

## POLITIQUE DE GOUVERNANCE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX

### Historique du document normatif :

<b>Adoption</b>	<b>Résolution ou nom du comité</b>
1996-08-16	(instance inconnue)
<b>Modifications</b>	
2004-11-23	Comité de coordination de la direction générale
2015-02-24	Comité de direction
2017-12-07	US2017.12.07-5.7 (Conseil d'administration)
2020-03-26	US2020.03.26-7.2 (Conseil d'administration)
2022-09-22	US2022.09.22-8.2 (Conseil d'administration)
2025-06-19	US2026.06.19-8.6 (Conseil d'administration)

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Contexte et champ d'application .....</b>	<b>4</b>
1.1 Contexte .....	4
1.2 Champs d'application .....	4
<b>2. Définitions et références.....</b>	<b>5</b>
2.1 Définitions .....	5
<b>3. Cadre juridique et références.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Objectifs .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Principes directeurs .....</b>	<b>10</b>
<b>6. Rôles et responsabilités .....</b>	<b>11</b>
6.1 Conseil d'administration .....	11
6.2 Président-directeur général .....	11
6.3 Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements .....	11
6.4 Directeurs .....	12
6.5 Gestionnaires .....	12
6.6 Personnes œuvrant à Urgences-santé et toute autre personne visée par la politique.	13
6.7 Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.....	13
<b>7. Gestion et protection des Renseignements : règles applicables .....</b>	<b>13</b>
7.1 Règles générales .....	13
7.2 Nécessité .....	14
7.3 Confidentialité.....	14
7.4 Sécurité.....	14
7.5 Consentement.....	14
7.6 Collecte.....	15
7.7 Le cas du mineur de moins de 14 ans .....	16
7.8 Utilisation.....	16
7.9 Organisation et évaluation des services de santé et de services sociaux .....	17

7.10 Renseignements personnels collectés ou utilisés dans le cadre d'un sondage .....	17
7.11 Communication.....	17
7.12 Communications de Renseignements de santé et de services sociaux nécessaires à des fins de sécurité publique ou de poursuites pour une infraction .....	17
7.13 Destruction ou anonymisation.....	19
7.14 Mesures de sécurité de l'information.....	19
<b>8. Comité sur l'accès à l'information et la protection des Renseignements .....</b>	<b>19</b>
8.1 Responsabilité.....	19
8.2 Composition .....	20
<b>9. Mécanismes de journalisation et analyse des accès .....</b>	<b>20</b>
<b>10. Traitement des incidents de confidentialité .....</b>	<b>21</b>
<b>11. Calendrier de mise à jour des produits ou services technologiques .....</b>	<b>22</b>
<b>12. Activités de formation et sensibilisation .....</b>	<b>22</b>
12.1 Formation obligatoire .....	22
12.2 Activités de formation et de sensibilisation.....	22
<b>13. Processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements .....</b>	<b>23</b>
<b>14. Demande d'accès et de rectification aux renseignements et demande d'accès aux documents administratifs .....</b>	<b>23</b>
14.1 Engagement spécifique du personnel .....	23
<b>15. Politique, directive, procédure ou guide des établissements .....</b>	<b>24</b>
<b>16. Dispositions finales.....</b>	<b>24</b>
16.1 Sanctions .....	24
16.2 Diffusion .....	24
<b>Annexe 1 – Engagement et reconnaissance de confidentialité .....</b>	<b>25</b>

## 1. Contexte et champ d'application

### 1.1 Contexte

À titre d'organisme public, Urgences-santé a le devoir de protéger les Renseignements de santé et de services sociaux et les Renseignements personnels qu'elle détient, que leur conservation soit assurée par cette dernière ou par un tiers. À cette fin, elle doit appliquer le principe de responsabilité lui imposant notamment le devoir de protéger ces Renseignements. Elle doit également être en mesure de prouver en tout temps qu'elle respecte ses obligations en matière de protection des Renseignements de santé et de services sociaux et des Renseignements personnels, et qu'elle prend les mesures nécessaires afin de protéger efficacement ces Renseignements.

Pour ce faire, elle doit notamment adopter une politique de gouvernance à l'égard des Renseignements de santé et de services sociaux et doit publier sur son site Internet les règles encadrant sa gouvernance à l'égard des Renseignements personnels.

La présente politique énonce les principes fondamentaux applicables à la protection, à la sécurité et à la confidentialité des Renseignements de santé et de services sociaux et des Renseignements personnels détenus par Urgences-santé.<sup>1</sup>

### 1.2 Champs d'application

La politique vise Urgences-santé. Elle s'applique à toute personne œuvrant à Urgences-santé.

La politique s'applique à l'ensemble des Renseignements personnels et des Renseignements de santé et de services sociaux détenus par Urgences-santé. Pour davantage de clarté, la politique s'applique, entre autres, aux Renseignements suivants :

- Les dossiers des membres du personnel, incluant leurs Renseignements personnels;
- Les dossiers cliniques des usagers, incluant leurs Renseignements de santé et de services sociaux;
- Les bases de données d'Urgences-santé contenant les différents enregistrements audio et formulaires complétés et les dossiers d'intervention qui font état des interventions d'Urgences-santé auprès d'usagers.

Elle s'applique en tout lieu et en tout temps à toutes les personnes participant aux activités d'Urgences-santé et qui contribuent à la réalisation de sa mission, qu'elles soient rémunérées ou non par celle-ci. Ceci inclut notamment les personnes œuvrant à Urgences-santé.

---

<sup>1</sup> La présente politique est largement inspirée de la Politique cadre de gouvernance des renseignements personnels et des renseignements de santé et de services sociaux adoptée par Santé Québec (version du 1<sup>er</sup> décembre 2024).

## 2. Définitions et références

### 2.1 Définitions

**Anonymisation** ou **anonymiser** : Rendre un Renseignement sous une forme ne permettant pas d'identifier directement ou indirectement la personne concernée par le Renseignement, et ce, de façon permanente et irréversible.

**Calendrier de conservation** : Calendrier de conservation au sens de la *Loi sur les archives* et approuvé par Bibliothèque et Archives nationales du Québec.

