défaut de pouvoir déterminer la durée de l'autorisation, celle-ci sera fixée à 90 jours.

Lorsque l'utilisateur apte est dans l'incapacité de signer, il doit, en présence d'un témoin, faire une croix ou donner son consentement verbal. Le témoin signe à son tour et inscrit ses coordonnées et un deuxième témoin doit aussi signer.

8.1.1.2 Consentement du directeur des services professionnels

Le directeur des services professionnels peut autoriser un professionnel à prendre connaissance du dossier d'un usager à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche.

Il doit cependant, avant d'accorder une telle autorisation, s'assurer que les critères suivants sont satisfaits :

- 1) L'usage projeté n'est pas frivole et les fins recherchées ne peuvent être atteintes que si les renseignements sont communiqués sous une forme nominative ;
- 2) Les renseignements personnels seront utilisés d'une manière qui en assure le caractère confidentiel.

Il doit refuser d'accorder son autorisation s'il est d'avis que le projet du professionnel ne respecte pas les normes d'éthique ou d'intégrité scientifique généralement reconnues.

L'autorisation doit être limitée dans le temps et elle peut être assortie de conditions. Elle peut être révoquée en tout temps si le directeur a des raisons de croire que le professionnel autorisé ne respecte pas le caractère confidentiel des renseignements ainsi obtenus ou ne se conforme pas aux conditions imposées ou aux normes d'éthique ou d'intégrité scientifique généralement reconnues (LSSSS a. 19.2).

8.2 Accès au dossier à la demande de l'utilisateur

8.2.1 Usager âgé de moins de 14 ans

L'utilisateur de moins de 14 ans n'a pas accès à son dossier. Il n'a pas le droit d'être informé de l'existence, ni de recevoir communication d'un renseignement de nature médicale ou sociale le concernant et contenu dans son dossier, sauf par l'intermédiaire de son avocat dans le cadre d'une procédure judiciaire (LSSSS a. 20).

Cependant, ceci n'a pas pour effet de limiter l'intervenant d'informer l'utilisateur de l'évolution de sa situation et des services qu'il reçoit dans le cadre de la prise en charge de sa situation.

8.2.2 Usager âgé de 14 ans et plus

Sur demande écrite, l'utilisateur de 14 ans et plus a droit d'accès à son dossier, d'obtenir une copie et de faire rectifier les renseignements qui le concernent dans son dossier.

8.2.3 Restrictions au droit d'accès de l'utilisateur à son dossier

Différentes restrictions privent l'utilisateur de l'accès à certains renseignements contenus dans le dossier.

Préjudice à la santé de l'utilisateur

L'établissement peut refuser momentanément de donner accès à son dossier à un usager lorsque, de l'avis de son médecin traitant ou du médecin désigné par directeur général de l'établissement, la communication du dossier ou d'une partie de celui-ci causerait vraisemblablement un préjudice grave à la santé de l'utilisateur. Dans ce cas, l'établissement, sur la recommandation du médecin, détermine le moment où le dossier ou la partie dont l'accès a été refusé pourra être communiqué à l'utilisateur et en avise celui-ci (LSSSS a. 17).

Renseignements provenant d'un tiers

L'utilisateur n'a pas le droit d'être informé de l'existence, ni de recevoir communication d'un renseignement le concernant et contenu dans son dossier qui a été fourni à son sujet par un tiers et dont l'information de l'existence ou la communication permettrait d'identifier le tiers, à moins que ce dernier n'ait consenti par écrit à ce que ce renseignement et sa provenance soient révélés à l'utilisateur (LSSSS a. 18 ; LAI a. 88).

Cependant, une telle restriction ne s'applique pas lorsque le renseignement a été fourni par un professionnel de la santé et des services sociaux ou un employé d'un établissement dans l'exercice de leurs fonctions. Un stagiaire, y compris un résident en médecine, est assimilé à un professionnel de la santé ou des services sociaux (LSSSS a. 18, 2^e al).

En ce qui concerne les responsables d'une famille d'accueil (hébergement d'utilisateurs mineurs), en raison de la nature particulière de leurs rôles de gardien auprès d'un enfant et bien qu'ils ne sont pas considérés comme des professionnels ou des employés de l'établissement, les renseignements qu'ils ont fournis concernant un utilisateur sont accessibles à celui-ci ou aux titulaires de l'autorité parentale. Toutefois, si des renseignements concernant plus spécifiquement les membres de la famille d'accueil se retrouvent versés au dossier d'un utilisateur, ces renseignements doivent être caviardés.

Les renseignements personnels concernant les utilisateurs majeurs sont considérés comme provenant de tiers, lorsqu'ils proviennent des responsables d'une résidence d'accueil (hébergement d'utilisateurs majeurs). Ils sont donc inaccessibles sans leur consentement écrit.

Respect des délais de non-communication prévus à la Loi concernant le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)

En vertu de la LSJPA, il est interdit de donner accès au dossier de l'adolescent à celui-ci, au titulaire de l'autorité parentale, au représentant de l'utilisateur ou à des tiers lorsque les délais pour la non-communication des dossiers ont été atteints (LSJPA a. 119 (2), a. 128 (1)).

8.3 Accès au dossier de l'utilisateur à la demande du titulaire de l'autorité parentale

Toute demande d'accès doit être formulée par écrit.

8.3.1 Dossier du mineur âgé de moins de 14 ans

- **Règle générale :**

Le titulaire de l'autorité parentale a droit d'accès au dossier de l'enfant mineur âgé de moins de 14 ans (LSSSS a. 21).

- **Restriction :**

La demande d'accès est refusée, lorsque cet enfant a fait l'objet d'une intervention ou d'une décision en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* **ET** que l'établissement, après avoir consulté le DPJ, détermine que la communication du dossier de l'utilisateur au titulaire de l'autorité parentale pourrait causer préjudice à la santé physique ou mentale de cet utilisateur (LSSSS a. 21 (1)).

8.3.2 Dossier du mineur âgé de 14 ans et plus

- **Règle générale :**

Le titulaire de l'autorité parentale a droit d'accès au dossier de l'enfant mineur âgé de plus de 14 ans (LSSSS a.21).

