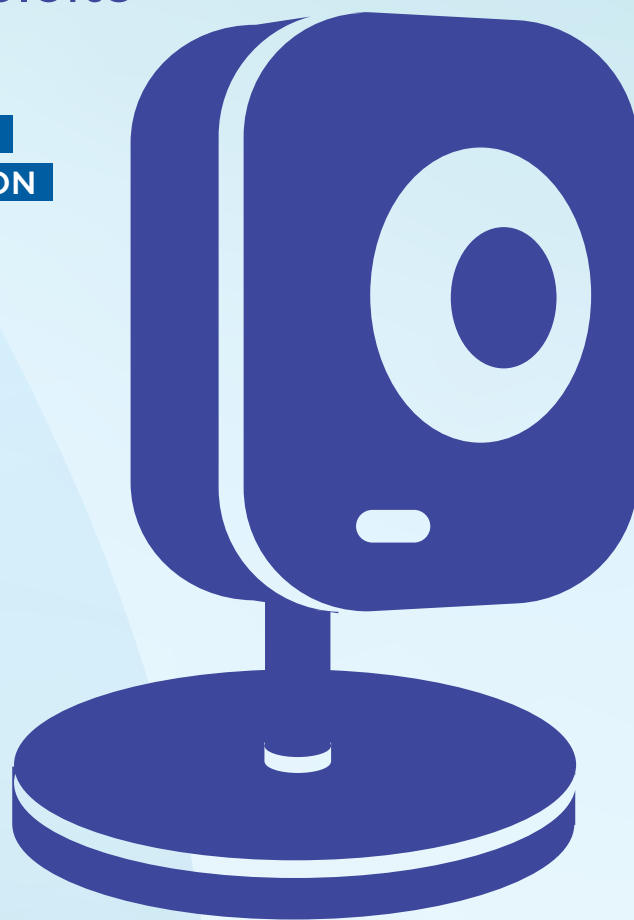


Utilisation de mécanismes de surveillance par les usagers hébergés dans une installation maintenue ou un centre exploité par un établissement

**GUIDE DE MISE EN ŒUVRE DU RÈGLEMENT
CONCERNANT LES MODALITÉS D'UTILISATION
DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE
PAR CERTAINS USAGERS**



ÉDITION

Cette publication a été réalisée par le Sous-ministériat aux services sociaux en collaboration avec la Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Le présent document est disponible uniquement en version électronique à l'adresse :
publications.msss.gouv.qc.ca.

Pour plus d'information : **Quebec.ca/gouv/santé-services-sociaux**

Dépôt légal – 2026
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-555-01195-3 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2026

INTRODUCTION

Les technologies, notamment les caméras vidéo, les tablettes électroniques et les téléphones intelligents, sont de plus en plus accessibles et utilisées par toutes les tranches d'âge de la population, y compris les aînés, les personnes majeures en situation de vulnérabilité et leurs proches, et ce, dans tous les milieux, dont les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et les autres installations maintenues par des établissements hébergeant des adultes. Or, dans ces milieux d'hébergement, le recours aux caméras et autres moyens technologiques à des fins de surveillance, dissimulés ou non, suscite des questionnements quant à leur utilisation.

C'est pourquoi le gouvernement du Québec a adopté le Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par certains usagers (ci-après le « Règlement »). Le règlement encadre un des différents moyens destinés à lutter contre la maltraitance envers les personnes aînées et les personnes majeures en situation de vulnérabilité, en cohérence avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité¹.

Le règlement s'applique aux établissements publics, privés conventionnés et privés non conventionnés.

Le présent document s'adresse aux résidents², à leur représentant, aux proches, aux bénévoles et à toute personne travaillant au sein d'une installation maintenue ou d'un centre exploité par un établissement qui héberge des aînés ou des personnes majeures en situation de vulnérabilité. Il vise à accompagner les personnes concernées quant à la mise en œuvre du règlement. Il apportera également des précisions supplémentaires pour éviter des interprétations différenciées d'un milieu à l'autre.

