



RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	PROCÉDURE SUR L'UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE	PROCÉDURE NUMÉRO 9.2.15
DESTINATAIRES :	Toutes les directions et tous les services	
ÉMISE PAR :	La direction générale	
APPROUVÉE PAR :	Le conseil d'administration	
Entrée en vigueur :	2019-03-05	Révision :
		Mise à jour par : Direction générale

1. OBJET

La présente procédure vise à établir 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).

2. CADRE JURIDIQUE ET ADMINISTRATIF

- Loi sur la santé et les services sociaux (chapitre S-4.2) (LSSSS);
- 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 (r. 16.1);
- Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022;

3. POLITIQUE DE RÉFÉRENCE

Lutte contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité.

4. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique aux personnes qui résident et qui œuvrent au sein de la Résidence Angelica (ci-après la Résidence) :

- Résidents hébergés, leurs familles et leurs proches;
- Tous les gestionnaires;
- Toute personne œuvrant à la Résidence Angelica;
- Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS);

La présente procédure a comme objectif de :

- 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;

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Direction générale	Directeur général adjoint	1

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	PROCÉDURE SUR L'UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE	NUMÉRO : 9.2.15
----------------	---	------------------------

- Établir les obligations de l'établissement.

La procédure n'encadre pas le recours à des moyens technologiques à des fins de communication. Elle ne vise pas non plus l'utilisation de mécanismes à des fins de surveillance par l'établissement.

5. DÉFINITIONS

• MALTRAITANCE

Geste singulier ou répétitif ou un défaut d'actions appropriées qui se produisent dans une relation où il devrait y avoir de la confiance et qui cause, intentionnellement ou non, du tort ou de la détresse à une personne.¹

• MÉCANISMES DE SURVEILLANCE

Tout mécanisme, dispositif ou moyen technologique 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.

6. ÉNONCÉ DE PROCÉDURE

Les principes suivants ont guidé l'élaboration de la présente procédure :

- 6.1 Le besoin des familles de veiller au bien-être, à la qualité de vie et à la sécurité de leurs proches hébergés à la Résidence est reconnu;
- 6.2 La Résidence veille au respect des droits fondamentaux des résidents garantis par les chartes et les lois relatives aux droits et libertés de la personne, tels que le droit à la vie, à la sûreté, à l'intégrité et à la liberté de sa personne, le droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation et le droit à la vie privée;
- 6.3 La Résidence prodigue des soins et des services de qualité et sécuritaires aux résidents en fonction de l'évaluation des besoins effectuée;
- 6.4 La Résidence procure à toute personne qui travaille des conditions de travail justes et raisonnables et qui respectent sa santé, sa sécurité et son intégrité physique, conformément à la loi;
- 6.5 La Résidence met en place les conditions favorisant le développement et l'application d'approches où le lien de confiance et de collaboration est établi entre le résident, ses proches, les intervenants ainsi que la direction;
- 6.6 L'installation et l'utilisation d'un mécanisme de surveillance dans la chambre ou l'espace de vie privée d'un résident doit reposer sur le consentement volontaire et valide du résident ou de son représentant, le cas échéant, lorsque ce dernier est autorisé par la loi à consentir pour le

¹ Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, article 2, paragraphe 3.

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Direction générale	Directeur général adjoint	2

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	PROCÉDURE SUR L'UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE	NUMÉRO : 9.2.15
---------	---	-----------------

résident. Même dans ce dernier cas, la personne hébergée devrait être partie prenante à la décision;

- 6.7 La Résidence s'assure de mettre en place les mécanismes d'assurance qualité et d'en faire la promotion afin que le résident ou son représentant ou ses proches soient informés de l'ensemble des moyens mis à leurs disposition;
- 6.8 Lors de son admission, la Résidence doit informer le résident ou son représentant de la procédure sur la présence de mécanisme de surveillance dans ses installations;
- 6.9 La Résidence indique de façon adéquate de la possibilité que des mécanismes de surveillance soient installés dans ses installations (annexe 1), les indications doivent être visibles à toute personne qui circule à la Résidence et les indications ne doivent pas permettre d'identifier l'endroit où est installé un mécanisme de surveillance;
- 6.10 La Résidence désigne une personne chargée de fournir le soutien nécessaire au résident, ou à son représentant, pour lui permettre de se conformer à la procédure :

La directrice des soins infirmiers et des programmes à la clientèle est la personne désignée à la Résidence Angelica pour l'application de la procédure.