- **Restriction :**

La demande d'accès est refusée, lorsque cet enfant, après avoir été consulté par l'établissement, refuse que le titulaire de l'autorité parentale reçoive communication de son dossier **ET** que l'établissement détermine que la communication du dossier de l'utilisateur au titulaire de l'autorité parentale cause ou pourrait causer préjudice à la santé physique ou mentale de cet usager (LSSSS a. 21 (2)).

Dans l'éventualité où la décision est prise de donner accès aux renseignements au titulaire de l'autorité parentale après un refus du jeune, il est nécessaire d'informer celui-ci de cette décision et de lui en expliquer les motifs.

8.4 Accès au dossier de l'utilisateur majeur inapte ou non par un représentant de l'utilisateur

Le tuteur, le curateur, le mandataire ou la personne qui peut consentir aux soins d'un usager, peuvent avoir accès à certaines informations du dossier de l'utilisateur majeur et en obtenir une copie dans la mesure où ces renseignements sont requis pour exécuter correctement leur mandat en fonction de leur rôle et ainsi faire valoir les droits de l'utilisateur. Cette demande doit être formulée par écrit et adressée au répondant à l'accès aux documents. De plus, la personne désignée comme mandataire à la personne doit détenir un mandat homologué pour se prévaloir de son droit d'accès (LSSSS a. 12).

Les représentants d'un usager ont les mêmes restrictions à l'accès du dossier d'un usager que l'utilisateur lui-même. Si on a connaissance qu'il pourrait y avoir préjudice à la santé d'un usager, on doit aviser les représentants de ne pas remettre les copies de dossier à l'utilisateur lui-même et leur rappeler que le contenu du dossier est confidentiel. Les représentants peuvent exercer les droits reconnus à l'utilisateur lui-même : droit d'assistance professionnelle, droit d'accompagnement, droit de rectification et droit de recours.

8.5 Accès au dossier de l'utilisateur par un membre du personnel de l'établissement

Les renseignements personnels contenus au dossier sont accessibles à un membre du personnel de l'établissement, sans le consentement de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom, lorsqu'il a qualité pour les recevoir et qu'ils sont **nécessaires** à l'exercice de ses fonctions (LAI a. 62 al 1).

Les membres du personnel ont accès aux dossiers des usagers en tenant compte du **critère de nécessité** en lien avec les fonctions qu'ils exercent. L'établissement met en place des règles, des procédures et des modalités ayant pour but d'assurer que seuls les membres du personnel qui ont été autorisés puissent prendre connaissance des documents contenus aux dossiers physiques et électroniques des usagers.

Les personnes ayant accès aux dossiers des usagers doivent, par ailleurs, appartenir à l'une des catégories de personnes qui ont accès à ces dossiers dans l'exercice de leurs fonctions et

qui sont répertoriées dans l'inventaire des fichiers de renseignements personnels de l'établissement que celui-ci doit établir et mettre à jour (LAI a. 62 al 2 ; 76 (4)).

Précisons que les membres du personnel de l'établissement qui, par leurs fonctions, ont accès à des renseignements personnels sur les usagers, les membres de leur famille ou les tiers ne peuvent les consulter que dans le cadre de leurs fonctions et ne peuvent les utiliser à d'autres fins sans avoir obtenu préalablement le consentement de l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom.

L'intervenant, envers qui une poursuite est intentée ou pourrait l'être, a accès, pendant et après son mandat d'intervention, au dossier de l'utilisateur, dans la mesure où il exerce ou a exercé des activités se rapportant au contenu ou à la rédaction du dossier de l'utilisateur.

8.6 Accès des tiers SANS consentement de l'utilisateur

Lorsque des informations sont transmises dans ce contexte, le répondant à l'accès, le professionnel ou l'employé doit inscrire au dossier les informations relatives à une telle transmission ou le refus de communiquer un renseignement, notamment la date de transmission, la nature des renseignements transmis ou la raison de tout refus.

8.6.1 Directeur de la protection de la jeunesse et les membres du personnel qu'il autorise

8.6.1.1 Application de Loi sur la protection de la jeunesse

La brochure *Communiquer pour protéger les enfants* (2008) du Ministère de la Santé et des services sociaux présente les règles et les modalités entourant l'échange de renseignements entre les personnes autorisées par le Directeur de la protection de la jeunesse et les autres services du réseau de la santé et des services sociaux.

Nous attirons l'attention sur trois types de demandes d'information du DPJ adressées aux services d'archives.

8.6.1.2 Réception d'un signalement (avant même l'évaluation du signalement)

Le DPJ ou une personne autorisée par le DPJ peut obtenir, de préférence verbalement, communication d'un renseignement contenu au dossier de santé et de services sociaux d'un enfant, d'un parent ou d'une personne mise en cause par un signalement lorsque cette communication pourrait permettre de retenir ce signalement ou décider si la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis.

Seules les informations pertinentes en rapport avec le motif de compromission sont accessibles. Sur demande, une copie de ces informations doit être transmise (LPJ a. 35.4).

8.6.1.3 Signalement retenu

Lorsqu'un signalement est retenu, l'accès au dossier de l'enfant est toujours possible ainsi que l'obtention de copies pour l'évaluation de la situation de l'enfant, tandis que l'accès au dossier du parent ou d'une personne mise en cause est possible avec leur autorisation sinon, avec l'autorisation du tribunal (LPJ a. 36).

8.6.1.4 Dossier d'adoption d'un enfant

La communication d'informations au dossier de santé et de services sociaux d'un usager peut s'effectuer à un professionnel ou un employé de la direction de la protection de la jeunesse ou de la direction du programme jeunesse famille dans le cas de l'adoption d'un enfant pour le sommaire des antécédents sociobiologiques, le dossier de naissance (LPJ a. 71.1).

8.6.2 Application de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents (LSJPA)

Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut être communiqué sans son consentement à toute personne ou organisme lorsque ce renseignement est détenu par la Direction de la protection de la jeunesse ou la Direction du programme jeunesse famille et qu'il est nécessaire pour l'application de la LSJPA, pour la réadaptation ou la réinsertion sociale de cet usager ou en vue d'assurer la protection du public (LSSSS a. 19 (11)).