1. RLRQ, chapitre G-1.021. Le règlement est adopté en vertu du paragraphe 30 de l'article 778 de la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (RLRQ, chapitre G-1.021) (ci-après « LGSSSS »), libellé ainsi : « Le gouvernement peut, par règlement, déterminer les modalités d'utilisation, par un usager et son représentant visé à l'article 15, des mécanismes de surveillance, tels des caméras ou tout autre moyen technologique, dans les centres maintenus par un établissement, dans les ressources intermédiaires ou les ressources de type familial, dans les résidences privées pour aînés ou dans tout autre lieu en lien avec la prestation de services de santé et de services sociaux qu'il détermine. »

2. La notion de résident réfère à un usager au sens de la LGSSSS, hébergé au sein d'une installation maintenue ou un centre exploité par un établissement.

1. MISONNS SUR LES LIENS DE CONFIANCE

Il est essentiel que l'établissement offre, de façon continue, des soins et services adaptés aux résidents. L'approche de partenariat en contexte de soins et de services contribue à ce que l'expérience vécue par l'usager et ses proches respecte ses attentes, ses besoins et son projet de vie. Elle s'inscrit dans le respect des droits des usagers, notamment leur droit d'être informés et de participer à leurs soins et services, et ce, selon leur volonté et leurs capacités. Dans le cadre de cette approche, la personne hébergée et ses proches sont considérés comme des partenaires à part entière, au même titre que les intervenants, les prestataires de services et les autres acteurs du milieu de vie³.

Afin de favoriser ce lien de confiance, l'établissement doit faire en sorte que la personne hébergée et ses proches puissent échanger en tout temps avec tout prestataire de services, tel que l'intervenant accompagnateur⁴ ou l'intervenant pivot⁵ qui leur a été désigné.

De plus, la législation, la réglementation et les politiques du ministère de la Santé et des Services sociaux ont permis de bonifier et de mettre sur pied un ensemble de mécanismes d'assurance qualité. L'établissement doit adhérer à ceux-ci.

À titre d'exemple :

- Les comités des usagers et de résidents renseignent les usagers sur leurs droits et leurs obligations, font la promotion de l'amélioration de la qualité de leurs conditions de vie et évaluent leur degré de satisfaction à l'égard des services obtenus de l'établissement. Ils défendent également les droits et les intérêts collectifs des usagers ou, à la demande d'un des leurs, ses droits et ses intérêts en tant qu'usager auprès de l'établissement ou de toute autorité compétente⁶ ;
- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services est responsable envers le conseil d'administration du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Il peut aussi intervenir de sa propre initiative lorsque des faits préoccupants sont portés à sa connaissance;
- Le Protecteur des usagers⁷ est responsable du respect des usagers ainsi que de leurs droits reconnus en vertu de la LGSSSS. Il examine les plaintes formulées par des usagers⁸;
- Le comité de vigilance et de la qualité assure, auprès du conseil d'administration, le suivi des recommandations du commissaire aux plaintes et à la qualité des services et du Protecteur des usagers;
- Les visites ministérielles d'évaluation de la qualité des milieux de vie sont destinées à s'assurer que toute personne qui vit dans un milieu de vie substitut puisse bénéficier de services adéquats et d'un environnement physique de qualité.

3. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2021). *Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée. Des milieux de vie qui nous ressemblent*, [En ligne]. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-002994/>.

4. Le rôle d'intervenant accompagnateur est assumé par un préposé aux bénéficiaires.

5. Le Ministère retient le terme Intervenant pivot pour désigner l'intervenant qui est responsable de coordonner les services pour une personne et sa famille.

6. Voir les articles 179 et suivants de la LGSSSS.

7. Le Protecteur des usagers est le Protecteur du citoyen lorsqu'il agit dans le cadre de ses fonctions prévues à la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (RLRQ, [chapitre P-31.1](#)).

8. Voir la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (RLRQ, [chapitre P-31.1](#)).

Malgré la nécessité pour l'établissement de favoriser le lien de confiance avec le résident et ses proches et la possibilité de recourir à des mécanismes d'assurance qualité, il est possible qu'un résident ou son représentant envisage d'installer un mécanisme de surveillance dans sa chambre ou son espace de vie privée.

Rappelons que la décision finale revient au résident, ou à son représentant le cas échéant. Le règlement établit des modalités d'installation et d'utilisation de mécanismes de surveillance. Toutefois, il importe de rappeler que les motifs et les conditions qui sous-tendent la décision de recourir à un tel mécanisme doivent être conformes au droit applicable (par exemple, les obligations prévues aux chartes en matière de droits et de libertés de la personne ainsi qu'au Code civil du Québec). Il revient à l'usager ou à son représentant d'évaluer ces motifs et conditions.