**Collecte** ou **collecter** : Toute opération visant à obtenir un Renseignement.

**Comité sur l'accès à l'information et la protection des Renseignements** : Comité chargé de soutenir Urgences-santé notamment dans l'exercice de ses responsabilités et dans l'exécution de ses obligations en lien avec l'accès à l'information et la protection des Renseignements.

**Commission** : Commission d'accès à l'information du Québec.

**Communication** ou **communiquer** : Toute action visant à transmettre à un tiers des Renseignements ou à y donner accès.

**Conseil d'administration** : le conseil d'administration d'Urgences-santé prévu à la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, RLRQ, c. S-6.2.

**Conservation** ou **conserver** : Action de détenir des Renseignements, peu importe le support, que ces Renseignements soient activement utilisés ou non. Urgences-santé détient les Renseignements, même lorsqu'elle confie leur conservation à un tiers.

**Cycle de vie** : Ensemble des étapes visant le traitement d'un Renseignement soit la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction ou l'anonymisation de celui-ci.

**Destruction** ou **détruire** : Action de détruire de façon permanente et irréversible, un Renseignement, mettant ainsi fin au cycle de vie de celui-ci.

**Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP)** : Démarche préventive visant à mieux protéger les renseignements et à respecter la vie privée des personnes physiques en considérant l'ensemble des facteurs susceptibles d'avoir un impact sur le respect de la vie privée des personnes visées par un projet. Elle vise à identifier les risques d'atteinte à la vie privée, à évaluer les impacts de ceux-ci et à mettre en place les mesures requises afin d'atténuer ces risques.

**Engagement** : engagement et reconnaissance de confidentialité que doivent signer les personnes œuvrant à Urgences-santé, prévu en annexe de la politique.

**Guide sur les incidents de confidentialité** : guide approuvé par le comité sur l'accès à l'information et la protection des Renseignements.

**Incident de confidentialité** : Accès, utilisation ou communication non autorisés par la loi d'un Renseignement, perte d'un Renseignement ou toute autre atteinte à sa protection.

**Intervenant** : Personne physique qui offre des services du domaine de la santé et des services sociaux ou qui fournit à une telle personne des services de soutien technique ou administratif au sein d'Urgences-santé.

**Loi sur l'accès** : *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ c. A-2.1.

**Personne œuvrant à Urgences-santé** : Membre du personnel, gestionnaire, professionnel, exerçant ses activités professionnelles au sein d'Urgences-santé, chercheur, stagiaire, étudiant, travailleur autonome, bénévole ainsi que toute autre personne physique qui fournit des services à une personne pour le compte d'Urgences-santé ou qui collabore à cette prestation de services.

**Personne concernée** : Personne physique à l'égard de laquelle se rapporte un Renseignement.

**Politique** : Vise la présente Politique de gouvernance des Renseignements personnels et des Renseignements de santé et de services sociaux.

**Professionnel** : Toute personne qu'elle soit salariée ou non d'Urgences-santé, qui y exerce une profession au sens du Code des professions au sein d'Urgences-santé.

**Préjudice sérieux** : acte ou événement susceptible de porter atteinte à une personne concernée par un incident de confidentialité ou à ses biens. Un Préjudice sérieux peut s'illustrer notamment par de l'humiliation, une atteinte à la réputation, une perte financière, un vol d'identité, des conséquences négatives sur un dossier de crédit ou une perte d'emploi.

**Recherche** : Démarche visant le développement des connaissances, notamment à des fins d'innovation, au moyen d'un projet structuré ou d'une investigation systématique.

**Renseignement** : Ce mot lorsqu'il apparaît précédé d'une lettre majuscule dans la présente politique, signifie Renseignement personnel et Renseignement de santé et de services sociaux.

**Renseignement personnel** : Cette expression lorsqu'elle apparaît précédée d'une lettre majuscule dans la présente politique, signifie renseignement qui concerne une personne physique et qui permet directement ou indirectement de l'identifier. Le nom d'une personne physique n'est pas un renseignement personnel, sauf lorsqu'il est mentionné avec un autre renseignement la concernant ou lorsque sa seule mention révélerait un renseignement personnel concernant cette personne. Un renseignement personnel qui a un caractère public n'est pas soumis aux règles de protection prévues par la politique. L'accès et la protection d'un Renseignement personnel sont visés par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

**Renseignement de santé et de services sociaux** (aussi nommé dossier de l'utilisateur) : Cette expression lorsqu'elle apparaît précédée d'une lettre majuscule dans la présente politique, signifie tout renseignement qui permet, même indirectement, d'identifier une personne et qui répond à l'une des caractéristiques suivantes :

1. Il concerne l'état de santé physique ou mental de cette personne et ses facteurs déterminants, y compris les antécédents médicaux ou familiaux de la personne;
2. Il concerne tout matériel prélevé sur cette personne dans le cadre d'une évaluation ou d'un traitement, incluant le matériel biologique, ainsi que tout implant ou toute orthèse, prothèse ou autre aide suppléant à une incapacité de cette personne;
3. Il concerne les services de santé ou les services sociaux offerts à cette personne, notamment la nature de ces services, leurs résultats, les lieux où ils ont été offerts et l'identité des personnes ou des groupements qui les ont offerts;
4. Toute autre caractéristique déterminée par règlement du gouvernement.

De plus, un renseignement permettant l'identification d'une personne tels son nom, sa date de naissance, ses coordonnées ou son numéro d'assurance maladie est un Renseignement de santé et de services sociaux lorsqu'il est accolé à un renseignement visé au premier alinéa ou qu'il est recueilli en vue de l'enregistrement, de l'inscription ou de l'admission de la personne concernée dans un établissement ou de sa prise en charge par un autre organisme du secteur de la santé et des services sociaux.

Un renseignement qui concerne une personne œuvrant à Urgences-santé, ou qui concerne un mandataire ou un prestataire de services n'est pas un Renseignement de santé et de services sociaux lorsqu'il est recueilli à des fins de gestion des ressources humaines. Ce renseignement est plutôt un Renseignement personnel.

Le fait qu'une personne soit un usager d'Urgences-santé constitue un Renseignement de santé et de services sociaux.

L'accès et la protection d'un Renseignement de santé et de service sociaux sont visés par la *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux*.

**Représentant légal** : Toute personne reconnue par la loi ou le tribunal pour agir à titre de représentant légal de l'utilisateur.

**Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements** : Personne exerçant le rôle de responsable de l'accès aux dossiers, de responsable de la protection des renseignements personnels aux termes de la *Loi sur l'accès* ainsi que celui de responsable de la protection des renseignements de santé et de services sociaux en vertu de la *Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux*. Cette personne est désignée par le président-directeur général d'Urgences-santé.

**Tiers** : Personne physique ou morale externe à Urgences-santé, qu'elle soit liée ou non à Urgences-santé par contrat.

**Usager** : Toute personne physique recevant ou ayant reçu des services de santé ou des services sociaux dispensés par Urgences-santé ou par un tiers pour le compte d'Urgences-santé.

**Utilisation** ou **utiliser** : Toute action où une personne fait usage d'un Renseignement.

### 3. Cadre juridique et références

La politique s'inscrit dans le cadre normatif suivant :

- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A- 2.1) et ses règlements;
- *Loi sur les archives* (RLRQ, chapitre A-21.1);
- Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (RLRQ, chapitre C-1.1);
- Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (RLRQ, chapitre G-1.021) et ses règlements;
- Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement (RLRQ, chapitre G-1.03);
- Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux (RLRQ, chapitre R-22.1) et ses règlements;
- Loi sur les services préhospitaliers d'urgence (RLRQ, chapitre S-6.2)
- Charte des droits et libertés de la personne (RLRQ, chapitre C-12);
- Code civil du Québec (CCQ-1991);
- *Code des professions* (RLRQ, chapitre C-26) et les codes de déontologie des professionnels du domaine de la santé et des services sociaux.

La politique doit être lue en conjonction avec les documents suivants :

- Guide sur les incidents de confidentialité (PRO-6006-b),
- Procédure d'application des règles d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (PRO-6006-d),
- Politique de gestion documentaire (POL-6044),
- Politique de destruction des documents (POL-6045),
- Politique de sécurité de l'information numérique (POL-6007),
- Politique d'utilisation des médias sociaux (POL-6032),
- Politique de télétravail (POL-6065),

- Procédure de protection de l'information numérique et l'accès aux fichiers (PRO-7020),
- Procédure de gestion des équipements technologiques (PRO-6064),
- Politique de télécommunications mobiles (POL-6025)
- Politique de communications informatisées (POL-6005).

#### **4. Objectifs**

Les objectifs de la politique sont les suivants :

- Établir les règles de gouvernance concernant les Renseignements détenus par Urgences-santé;
- Établir le cadre général de la protection des Renseignements personnels en vigueur au sein d'Urgences-santé;
- Définir les rôles et responsabilités des personnes œuvrant à Urgences-santé;
- Prévoir les catégories de personnes qui peuvent utiliser les Renseignements dans l'exercice de leurs fonctions;
- Prévoir les mécanismes de journalisation et les mesures de sécurité propres à assurer la protection des Renseignements;
- Prévoir les conditions et les modalités suivant lesquelles des Renseignements peuvent être communiqués lorsque cette communication est nécessaire à des fins de sécurité publique ou de poursuites pour une infraction;
- Prévoir le maintien d'un calendrier de mise à jour des produits et services technologiques utilisés par Urgences-santé;
- Limiter et prévenir les incidents de confidentialités en prévoyant notamment les modalités de traitement des incidents de confidentialité;
- Prévoir les modalités de traitement des plaintes relatives à la protection des Renseignements;
- Prévoir l'obligation d'offrir des activités de formation et de sensibilisation en matière de protection des Renseignements offertes aux personnes œuvrant à Urgences-santé;
- Informer les personnes œuvrant à Urgences-santé des actions à prendre pour protéger les Renseignements ainsi que pour se conformer au cadre normatif en vigueur;
- Assurer le respect du droit à la vie privée des personnes concernées;
- Accroître une culture de protection des Renseignements axée sur la responsabilisation individuelle et collective, la transparence ainsi que sur l'amélioration continue des pratiques;

- Favoriser la transparence et énoncer les engagements d’Urgences-santé en matière de protection des Renseignements.

Elle vise l’ensemble des phases de possession des Renseignements personnels, soit leur collecte, utilisation, traitement, entreposage, communication et destruction.

## 5. Principes directeurs

La politique se fonde sur les principes directeurs énumérés ci-dessous :

- La collecte, l’utilisation, la conservation et la communication des Renseignements constituent des activités nécessaires à la réalisation des missions d’Urgences-santé;
- Le droit à la vie privée est un droit fondamental protégé par la *Charte des droits et libertés de la personne*;
- Urgences-santé est responsable de la protection des Renseignements personnels qu’elle détient, incluant ceux conservés par un tiers pour le compte d’Urgences-santé et cette responsabilité est partagée par l’ensemble des personnes visées par la présente politique;
- Toute personne qui fait appel aux services d’Urgences-santé pour y recevoir des soins et services ou qui contribue à ses missions doit pouvoir communiquer ses Renseignements aux personnes qui y œuvrent avec confiance et avec l’assurance que son droit à la vie privée sera respecté;
- Le droit d’une personne de recevoir des services de santé et des services sociaux ne peut être compromis par sa décision de ne pas consentir à l’utilisation ou à la communication d’un Renseignement de santé et de services sociaux le concernant ou par sa volonté d’en restreindre ou d’en refuser l’accès;
- Les personnes visées par la politique doivent respecter les restrictions quant à l’accès aux Renseignements de santé et de services sociaux;
- Les personnes visées par la politique doivent prendre les mesures de sécurité raisonnables pour assurer la protection des Renseignements et s’assurer d’appliquer l’ensemble des procédures, des directives et des consignes applicables à l’accès, à la collecte, au traitement, à l’utilisation, à la communication, à la conservation, à la destruction et à l’anonymisation des Renseignements, le cas échéant. Ces mesures de sécurité visant les Renseignements personnels doivent être adaptées à leur sensibilité, la finalité de leur utilisation, leur quantité, leur répartition et leur support;
- Une protection responsable et rigoureuse des Renseignements est compatible avec la valorisation des données et leur optimisation dans un contexte d’amélioration de la qualité des services, d’analyse de la performance et d’une prise de décision basée sur des données probantes;

- Urgences-santé doit veiller à ce que les Renseignements qu'elle détient soient à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis;
- Urgences-santé doit veiller à ce que ces Renseignements soient détruits au terme de la durée de conservation prévue au calendrier de conservation;
- En tant qu'organisme public, Urgences-santé favorise la transparence de ses opérations en assistant toute personne qui le requiert dans le cadre d'une demande d'accès à l'information. Urgences-santé reconnaît le droit d'accès aux documents d'un organisme public, sauf les exceptions prévues dans la Loi sur l'accès.