8.6.3 Prévention d'un danger immédiat ou d'un acte de violence, dont un suicide

Un renseignement contenu au dossier d'un usager peut être communiqué, en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace l'usager, une autre personne ou un groupe de personnes identifiable (LSSSS a. 19.0.1).

Le directeur général de l'établissement établi par directive (LSSSS a. 19.0.1 al 4) les conditions et les modalités suivant lesquelles les renseignements peuvent être communiqués. Toute personne autorisée à communiquer ces renseignements est tenue de se conformer à cette directive. Il est nécessaire de se référer à la *Procédure sur la communication de renseignements personnels concernant les usagers aux membres des corps policiers* ou à un tiers lorsqu'une telle communication avec eux est nécessaire.

Un registre est prévu pour la consignation de ces informations sous la responsabilité du substitut au responsable de l'accès aux renseignements ou de la protection des renseignements personnels (LAI a.67).

8.6.4 Réponse à des demandes d'informations verbales concernant l'usager

La règle est de ne pas dévoiler l'identité de l'usager inscrit ou admis dans nos services lors d'appels à la réception de nos services. Cependant, les membres de la famille ou une personne significative peuvent être informés du numéro de la chambre de l'usager s'ils connaissent déjà le fait de son admission. Il y a toujours lieu d'être vigilant en s'assurant de l'identité de l'interlocuteur.

8.6.5 Fondation

L'établissement peut utiliser le nom, le prénom et l'adresse d'un usager en vue de l'inviter à verser un don à son bénéfice ou au bénéfice de sa fondation. Cependant l'établissement doit accorder une occasion valable à l'usager de refuser que ces renseignements soient utilisés à une telle fin (LSSSS a. 27.3).

8.6.6 Sondage

L'établissement peut utiliser le nom, le prénom, l'adresse et le numéro de téléphone d'un usager en vue de la réalisation de sondages ayant pour objet de connaître les attentes et la satisfaction des usagers à l'égard de la qualité des services offerts (LSSSS a. 107). Cependant l'usager peut en tout temps refuser que ces informations soient utilisées à une telle fin.

L'établissement peut communiquer à un organisme d'accréditation (Agrément) reconnu les renseignements prévus à l'article 107 de la LSSSS pour la réalisation de sondages (LSSSS a. 27.1, 27.2, 107.1).

8.6.7 Étude, enseignement ou recherche

Tel qu'indiqué précédemment (8.1.1.2), le Directeur des services professionnels peut autoriser un professionnel à prendre connaissance du dossier d'un usager, sans le consentement de celui-ci ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom, à des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche (LSSSS a. 19 (7), lorsque les conditions prévues à la loi sont respectées.

8.6.8 Exécution d'un mandat ou d'un contrat de service

Toute personne ou organisme à qui l'établissement a confié l'exécution d'un mandat ou d'un contrat de service a accès aux renseignements personnels nécessaires à l'exécution de ce contrat.

Ce contrat doit avoir été confié par écrit et doit respecter les conditions imposées par la loi (LSSSS a. 19 (7), 27.1 et 108 ; Loi sur l'accès a. 67.2).

Un registre est prévu pour la consignation de ces informations sous la responsabilité du substitut au responsable de l'accès aux renseignements ou de la protection des renseignements personnels (LSSSS a.27.2 ; LAI a. 67.2).

8.6.9 Dons d'organes

Le Directeur des services professionnels doit lorsqu'une personne dont la mort est imminente est un donneur potentiel et que le consentement au don d'organes ou de tissu est donné, transmettre avec diligence à la personne ou à l'organisme désignés par le ministre toute l'information nécessaire (LSSSS a. 19 (7) ; 204.1).

8.6.10 Transfert d'établissement

Lors d'un transfert, l'établissement où l'usager est admis ou inscrit doit faire parvenir à l'établissement où l'usager est transféré un sommaire des données particulières de son dossier dans les 72 heures suivant le transfert (ROAE a. 60).

8.6.11 Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a accès à tous les renseignements nécessaires à l'examen d'une plainte ou à la conduite d'une intervention, y compris au dossier de l'usager (LSSSS a. 19 (2), 36 et 69).

8.6.12 Protecteur du citoyen

Lors de l'examen d'une plainte en deuxième recours, le Protecteur du citoyen peut exiger qu'on lui fournisse, dans un délai et aux conditions qu'il détermine, les renseignements ainsi qu'une copie des documents nécessaires à l'examen de la plainte, y compris l'accès et la communication de renseignements ou de documents contenus dans le dossier de l'utilisateur (*Procédure d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux*, Le Protecteur du citoyen 2014 ; *Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*, a. 9 et 14).

8.6.13 Coroner

Certaines circonstances sont susceptibles de justifier légalement l'implication du coroner dans un dossier. À titre d'exemple, mentionnons le décès dans des circonstances obscures ou violentes, l'identité inconnue de la personne décédée, le décès dans une installation alors que la personne décédée était sous garde. Lorsque l'intervention du coroner est requise, celui-ci a accès au dossier de la personne décédée, s'il juge nécessaire d'examiner ce dossier. Au besoin, il peut en faire des photocopies (LSSSS a. 19 (1)).

8.6.14 Corps policiers

Aucun renseignement personnel concernant un usager ne peut être fourni à un agent de la paix, sans le consentement de l'utilisateur ou de son représentant ou sans l'obtention d'un mandat ou d'une ordonnance de communication des renseignements. Des dispositions législatives prévoient également que des renseignements personnels concernant un usager peuvent être fournis à un agent de la paix lors de la survenance de situations factuelles identifiées à ces dispositions.

Il est nécessaire de se référer à la *Procédure sur la communication de renseignements personnels concernant les usagers aux membres des corps policiers ou à un tiers*.

