

VICE-PROTECTORAT
SERVICES AUX CITOYENS ET AUX USAGERS

Québec, le 29 avril 2015

[REDACTED]

N/Référence : [REDACTED]

Monsieur,

Le Protecteur du citoyen exerce les fonctions prévues à la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*¹ (ci-après « *Loi sur le Protecteur des usagers* »).

Cette loi prévoit qu'il doit veiller, par toute mesure appropriée, au respect des usagers ainsi que des droits qui leur sont reconnus par la *Loi sur les services de santé et les services sociaux et par toute autre loi*². En outre, il peut intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé par l'acte ou l'omission d'une instance de la santé ou des services sociaux ou peut vraisemblablement l'être³.

Le respect des usagers et de leurs droits est au cœur de la mission du Protecteur du citoyen.

Demande d'intervention

En décembre 2014, le Protecteur du citoyen reçoit un signalement relativement aux *Lignes directrices encadrant l'utilisation de moyens technologiques par les usagers et les visiteurs*⁴ (ci-après « *Lignes directrices* ») du Centre de santé et de services sociaux de Laval, adoptée en septembre 2014.

Le signalement alléguait que les *Lignes directrices* n'étaient pas conformes à l'état actuel du droit et comportaient certains éléments de nature à léser les droits des usagers du CSSS de Laval.

¹ RLRQ, c. P-31.1

² *Ibid.*, art. 1 et 7.

³ *Ibid.*, art. 20.

⁴ CSSS de Laval, *Normes et pratiques de gestion*, n° 88, Adopté par le conseil d'administration le 18 septembre 2014.

Le Protecteur du citoyen a analysé la portée juridique de ces *Lignes directrices*, considérant qu'elles seraient les premières ayant été adoptées par un établissement au Québec sur la question de l'encadrement de l'utilisation des moyens technologiques.

Analyse

Le Protecteur du citoyen a analysé les *Lignes directrices* en regard de l'état actuel du droit à la vie privée et à l'image, protégé notamment par les articles 4 et 5 de la *Charte des droits et libertés de la personne* (ci-après « *Charte québécoise* »)⁵. Toutefois, force est de constater que la jurisprudence est en développement sur la question particulière de l'installation de caméras de surveillance dans les chambres privées des personnes âgées hébergées.

De manière générale, le Protecteur du citoyen considère que les *Lignes directrices* permettent d'assurer le respect des usagers et de leurs droits fondamentaux. Elles affirment la nécessité d'obtenir le consentement d'une personne avant d'effectuer des enregistrements sonores ou visuels la concernant; surtout avant de les diffuser, sur un réseau social par exemple. Le Protecteur du citoyen est d'avis qu'il s'agit là de pratiques adéquates quant au respect du droit à la vie privée et à l'image des usagers et des visiteurs d'un établissement de santé et services sociaux.

Cela étant dit, certains aspects de ces *Lignes directrices* sont plus restrictifs que nécessaire. Trois aspects nous semblent problématiques et requièrent à notre avis des modifications :

- l'enregistrement de conversations auxquelles l'utilisateur participe lui-même;
- la surveillance vidéo effectuée dans la chambre privée ou au domicile de l'utilisateur;
- la possibilité pour un employé de l'établissement de refuser de prodiguer des soins à domicile.

1. L'enregistrement de conversations auxquelles l'utilisateur participe lui-même

Dans l'état actuel du droit, l'enregistrement d'une conversation par l'une des personnes qui y participe ne porte pas atteinte au droit à la vie privée reconnu à l'article 5 de la *Charte québécoise*⁶.

Or, en interdisant toute utilisation de moyens technologiques, les *Lignes directrices* laissent croire que nul ne peut procéder, sans autorisation, à l'enregistrement d'une conversation à laquelle il est partie. Or, légalement, ce n'est pas le cas.

Un usager peut souhaiter, pour différentes raisons, enregistrer les conversations qu'il a avec un membre du personnel soignant, soit parce qu'il veut se rappeler tout ce qui a été dit, mais peut-être aussi parce qu'il doute du professionnalisme de cet employé et qu'il veut obtenir une preuve à cet égard. Il peut être considéré contre nature d'enregistrer par méfiance une conversation tenue dans le contexte d'une relation thérapeutique, mais il n'y a

⁵ RLRQ, c. C-12.