- 6.11 La Résidence procède à la pose d'affiche (annexe 2) informant qu'il existe un règlement auquel se référer concernant l'encadrement de l'utilisation des mécanismes de surveillance et des dépliants (annexe 3) sont disponibles dans les présentoirs.

7. ÉNONCÉ DE PROCÉDURE

Les résidents hébergés et leurs proches qui envisagent d'installer une caméra ou tout autre mécanisme de surveillance, doivent savoir que :

Précisions sur les règles relatives à l'installation et à l'utilisation de mécanismes de surveillance

- 7.1 L'installation d'un mécanisme de surveillance doit être faite par le résident ou son représentant, le cas échéant. Lorsque le mécanisme est installé par le représentant, ce dernier doit obtenir le consentement du résident, sauf si un tel consentement est impossible à obtenir;
- 7.2 L'installation d'un mécanisme de surveillance n'est permise qu'aux fins d'assurer la sécurité du résident ou celle de ses biens ou de s'assurer de la qualité des soins et des services qui lui sont offerts, notamment afin de repérer un cas de maltraitance envers le résident;
- 7.3 L'utilisation d'un mécanisme de surveillance par un représentant du résident ne doit pas s'effectuer en continu, sauf dans les cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme le justifient;
- 7.4 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

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Direction générale	Directeur général adjoint	3

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	PROCÉDURE SUR L'UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE	NUMÉRO : 9.2.15
----------------	---	------------------------

consentement des autres résidents hébergés dans cette chambre, ou leurs représentants, avant de procéder à son installation, sauf dans les cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme justifient de ne pas obtenir un tel consentement. Le mécanisme de surveillance ne doit pas être installé en vue de capter des images ou des sons des autres résidents hébergés dans cette chambre;

- 7.5 Un mécanisme de surveillance ne doit pas être installé et utilisé en vue de capter des images ou des sons provenant de l'extérieur de la chambre du résident où un mécanisme est installé. Un mécanisme de surveillance 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;
- 7.6 L'installation ou l'utilisation d'un mécanisme de surveillance ne doit pas nécessiter de modifications aux biens appartenant à la Résidence, sauf avec le consentement de la direction générale;
- 7.7 L'installation ou l'utilisation de mécanismes de surveillance ne doit pas entraîner de coûts pour la Résidence, sauf avec le consentement de la direction générale;
- 7.8 Le mécanisme de surveillance doit être retiré lorsque son utilisation n'est plus nécessaire aux fins recherchées par l'installation de ce mécanisme. La nécessité de l'utilisation d'un mécanisme de surveillance doit faire l'objet d'une réévaluation par le résident ou son représentant, le cas échéant, au moins tous les six mois. Le résident ou son représentant, le cas échéant, doit alors évaluer si les motifs ayant justifié l'installation du mécanisme sont toujours valables, si les objectifs poursuivis par l'installation ont été atteints et si les modalités d'utilisation du mécanisme sont respectées;
- 7.9 Les personnes qui ne se conforment pas à ces dispositions s'exposent à des poursuites, notamment en vertu de la Charte québécoise des droits et libertés de la personne et du Code civil du Québec.