8.6.15 Ordre du tribunal

Le tribunal reste le seul à pouvoir ordonner que des renseignements personnels concernant les usagers soient divulgués et mis en preuve lorsqu'ils ont un caractère confidentiel. Ainsi, tout témoin assigné et contraint d'apporter le dossier de l'utilisateur ou des extraits de celui-ci doit faire preuve de toute la prudence requise pour éviter la communication de renseignements en violation des lois. Ce témoin ne peut donc pas donner communication du dossier sans une disposition prévue par la loi ou tant que le tribunal ne l'a pas ordonné, et ce même à l'avocat qui a requis sa présence à la Cour (LSSSS a 19 (1)).

Les renseignements personnels doivent être communiqués à toute personne qui détient une ordonnance de communiquer de tels renseignements.

8.6.16 Procureur et assureur de l'établissement

Si une poursuite est intentée ou pourrait l'être envers l'établissement, le procureur de ce dernier ainsi que son assureur sont en droit de consulter le dossier de l'utilisateur sans frais, afin de préparer la défense. La consultation du dossier se fera en présence du répondant à l'accès aux documents. Des copies peuvent être remises. Le bref d'assignation ou le rapport résumant l'incident à risque devrait être déposé au dossier pour des raisons de preuve.

8.6.17 Procureur et assureur du professionnel

L'avocat ou l'assureur de l'intervenant qui a posé ou omis de poser un acte, qui entraîne ou risque d'entraîner un recours en dommage, a accès au dossier de l'utilisateur concerné s'il est dûment autorisé par le substitut au responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels. L'accès sans frais est permis tant et aussi longtemps qu'il y a un risque de poursuite ou lorsque la poursuite a eu lieu. La consultation se fera en présence du répondant à l'accès aux documents. Des copies peuvent être remises. Le bref d'assignation ou le rapport résumant l'incident à risque devrait être déposé au dossier pour des raisons de preuve.

8.6.18 Conseils, comités et personnes chargées de la supervision, de l'organisation et du contrôle de la qualité des soins et des services

Les membres des conseils, des comités et autres personnes qui exercent une fonction d'appréciation de la qualité des actes posés par les intervenants, dans les limites de leur mandat peuvent avoir accès au dossier d'un usager (LSSSS a. 19 (2)).

8.6.19 Pouvoir d'enquête et d'inspection

Une personne autorisée, par écrit, par le ministre peut, à des fins d'enquête et/ou d'inspection accéder et obtenir copie de tout document (LSSSS a. 19 (5) et 19 (6)).

8.6.20 Ordres professionnels

Les ordres professionnels ont accès aux dossiers des usagers dans les cas permis par les dispositions de la LSSSS (a. 77) du *Code des professions* (a.192) et du *Règlement sur l'organisation et l'administration des établissements* (ROAE a. 62).

8.6.21 Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) a droit d'obtenir communication du dossier de l'utilisateur. Les restrictions sur les pièces concernant ou émanant d'un tiers ne sont pas applicables (LPJ a. 26).

8.6.22 Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)

Aux termes de l'article 208 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, la CNESST bénéficie d'un droit d'accès conditionnel et partiel, aux renseignements confidentiels contenus dans le dossier d'un usager et liés à la lésion professionnelle en raison de laquelle l'organisme payeur est impliqué dans le dossier.

8.6.23 Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

La SAAQ, dans le cas de victime d'accident de la route, a accès au dossier complet sans restriction. Cependant, l'information en lien avec l'accident est habituellement suffisante (*Loi sur l'assurance automobile* a. 83.15).

8.6.24 Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)

La RAMQ a accès aux renseignements, tel que défini à l'article 19.0.2 de la LSSSS, pour vérifier le contenu de ses fichiers ou index locaux, ou pour vérifier l'admissibilité au régime d'assurance maladie.

Elle a aussi accès aux renseignements pertinents à la vérification d'une demande de paiement soumis par des professionnels concernant les services dispensés (*Loi sur l'assurance maladie* a. 48).

8.6.25 Régie des rentes du Québec (RRQ)

Le régime des rentes du Québec oblige la RRQ à payer les rentes ou les prestations qui peuvent être requises en certaines situations comme le stipule l'article 105 de la *Loi sur le régime des rentes du Québec*. Les diverses situations prévues dans cette disposition peuvent requérir l'accès à des informations confidentielles. Il en est ainsi particulièrement en matière d'invalidité (*Loi sur le régime des rentes du Québec* a. 95.1) et dans les situations de placements d'enfants (LPJ a. 72.9).

8.6.26 Commission d'accès à l'information (CAI)

En vertu de la *Loi sur l'accès*, « un organisme public doit, sur demande, lui fournir toute information qu'elle requiert sur l'application de la présente loi ». Par exemple, lorsqu'elle entend une demande de révision portant sur un dossier de l'utilisateur ou lorsqu'elle fait enquête sur l'observance de la *Loi sur l'accès* (LAI a. 123 et 130).

8.6.27 Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC)

Elle a accès au dossier de l'utilisateur et seulement à ce qui se rapporte à un acte criminel (agression) subi par l'utilisateur.

Lorsqu'un enfant est victime d'un acte criminel, il peut faire une demande de réclamation en vertu de la *Loi sur l'aide et l'indemnisation des victimes d'actes criminels*. Si la situation de l'enfant donne ouverture à cette réclamation et s'il fait l'objet d'un signalement au DPJ, la divulgation de renseignements confidentiels est alors permise sans le consentement de la personne concernée ou l'ordre du tribunal (LPJ a. 72.6). À titre d'exemple, un enfant victime d'abus sexuels peut avoir droit à des services thérapeutiques si sa situation le requiert.

8.6.28 Direction de la santé publique

La loi impose au ministre de la Santé et des Services sociaux de dresser, par règlement, une liste des infections, intoxications et maladies qui doivent faire l'objet d'une déclaration au directeur de santé publique du territoire et, dans certains cas, au directeur national de santé publique ou à l'un et l'autre. Cette liste à déclaration obligatoire se retrouve dans le règlement ministériel d'application de la *Loi sur la santé publique* (R.R.Q. c.S-2-2, r.2.). Ainsi la loi impose à tout médecin qui diagnostique un tel problème de santé inscrit à la liste dressée par le ministre ou qui constate la présence de signes cliniques caractéristiques de l'un de ces problèmes de santé, chez une personne vivante ou décédée, de déclarer ce cas au directeur de santé publique du territoire ou, dans certains cas, au directeur national de santé publique ou à l'un et à l'autre. Le département de santé publique peut faire appel aux archivistes médicales

pour obtenir de l'information médicale pertinente sans le consentement de l'utilisateur (LSSSS, a. 19 (9)).

