



À : Tous les paramédics de Groupe CAMBI

De : Direction des ressources humaines

En vigueur le : 26 mars 2019

Révisée le : 29 août 2023

Objet : Politique relative à la circulation de l'information

OBJECTIF

Cette politique est établie dans le but de mettre en place des mesures et des mécanismes administratifs et de contrôle afin d'assurer la confidentialité de l'information détenue par le Groupe CAMBI.

PRÉAMBULE

Dans le cadre de ses activités, notre organisation est amenée à traiter des informations de nature hautement confidentielle, notamment des renseignements personnels concernant les personnes ayant recours au transport ambulancier. Elle doit également répondre à des demandes d'accès à l'information des usagers ainsi que transmettre certaines informations à différents intervenants du milieu de la santé.

Ainsi, cette politique vise à sensibiliser tous les employés et les sous-contractants de notre organisation au caractère confidentiel de certaines informations auxquelles ils ont accès et à la nécessité de les protéger afin d'éviter de nuit à la réputation de toute personne ou de notre organisation. Elle vise aussi à clarifier leurs rôles et responsabilités en vue d'assurer la protection de cette information.

Finalement, cette politique vise également à assurer la confidentialité de toute information détenue par notre organisation à titre d'employeur.

PORTÉE

Cette politique s'applique à tous les employés et les sous-contractants de notre organisation ainsi qu'aux membres du personnel de son conseil d'administration. Elle s'applique pendant toute la durée de leur engagement ou de leur contrat et même après la terminaison de leur emploi ou de leur contrat selon les dispositions prévues au *Code civil du Québec*, le cas échéant.

Cette politique s'applique à toute information confidentielle détenue par notre organisation et durant tout le cycle de vie de ladite information.



DÉFINITIONS

Renseignements personnels

Les renseignements personnels sont ceux qui concernent une personne physique et qui permettent de l'identifier.

Exemples de renseignement personnels :

- L'identité d'une personne (N.B. 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.);
- Le numéro d'assurance maladie («NAM»);
- Le numéro d'assurance sociale («NAS»);
- Le numéro de plaque d'immatriculation;
- L'adresse civique;
- Le numéro de téléphone;
- Un rapport d'évaluation;
- Un renseignement vidéo ou audio d'une personne;
- Les antécédents judiciaires;
- Un CV;
- L'information contenue dans un dossier médical;
- Etc.

Informations confidentielles

Ces informations incluent tout renseignement confidentiel, propriété ou non de notre organisation, donc notamment, sans s'y limiter :

- Les renseignements personnels ou les renseignements qui concernent la réputation ou la vie privée d'autrui portée à la connaissance de l'employé dans le cadre de son emploi et se rapportant à une personne physique;
- Tout renseignement sensible (carte de crédit, numéro de compte de banque, information médicale, etc.) appartenant à une personne physique ou morale;
- Toute information concernant notre organisation qui n'est pas communiquée ou diffusée publiquement;
- Toute information ou tout document reçu à titre confidentiel d'un tiers;
- Toute autre information ou document désigné comme étant à caractère confidentiel.



COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Auprès de qui peut-on collecter ces renseignements?

En principe, tout renseignement personnel doit être collecté directement auprès de la personne concernée. Ils peuvent néanmoins être collectés auprès d'un tiers si :

- La personne concernée y consent;
- La loi l'autorise;
- Si l'organisation a un intérêt légitime et sérieux et que :
 - Les renseignements sont recueillis dans l'intérêt de la personne concernée et ils ne peuvent être recueillis auprès d'elle en temps opportun (par ex. : lors d'une intervention auprès d'une personne inconsciente ou confuse);
 - La cueillette auprès d'un tiers est nécessaire pour s'assurer de l'exactitude des renseignements.

À quelles fins ces renseignements peuvent-ils être collectés?

Seuls les renseignements personnels nécessaires à la réalisation du mandat du Groupe CAMBI peuvent être colligés par les employés.

Notre organisation peut donc recueillir les renseignements personnels dans le but d'accomplir ses obligations et responsabilités à titre de détentrice d'un permis d'exploitation de services ambulanciers.

