

MARCHE QUALITÉ

Protection des renseignements personnels des usagers

Semaine de la sécurité des usagers 2026

Protéger les renseignements personnels, c'est protéger la dignité, la sécurité et la confiance des usagers.

La marche qualité est une démarche d'observation terrain et d'échange avec les équipes. Elle vise à apprécier l'application concrète de la Loi 25, qui modernise la protection des renseignements personnels. Elle permet de recenser les pratiques liées à la protection des renseignements personnels dans les milieux de soins, de services ou de vie.

Elle ne vise pas à rechercher des fautes individuelles. Elle permet de reconnaître les bons coups, de mieux comprendre les pratiques réelles et de cibler quelques pistes d'amélioration simples, réalistes et applicables au milieu visité.

Les constats doivent demeurer factuels, anonymisés, respectueux et orientés vers des actions concrètes.

Objectifs :

- Observer les pratiques réelles en matière de protection des renseignements personnels.
- Identifier les bons coups et les pratiques à maintenir.
- Repérer les situations à risque et les pistes d'amélioration applicables au milieu visité.
- Mobiliser les équipes autour de la Loi 25, de la confidentialité et de la protection de la vie privée.
- Assurer un suivi concret à l'aide d'actions simples, réalistes et réalisables.

Identification du milieu visité

Identification du milieu visité			
Unité / secteur / milieu de vie :		Date :	
Installation :		Quart / moment :	
Marcheur(s) :			
Personnes rencontrées / rôles représentés :	<i>Minimum de quatre personnes, idéalement de rôles différents, lorsque possible.</i>		

Guide pour interpréter la conformité de chaque critère

Choix	Interprétation
☐ Conforme	Le critère est respecté de façon claire et suffisamment constante dans les observations ou les réponses obtenues.
☐ Partiellement conforme	Le critère est respecté en partie, mais certains éléments doivent être améliorés. À préciser dans les constats.
☐ Non conforme	Un écart clair, un risque ou une absence de pratique attendue est observé ou rapporté.
☐ Sans objet	Le critère ne s'applique pas au milieu, au secteur, au rôle, au type d'activité ou au système utilisé.
☐ Non observé	Le critère pourrait s'appliquer, mais aucune observation ou réponse ne permet de l'évaluer pendant la marche.

Grille d'observation

Consigner des constats factuels, anonymisés, respectueux et orientés vers l'amélioration. La colonne « Constats / observations / commentaires » est volontairement laissée libre, afin de documenter les réponses obtenues, les écarts, les contraintes du milieu et les pistes de suivi.

Critères	Conformité	Constats / observations / commentaires
Thème 1 : Gouvernance, responsabilisation et formation		
Critère 1 : Rôles, responsabilités et ressources disponibles Les équipes connaissent-elles leurs responsabilités en matière de protection des renseignements personnels et savent-elles où trouver les ressources ou les personnes de référence? <i>À considérer : politique ou procédure accessible, aide-mémoire, extranet, gestionnaire, personne responsable de la protection des renseignements personnels, archives ou autre ressource locale.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Critère 2 : Formations, rappels et outils de sensibilisation Les formations, rappels et outils de sensibilisation en matière de confidentialité, de cybersécurité et de déclaration des incidents et accidents sont-ils connus et suivis selon le rôle des personnes rencontrées? <i>À considérer : formation ENA Loi 25, cybersécurité, déclaration d'événement ou d'incident, rappels en équipe, modalités prévues pour le personnel ayant un accès limité à un ordinateur.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Thème 2 : Collecte, consentement et communication		
Critère 3 : Collecte limitée et justifiée Les renseignements demandés à l'usager, au proche ou au visiteur se limitent-ils à ce qui est nécessaire pour les soins, les services ou la démarche en cours? <i>À considérer : absence de questions ou de champs superflus, pertinence des informations demandées, explication claire du besoin lorsque la personne questionne.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	