⁶ *Cadieux c. Service de gaz naturel Lavol Inc.*, (1991) R.J.Q. 2490 (C.A.) et DUCHARME, Léo, 2006. *Précis de la preuve*, Wilson & Lafleur, 8^{ème} édition, pages 348-34 : « [...] une jurisprudence unanime considère avec raison qu'il n'y a pas atteinte à la vie privée lorsqu'un enregistrement clandestin est effectué par une personne qui est partie à une conversation ».

pas d'empêchement légal en soi. En ce qui a trait à la conversation tenue dans un contexte professionnel, l'expectative de vie privée d'un employé est très réduite relativement à tout ce qui concerne sa prestation de travail⁷.

Le même principe serait applicable à un représentant légal qui enregistre la conversation qu'a le majeur inapte qu'il représente avec un tiers, mais à laquelle il n'est pas lui-même partie. Toutefois, le représentant légal doit avoir la capacité juridique d'exercer les droits civils du majeur inapte⁸.

2. La surveillance vidéo effectuée dans la chambre privée ou au domicile de l'usager

Dans l'état actuel du droit, l'usager ou son représentant légal qui installent dans la chambre privée, à l'insu de l'établissement, un dispositif de surveillance, ne pose aucun geste illégal. A priori, cette pratique ne porte pas atteinte aux droits fondamentaux, sous réserve que l'image d'autres usagers ou visiteurs ne soit pas captée sans leur consentement. Il en est de même de la caméra installée au domicile de l'usager⁹.

Lorsque l'installation de la caméra est portée à la connaissance de l'établissement, la jurisprudence n'est pas encore parfaitement établie sur la question, en regard de l'article 46 de la *Charte québécoise*. La seule sentence arbitrale portant sur le sujet fait actuellement l'objet d'une requête en révision judiciaire¹⁰.

Le Protecteur du citoyen est par ailleurs d'avis qu'une caméra installée dans la chambre privée d'un usager, où les employés n'offrent que quelques minutes de soins par jour, ne saurait constituer une surveillance constante et continue des employés ni, de ce fait, une condition de travail déraisonnable, selon les critères développés par la jurisprudence sous l'article 46 de la *Charte québécoise*.

Pour le Protecteur du citoyen, lorsque l'installation d'une caméra de surveillance découle d'une décision de l'usager ou de son représentant légal, aucune autorisation préalable n'a à être obtenue de l'établissement.

Certaines balises devraient toutefois être respectées par les usagers et leurs représentants, afin de protéger les droits des usagers et des visiteurs relativement à l'installation d'un tel dispositif de surveillance. L'établissement serait ainsi justifié de prendre les moyens nécessaires pour faire cesser l'utilisation d'un dispositif de surveillance qui enfreindrait ces balises et porterait atteinte aux droits fondamentaux.

⁷ Protection de la jeunesse - 0832, 2008 QCCQ 3542; Roy c. Saulnier, [1992] R.J.Q. 2419 (C.A.); Ste-Marie c. Placement J.P.M. Marquis Inc., 2005 QCCA 312.

⁸ Voir par exemple les dispositions relatives à la tutelle au majeur, notamment l'article 287 C.c.Q qui prévoit que : « Les règles relatives à l'exercice des droits civils du mineur s'appliquent au majeur en tutelle, compte tenu des adaptations nécessaires ». La jurisprudence a reconnu ce principe lorsque le titulaire de l'autorité parentale enregistre une conversation à laquelle son enfant mineur prend part avec l'autre parent : *Droit de la famille - 2206*, Cour supérieure, 500-04-0031 10-906, 31 janvier 1995, J.P. Sénécal, j.c.s., par. [52].

⁹ *Syndicat des travailleuses et travailleurs du CSSS du Sud de Lanaudière (CSN) c. Lalonde*, 2010 QCCS 1239.

¹⁰ *CHSLD Vigi Dollard-des-Ormeaux et Syndicat québécois des employées et employés de service, section locale 298 (FTQ)*, 2014 QCTA 453.

La procédure d'autorisation préalable prévue aux *Lignes directrices* devrait donc être remplacée par des balises, lesquelles guideront l'établissement pour faire cesser une surveillance qui enfreindrait les droits fondamentaux ou qui serait abusive. Ces balises devraient contenir les éléments suivants :

- La personne autorisant la surveillance ne peut être que l'usager, ou son représentant légal dans le cas d'un usager inapte. Un dispositif de surveillance installé par toute autre personne, proche ou membre de la famille est illégal.
- Le dispositif de surveillance ne doit pas porter atteinte au droit à la vie privée des autres usagers et visiteurs. De plus, à cette fin, les proches de l'usager et les autres visiteurs devraient être informés qu'une caméra de surveillance a été installée. Dans le cas où des atteintes au droit à la vie privée de tiers sont inévitables, la surveillance doit alors être justifiée par des motifs sérieux et effectuée d'une manière raisonnable.
- Les images enregistrées ne devraient pas faire l'objet d'une diffusion publique, sauf si cela est autorisé en vertu du droit à la liberté d'expression journalistique et qu'elle est effectuée dans l'intérêt public.
- La surveillance continue d'un usager inapte ne devrait être effectuée que s'il existe un motif justifiant une mesure aussi invasive, considérant son droit au respect de sa dignité.