## 6. Rôles et responsabilités

### 6.1 Conseil d'administration

Adopter la présente politique.

### 6.2 Président-directeur général

En tant que personne ayant la plus haute autorité au sein d'Urgences-santé, le président-directeur général est responsable de l'accès aux documents et responsable de la protection des Renseignements. Il doit :

- Déléguer son autorité au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements et de la manière décrite ci-après. Cette personne est désignée à ce titre auprès de la Commission par un avis écrit où figure son titre, ses coordonnées et sa date d'entrée en fonction. Elle exerce ses fonctions de manière autonome;
- Faciliter l'exercice des fonctions du Responsable de l'accès et de la protection des Renseignements, en s'assurant d'allouer des ressources adéquates permettant l'application et la mise en œuvre de l'ensemble des exigences législatives en matière de protection des Renseignements.

### 6.3 Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements

Le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements exerce les fonctions qui lui sont déléguées de manière autonome et indépendante, il remplit les fonctions suivantes :

- S'assurer que la gestion des Renseignements réponde aux normes des différents cadres normatifs, à la présente politique, ainsi qu'aux lois et règlements applicables;
- Veiller à l'application des règles du calendrier de conservation;
- Veiller à tenir les registres exigés par les lois applicables eu égard aux Renseignements;
- Prendre part à l'évaluation des risques organisationnels liés à la protection des Renseignements et à l'identification des mesures d'atténuation;

Veiller à assurer la mise en œuvre des activités de formation et de sensibilisation relativement à la protection des Renseignements;

- Recevoir et traiter les demandes d'accès et de rectification aux Renseignements ainsi que les demandes d'accès aux documents administratifs conformément aux lois applicables;
- Agir à titre de personne-ressource en matière d'accès et de protection des Renseignement;
- Veiller à ce que les coordonnées du Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements soient publiées sur le site Internet d'Urgences-santé;
- Assurer l'application de la politique au sein d'Urgences-santé et soutenir les différents secteurs dans sa mise en œuvre.

Le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements siège au comité sur l'accès à l'information et la protection des Renseignements.

#### **6.4 Directeurs**

- Participer à la mise en œuvre, à la diffusion et à l'application de la politique ainsi que des procédures qui en découlent, le cas échéant, au sein de leur direction;
- Assurer la mise en œuvre et le suivi des activités de formation et de sensibilisation en lien avec la politique au sein de leur direction;
- Informer et soutenir les gestionnaires de leur direction quant aux obligations liées à la protection des Renseignements.

#### **6.5 Gestionnaires**

- S'assurer d'une gestion rigoureuse des accès aux Renseignements pour le personnel sous son autorité;
- Sensibiliser et communiquer les attentes à l'ensemble du personnel sous son autorité concernant l'importance de la protection des Renseignements et les règles applicables;
- S'assurer que les membres du personnel sous son autorité connaissent et respectent l'ensemble des règles applicables en matière de protection des Renseignements;
- S'assurer de la conservation et de la destruction sécuritaire des Renseignements sous sa responsabilité conformément aux procédures en vigueur;
- S'assurer que soient déclarés les incidents de confidentialité conformément aux procédures applicables;
- Interpeller le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements pour toute question ou enjeu en lien avec les obligations liées à la protection des Renseignements;

- Interpeller le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements pour tout projet ou initiative technologique impliquant une nouvelle collecte, communication ou utilisation des Renseignements.

#### **6.6 Personnes œuvrant à Urgences-santé et toute autre personne visée par la politique**

- Prendre connaissance de la politique ainsi que des procédures et directives qui en découlent, le cas échéant, et s'y conformer;
- Accorder une grande sensibilité à la protection des Renseignements;
- Respecter l'ensemble des règles applicables en matière de protection des Renseignements;
- Appliquer les pratiques ainsi que les orientations prônées dans la politique, notamment en prenant les mesures nécessaires pour que les conversations comportant des Renseignements demeurent confidentielles;
- Utiliser, dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, les droits d'accès qui lui sont confiés strictement pour les fins pour lesquelles ils sont accordés;
- Ne pas verser de Renseignements dans des logiciels ou autres applications informatiques autres que ceux autorisés par Urgences-santé;
- S'adresser au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements, ou à son gestionnaire s'il s'agit d'un membre du personnel, en cas de doute sur ses obligations liées à la protection des Renseignements;
- Signaler au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements, ou à son gestionnaire s'il s'agit d'un membre du personnel, tout non-respect des obligations liées à la protection des Renseignements;
- Déclarer tout incident de confidentialité dont il prend connaissance, conformément aux procédures applicables;
- Participer activement aux activités de formation et de sensibilisation en matière de protection des Renseignements qui lui sont destinées.

#### **6.7 Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services**

Recevoir et traiter les plaintes concernant le respect des droits des usagers en matière de protection des Renseignements de santé et de services sociaux.

### **7. Gestion et protection des Renseignements : règles applicables**

#### **7.1 Règles générales**

Dans le cadre de sa mission, il est nécessaire pour Urgences-santé de collecter, utiliser, communiquer ou autrement traiter les Renseignements de santé et de services sociaux à des

fins de prestations de services préhospitaliers d'urgence. Elle a ainsi un intérêt sérieux et légitime pour le faire. Cela est nécessaire à ses attributions prévues à la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*. Il est également nécessaire pour Urgences-santé de collecter divers Renseignements personnels concernant des personnes œuvrant à Urgences-santé afin de gérer adéquatement sa relation avec ces dernières.

Toute personne œuvrant à Urgences-santé doit respecter les principes énumérés ci-dessous lorsqu'elle collecte, utilise, conserve, communique, détruit ou anonymise des Renseignements. Ces principes constituent les assises de la politique et doivent guider en tout temps, son interprétation et son application.