2. PRINCIPES QUI SOUS-TENDENT LE RÈGLEMENT

Les principes suivants ont guidé l'élaboration du Règlement:

- Le besoin des familles de veiller au bien-être, à la qualité de vie et à la sécurité de leurs proches hébergés dans une installation maintenue ou un centre exploité par un établissement de santé et de services sociaux doit être reconnu;
- L'établissement doit veiller 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;
- L'établissement doit prodiguer des soins et services de qualité et sécuritaires aux résidents en fonction de l'évaluation des besoins;
- L'établissement doit procurer à toute personne qui travaille des conditions de travail justes et raisonnables. Il doit également respecter sa santé, sa sécurité et son intégrité physique, conformément à la loi;
- L'établissement doit mettre 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 prestataires de services et les gestionnaires;
- 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 son consentement volontaire et valide, ou celui de son représentant le cas échéant, lorsque ce dernier est autorisé par la loi à y consentir. Même dans ce dernier cas, la personne hébergée doit être partie prenante de la décision;
- L'établissement doit s'assurer 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 leur disposition.

3. CHAMP D'APPLICATION DU RÈGLEMENT

Le Règlement s'applique à l'installation et à l'utilisation de mécanismes de surveillance, dissimulés ou non, par un usager majeur hébergé dans l'un des lieux suivants :

1° lorsqu'il est exploité par un établissement visé par la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (LGSSSS) (chapitre G-1.021) :

- a) un centre d'hébergement et de soins de longue durée;
- b) un centre de réadaptation où sont offerts des services de réadaptation à des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement ou à des personnes ayant une déficience physique;

2° une installation maintenue par un établissement visé par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) pour les Inuit et les Naskapis (chapitre S-4.2) qui exploite, soit :

- a) un centre d'hébergement et de soins de longue durée au sens de l'article 83 de cette loi;
- b) un centre de réadaptation pour les personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, ou pour les personnes ayant une déficience physique visée aux paragraphes 1° ou 2° de l'article 86 de cette loi.

Le Règlement s'applique également à l'installation et à l'utilisation de tels mécanismes par le représentant⁹ de l'utilisateur majeur visé à l'article 15 de la LGSSSS ou, selon le cas, à l'article 12 de la LSSSS pour les Inuit et les Naskapis.

Les termes communément utilisés pour référer à ce type d'installation maintenue, ou de centre exploité par un établissement, incluent les appellations « ressources à assistance continue (RAC) », « foyers de groupe pour adulte », « internats », « unité d'hébergement et de soins de longue durée aux adultes avec diagnostic psychiatrique » et « centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ».

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

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

On entend par mécanisme 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.

5. PRÉCISIONS SUR LES RÈGLES RELATIVES À L'INSTALLATION ET À L'UTILISATION DE MÉCANISMES DE SURVEILLANCE

L'application des articles 3 à 11 du règlement est sous la responsabilité de la personne qui installe ou utilise le mécanisme de surveillance, soit l'utilisateur majeur hébergé ou son représentant.

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 ainsi que du Code civil du Québec.

Article 3

L'installation d'un mécanisme de surveillance doit être faite par l'utilisateur ou son représentant, le cas échéant.

9. Personne autorisée par la LGSSSS à agir au nom de l'utilisateur et dans les limites prévues par la loi. Il est entendu que le représentant légal ne peut agir au nom de l'utilisateur dans le cadre de l'application du Règlement que lorsque la loi l'autorise à agir ainsi et dans les limites prévues par celle-ci.

Lorsque le mécanisme est installé par le représentant, ce dernier doit obtenir le consentement de l'utilisateur, sauf si un tel consentement est impossible à obtenir.

Précisions quant au rôle de représentant :

Dans le cadre de l'application du Règlement, le représentant¹⁰ est le représentant au sens de l'article 15 de la LGSSSS ou de l'article 12 de la LSSSS. L'exercice des rôles et responsabilités du représentant doit se faire en conformité avec les règles qui lui sont applicables en vertu de la LGSSSS et de la LSSSS.

