



Par Me Jessica Apollon-Auguste
Avocate

Prévenir plutôt que guérir : rappel des pratiques exemplaires en matière de protection des renseignements personnels

Un courriel envoyé à la mauvaise adresse, un dossier consulté par curiosité. Ces situations, banales en apparence, peuvent désormais entraîner des obligations légales sérieuses.



Gérer une clinique d'optométrie, c'est jongler avec bien plus que des prescriptions. La Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux¹, communément appelée la Loi 5 (« Loi 5 »), en vigueur depuis juillet 2024, introduit de nouvelles obligations touchant directement les dossiers des patients. Conjuguée à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (« Loi 25 »), elle place les optométristes devant un cadre réglementaire renforcé, particulièrement avec l'arrivée du dossier de santé numérique. Voici un tour d'horizon de ce que la Loi 5 ajoute à vos obligations, ainsi qu'un rappel des pratiques exemplaires à déployer.

La confidentialité comme point de départ

Mireille se présente à la clinique pour la première fois pour un examen. Elle remplit le formulaire fourni par la réception, lequel n'indique pas à quelles fins seront utilisées les informations collectées.

La Loi 5 pose un principe fondamental : tout renseignement de santé détenu par un professionnel de la santé est confidentiel. Il ne peut être utilisé ou communiqué qu'avec le consentement exprès de la personne concernée ou conformément à la loi. Vous devez donc vous assurer que les membres du personnel autres que les professionnels de la santé soient adéquatement formés² avant d'accéder aux renseignements de santé.

Concrètement, pour votre pratique, cela signifie que le consentement implicite, soit celui que l'on présupait du simple fait que le patient se présente à la consultation, ne suffit plus. Le consentement doit être manifeste, libre, éclairé et donné pour des fins précises. Il doit être demandé séparément pour chacune des fins visées, en termes simples et clairs. Heureusement, le même consentement peut être utilisé au cours d'un même épisode de soins.

Le droit d'accès et de restriction : quand le patient choisit ce que vous voyez

La Loi 5 introduit un nouveau droit pour le patient : celui de restreindre l'accès de certains professionnels à certains renseignements de son dossier.

Il peut décider qu'un intervenant en particulier, y compris son optométriste, ne peut avoir accès à un ou plusieurs renseignements qu'il détermine lui-même. En tant que professionnel de la santé, vous ne pourrez avoir accès aux renseignements faisant l'objet d'une telle restriction, sauf avec l'accord de la personne concernée ou si la restriction met en péril la vie ou l'intégrité de la personne concernée et qu'il est impossible d'obtenir son consentement en temps utile.

Il est important de noter qu'un patient ne peut pas se voir refuser des services parce qu'il a choisi de restreindre l'accès à ses renseignements. Cependant, en tant que professionnel de la santé, vous pourrez être informé de l'existence d'un renseignement détenu par un organisme et y avoir accès si vous en avez besoin pour offrir à la personne concernée des services d'optométrie. Si lesdits renseignements font l'objet d'une restriction d'accès, vous devrez vous justifier en expliquant en quoi ladite restriction met en péril la vie ou l'intégrité de la personne concernée et qu'il est impossible d'obtenir son consentement en temps utile. N'oubliez pas que vos obligations déontologiques demeurent en vigueur, notamment la tenue de vos dossiers.

Comme ce qui était déjà prévu dans la Loi 25, tout patient a le droit d'être informé de l'existence de tout renseignement le concernant dans votre dossier et d'y avoir accès.

Il a également le droit de savoir qui a consulté son dossier, à quelle date et à quelle heure. Enfin, il peut demander la rectification de tout renseignement inexact, incomplet ou équivoque.

Rappel des obligations existantes : avez-vous adopté toutes les mesures requises?

La Loi 5 ne remplace pas la Loi 25 : elle s'y ajoute pour tout ce qui touche aux renseignements de santé. Vos obligations issues de la réforme de 2022 demeurent donc entières. Le nouveau guide de prévention des incidents de confidentialité³ publié par la Commission d'accès à l'information (la « Commission ») en janvier 2026 est d'ailleurs un excellent outil à consulter pour vous permettre de faire un audit rapide de vos pratiques.

Pour rappel, un incident de confidentialité est tout événement où un renseignement personnel sera communiqué, utilisé, détruit ou communiqué sans autorisation. Toute atteinte à sa protection est également visée. Tout incident de confidentialité doit être consigné au registre des incidents de confidentialité de votre clinique; cependant, seuls les incidents représentant un risque de préjudice sérieux pour la personne concernée doivent être notifiés à cette même personne ainsi qu'à la Commission.

Voici les mesures à prendre pour prévenir de tels incidents :

Collecter le strict nécessaire

Afin de prévenir les incidents de confidentialité, la Commission suggère en premier lieu de s'assurer qu'au moment de la collecte, seuls les renseignements personnels pertinents pour les fins visées soient collectés. Rappelez-vous également qu'il faut informer le patient si vous hébergez ses renseignements personnels sur un serveur situé à l'extérieur du Québec. Dans ce genre de situation, une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée est alors requise.