À titre d'exemples, les responsabilités de notre organisation incluent :

- Offrir des services ambulanciers et préhospitaliers d'urgences à la population;
- Assurer la gestion des ressources humaines et matérielles (embauches des paramédics, achat de véhicules ambulanciers, etc.);
- Établir des programmes de gestion dans l'optique d'améliorer les services offerts.

COMMUNICATION D'UNE INFORMATION CONFIDENTIELLE

Réitérant l'objectif de la présente politique à l'effet d'assurer la confidentialité de toutes les informations confidentielles détenues par notre organisation ou appartenant à cette dernière, les employés ou les sous-contractants de l'organisation ne sont pas autorisés à transmettre quelque information confidentielle à qui que ce soit.

Sur réception d'une demande d'information verbale, l'employé doit indiquer au demandeur que seules les demandes écrites seront traitées.



Sur réception d'une demande écrite, l'employé doit :

- Accuser la réception de la demande;
- Communiquer la demande à son supérieur immédiat dans les plus brefs délais, lequel s'assurera de faire rapidement le suivi nécessaire auprès de la personne responsable.

FINS DE LA DÉTENTION

Le Groupe CAMBI, l'employé ou le sous-contractant a l'obligation de s'assurer que les informations confidentielles détenues par notre organisation ou appartenant à cette dernière ne servent qu'aux fins pour lesquelles elles ont été recueillies.

Les informations confidentielles détenues ou appartenant à notre organisation sont accessibles seulement aux employés et aux sous-contractants qui doivent les consulter dans le cadre de leurs fonctions et des tâches qu'ils ont à accomplir.

Nul ne peut partager, divulguer ou transmettre une information confidentielle détenue par notre organisation ou appartenant à cette dernière pour une fin personnelle, c'est-à-dire qui ne serait pas en lien avec les obligations qui lui sont dévolues par son emploi ou son contrat avec l'organisation.

SIGNALEMENT DES INCIDENTS

Tout employé qui croit avoir enfreint la présente politique ou qui est témoin d'une infraction à la présente politique doit communiquer le plus rapidement possible avec son superviseur immédiat ou la personne responsable qui prendra les mesures adéquates pour rectifier la situation.

RESPONSABILITÉ

La personne responsable doit s'assurer :

- Que l'accès aux informations confidentielles a été restreint dans le temps aux seuls moments où ces informations sont nécessaires;
- De la portée limitée des privilèges d'accès aux informations confidentielles selon la définition de tâches des employés ou des mandataires ou contractants;
- Que les mesures de sécurité propres à ce type d'information soient en place.



LIGNES DIRECTRICES APPLICABLES AUX PARAMÉDICS

Il est important de rappeler, dans le cadre de la présente politique, que les paramédics à l'emploi de notre organisation ont accès à plusieurs sources d'informations confidentielles.

Ainsi, afin de protéger cette information, tous les paramédics de notre organisation doivent suivre les lignes directrices suivantes :

- Garder confidentielle toute information venue à sa connaissance dans l'exercice de sa profession;
- S'abstenir de tenir ou de participer à des conversations indiscrètes au sujet d'un patient ou des services qui lui sont rendus, ou encore de révéler qu'une personne a fait appel aux services préhospitaliers d'urgence;
- Ne pas faire usage d'informations confidentielles au préjudice d'un patient;
- Ne pas divulguer les faits dont il a eu personnellement connaissance ou quelques confidences reçues, sauf lorsque la loi l'y autorise, ou lorsqu'il existe une raison impérative et juste ayant trait à la santé ou à la sécurité du patient ou de son entourage;
- Ne pas remettre de copie ou de photocopie des rapports qu'il complète, sauf aux organismes identifiés au formulaire (centre hospitalier receveur et agence);
- Dès la fin de son quart de travail, déposer les rapports complétés à l'endroit désigné par son supérieur immédiat;
- Ne pas diffuser, sur des sites de discussions (ex. : Facebook) ou autrement, de l'information obtenue ou des faits survenus dans le cadre de son travail, ou encore des informations concernant ses collègues de travail, l'entreprise ou ses représentants.

SANCTIONS

Le non-respect de la présente politique peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement ou à la terminaison d'un contrat, sous réserve de tout autre recours légal.