Ainsi, ces articles prévoient que les droits reconnus à toute personne dans cette loi peuvent être exercés par un représentant. Sont présumées être des représentants les personnes suivantes :

- le titulaire de l'autorité parentale de l'utilisateur mineur ou le tuteur de cet usager;
- le curateur, le tuteur, le conjoint ou un proche parent de l'utilisateur majeur inapte;
- la personne autorisée par un mandat donné par l'utilisateur majeur inapte antérieurement à son inaptitude¹¹;
- la personne qui démontre un intérêt particulier pour l'utilisateur majeur inapte

Dans le cas où des parties revendiquent le rôle de représentant et n'ont pas la même opinion concernant l'installation d'un mécanisme de surveillance, elles sont appelées à convenir d'une décision commune qui prend en compte l'intérêt premier du résident. Dans cette situation, la personne désignée en vertu de l'article 23 du Règlement ne pourra agir à titre de médiateur.

Précisions quant au consentement :

Le consentement accordé doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques, soit l'installation et l'utilisation d'un mécanisme de surveillance. Il pourrait être opportun de limiter ce consentement dans le temps et de le consigner par écrit afin d'en faciliter la démonstration.

Sauf exception prévue par la loi, le consentement de l'utilisateur doit être obtenu avant la prestation de tout soin ou de tout service. Un consentement est impossible à obtenir lorsque le résident n'est pas en mesure d'en fournir un qui répond à ces critères, notamment en raison de sa condition. Il revient au représentant de juger de la possibilité d'obtenir un tel consentement et de démontrer, le cas échéant, qu'il ne pouvait être valablement obtenu du résident¹².

Article 4

L'installation d'un mécanisme de surveillance n'est permise qu'aux fins d'assurer la sécurité de l'utilisateur 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 l'utilisateur.

10. Personne autorisée par la LGSSSS à agir au nom de l'utilisateur et dans les limites prévues par la loi. Il est entendu que le représentant légal ne peut agir au nom de l'utilisateur dans le cadre de l'application du Règlement que lorsque la loi l'autorise à agir ainsi et dans les limites prévues par celle-ci.

11. LGSSSS, article 15 et LSSS, article 12.

12. GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Consentir à des soins de santé en cas d'inaptitude*, [En ligne]. [\[https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/inaptitude-perde-autonomie/consentement-soins-inaptitude\]](https://www.quebec.ca/famille-et-soutien-aux-personnes/inaptitude-perde-autonomie/consentement-soins-inaptitude).

Afin d'avoir une définition commune, nous entendons par maltraitance : un geste singulier ou répétitif, ou un défaut d'action appropriée, qui se produit 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.

Pour connaître la terminologie associée aux formes et types de maltraitance, voir l'annexe 1.

Article 5

L'utilisation d'un mécanisme de surveillance par un représentant de l'utilisateur ne doit pas s'effectuer en continu, sauf dans les cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme le justifient.

On considère qu'une surveillance est en continu lorsqu'elle ne se limite pas à des moments déterminés (soins d'hygiène, visites, etc.), mais qu'elle s'effectue sans interruption. Une attention particulière doit être portée au respect de l'intimité du résident, surtout dans les situations où le consentement de l'utilisateur n'a pas pu être obtenu. Des discussions doivent aussi avoir lieu avec le résident concernant le contrôle que ce dernier pourrait avoir sur les moments d'enregistrement.

Dans quel cas l'objectif poursuivi par l'installation d'un mécanisme de surveillance justifie-t-il l'utilisation de ce mécanisme de façon non interrompue ?

Il peut s'agir, par exemple, d'un représentant qui cherche à assurer la sécurité de l'utilisateur 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 l'utilisateur.

Par ailleurs, rappelons que le représentant peut échanger en tout temps avec tout membre de l'équipe soignante.

Article 6

L'enregistrement visuel ou sonore effectué à partir d'un mécanisme de surveillance ne doit être réalisé que si cet enregistrement est nécessaire aux fins prévues à l'article 4.

Il revient au résident, ou à son représentant le cas échéant, de démontrer que les circonstances justifient le recours à un mécanisme de surveillance.