8.7 Accès d'un tiers AVEC le consentement de l'utilisateur

La transmission d'informations à un tiers désigné par l'utilisateur découle de son droit d'accès au dossier. Ainsi, dans certains cas, les exceptions qui commandent de refuser à l'utilisateur l'accès à son dossier pourraient être invoquées pour refuser l'accès à un tiers, et ce, bien que l'utilisateur ait donné son consentement.

Peuvent autoriser un tiers à accéder à leur dossier ou au dossier de l'utilisateur qu'ils représentent :

- L'utilisateur âgé de 14 ans et plus;
- Les représentants de l'utilisateur tels :
 - Le mandataire de l'utilisateur détenant un mandat homologué;
 - Le tuteur ou le curateur à la personne de l'utilisateur;
 - Le titulaire de l'autorité parentale d'un usager de moins de 14 ans, à moins que ce dernier ait fait l'objet d'une intervention ou d'une décision en vertu de la *Loi sur la protection de la jeunesse* et que l'établissement, après avoir consulté le DPJ, détermine que la communication du dossier de l'utilisateur au titulaire de l'autorité parentale pourrait causer préjudice à la santé physique ou mentale de cet usager.

Toute demande d'un tiers ayant pour but d'accéder aux renseignements contenus dans le dossier doit être formulée par écrit et être accompagnée du consentement dûment signé de l'utilisateur ou de son représentant légal. Ce consentement écrit doit être versé au dossier.

8.8 Accès au dossier d'un usager décédé

Il importe de rappeler la règle en vertu de laquelle le secret professionnel survit au décès de l'utilisateur. Toutefois, des tiers peuvent avoir accès à certains renseignements du dossier, sur demande écrite, dans laquelle ils doivent préciser :

1. À quel titre ils font la demande d'accès;
2. Quels droits ou intérêts sont en cause;
3. Quels renseignements sont requis.

8.8.1 Accès des personnes ayant droit ou des représentants légaux de l'utilisateur décédé

Ont droit d'accès aux dossiers d'un usager décédé, si cet accès est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions :

- les héritiers et les représentants légaux d'un usager décédé dans la mesure où cette communication est nécessaire à l'exercice de leurs droits à ce titre (LSSSS a. 23, al. 1);
- la personne ayant droit au paiement d'une prestation en vertu d'une police d'assurance sur la vie de l'utilisateur ou d'un régime de retraite de l'utilisateur pour établir ses droits à cette prestation a droit à ce qui lui est nécessaire (LSSSS a. 23, al. 1);
- le liquidateur de la succession dans la mesure où cela est nécessaire à l'exercice de ses fonctions (LSSSS a. 23, al 1) ;

- le titulaire de l'autorité parentale d'un enfant de moins de 14 ans décédé, excluant les renseignements de nature psychosociale (LSSSS a. 23, al. 3);
- le conjoint, les ascendants (parents) ou les descendants (enfants) directs d'un usager décédé pour des renseignements (et non le dossier complet) relatifs à la cause de son décès, à moins que l'usager décédé n'ait consigné par écrit à son dossier son refus d'accorder ce droit d'accès (LSSSS a. 23, al. 2);
- les personnes liées par le sang à un usager décédé (i.e. les frères et sœurs, mais excluant le conjoint) dans la mesure où cette communication est nécessaire pour vérifier l'existence d'une maladie génétique ou d'une maladie à caractère familial (LSSSS a. 23, al. 4). Cette information devrait être divulguée sous forme d'attestation et ne contenir que les renseignements en lien avec cette maladie;
- la personne qui a demandé une autopsie ou qui y a consenti a le droit d'exiger une copie du rapport (Code civil du Québec, a. 46). Cependant, si l'autopsie est effectuée par le coroner, c'est lui qui remettra à la famille le rapport d'autopsie et non le service des archives médicales.

8.8.2 Accès des tiers AVEC l'autorisation des personnes ayant droit ou des représentants légaux de l'usager décédé

Peuvent autoriser l'accès aux dossiers d'un usager décédé :

- Les héritiers et les représentants d'un usager décédé et le prestataire d'une police d'assurance sur la vie d'un usager décédé de même que le mandataire si cet accès est nécessaire pour l'exercice de leurs droits.

8.8.3 Accès des tiers SANS l'autorisation des personnes ayant droit ou des représentants légaux de l'usager décédé

Ont droit d'accès aux dossiers d'un usager décédé sans autorisation des personnes ayant droit ou des représentants légaux de l'usager décédé :

1. un coroner à l'occasion d'une investigation ou d'une enquête en vertu de la Loi sur la recherche des causes et des circonstances de décès (LSSSS a. 19 (1));
2. un membre du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens, ainsi que de ses comités, lorsque la consultation du dossier est nécessaire dans l'exercice de son mandat (LSSSS a. 19 (2));
3. un étudiant, stagiaire ou résident en médecine œuvrant dans l'établissement lorsque la consultation du dossier est nécessaire dans le cadre de son stage clinique (LAI a. 62);
4. le commissaire aux plaintes et à la qualité des services dans le cas d'une plainte faite par les héritiers ou représentants légaux de l'usager décédé, le médecin examinateur, le comité de révision, le conseil des médecins, dentistes et pharmaciens ou un expert externe à l'établissement auquel ce conseil a recours (LSSSS a. 19 (2));
5. toute personne qui œuvre au sein de l'établissement et qui appartient à l'une des catégories de personnes autorisées pour les seuls renseignements nécessaires à l'exercice de ses fonctions (LAI a. 62 et 76) ;
6. le directeur des services professionnels (LSSSS a. 19 (2)) ; LAI a. 62;
7. le directeur général lorsque la consultation est nécessaire à l'exercice de sa fonction pour des fins de gestion administrative (LAI a. 62) ;