## 7.2 Nécessité

Seuls les Renseignements nécessaires à l'atteinte des objectifs visés doivent être collectés, utilisés, conservés ou communiqués par Urgences-santé.

## 7.3 Confidentialité

Tout Renseignement doit être traité avec confidentialité dans le respect des règles prévues par les lois applicables et, lorsque requis, du consentement de la personne concernée.

L'accès sans le consentement à un tel Renseignement est permis seulement aux personnes pour lesquelles cet accès est autorisé par les lois applicables et nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

## 7.4 Sécurité

Tout Renseignement doit être collecté, utilisé, conservé, communiqué, détruit ou anonymisé de façon sécuritaire. Des mesures de sécurité rigoureuses selon les circonstances doivent être mises en place afin de protéger la confidentialité des Renseignements, et ce, tant au niveau physique qu'informatique.

## 7.5 Consentement

Tout consentement à l'utilisation ou à la communication d'un Renseignement détenu par Urgences-santé doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. En matière de recherche, il peut viser des thématiques de recherche, des catégories d'activités de recherche ou des catégories de chercheurs.

Le consentement est demandé pour chacune des fins visées, en termes simples et clairs. Il ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Lorsque la demande de consentement est faite par écrit, elle doit être présentée distinctement de toute autre information communiquée à la personne concernée. Lorsque celle-ci le requiert, la personne ou le groupement ayant sollicité le consentement lui prête assistance afin de l'aider à comprendre la portée de celui-ci.

Le consentement du mineur de moins de 14 ans est donné par le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur. Le consentement du mineur de 14 ans et plus est donné par le mineur, à moins que les lois ne prévoient un consentement par le titulaire de l'autorité parentale.

## 7.6 Collecte

Le membre du personnel qui recueille des Renseignements auprès d'usagers doit, lors de la collecte et par la suite sur demande, l'informer :

- du fait que les Renseignements personnels sont collectés par Urgences-santé;
- des fins auxquelles ces Renseignements sont collectés;
- des moyens par lesquels les Renseignements sont collectés;
- des droits d'accès à ces Renseignements et de rectification.
- de la possibilité de restreindre ou de refuser l'accès de ces Renseignements ainsi que les modalités selon lesquelles elle peut manifester sa volonté à cet effet;
- de la durée de conservation de ces Renseignements.

La Personne concernée n'a pas à être avisée :

- à chaque fois que des Renseignements de santé et de services sociaux sont collectés au cours d'un même épisode de soins ou de services;
- en vue de toute collecte de Renseignements de santé et de services sociaux prévisibles lors de la collecte initiale.

Des règles spécifiques sont applicables aux Renseignements collectés pour les dossiers ayant trait à l'adoption, aux antécédents sociobiologiques et aux retrouvailles.

Lorsque la collecte concerne des Renseignements personnels, la personne concernée doit, en plus des points a) à d) être informée :

- a) du caractère obligatoire ou facultatif de la collecte;
- b) des conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des Renseignements recueillis suivant une demande facultative.

En plus des informations à fournir préalablement à toute collecte de Renseignements, Urgences-santé fournit des informations additionnelles aux personnes concernées si les Renseignements sont recueillis en utilisant une technologie comprenant des fonctions permettant :

- d'identifier ces personnes;
- de les localiser;

- d'effectuer un profilage à leur sujet.

Dans un tel cas, les personnes concernées sont informées de l'utilisation de cette technologie et des moyens offerts pour activer les fonctions d'identification, de localisation ou de profilage. Ces fonctions ne peuvent pas être activées par défaut et la personne concernée doit pouvoir le faire elle-même, volontairement.

Toute personne concernée qui fournit ses Renseignements conformément à la présente section consent à leur utilisation aux fins pour lesquelles ils ont été collectés, sauf exception prévues aux lois applicables. De même, elle consent à leur communication à des tiers aux fins pour lesquelles ils ont été collectés, à condition que, lors de la collecte, la personne concernée ait été informée du nom du tiers à qui il est nécessaire de les communiquer, sauf exception prévues aux lois applicables.

### **7.7 Le cas du mineur de moins de 14 ans**

Les Renseignements personnels concernant un mineur de moins de 14 ans ne peuvent être recueillis auprès de celui-ci sans le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur, sauf lorsque cette collecte est manifestement au bénéfice de ce mineur, ce qui est notamment le cas dans le cadre d'une prestation urgente de soins préhospitaliers.

### **7.8 Utilisation**

Urgences-santé n'utilise un Renseignement que pour les fins pour lesquelles il a été collecté, à moins d'avoir obtenu un consentement de la personne concernée ou de son représentant légal, ou à moins d'une exception prévue par les lois applicables.

Un Renseignement est accessible, sans le consentement de la personne concernée, à toute personne qui a qualité pour le recevoir au sein d'Urgences-santé lorsque ce Renseignement est nécessaire à l'exercice de ses fonctions et que cet accès est conforme aux lois applicables.

Un Renseignement de santé et de services sociaux détenu par Urgences-santé peut être utilisé, au sein d'Urgences-santé, par toute personne œuvrant à Urgences-santé, lorsqu'il est nécessaire aux fins pour lesquelles il a été collecté et que cette utilisation est conforme à la loi. Il peut également être utilisé par une personne œuvrant à Urgences-santé à d'autres fins lorsque cette utilisation remplit l'une des conditions suivantes :

1. Elle est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles il a été collecté, c'est-à-dire, qu'il doit y avoir un lien pertinent et direct entre cette fin et celles pour lesquelles le renseignement a été collecté;
2. Elle est manifestement au bénéfice de la personne concernée;
3. Elle est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette utilisation soit ou non prévue expressément par la loi.

Lorsqu'il est possible d'utiliser un Renseignement sous une forme ne permettant pas d'identifier directement la personne concernée, l'utilisation doit se faire sous cette forme.

## 7.9 Organisation et évaluation des services de santé et de services sociaux

Toute personne œuvrant à Urgences-santé peut utiliser des Renseignements de santé et de services sociaux lorsque cela est nécessaire à l'exercice des fonctions d'Urgences-santé relatives à l'organisation ou à l'évaluation des services de santé et de services sociaux.

## 7.10 Renseignements personnels collectés ou utilisés dans le cadre d'un sondage

Dans le cadre de ses activités, Urgences-santé peut collecter des Renseignements personnels dans le cadre de la réalisation d'un sondage.