Article 7

Lorsqu'un mécanisme de surveillance est installé dans une chambre où sont hébergés plusieurs usagers, l'utilisateur qui l'installe ou son représentant, le cas échéant, doit obtenir le consentement des autres usagers 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 et utilisé en vue de capter des images ou des sons des autres usagers hébergés dans cette chambre.

Dans une chambre où sont hébergés plusieurs usagers (chambre double ou chambre multiple), l'utilisateur, ou son représentant le cas échéant, qui installe un mécanisme de surveillance doit obtenir le consentement des autres usagers hébergés dans cette chambre, ou de leur représentant.

Ainsi, le consentement accordé doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques, soit l'installation et l'utilisation d'un mécanisme de surveillance. Il pourrait être opportun de limiter ce consentement dans le temps et de le consigner par écrit afin d'en faciliter la démonstration.

Dans quel cas l'objectif poursuivi par l'installation du mécanisme justifie-t-il de ne pas obtenir le consentement des autres résidents hébergés dans cette chambre ou de leur représentant ?

Il n'est pas nécessaire d'obtenir le consentement des autres résidents hébergés dans cette chambre ou de leur représentant lorsque le résident cochambreur est visé par l'installation et l'utilisation d'un mécanisme de surveillance.

Article 8

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 de l'utilisateur où un mécanisme est installé.

Un mécanisme de surveillance ne doit pas non plus permettre de capter des images provenant d'une salle de bains, sauf dans les cas où les fins recherchées par l'installation du mécanisme le justifient.

Le mécanisme de surveillance ne doit pas être dirigé hors de la chambre ou de l'espace de vie privée de la personne hébergée (exemple : corridor, poste de garde, salle à manger commune, salle de bains située dans un corridor).

Dans quel cas un mécanisme de surveillance peut-il capter des images provenant de la salle de bains ?

Un mécanisme de surveillance peut capter des images provenant de la salle de bains aux fins d'assurer la sécurité de l'utilisateur 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 l'utilisateur.

Étant donné que les salles de bains sont parfois communes et partagées par plusieurs résidents, l'utilisateur, ou son représentant le cas échéant, qui installe un mécanisme de surveillance, doit obtenir le consentement des autres utilisateurs de cette salle de bains, et ce, en conformité avec l'article 7 du Règlement.

Article 9

L'installation ou l'utilisation d'un mécanisme de surveillance ne doit pas nécessiter de modifications aux biens appartenant à l'établissement, sauf avec le consentement de ce dernier.

- Le lieu et le mode d'installation du mécanisme de surveillance doivent respecter l'approche du milieu de vie¹³ et, le cas échéant, toute politique, directive ou règle de l'établissement qui porte sur l'aménagement des chambres dans les centres exploités ou les installations maintenues par un établissement.
- L'établissement peut utiliser les recours habituels en cas de bris d'équipement ou de matériel, comme l'indique, le cas échéant, la politique, la directive ou la règle de l'établissement qui porte sur l'aménagement des chambres dans les centres exploités ou les installations maintenues par un établissement, ou encore selon les étapes suivantes : rencontrer le résident ou le représentant, procéder par écrit, envoyer une mise en demeure ou, ultimement, évaluer la possibilité d'intenter des recours juridiques.

Article 10

L'installation ou l'utilisation de mécanismes de surveillance ne doit pas entraîner de coûts pour l'établissement, sauf avec le consentement de ce dernier.

L'installation et l'utilisation de mécanismes de surveillance sont aux frais de la personne qui décide d'en installer, soit le résident ou son représentant, le cas échéant, sauf s'il y a entente avec l'établissement.

Article 11

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 l'utilisateur ou son représentant, le cas échéant, au moins tous les 6 mois. L'utilisateur 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.

Il revient à l'utilisateur ou à son représentant, le cas échéant, de démontrer la nécessité de poursuivre l'utilisation d'un tel mécanisme au-delà de six mois.

L'établissement n'est pas responsable ou imputable de l'évaluation et de la réévaluation de la nécessité de l'utilisation d'un mécanisme de surveillance. Toutefois, la personne chargée de fournir le soutien nécessaire pourrait, à la demande du résident ou de son représentant, les accompagner dans leur démarche de réévaluation.