Précisions sur les règles relatives à l'utilisation et à la conservation des images et des enregistrements

- 7.10 Le résident ou son représentant, le cas échéant, est responsable d'assurer la confidentialité et la sécurité des images captées à partir d'un mécanisme de surveillance ainsi que des enregistrements réalisés à partir d'un tel mécanisme. La captation et l'utilisation des images et des enregistrements à des fins autres que celles visées à l'article 7.2 de la procédure ou leur retransmission à des personnes sans l'autorisation du résident ou de son représentant sont interdites;

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Direction générale	Directeur général adjoint	4



RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	PROCÉDURE SUR L'UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE	NUMÉRO : 9.2.15
----------------	--	------------------------

- 7.11 L'utilisation des images captées à partir d'un mécanisme de surveillance ainsi que celle des enregistrements réalisés à partir d'un tel mécanisme est limitée à ce qui est nécessaire aux fins prévues à l'article 7.2. Les images captées ainsi que les enregistrements ne doivent pas être utilisés pour une diffusion publique (Internet, réseaux sociaux, médias), et ce, afin de respecter le droit à la vie privée des personnes concernées;
- 7.12 La communication des images et des enregistrements doit être limitée et effectuée de manière à protéger l'identité des personnes dont l'image ou la voix a été captée, sauf pour les cas suivants :
- a) À l'établissement qui héberge le résident, au CLPQS de la Résidence ou au Protecteur des usagers;
 - b) À un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, si les enregistrements sont nécessaires aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;
 - c) À toute autre personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité d'une personne.
- 7.13 Les enregistrements de doivent pas être conservés que si cette conservation est nécessaire à l'atteinte des fins recherchées par l'installation du mécanisme. La nécessité de la conservation doit être réévaluée par l'utilisateur ou son représentant, le cas échéant, au moins tous les six mois;
- 7.14 La destruction d'un enregistrement doit être effectuée par l'utilisateur ou son représentant, le cas échéant, ou à leur demande;
- 7.15 La destruction d'un enregistrement réalisé à partir d'un mécanisme de surveillance doit être effectuée à l'aide de moyens sûrs et définitifs qui assurent le caractère confidentiel des renseignements contenus à l'enregistrement;
- 7.16 La méthode de destruction utilisée doit tenir compte du support utilisé pour l'enregistrement ainsi que du caractère confidentiel des enregistrements;
- 7.17 Un registre (annexe 4) est tenu, de façon confidentielle.

8. RESPONSABILITÉS D'APPLICATION

- 8.1 Le Conseil d'administration est responsable d'approuver la présente procédure;
- 8.2 Le comité de régie recommande l'approbation et les modifications apportées à la présente procédure, au Conseil d'administration;
- 8.3 La direction générale est responsable de l'application de la présente procédure;
- 8.4 Les directions et services sont responsables de la diffusion et du suivi de la présente procédure;
- 8.5 Le CLPQS s'assure que les droits des résidents sont respectés et qu'ils reçoivent des services de qualité.

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Direction générale	Directeur général adjoint	5



RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	PROCÉDURE SUR L'UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE	NUMÉRO : 9.2.15
----------------	--	------------------------

9. OUVRAGES CONSULTÉS

- 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 (r.16.1);
- Guide de mise en œuvre du règlement r.16.1;
- Plan d'action gouvernementale pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées (2017-2022);
- Résidence Berthiaume-Du Tremblay, Procédure n°: POL-PRO-DQCRI-GRQ-325 – Utilisation par les résidents de mécanismes de surveillance;
- LAVERY, Avocats, Bulletin « Le Droit de savoir » - « Souriez ! Vous êtes filmés » Véronique Morin 2018-04-27.

10. MÉCANISMES DE RÉVISION

La présente procédure et les documents qui l'accompagnent sont mis à jour à la suite des modifications apportées aux processus internes de gestion ayant un rapport direct avec un ou des éléments de leur contenu. La procédure est révisée au moins à chaque période de trois ans.

11. APPROBATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente procédure entre en vigueur lors de son approbation à une réunion ordinaire du Conseil d'administration, précédé par un dépôt pour recommandation en comité de régie.