Pour tout sondage collectant des Renseignements personnels, Urgences-santé :

1. S'assure du respect de la législation applicable en matière de protection des Renseignements personnels;
2. Évalue la nécessité de recourir au sondage;
3. Évalue l'aspect éthique du sondage compte tenu, notamment, de la sensibilité des Renseignements personnels collectés et de la finalité de leur utilisation;
4. Évite autant que possible la saisie d'informations confidentielles, notamment en privilégiant les sondages anonymes ainsi que les choix de réponse;
5. Met en place les mesures requises pour préserver la confidentialité des Renseignements personnels des personnes participant au sondage.

## 7.11 Communication

Urgences-santé ne peut communiquer un Renseignement sans le consentement de la personne concernée ou de son représentant légal, à moins d'une exception prévue par la loi.

Toute communication ne doit contenir que les Renseignements nécessaires à l'atteinte des objectifs visés et déterminés préalablement à la communication.

Lorsqu'il est possible de communiquer un Renseignement sous une forme ne permettant pas d'identifier directement la personne concernée, la communication doit se faire sous cette forme.

## 7.12 Communications de Renseignements de santé et de services sociaux nécessaires à des fins de sécurité publique ou de poursuites pour une infraction

Urgences-santé peut communiquer un Renseignement de santé et de services sociaux :

- En vue de protéger une personne ou un groupe de personnes identifiables lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves, lié notamment à une disparition ou à un acte de violence, dont une tentative de suicide, menace cette personne ou ce groupe et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

- Les Renseignements de santé et de services sociaux peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce risque, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours. Seuls les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication peuvent leur être communiqués.
- Au Directeur des poursuites criminelles et pénales ou à une personne ou à un groupement qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois lorsque le Renseignement de santé et de service sociaux est nécessaire aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi applicable au Québec.
- À un corps de police lorsqu'il est nécessaire à la planification ou à l'exécution d'une intervention adaptée aux caractéristiques d'une personne ou de la situation, dans l'un ou l'autre des cas suivants :
  - 1° le corps de police intervient, à la demande de l'organisme, pour lui apporter de l'aide ou du soutien dans le cadre des services qu'il fournit à une personne;
  - 2° l'organisme et le corps de police agissent en concertation ou en partenariat dans le cadre de pratiques mixtes d'interventions psychosociales et policières.

Seuls le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements et les gestionnaires sont autorisés à communiquer des Renseignements de santé et de service sociaux aux fins de sécurité publique ou de poursuite pour une infraction. Il revient à ces personnes de déterminer si les circonstances justifient la communication de Renseignements de santé et de services sociaux.

Toute autre personne (bénévoles, stagiaires ou autres) qui constate que les conditions énoncées à la présente section sont rencontrées en avise, sans délai, un gestionnaire ou le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements. En cas de doute eu égard à une situation visée par la présente section, toute personne œuvrant à Urgences-santé doit se référer à son gestionnaire ou au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements.

Dès que possible après la communication, la personne autorisée doit obligatoirement consigner au dossier de l'utilisateur les informations suivantes :

- L'identité de la personne ayant procédé à la communication (nom, prénom, adresse, téléphone, télécopieur, fonction et lieu de pratique);
- Un court énoncé indiquant la nature du danger que l'on cherche à prévenir;
- L'identité de la ou des personnes menacées le cas échéant;
- L'identité du ou des destinataires de la communication;
- Le mode de communication utilisé;
- Les renseignements qui ont été communiqués;

- Le moment de la communication;
- Tout autre élément jugé pertinent.

Cette communication doit également être inscrite au registre de communication des Renseignements de santé et de services sociaux.

### 7.13 Destruction ou anonymisation

Lorsque les fins pour lesquelles un Renseignement a été recueilli ou utilisé sont accomplies, ce dernier doit immédiatement être détruit, sous réserve du calendrier de conservation. Il peut également être anonymisé.

### 7.14 Mesures de sécurité de l'information

En matière de sécurité de l'information, des mesures d'encadrement sont mises en place afin d'assurer la sécurité des Renseignements et réduire le risque de menaces telles que les virus informatiques, les attaques de pirates informatiques, les fuites d'information, les pannes d'assistance et les erreurs de manipulation. Des équipes responsables de la sécurité de l'information veillent à la mise en place de mesures afin de sécuriser les Renseignements et ont pour mandat d'assurer la mise en œuvre du cadre normatif en matière de sécurité de l'information.

Urgences-santé s'assure de respecter les orientations et directives gouvernementales en matière de sécurité de l'information et de mettre en place des processus visant à assurer la sécurité des actifs informationnels qu'elle détient ou utilise, et ce, conformément aux normes applicables en matière de cybersécurité.

Urgences-santé doit s'assurer de la mise en place de mesures de sécurité visant la protection des Renseignements au niveau :

- Physique, tel que le contrôle d'accès physiques aux Renseignements, le contrôle des accès aux salles des serveurs et autres;
- Technologique, tel que l'élaboration des balises d'utilisation des jetons, le chiffrement, le contrôle des accès aux systèmes, la gestion des mots de passe et autres.

Urgences-santé doit mettre en place un système de révision des mesures de sécurité et les mettre à jour lorsque requis.

## 8. Comité sur l'accès à l'information et la protection des Renseignements

### 8.1 Responsabilité

Le Comité sur l'accès à l'information et la protection des Renseignements est formé au sein d'Urgences-santé et a notamment pour responsabilité :

- De recommander les règles encadrant la gouvernance des Renseignements;

- De soutenir Urgences-santé dans l'exercice de ses responsabilités et dans l'exécution de ses obligations découlant du cadre légal applicable;
- Lorsque requis, de participer ou de donner son avis lorsqu'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est obligatoire en vertu des lois applicables;
- Suggérer des mesures de protection des Renseignements applicables aux projets d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de Renseignements personnels.

## 8.2 Composition

Le Comité sur l'accès à l'information et la protection des Renseignements est composé obligatoirement des personnes suivantes :

- Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements;
- Directeur des ressources informationnelles;
- Chef délégué de la sécurité de l'information organisationnelle;
- Chef de service, Approvisionnement;
- Responsable de la gestion documentaire conformément à l'article 2 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1, r. 2);
- Un représentant de la Direction générale;
- Un représentant de la Direction des soins;
- Un représentant d'une direction opérationnelle;
- Un représentant de la Direction des ressources humaines.