13. Principes directeurs :

- Respecter la dignité de la personne;
- Permettre l'exercice des droits de la personne et soutenir son autodétermination;
- Actualiser l'approche de partenariat entre l'utilisateur, les proches et les acteurs du système de santé et de services sociaux;
- Viser le mieux-être de la personne hébergée;
- Personnaliser les soins, les services et le milieu de vie de la personne;
- Promouvoir et actualiser la bientraitance.

(Gouvernement du Québec, 2021, *Politique d'hébergement et de soins et services de longue durée — Des milieux de vie qui nous ressemblent*)

6. PRÉCISIONS SUR LES RÈGLES RELATIVES À L'UTILISATION ET À LA CONSERVATION DES IMAGES ET DES ENREGISTREMENTS

L'application des articles 12 à 20 du règlement est sous la responsabilité de la personne qui installe ou utilise le mécanisme de surveillance, soit le résident en centre exploité ou en installation maintenue par un établissement ou son représentant.

La captation et l'utilisation des images et des enregistrements à des fins autres que celles visées à l'article 4 du règlement ou leur retransmission à des personnes sans l'autorisation du résident ou de son représentant sont interdites. Les personnes qui ne se conforment pas à cette règle 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.

Article 12

L'utilisateur 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.

L'utilisateur, ou son représentant, qui installe un mécanisme de surveillance et qui réalise des enregistrements, tant sonores que visuels, assume la responsabilité de garantir la confidentialité et la sécurité de ces enregistrements. Il doit donc prendre les mesures appropriées pour ce faire. Il lui revient également de s'assurer que ces enregistrements sont conservés et utilisés en conformité avec les règles établies au présent règlement, ainsi qu'en conformité avec les lois et règlements qui trouvent application en l'espèce.

Article 13

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 4.

Les images captées ainsi que les enregistrements sonores ne devraient 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.

Article 14

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.

Les restrictions prévues au premier alinéa ne s'appliquent pas lorsque les enregistrements sont communiqués :

1° à l'établissement;

2° au commissaire aux plaintes et à la qualité des services compétent à l'égard des plaintes relatives à l'établissement ou au commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, selon que cet établissement est visé par la Loi sur la gouvernance du système de santé et de services sociaux (chapitre G-1.021) ou par la Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les Inuit et les Naskapis (chapitre S-4.2);

3° au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux;

4° à un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois, si les enregistrements sont nécessaires aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi applicable au Québec;

5° 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.

Un organisme chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois s'entend d'un organisme qui se voit confier une telle responsabilité en vertu d'une loi applicable au Québec. Il peut s'agir, par exemple, d'un corps de police constitué en vertu de la Loi sur la police (chapitre P-13.1).

Article 15

Les enregistrements ne doivent 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 6 mois. L'utilisateur ou son représentant, le cas échéant, doit alors évaluer si les motifs ayant justifié la conservation des enregistrements sont toujours valables et si les objectifs poursuivis par cette conservation ont été atteints.

Aucune précision à apporter sur cet article.

Article 16

La destruction d'un enregistrement doit être effectuée par l'utilisateur ou son représentant, le cas échéant, ou à leur demande.

Cet article précise que la destruction des enregistrements relève de la responsabilité de l'utilisateur ou de son représentant. Ainsi, une telle destruction peut être réalisée par un tiers, mais elle doit être faite en conformité avec les règles applicables du Règlement, notamment l'article 19. Le recours à un tiers devrait être limité et ce dernier devrait être une personne habilitée à procéder à une telle destruction.

Article 17

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.

Une telle destruction doit être faite en conformité avec les règles applicables du Règlement, notamment l'article 18.

Article 18

La méthode de destruction utilisée doit tenir compte du support utilisé pour l'enregistrement ainsi que du caractère confidentiel des enregistrements.

Lorsque l'enregistrement est effectué sur un support numérique réutilisable tel qu'une carte mémoire ou un disque dur d'ordinateur, la destruction peut notamment s'effectuer par formatage, réécriture ou déchiquetage numérique.

Lorsque l'enregistrement est effectué sur un support numérique non réutilisable tel qu'un disque compact, la destruction peut notamment s'effectuer par une destruction physique du support.

Cet article précise certaines modalités relatives à la destruction des enregistrements, mais cette destruction doit se faire en conformité avec les objectifs prévus à l'article 17 du Règlement.