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Direction générale	Directeur général adjoint	6

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	PROCÉDURE SUR L'UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE	NUMÉRO : 9.2.15
---------	---	-----------------

ANNEXE 1



Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Direction générale	Directeur général adjoint	7

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	PROCÉDURE SUR L'UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE	NUMÉRO : 9.2.15
----------------	---	------------------------

ANNEXE 2



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 :

Madame Nancy Tavares, Directrice des soins infirmiers et des programmes clientèle, poste 288

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Direction générale	Directeur général adjoint	8

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :

PROCÉDURE SUR L'UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE

NUMÉRO : 9.2.15

ANNEXE 3



PRINCIPALEMENT, VOUS DEVEZ SAVOIR :

- Que l'établissement doit informer le résident, ou son représentant, ou le régiment, relatif à la présence de 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'il doit aussi faire l'objet d'une réévaluation continue de la part de l'établissement, du développement du lien de confiance entre le résident et tout membre de l'équipe soignante et que l'intervention accompagnateur ou le chef d'équipe doit être documentée.
- Que lorsqu'un mécanisme de surveillance est installé dans une chambre où sont hébergés plusieurs résidents, le résident qui installe ou son représentant, le cas échéant, doit obtenir cette chambre ou les appartements dans ce dortoir, cette chambre ou ces appartements 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 résidents, et ne doit 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 capturer des données relatives à un bain, sauf dans les cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme le justifient.
- La surveillance ne doit pas s'exécuter en continu, sauf dans les cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme de surveillance ne le justifient pas.
- 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 renseignements de même que leur utilisation doivent être documentées.
- Le choix de la méthode de destruction doit tenir compte du support utilisé et du caractère confidentiel des renseignements.
- L'établissement doit indiquer clairement la présence possible de mécanismes de surveillance dans les notices de renseignements à diffuser l'endroit précis où ils sont installés.



Cadre réglementaire

Le règlement concernant les modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance doit être établi et révisé dans une installation maintenant par un établissement qui explore un centre d'hébergement en vertu de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

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 quoi il est possible de conserver
- les obligations de l'établissement

Pour connaître l'ensemble des mesures prévues au règlement, veuillez consulter le site Web suivant : maitraitanceincines.gouv.qc.ca

Quebec

UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE EN CHSLD

ENSEMBLE
on fait avancer le Québec

Quebec

QUEST-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 privé lorsque les circonstances le justifient. L'installation n'est permise que pour assurer la sécurité du résident ou celle de ses biens, ou pour protéger la sécurité des autres résidents et des services qui lui sont offerts, notamment afin de prévenir 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 résidents qui assure aux personnes âgées un milieu de vie sécurisé. Le gouvernement du Québec a adopté le règlement concernant les modalités d'utilisation des mécanismes de surveillance par un résident d'un établissement qui exploite un CHSLD.

QUEST-CE QU'UN MÉCANISME DE SURVEILLANCE?

Tout mécanisme, dispositif ou moyen technologique, asservis ou non, permettant de capter des renseignements relatifs à la vie privée de surveillance, par exemple, une caméra de surveillance, une tablette électronique ou un téléphone intelligent.

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Direction générale	Directeur général adjoint	9

RECUEIL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES

OBJET :	PROCÉDURE SUR L'UTILISATION PAR LES RÉSIDENTS DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE	NUMÉRO : 9.2.15
----------------	--	------------------------

ANNEXE 4

Registre sur l'installation d'une caméra ou d'autres moyens technologiques					
Modalités encadrant l'utilisation d'un système par caméra ou autres moyens technologiques					
Date de l'installation	Nom de la personne qui demande l'installation	Numéro de la chambre	Nature du motif juste et raisonnable qui justifie l'installation	Mesures de protection relatives à l'accès aux Images, à leur diffusion et à la conservation des enregistrements	Date de la désinstallation

Identification du rédacteur		Page
Résidence Angelica Direction générale	Directeur général adjoint	10