Le Comité relève directement du président-directeur général.

## 9. Mécanismes de journalisation et analyse des accès

Urgences-santé veille à gérer les droits d'accès des personnes qui y œuvrent de manière à ce que les Renseignements soient rendus accessibles aux seules personnes pour lesquelles un tel accès est nécessaire dans le cadre de leur fonction.

Une personne œuvrant Urgences-santé est autorisée à consulter uniquement les Renseignements conformément aux modalités prévues à la section 7 de la présente politique.

Urgences-santé doit mettre en place des mécanismes de journalisation concernant l'accès et l'utilisation des Renseignements de santé et de services sociaux qu'elle détient.

Par ailleurs, Urgences-santé doit analyser mensuellement les accès aux Renseignements de santé et de services sociaux qu'elle détient et toutes autres utilisations et communications de ceux-ci, notamment afin de détecter les situations qui ne sont pas conformes aux normes applicables et, le cas échéant, prendre les mesures appropriées.

Urgences-santé doit évaluer annuellement la conformité des mécanismes de journalisation propres à assurer la protection des Renseignements de santé et de services sociaux qu'elle détient et qui sont mis en place et, le cas échéant, revoir ces mécanismes.

## 10. Traitement des incidents de confidentialité

Toute personne œuvrant à Urgences-santé a l'obligation de mettre en place les mesures requises pour éviter qu'un incident de confidentialité se produise.

Toute personne œuvrant à Urgences-santé qui constate ou qui croit qu'un incident de confidentialité visant les Renseignements détenus par Urgences-santé s'est produit, a l'obligation de le déclarer et, lorsque possible, de prendre les mesures immédiates pour diminuer le risque ou la gravité du préjudice.

Les incidents de confidentialité doivent être déclarés sans délai par écrit au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements.

Lorsqu'un incident de confidentialité se produit Urgences-santé doit :

- Prendre des mesures de protection immédiates afin de limiter les conséquences de l'incident de confidentialité;
- Procéder à une évaluation des risques en tenant notamment compte de la sensibilité du Renseignement en cause, des conséquences appréhendées de son utilisation et de la probabilité qu'il soit utilisé à des fins préjudiciables;
- Si l'incident de confidentialité présente un risque de préjudice sérieux, aviser :
  - La Commission d'accès à l'information du Québec;
  - Toute personne dont un Renseignement est concerné par l'incident de confidentialité;
  - Au besoin, toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer le risque en ne lui communiquant que les Renseignements nécessaires à cette fin;
  - Si cet incident implique un Renseignement de santé et de services sociaux, le ministre de la Santé et des Services sociaux.
- Identifier et mettre en place les mesures correctives et d'amélioration afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent. Pour ce faire, elle interpelle la ou les directions pertinentes afin de participer à la mise en place desdites mesures ainsi que le Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements

- S'assurer de la complétion du registre des incidents de confidentialité.

## 11. Calendrier de mise à jour des produits ou services technologiques

Urgences-santé doit avoir un calendrier de mise à jour de l'ensemble des produits et services technologiques qu'elle utilise.

## 12. Activités de formation et sensibilisation

Urgences-santé prend les mesures requises pour s'assurer que toutes les personnes visées par la politique soient au fait des règles en matière de protection des Renseignements prévues aux lois applicables, de même qu'à cette politique. La sensibilisation et la formation de manière continue sont essentielles pour assurer la protection des Renseignements.

### 12.1 Formation obligatoire

Urgences-santé s'assure que toute personne œuvrant à Urgences-santé reçoive une formation en matière de protection des Renseignements de santé et de services sociaux reconnue par le ministre de la Santé et des Services sociaux, dès son entrée en fonction au sein d'Urgences-santé.

Urgences-santé veille également à ce que ces personnes mettent à jour annuellement leurs connaissances en matière de protection des Renseignements de santé et de services sociaux. Cette mise à jour porte notamment sur :

- a) Les rôles et les responsabilités des personnes œuvrant à Urgences-santé à l'égard de ses renseignements qu'elle détient;
- b) Les règles et les modalités de conservation, de destruction et d'anonymisation de ses renseignements;
- c) Les mesures de sécurité propres à assurer la protection de ses renseignements qu'Urgences-santé a mises en place, notamment celles visant à minimiser les risques d'incident de confidentialité;
- d) Le processus de traitement des incidents de confidentialité;
- e) L'utilisation sécuritaire des produits ou services technologiques de Urgences-santé.

### 12.2 Activités de formation et de sensibilisation

Plusieurs activités de formation et de sensibilisation en matière de protection des Renseignements sont offertes aux personnes œuvrant à Urgences-santé notamment en lien avec la protection des Renseignements, la rédaction de rapport, la sécurité de l'information et la cybersécurité.

De plus, des capsules de formation sur la sécurité de l'information sont disponibles sur la plateforme « Environnement numérique d'apprentissage » (ENA) du ministère de la Santé et des Services sociaux, et ce, pour l'ensemble des personnes œuvrant à Urgences-santé.

Enfin, Urgences-santé procède à la rédaction de capsules d'information à l'égard des bonnes pratiques en matière de protection des Renseignements. Ces capsules sont diffusées à toute personne œuvrant à Urgences-santé.

### **13. Processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements**

Toute plainte concernant le respect des obligations d'Urgences-santé en matière de protection des Renseignements peut se faire en s'adressant à la personne suivante :

- S'il s'agit d'une plainte relative à la protection des Renseignements de santé et de services sociaux d'un usager, elle se fait auprès du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services;
- S'il s'agit d'une plainte qui concerne des Renseignements personnels, elle se fait auprès du Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements.

Toute personne œuvrant à Urgences-santé qui reçoit une plainte relative à la protection des Renseignements doit la transmettre sans délai à la personne identifiée à la présente section. Lorsque la plainte est formulée verbalement, la personne œuvrant à Urgences-santé accompagne la personne concernée en lui remettant les coordonnées de la personne identifiée à la présente section.

Toute plainte peut par ailleurs se faire auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec. Pour plus d'information, il est possible de consulter le site Internet de la CAI.