Article 19

Lorsque la destruction est réalisée par un tiers, ce dernier doit être informé du caractère confidentiel des enregistrements ainsi que du fait que cet enregistrement a été effectué dans le cadre du présent règlement.

Le tiers qui réalise la destruction doit être informé du caractère confidentiel des enregistrements et des modalités de destruction prévues au Règlement.

Article 20

Le présent chapitre s'applique à toute copie, transcription ou reproduction, totale ou partielle, d'un enregistrement réalisé à partir d'un mécanisme de surveillance.

Aucune précision à apporter sur cet article.

7. LES OBLIGATIONS DES ÉTABLISSEMENTS

Il est important de rappeler que le ministre de la Santé et des Services sociaux demeure responsable de l'application du règlement, étant donné qu'il est responsable de la loi habilitante à ce règlement, soit la LGSSSS.

Les articles 21 à 23 du règlement imposent des obligations particulières aux établissements visés par le règlement.

Article 21

Au moment de l'accueil d'un usager pour lui offrir des services, l'établissement doit informer cet usager ou son représentant, le cas échéant, des règles applicables à l'installation et à l'utilisation de mécanismes de surveillance et lui offrir le soutien nécessaire pour qu'il puisse s'y conformer.

Actions recommandées :

- Rendre disponible la brochure [Utilisation de mécanismes de surveillance par les usagers hébergés dans une installation maintenue ou un centre exploité par un établissement](#);
- Inclure la brochure dans les pochettes d'accueil à l'intention des résidents;
- Fournir les coordonnées de la personne chargée de fournir le soutien nécessaire au résident ou à son représentant, le cas échéant, afin qu'il puisse se conformer au Règlement (article 23).

Article 22

L'établissement doit indiquer adéquatement la possibilité que des mécanismes de surveillance soient installés dans l'installation ou le centre concerné.

Ces indications doivent être installées de manière à être visibles par toute personne qui pénètre dans cette installation ou ce centre.

Ces indications ne doivent pas permettre d'identifier l'endroit où est installé un mécanisme de surveillance.

Actions recommandées :

- Installer les signalétiques, fournies par le ministère de la Santé et des Services sociaux, indiquant la possibilité que des mécanismes de surveillance soient installés;
- S'assurer que les signalétiques sont visibles par le plus grand nombre de personnes possible fréquentant le milieu de vie, par exemple : entrées principales et secondaires, poste d'accueil, ascenseurs, etc.
- Un établissement qui exploite un centre ou qui maintient une installation hébergeant des usagers doit désigner une personne chargée de fournir le soutien nécessaire à l'utilisateur ou à son représentant, le cas échéant, afin de lui permettre de se conformer au Règlement.

Article 23

L'établissement doit désigner une personne chargée de fournir le soutien nécessaire à l'usager ou à son représentant, le cas échéant, afin de lui permettre de se conformer au présent règlement.

Actions recommandées :

- Selon les particularités de l'établissement, le président-directeur général (PDG) s'assure que l'établissement désigne au moins une personne chargée de fournir le soutien nécessaire au résident ou à son représentant, le cas échéant, afin que celui-ci puisse se conformer au Règlement;
- La personne désignée doit bien connaître le règlement, soit :
 - o le champ d'application,
 - o les règles relatives à l'installation et à l'utilisation de mécanismes de surveillance,
 - o les règles relatives à l'utilisation et à la conservation des images et des enregistrements,
 - o les obligations des établissements;
- Les coordonnées de la personne désignée doivent être connues par les résidents;
- La personne désignée devra être disponible pour remplir son mandat;
- La personne désignée accompagne le résident ou son représentant, le cas échéant, pour assurer une meilleure compréhension du règlement, de ses modalités d'application et des alternatives possibles à l'installation de mécanismes de surveillance (rappelons que la personne hébergée et ses proches peuvent échanger en tout temps avec tout membre de l'équipe soignante, tel que l'intervenant accompagnateur qui leur a été désigné, leur intervenant pivot, l'infirmière ou le chef d'unité, afin de favoriser un lien de confiance);
- La personne désignée invite les résidents, leurs représentants, les proches, les bénévoles et toute personne travaillant au sein d'une installation maintenue par un établissement qui exploite un centre ou qui maintient une installation hébergeant des usagers à se référer au présent Guide de mise en œuvre;
- La personne désignée accompagne le résident ou son représentant, à leur demande, lorsque ceux-ci évaluent ou réévaluent la possibilité d'installer un mécanisme de surveillance et leur fait part des options possibles;
- Si des dispositions du règlement ne sont pas respectées, la personne désignée pourrait exiger le retrait du mécanisme de surveillance une fois que les procédures favorisant la collaboration entre les parties seront réalisées. Ces procédures consistent habituellement à réaliser une gradation dans les interventions :
 - o une rencontre,
 - o un écrit.