Réviser vos contrats

En plus de réviser les consentements afin de vous assurer que la politique de confidentialité est respectée et publiée, il peut être utile de vérifier les contrats conclus avec les partenaires commerciaux avec qui vous partagez des renseignements personnels afin de vous assurer que des politiques ou des directives visant à protéger les renseignements personnels de vos patients soient aussi intégrées auxdits contrats.

Clarifier la gouvernance

Votre responsable de la protection des renseignements personnels (responsable de la PRP) est-il clairement identifié? Ses coordonnées sont-elles publiées sur votre site Internet? Ce rôle revient par défaut à la personne ayant la plus haute autorité au sein de votre clinique.

Mettre en place les politiques. Avez-vous mis en place une politique de confidentialité, une politique de conservation et de destruction des renseignements personnels ainsi qu'une procédure en cas d'incident de confidentialité? Ces documents n'ont de valeur que s'ils sont connus et appliqués. Une politique ignorée de l'équipe ne vous protège pas.


Ne pas négliger les mesures physiques.

Un pan souvent oublié de la prévention est la dimension humaine. Les employés sont votre première ligne de défense, mais peuvent aussi se révéler votre principal facteur de risque. Il ne faut pas oublier que la protection des renseignements personnels s'étend au-delà du numérique. L'encadrement de la conservation et de la destruction des documents physiques est souvent négligé, et ce, même s'ils peuvent également contenir des renseignements personnels. S'assurer de la confidentialité des dossiers et veiller à ce que tout le personnel ait la formation voulue et soit sensibilisé à cet aspect est fondamental. Des fiches de patients laissées sans surveillance à l'accueil, une conversation téléphonique tenue dans la salle d'attente, ou une corbeille à papier contenant des ordonnances non détruites, voilà autant d'incidents potentiels.

Gérer les incidents avec rigueur.


La Loi 5 définit un incident de confidentialité comme étant tout accès, utilisation ou communication non autorisé d'un renseignement, sa perte, ou toute autre atteinte à sa protection. Par exemple, s'il arrivait que la réceptionniste ait transmis une copie de la prescription à la mauvaise personne, il faudrait inscrire un tel incident dans votre registre des incidents de confidentialité. Par la suite, il faudrait évaluer le niveau de risque de préjudice que pose cet incident pour la personne concernée. La Commission doit être avisée dans les meilleurs délais de la situation si celle-ci représente un risque de préjudice sérieux pour la personne concernée.

En conclusion

La Loi 5 marque une étape importante dans l'encadrement des renseignements de santé au Québec. Pour votre clinique, les changements les plus immédiats touchent le consentement, le droit de restriction des patients et les obligations d'information à la collecte. Combinées aux obligations déjà en vigueur depuis 2022, ces nouvelles règles dessinent un cadre clair, mais exigeant. Si vous n'avez pas encore fait le tour de vos pratiques, la liste de contrôle⁴ de la Commission est un bon point de départ. 

RÉFÉRENCES

1. Loi sur les renseignements de santé et services sociaux, c. R-22.1 RLRQ.
2. Une formation offerte par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) est obligatoire pour le personnel non membre d'un ordre professionnel. Formulaire de demande d'accès à l'ENA disponible ici : <https://fcp-partenaires.ca/login/index.php>
3. https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_GU_ENTR_Prevention_incidents.pdf
4. https://www.cai.gouv.qc.ca/uploads/pdfs/CAI_FIC_ENTR_Prevention_incidents.pdf




Si vous avez des questions au sujet des garanties légales, vous pouvez contacter les avocats de votre ligne d'assistance téléphonique juridique gratuite du lundi au vendredi de 8 h à 18 h en composant le 1-877-579-7052.

VOUS AVEZ UNE QUESTION D'ORDRE JURIDIQUE ?



Association des
OPTOMÉTRISTES
du Québec



**UN AVOCAT
TOUJOURS
À PORTÉE
DE VOIX !**

Faites appel aux avocats d'expérience du Service d'assistance juridique téléphonique.

Ils feront des recherches, partageront des documents et des liens pertinents, s'assureront de répondre à vos questions sur une gamme étendue de sujets : vices cachés, bris de contrat, congédiement, liquidation de succession, vol d'identité, baux commerciaux, etc.



Service
confidentiel



Durée et nombre
d'appels illimités



8 h à 18 h
Lundi au vendredi

Service de validation de logo et d'affichage pour confirmer la conformité de vos publicités dans les médias de masse ou les médias sociaux.

Ne manquez pas de lire nos articles juridiques dans la revue L'OPTOMÉTRISTE

1 877 579 7052

Service offert par
FBA Solutions

En partenariat avec