Enfin, subsidiairement, il nous semble que la procédure d'autorisation auprès du directeur pourrait être remplacée par la recherche, préalablement à l'installation du dispositif de surveillance, d'un avis éthique sur la situation particulière. Cet avis pourrait être demandé au comité d'éthique de l'établissement.

3. Possibilité pour un employé de l'établissement de refuser de prodiguer des soins à domicile

L'article 6.1 des *Lignes directrices*, concernant les soins à domicile, prévoit que : « Advenant la présence de dispositif technologique [...], l'employé peut, sous réserve d'une situation d'urgence, s'abstenir de prodiguer les soins et services et doit aviser sans délai son supérieur ».

Or, comme mentionné précédemment, certaines formes d'enregistrement faites par l'usager lui-même ou son représentant sont légales. Plusieurs raisons vont à l'encontre d'un refus de soins en pareilles circonstances. Premièrement, un employé n'a qu'une expectative de vie privée très limitée à l'égard de sa prestation de travail. En droit du travail, le droit de refuser toute « surveillance » n'existe pas. Installée au domicile de l'usager par lui-même ou par son représentant légal, cette surveillance n'est pas effectuée dans le contexte d'une relation de travail. Enfin, pour l'employé qui se rend au domicile pour prodiguer quelques heures de soins par semaine à un usager, cette surveillance ne peut certainement pas être considérée comme constante ou continue.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que l'employé d'un établissement ne peut refuser de prodiguer les soins qui sont requis par l'état de santé de l'utilisateur, au motif qu'il est enregistré ou surveillé. À moins qu'il n'y ait un risque pour la santé ou la sécurité de l'employé, un refus de prodiguer les soins porte au contraire atteinte au droit de l'utilisateur à recevoir des services de santé et des services sociaux adéquats et avec continuité (art. 5 LSSSS). En suggérant cette rupture de services, l'établissement contrevient à son obligation d'assurer la continuité des soins (art. 100 et 101 LSSSS).

Ainsi, telles que rédigées, les *Lignes directrices* autorisent et encouragent un refus injustifié de prodiguer les soins requis par l'état de santé de l'utilisateur. Dans le cas où, pour une raison particulière, l'utilisation à domicile de mesures technologiques porterait véritablement atteinte aux droits des employés de l'établissement, un recours de la nature d'une injonction serait alors le remède légal approprié.

4. Recommandations

Compte tenu de ce qui précède, le Protecteur du citoyen recommande au Centre de santé et de services sociaux de Laval :

R-1 De modifier les *Lignes directrices encadrant l'utilisation des moyens technologiques par les usagers et les visiteurs* afin de permettre, sans nécessité d'une autorisation préalable, l'enregistrement par l'utilisateur ou son représentant légal de conversations auxquelles il participe.

R-2 De modifier les *Lignes directrices encadrant l'utilisation des moyens technologiques par les usagers et les visiteurs* afin de remplacer la procédure d'autorisation préalable quant à l'installation, par l'utilisateur ou son représentant légal, d'un dispositif de surveillance dans la chambre privée de l'utilisateur, par des balises encadrant l'utilisation d'un tel dispositif et assurant le respect des droits fondamentaux. Ces balises doivent permettre d'encadrer la décision de l'établissement de retirer ou de faire cesser une surveillance qui serait abusive ou illégale.

R-3 De modifier les *Lignes directrices encadrant l'utilisation des moyens technologiques par les usagers et les visiteurs* afin d'introduire un mécanisme de consultation du comité d'éthique de l'établissement, préalablement à l'installation d'un dispositif de surveillance par l'utilisateur ou son représentant légal.

R-4 De retirer, à la section 6.1 des *Lignes directrices encadrant l'utilisation des moyens technologiques par les usagers et les visiteurs*, la possibilité pour un employé du CSSS de Laval de refuser de prodiguer des soins et services de santé au domicile de l'utilisateur.

Tel que le prévoit la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*¹¹ le Protecteur du citoyen doit être informé, dans les 30 jours de la réception de la présente, des suites que l'instance entend donner aux recommandations qu'il contient ou des motifs pour lesquels elle n'y donnera pas suite.

¹¹ RLRQ, c. P-31.1

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.



Claude Dussault
Vice-protecteur du citoyen