8. un professionnel, avec l'autorisation du directeur des services professionnels ou, à défaut, du directeur général pour des fins d'étude, d'enseignement ou de recherche (LSSSS a. 19.2);
9. un professionnel dans l'exercice de son mandat (LAI a. 62);
10. la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (LPJ a. 26);
11. le détenteur d'un mandat de perquisition ou d'une ordonnance du Tribunal (LSSSS a. 19 (1));
12. la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST) relativement aux victimes d'un accident de travail en regard de l'accident (Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles a. 208);
13. la Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) (Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels a. 15) ;
14. la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ) et son comité de révision (Loi sur l'assurance maladie a. 48 et LSSSS a.19.0.2);
15. la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) et son comité de révision (Loi sur l'assurance automobile pour les victimes d'un accident impliquant un véhicule automobile a. 83.15);
16. une personne ou organisme mandaté lorsque cet accès est nécessaire à l'application d'une loi du Québec (LAI a. 67).
17. l'assureur de l'établissement.

8.9 Accès à des informations particulières

8.9.1 Tests et instruments d'évaluation (outils cliniques) utilisés par l'établissement

« ... Les renseignements contenus dans le dossier doivent être accessibles dans une transcription intelligible » (C.c.Q. a 38).

Les usagers et les titulaires de l'autorité parentale ont accès aux données interprétées ou analyses sous la forme de rapports de tous les tests ou instruments déposés au dossier de l'utilisateur. Cependant, afin de préserver la validité scientifique de ces outils, les questionnaires afférents à ces outils cliniques et données brutes ne peuvent être remis à l'utilisateur et aux titulaires de l'autorité parentale. Toutefois ces informations peuvent être rendues accessibles à d'autres professionnels externes à l'établissement à la demande de l'utilisateur ou du titulaire de l'autorité parentale et avec leur consentement écrit.

8.9.2 Anonymat du déclarant

L'article 44 de la LPJ impose ainsi aux établissements de garder confidentielle l'identité de la personne qui a signalé la situation d'un enfant au directeur de la protection de la jeunesse en vertu de cette même loi, à moins que celle-ci consente à ce que son identité soit dévoilée. Cette obligation vise non seulement le nom de la personne qui a fait un signalement, mais également toutes les informations qui, par regroupement, permettraient de découvrir son identité. Ces renseignements doivent être également protégés.

8.9.3 Accès au contenu d'un signalement par l'utilisateur ou le parent

Il peut arriver, dans le cadre d'une demande d'accès, qu'un parent ou l'utilisateur lui-même dont le signalement a été retenu pour évaluation demande d'avoir accès spécifiquement au contenu du signalement. De même, un parent peut interpellé l'archiviste, ou tout autre membre du personnel de l'établissement, afin de savoir si son enfant a déjà fait l'objet d'un signalement au directeur de la protection de la jeunesse et qui n'aurait pas été retenu pour évaluation.

8.9.3.1 Signalement retenu pour évaluation

Les motifs du signalement et d'autres renseignements en lien avec celui-ci se retrouvent généralement consignés dans le rapport d'évaluation, lequel est accessible, selon les règles applicables mentionnées dans les sections précédentes. Le contenu du signalement retenu pour évaluation peut alors être remis au requérant, tout en s'assurant que les informations pouvant mener à l'identité de la personne qui a effectué le signalement soient bien retirées du document remis. Il convient de souligner que ces rapports devraient d'emblée être rédigés avec la plus grande prudence, afin de protéger l'identité de la personne qui a fait un signalement.

8.9.3.2 Signalement non retenu pour évaluation

Le contenu d'un signalement non retenu pour évaluation est accessible uniquement lorsque les informations transmises ne permettent pas d'identifier la personne qui a effectué le signalement. Chaque situation doit être évaluée, selon les circonstances qui lui sont propres. Le répondant à l'accès aux documents détermine quels sont les renseignements à caviarder et conserve l'option de refuser l'accès à la totalité du contenu du signalement, s'il est d'avis que les informations transmises permettraient d'identifier le signalant. Ainsi, lorsque les informations pouvant mener à l'identité du signalant forment la substance du document, l'accès doit être refusé.

8.9.4 Accès aux documents contenus au dossier d'un usager, mais non produits par l'établissement

Le dossier d'un usager peut également contenir des documents qui n'ont pas été produits par le CIUSSS MCQ.

Les documents qui n'ont pas été produits par le CIUSSS MCQ, mais qui ont été produits à sa demande ou reçus par lui, sont accessibles s'ils ont été produits par un professionnel de la santé ou des services sociaux ou une personne mandatée par l'établissement ou par un professionnel ou un employé d'un autre établissement du réseau de la santé et des services sociaux.

Pour ceux émanant d'un professionnel d'un organisme public autre qu'un établissement de santé et de services sociaux, d'un organisme communautaire, d'un professionnel en bureau privé non mandaté par l'établissement ; le requérant sera référé à l'organisme ou au bureau privé ou au professionnel ayant produit ces documents.

8.10 Accès aux dossiers particuliers des usagers

Nous verrons, dans la présente section, les dispositions législatives et administratives en matière d'accès s'appliquant à des types de dossiers plus particuliers.

8.10.1 Dossier d'adoption d'un enfant et dossier des postulants à l'adoption

Les dossiers ayant trait à l'adoption d'un enfant et détenus par l'établissement sont confidentiels. Sauf les exceptions prévues à la loi, aucun des renseignements qu'ils contiennent ne peut être révélé (art. 582 al. 1 C.c.Q.). Il faut se référer au *Cadre de référence en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (2013)* de l'ACJQ pour une description de ces exceptions.

8.10.2 Dossier d'antécédents sociobiologiques et de retrouvailles

Les dossiers constitués par l'établissement concernant la recherche des antécédents sociobiologiques et les démarches de retrouvailles sont distincts des dossiers d'adoption.

Ce sont les règles prévues aux dispositions 17 à 28 de la LSSSS et celles de la LAI, lorsqu'elles ne sont pas incompatibles avec celles de la LSSSS, qui s'appliquent à ce type de dossier dans le cadre du traitement d'une demande d'accès.