Critères	Conformité	Constats / observations / commentaires
Critère 4 : Consentement ou autorisation lorsque requis Lorsque des renseignements sont communiqués à un proche, à un tiers ou à un partenaire, le consentement requis est vérifié et respecté? <i>À considérer : soins, photos, communications avec des proches ou partenaires, validation de l'identité et de l'autorisation avant toute communication.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Critère 5 : Transmission sécurisée des renseignements Les renseignements personnels sont-ils transmis de façon sécuritaire? <i>À considérer : destinataire vérifié, contenu limité dans les messages vocaux, courriel sécurisé ou mécanisme autorisé, absence d'envoi à la mauvaise personne, documents numériques déposés au bon endroit.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Thème 3 : Sécurité physique et confidentialité environnementale		
Critère 6 : Protection des documents et supports physiques Les dossiers, formulaires, listes, feuilles de tournée ou documents contenant des renseignements personnels sont-ils rangés, protégés et non accessibles aux personnes non autorisées? <i>À considérer : armoire verrouillée, bureau fermé, absence de documents laissés au comptoir, à l'imprimante ou au photocopieur, bac sécurisé pour la destruction.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Critère 7 : Protection des écrans et postes informatiques Les écrans, sessions informatiques et postes de travail sont-ils protégés lorsque le personnel quitte son poste ou travaille dans un secteur visible par les usagers, proches ou visiteurs? <i>À considérer : écran verrouillé, orientation de l'écran, absence de mot de passe visible, aucun partage d'identifiant, informations non visibles dans les aires communes.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Critère 8 : Conversations sensibles et vérification d'identité Les conversations portant sur la santé, la situation sociale ou les renseignements personnels sont-elles tenues de façon à limiter le fait qu'elles soient entendues par des personnes non concernées? <i>À considérer : ton de voix, distance, rideau ou porte, déplacement vers un espace plus discret, limitation des renseignements verbalisés. En urgence ou clinique externe, documenter les contraintes et les mesures compensatoires.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	

Critères	Conformité	Constats / observations / commentaires
Thème 4 : Sécurité informationnelle et besoin de savoir		
Critère 9 : Compréhension du besoin de savoir et des bons usages de consultation Les employés sont-ils capables d'expliquer dans quelles situations ils peuvent consulter un renseignement personnel et dans quelles situations ils ne doivent pas le faire? <i>À considérer : consultation limitée au rôle, à la tâche ou à la situation en cours; interdiction de consulter son propre dossier ou celui d'un proche sans autorisation; absence de consultation par curiosité.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Critère 10 : Procédure à suivre pour demander, réviser ou retirer les accès Les équipes savent-elles quelles étapes suivre, ou à qui s'adresser, pour demander, modifier, réviser ou retirer un accès aux systèmes ou aux documents contenant des renseignements personnels? <i>À considérer : arrivée d'un nouvel employé, changement de rôle, départ, accès devenus inutiles, erreur ou accès inapproprié à signaler, personne ou service à contacter, formulaire ou procédure applicable, demande d'audit ciblé lorsque des éléments précis soulèvent un doute.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Thème 5 : Incidents, droits et amélioration continue		
Critère 11 : Reconnaissance et déclaration d'un incident de confidentialité Les employés savent-ils reconnaître une situation pouvant constituer un incident de confidentialité et savent-ils comment la déclarer rapidement? <i>À considérer : accès, utilisation ou communication non autorisée, perte de document, mauvais destinataire, écran non verrouillé, formulaire AH-223 ou modalité applicable, sécurité de l'information et personne responsable concernée.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	

Critères	Conformité	Constats / observations / commentaires
Critère 12 : Suivi, apprentissages et orientation vers les bonnes ressources Les incidents, risques ou questions liés à la confidentialité font-ils l'objet d'un suivi? <i>À considérer : retour d'équipe, rappel visuel, leçons apprises, registre ou trace de suivi, orientation vers la personne responsable, les archives, la sécurité de l'information, la gestion des risques ou le commissariat aux plaintes selon la situation.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	
Les équipes savent-elles orienter la personne vers les bonnes ressources au besoin? <i>À considérer : retour d'équipe, rappel visuel, leçons apprises, registre ou trace de suivi, orientation vers la personne responsable, les archives, la sécurité de l'information, la gestion des risques ou le commissariat aux plaintes selon la situation.</i>	☐ Conforme ☐ Partiellement conforme (à expliquer) ☐ Non conforme ☐ Sans objet ☐ Non observé	

Liste de validation rapide

Documents et environnement	Outils numériques	Échanges et pratiques d'équipe
☐ Documents confidentiels rangés. ☐ Aucun document oublié à l'imprimante. ☐ Tableaux ou listes non visibles du public. ☐ Bac sécurisé disponible. ☐ Espace discret accessible au besoin.	☐ Écrans verrouillés ou non visibles. ☐ Aucun mot de passe affiché. ☐ Aucun partage d'identifiant. ☐ Accès limités au rôle. ☐ Transmission par outil autorisé.	☐ Ton de voix adapté. ☐ Identité vérifiée discrètement. ☐ Consentement vérifié au besoin. ☐ Renseignements demandés limités au nécessaire. ☐ Incident ou doute orienté vers la bonne ressource.

Synthèse de la marche

Bons coups ou pratiques exemplaires	Situations à risque / constats à suivre	Suggestions d'amélioration

Prochaines étapes / Plan d'action

Action / étape	Responsable	Échéance	Résultat attendu / suivi
1.			
2.			
3.			
4.			