Le mécanisme de surveillance pourrait être réintroduit si le résident ou son représentant se conforme au règlement.

8. QUE FAIRE SI VOUS CONSTATEZ UNE SITUATION DE MALTRAITANCE DANS UN CENTRE EXPLOITÉ OU UNE INSTALLATION MAINTENUE PAR UN ÉTABLISSEMENT ?

Employé, bénévole, résident ou proche d'une personne hébergée, tous peuvent repérer des indices de maltraitance qui pourront être validés par la suite. Dans certains cas, ces signes deviendront des indicateurs de maltraitance et exigeront que des actions soient mises en place pour contrer cette situation.

Le ministre responsable assume la responsabilité de lutter contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité, en favorisant la complémentarité et l'efficacité des mesures qui sont prises par les intervenants des milieux concernés et qui sont destinées à prévenir, à repérer et à combattre la maltraitance.

À cette fin, il coordonne la mise en place dans chaque région sociosanitaire d'un processus d'intervention concerté concernant la maltraitance, qui tient compte des réalités spécifiques de la région,

Santé Québec, pour chacun de ses établissements, ou le conseil d'administration de l'établissement, selon le cas, doit adopter une politique de lutte contre la maltraitance envers les aînés et les personnes en situation de vulnérabilité qui reçoivent des services de santé et des services sociaux, que ces services soient rendus dans une installation maintenue par l'établissement ou à domicile.

Cette politique a notamment pour objet d'établir des mesures visant à prévenir la maltraitance envers ces personnes, à lutter contre celle-ci et à soutenir les personnes dans toute démarche entreprise afin de mettre fin à cette maltraitance, que celle-ci soit le fait d'une personne œuvrant pour l'établissement ou de toute autre personne.

Vous croyez être en situation de maltraitance ou craignez qu'une personne près de vous le soit? N'hésitez pas.

Téléphonez à la ligne d'écoute et de référence Aide Maltraitance Adultes Aînés. (LAMAA)

1-888-489-2287

La LAMAA est une ligne téléphonique provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les aînés et les adultes en situation de vulnérabilité.

Que vous soyez une personne vivant de la maltraitance, un proche, une amie, un voisin ou encore un intervenant, vous pouvez utiliser ce service.

Notre personnel expérimenté est là pour vous écouter, vous informer et vous diriger vers les ressources les plus appropriées pour répondre à vos besoins.

CONCLUSION

Étant donné les enjeux, notamment en matière de protection de la vie privée, qu'entraînent l'installation et l'utilisation dans les chambres ou espaces de vie privée de mécanismes de surveillance, dissimulés ou non, les personnes qui choisissent cette option doivent être conscientes des impacts majeurs que cette décision peut avoir sur le résident et les autres personnes concernées (autres résidents et leurs familles, employés, bénévoles, etc.). Cette décision doit être prise après mûre réflexion et dans le respect des règles applicables, notamment en matière de droits et libertés de la personne.

Par ailleurs, il est essentiel de réitérer l'importance d'une communication entre le résident, son représentant et tout prestataire de services, et ce, afin d'envisager les options possibles à l'installation et à l'utilisation d'un mécanisme de surveillance.

Dans ce contexte, rappelons que la décision finale revient au résident ou à son représentant, le cas échéant, le règlement étant destiné à offrir des balises quant à l'installation et à l'utilisation de mécanismes de surveillance dans des installations maintenues ou des centres exploités par un établissement et hébergeant des usagers.

ANNEXES

Annexe 1 : [Terminologie sur la maltraitance envers les personnes âgées et les adultes en situation de vulnérabilité.](#)

Annexe 2 : [Règlement concernant les modalités d'utilisation de mécanismes de surveillance par certains usagers](#)