### **14. Demande d'accès et de rectification aux renseignements et demande d'accès aux documents administratifs**

Une personne peut présenter une demande d'accès ou de rectification aux Renseignements ou une demande d'accès aux documents administratifs détenus par Urgences-santé en s'adressant au responsable de l'accès aux documents et de la protection des Renseignements personnels d'Urgences-santé aux coordonnées suivantes :

Responsable de l'accès à l'information et de la protection des Renseignements  
Direction générale  
Urgences-santé  
6700, rue Jarry Est  
Montréal (Québec) H1P 0A4  
DemandeAccesInformation@urgences-sante.qc.ca

#### **14.1 Engagement spécifique du personnel**

Toute personne œuvrant à Urgences-santé est particulièrement sensibilisée à l'importance de préserver la confidentialité des Renseignements et s'engage à respecter le caractère confidentiel des Renseignements et à se conformer à la politique.

Chaque personne œuvrant à Urgences-santé doit, lors de son embauche, prendre connaissance et signer l'Engagement prévu à l'**Annexe 1**.

## **15. Politique, directive, procédure ou guide des établissements**

Afin d'assurer la mise en œuvre de la politique, Urgences-santé peut se doter de politiques, directives, procédures ou guides internes en matière de gouvernance des Renseignements complémentaires et conformes à la politique. De tels politiques, directives, procédures ou guides internes ne peuvent en aucun cas contrevenir aux exigences définies à la présente politique. En cas d'incompatibilité juridique, la présente politique prévaut.

## **16. Dispositions finales**

### **16.1 Sanctions**

Le non-respect de la politique, notamment par l'utilisation, la destruction, la diffusion ou la divulgation non autorisée de Renseignements personnels justifie l'imposition de sanctions, lesquelles seront établies en fonction de la gravité de l'acte commis. Ces sanctions peuvent aller jusqu'au congédiement.

Des sanctions et amendes peuvent aussi être imposées à une personne ou un organisme contrevenant aux dispositions de la loi.

En outre, si la personne en défaut est membre d'un ordre professionnel régi par le Code des professions, Urgences-santé se réserve le droit d'en informer l'ordre professionnel concerné.

### **16.2 Diffusion**

La présente politique est publiée sur le site Internet d'Urgences-santé.

**Responsable de cette Politique : Le président-directeur général**

**Date d'entrée en vigueur : 16 août 1996**

## Annexe 1 – Engagement et reconnaissance de confidentialité

**ATTENDU QUE** les opérations d’Urgences-santé sont strictement encadrées, notamment en vertu des lois et règles suivantes :

*Loi sur les services préhospitaliers d’urgence*

*Loi sur l’accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*

*Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux*

*Code civil du Québec*

*Charte des droits et libertés de la personne*

*Protocoles d’intervention clinique à l’usage des paramédics en soins primaires – 2024*

*Normes, spécifications, critères de qualité et de performance que doit rencontrer un centre de communication santé édictés en vertu de l’article 18 de la Loi sur les services préhospitaliers d’urgence (RLRQ, chapitre S-6.2)*

**ATTENDU QUE** chaque Personne œuvrant à Urgences-santé est tenue à la plus entière confidentialité à l’égard de ce dont elle a connaissance dans l’exercice de ses fonctions;

**ATTENDU QUE** cette obligation de confidentialité s’étend à la fois aux informations avec lesquelles toute personne œuvrant à Urgences-santé est en contact dans le cadre de ses fonctions, incluant tout Renseignement personnel ainsi que tout renseignement de santé et de services sociaux que détient Urgences-santé;

**ATTENDU QU’**Urgences-santé doit prendre les mesures raisonnables propres à assurer la sécurité et la confidentialité de ses activités, aux Renseignements personnels, ainsi qu’aux **Renseignements de santé et de services sociaux** auxquels toute personne œuvrant à Urgences-santé a accès dans l’exercice de ses fonctions (ci-après les « **Informations confidentielles** »);

**ATTENDU QU’**Urgences-santé est notamment tenue de prendre des mesures de sécurité propres à assurer la protection des Informations confidentielles collectées, utilisées, communiquées, conservées ou détruites et qui sont raisonnables dans les circonstances;

**ATTENDU QUE** l’Engagement s’inscrit dans la réalisation de la mission et du mandat d’Urgences-santé, dans le respect de ses valeurs;

**ATTENDU QUE** l’Engagement s’inscrit également dans le cadre de l’Énoncé de valeurs d’Urgences-santé et vise à confirmer l’adhésion de chaque Personne œuvrant à Urgences-santé aux principes et obligations qui y sont contenus;

## ENGAGEMENT

- a) Je m'engage à respecter la *Politique de gouvernance des renseignements personnels et des renseignements de santé et de services sociaux* et le *Guide sur la gestion des incidents de confidentialité* de même que tout guide et directive pouvant en découler;
- b) Je m'engage à ne pas faire usage, directement ou indirectement, d'Informations confidentielles que j'obtiens dans l'exécution ou à l'occasion de mes fonctions au sein d'Urgences-santé, sauf dans la mesure où cet usage est nécessaire dans le cadre de mes fonctions à Urgences-santé ou sauf lorsque requis par la loi.
- c) Je m'engage à ne divulguer ou ne permettre que soit divulgué, directement ou indirectement, aucune Information confidentielle à quiconque, à moins d'en avoir reçu l'autorisation, et à assurer la confidentialité de ces Informations confidentielles de sorte que seules les personnes autorisées puissent y avoir accès.
- d) Je m'engage à aviser sans retard le responsable de la protection des Renseignements de tout événement susceptible de porter atteinte à la confidentialité des Informations confidentielles.
- e) Je reconnais qu'aux fins de mes fonctions au sein d'Urgences-santé, je devrai retourner toute copie d'Informations confidentielles en ma possession et m'assurer de maintenir la nature confidentielle des Informations confidentielles.
- f) Je reconnais qu'en cas de manquement aux obligations ci-haut décrites, Urgences-santé prendra toute mesure visant à assurer le respect de celles-ci.

## DÉCLARATION

**Je déclare avoir pris connaissance du présent Engagement, avoir compris toutes ses dispositions et m'engage à le respecter.**

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

(en lettres moulées)

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_