Par exemple, un requérant qui a accès à ce type de dossier ne pourra être autorisé à prendre connaissance des informations contenues au dossier qui concernent des tiers (LAI a. 53 (1)) ou qui ont été fournies par des tiers identifiables (LSSSS a.18 al.1) sans leur consentement.

8.10.3 Dossier d'expertise médicale

L'accès au rapport d'expertise est d'abord autorisé au mandant, c'est-à-dire la personne ou l'organisme qui a demandé l'expertise. Celui-ci peut exercer les droits que lui confèrent les lois en vigueur et en refuser temporairement l'accès à la personne soumise à l'expertise. Lorsque la demande d'expertise est présentée par un procureur dans le cadre d'un processus judiciaire, le rapport est protégé par le secret professionnel du procureur, qui peut retenir le rapport ou en refuser la divulgation.

Lorsqu'une personne soumise à l'expertise présente au médecin expert, une demande écrite en vue d'obtenir une copie de son rapport, celui-ci doit diriger cette demande au mandant. Si le mandant refuse d'accéder à cette demande, la personne visée par le rapport peut alors s'adresser à la Commission d'accès à l'information.

8.10.4 Dossier d'expertise à la Cour supérieure

Les dossiers d'expertises psychosociales sont ouverts lorsqu'une ordonnance d'expertise est émise par la Cour supérieure en matière de garde d'enfant.

L'accès à ces dossiers est régi par les règles prévues aux articles 17 à 28 de la LSSSS et, de façon complémentaire, par celles de la LAI, lorsqu'elles ne sont pas incompatibles avec les articles de la LSSSS.

De ce fait, un demandeur qui a accès à un dossier d'expertise psychosociale ne pourra avoir accès aux informations contenues au dossier qui concernent des tiers (LAI a. (1)) ou qui ont été fournies par des tiers identifiables (LSSSS a. 18 al. 1) sans leur consentement.

À noter que les titulaires de l'autorité parentale sont des tiers entre eux. Les renseignements qui les concernent ou qu'ils ont fournis doivent être caviardés, en l'absence de leur consentement, lors d'une demande d'accès provenant de l'un d'entre eux, à l'égard de l'autre, le parent requérant a toutefois accès aux renseignements qui le concernent et qui sont contenus au dossier, à moins qu'ils aient été fournis par des tiers identifiables.

Une précaution supplémentaire doit être prise en ce qui concerne plus particulièrement le rapport d'expertise. Tant que celui-ci n'a pas été transmis aux parties par le juge saisi de l'affaire, les parties ne peuvent y avoir accès via le service d'expertise ou via une demande d'accès aux renseignements.

8.10.5 Accès selon l'état du dossier : actif, semi-actif et inactif

Les règles en matière d'accès à l'information énumérées dans la présente politique vont s'appliquer que le dossier soit actif (lorsque la demande d'accès vise le dossier d'un usager qui reçoit actuellement des services) ou semi-actif (lorsque la demande d'accès vise le dossier d'un usager qui ne reçoit plus les services de l'établissement).

Dans la situation où le dossier de l'utilisateur a atteint son délai de destruction (inactif), il est possible que celui-ci soit toujours détenu par l'établissement pendant un certain temps, pour des raisons administratives en lien notamment avec les opérations reliées à la destruction des dossiers. Un dossier peut ne pas être détruit immédiatement lors de l'atteinte de son délai de destruction.

Il importe de souligner que tant que le dossier physique ou électronique de l'utilisateur dont l'état est inactif n'est pas détruit, l'utilisateur ou le représentant de l'utilisateur pourra y avoir accès. Il en est de même en ce qui concerne tout requérant ayant le consentement de l'utilisateur au soutien de sa demande d'accès. En l'absence du consentement de l'utilisateur, ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom, l'accès au dossier inactif ne pourra être autorisé, sauf sur ordonnance du tribunal.

En ce qui concerne les dossiers des usagers suivis dans le cadre de l'application de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*, ceux-ci ne seront accessibles que si la période d'accès prévue pour ces dossiers n'est pas expirée. Après cette période, il ne peut être fait aucune utilisation du dossier pouvant permettre de constater que l'adolescent a fait l'objet de procédures prévues par cette loi (LSJPA a. 128 (1)). Le dossier ne devient alors accessible qu'à l'adolescent lui-même et à son avocat (LSJPA a. 124) ou sur ordonnance du tribunal (LSJPA a. 123) jusqu'à la destruction physique du dossier, selon le calendrier de conservation de l'établissement.

8.11 Demande de rectification de renseignements personnels

Toute demande de rectification de renseignements personnels doit être référée au répondant à l'accès aux documents.

9. TARIFICATION

L'utilisateur peut consulter son dossier sur place gratuitement. Il en va autrement si l'utilisateur adulte veut obtenir copie de son dossier et de certains tiers qui demandent cet accès. Des frais sont exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents concernant l'utilisateur. Le montant et les modalités de paiement sont prescrits par règlement du gouvernement (LAI, a. 85) et selon la grille tarifaire unique de l'établissement.

10. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

10.1 Conseil d'administration

Approuve la présente politique.

10.2 Substitut du responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels

10.2.1 Responsabilités organisationnelles

Supervise l'élaboration, la révision des politiques et procédures, avis, directives et guides en matière d'accès aux renseignements personnels concernant les usagers.

Effectue le suivi de l'application des politiques, des procédures et des documents afférents en matière d'accès aux renseignements personnels concernant les usagers.

Sensibilise les membres du personnel de l'établissement en ce qui concerne les exigences légales en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels. Conseille les membres du personnel sur toute question relative à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels.

Collabore avec le responsable de la sécurité des actifs informationnels (RSAI) à la détermination des mesures de sécurité qui doivent être prises pour assurer la protection des renseignements personnels au niveau de l'établissement.

Vérifie la décision de refus d'accès dans les situations complexes ou litigieuses.

10.2.2 Attribution de l'exercice des activités pour le traitement des demandes d'accès aux renseignements

Tout en conservant ses responsabilités liées à l'application de la *Loi sur l'accès*, le substitut du responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels attribue l'exercice des activités liées à l'accès aux renseignements personnels aux personnes sous son autorité hiérarchique ou fonctionnelle. Ces personnes sont appelées à lui rendre compte de l'exercice de leurs activités. Les tâches sont ainsi distribuées, afin d'assurer que les droits des demandeurs et les dispositions légales en matière d'accès trouvent leur application, et ce, dans un souci d'efficacité organisationnelle. Puisque le substitut du responsable de l'accès aux documents est le seul à lier juridiquement l'organisme concernant la décision de rendre accessible ou non un document ou un renseignement personnel concernant les usagers, tous les motifs de refus doivent lui être soumis pour vérification dans les situations complexes ou litigieuses.

10.3 Gestionnaires

S'assurent de la diffusion de cette politique au personnel qui dispensent des services directs à la clientèle.

10.4 Employés et professionnels

Informent l'utilisateur ou son représentant ou le tiers des modalités d'accès au dossier lors d'une demande d'accès au dossier de l'utilisateur.

Transmettent avec diligence toute demande d'accès aux renseignements personnels au répondant à l'accès aux documents.

10.5 Répondant à l'accès aux documents

Répond aux demandes d'information du personnel concernant l'application de la présente politique.

Détermine la recevabilité de la demande (selon les lois et la politique en vigueur).

Communique avec le professionnel ou l'employé au dossier ou le chef des services pour transmettre l'information sur la demande, évalue le préjudice potentiel envers l'utilisateur et détermine les modalités d'accompagnement du requérant dans l'accès à l'information;

Réalise les démarches nécessaires pour obtenir les dossiers pour le traitement de la demande;

Effectue une lecture judicieuse des dossiers en fonction des demandes, détermine l'information à laquelle le requérant a droit d'accès et prépare le contenu des documents, selon les dispositions légales;

Orchestre, s'il y a lieu, les consultations professionnelles requises pour le traitement de la demande;

Soumet les motifs de refus au substitut du responsable de l'accès aux documents pour vérification dans les situations complexes ou litigieuses ;

Informe le requérant de l'estimation des coûts, s'il y a lieu;

Caviarde les documents, lorsque requis (soustraire l'information non accessible au requérant);

Applique les modalités de facturation, s'il y a lieu, selon la pratique de l'établissement;

Transmet la correspondance au requérant contenant une copie des documents demandés ainsi qu'une lettre confirmant le traitement de la demande, selon les délais définis par le cadre législatif;

Tient à jour le registre d'accès à l'information, selon les demandes;

Tient à jour ses connaissances en référence aux textes législatifs et à la documentation pertinente en la matière.

11. BIBLIOGRAPHIE

ASSOCIATION DES CENTRES JEUNESSE DU QUÉBEC (2013), *Cadre de référence en matière d'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels*

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DES ARCHIVISTES MÉDICALES (2008), *Accès à l'information contenue au dossier de l'utilisateur*

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2008), *Communiquer pour protéger les enfants*

RÉSEAU JURIDIQUE DU QUÉBEC, *Le dossier patient au Québec : confidentialité et accès*

COLLÈGE DES MÉDECINS DU QUÉBEC (2006), *La médecine d'expertise, Guide d'exercice*

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2010), *Manuel de référence en protection de la jeunesse*

MARTIN HÉBERT (2002), *Aspects juridiques du dossier de santé et de services sociaux*,
Association québécoise des archivistes médicales

JEAN-PIERRE MENARD (2002), *Le dossier patient au Québec : confidentialité et accès*, site
internet : <http://www.avocat.qc.ca/public/iidossiermedical3.htm>

PROTECTEUR DU CITOYEN (2014), *Procédure d'examen des plaintes en matière de santé et
de services sociaux*

12. SIGNATURES

ÉLABORATION :	Victor Bilodeau Agent de planification, de programmation et de recherche Direction du programme jeunesse famille Nathalie Carrier Coordonnatrice accueil-admission, centrale de rendez-vous, archives et transcription médicale Direction des services multidisciplinaires	
COLLABORATION :	Équipe des chefs de service - Accueil, admission, archives, centrale de rendez et transcription médicale Direction des services multidisciplinaires Martin Dionne Chef de service Développement des pratiques professionnelles Direction des services multidisciplinaires Équipe des conseillers-cadres en pratiques professionnelles Direction des services multidisciplinaires	
ANNULE ET REPLACE :	CSSSAE	<i>Politique, accès au dossier de l'utilisateur, 2008</i> <i>Politique sur la divulgation à un tiers d'un renseignement contenu au dossier d'un usager, 2008</i>
	CSSSD	<i>Règlement portant sur la confidentialité et l'accès au dossier de santé d'un usager, 2015</i>
	CSSSE	<i>Politique de gestion de l'information contenue au dossier clinique, 2014</i>
	CSSSM	<i>Politique de confidentialité et d'accès au dossier de l'utilisateur, 2014</i>
	CSSSTR	<i>Politique de confidentialité et de gestion des dossiers des usagers, 2007</i>
	CSSSVB	<i>Politique de confidentialité et de gestion des dossiers des usagers (document de travail)</i>

	CJMCQ	<i>Politique et procédure d'accès à des renseignements personnels concernant un usager par : l'utilisateur, le titulaire de l'autorité parentale, le représentant de l'utilisateur, 2011</i>
		<i>Politique et procédure d'accès à un tiers de renseignements personnels concernant un usager, 2011</i>
	CRDITED	<i>Politique relative au dossier de l'utilisateur : son contenu, sa conservation, sa consultation, sa circulation et sa destruction, 2008</i>
	Domrémy	<i>Politique Confidentialité et protection des renseignements personnels, 2015</i>
	InterVal	<i>POL-DG- Confidentialité et protection des renseignements personnels, 2014</i>
ADOPTÉ PAR :	Conseil d'administration du CIUSSS MCQ <i>Original signé par</i> <hr/> Richard Desrochers, président Date : 2016-06-21	
RÉVISION :	2019	