



Des activités de formation pour le respect de la confidentialité au CHUM

Clientèle cible

Employés et gestionnaires du CHUM

Mise en œuvre

Mai et novembre 2008

Activités de formation et de sensibilisation qui ont été significatives au CHUM

- › Une formation incorporant des outils multimédias a été offerte aux gestionnaires (novembre);
- › Une pièce de théâtre didactique portant sur le thème de la confidentialité a été jouée par des employés, pour toutes les personnes travaillant au CHUM (mai).

Une formation répondant aux attentes des gestionnaires. Le cours présente des capsules vidéo illustrant des situations en lien avec le respect de la confidentialité. Cela conduit à une interaction entre les gestionnaires en formation et les formateurs dans l'objectif d'apprendre comment faire vivre le respect de la confidentialité au sein des équipes de chacun. Le cours aura sans aucun doute un second souffle puisque le Groupe de travail prévoit l'adapter pour les employés non-cadres.

Une vidéo pour la pièce de théâtre du CHUM. La pièce de théâtre didactique et interactive, initialement créée, réalisée et jouée par la compagnie de théâtre Parminou, a été adaptée et jouée par des employés du CHUM. La vidéo de la pièce de théâtre est utilisée pour la formation des bénévoles et a été diffusée en continu aux stands d'information montés à l'occasion de la Semaine de la confidentialité au mois de novembre 2008.

Le côté innovateur vient principalement du fait que la pièce a été jouée par des employés, pour des employés. Ceci a permis aux spectateurs de se voir dans les situations présentées. De plus, l'activité est innovatrice en ce que la formation proposée est interactive et présentée sous le thème de l'humour, rendant les messages plus faciles à transmettre et à retenir. De plus, la participation à cette activité de formation étant facultative, c'est sur une base totalement intéressée que les gens ont assisté en grand nombre à la pièce.

Un élément qui a été bien apprécié a été la grande collaboration entre diverses personnes de directions différentes pour l'accomplissement de ces activités de formation. Finalement, ces activités ont été élaborées avec des ressources humaines et matérielles limitées.

Pour plus d'information :

M^e Éric-Alain Laville
Responsable de l'AIPRP
Groupe de travail sur la confidentialité et la sécurité de l'information
CHUM
275, avenue Viger Est, porte 223-B, Montréal, H2X 3R7
eric-alain.laville.chum@ssss.gouv.qc.ca



Guide de référence Dossier de l'usager : De la légalité à la pratique

Clientèle cible

400 employés du Centre de réadaptation La Myriade, répartis dans 10 points de service à travers la région de Lanaudière

Mise en œuvre

Mai 2008

Objectifs poursuivis

- › Former les employés sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels
- › Sensibiliser les employés à l'importance de la protection des renseignements au Centre de réadaptation La Myriade

La protection des renseignements personnels est une préoccupation quotidienne au CR La Myriade. Une activité-conférence s'est tenue en juin 2008 en présence de M^e Christiane Lepage, avocate et spécialiste de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Afin de bien préparer les employés et la conférencière à cette activité, une collecte de questions au sujet de l'accès à l'information et de la protection des renseignements a été faite auprès du personnel clinique et administratif. Cette démarche a permis de recueillir les diverses questions soulevées par les employés pour les acheminer à la conférencière, qui a su adapter le contenu de sa présentation à la réalité de notre établissement et répondre à chacune des questions des employés. Ainsi, les employés ont pu appliquer concrètement les recommandations obtenues lors de cette activité-conférence.

À la suite de cette conférence, un document a été produit reprenant les renseignements diffusés ainsi que chacune des questions soulevées. Ce document a été distribué à tous les employés afin qu'ils puissent avoir un guide de référence à la portée de la main pour le consulter facilement.

Une réalisation qui se démarque. Le fait que les employés ont eu l'occasion de poser leurs questions avant la conférence a permis de leur offrir une formation directement en lien avec leur quotidien et leur réalité. De plus, chacun a obtenu le guide de référence incluant tous les renseignements transmis et les questions posées lors de cette journée.

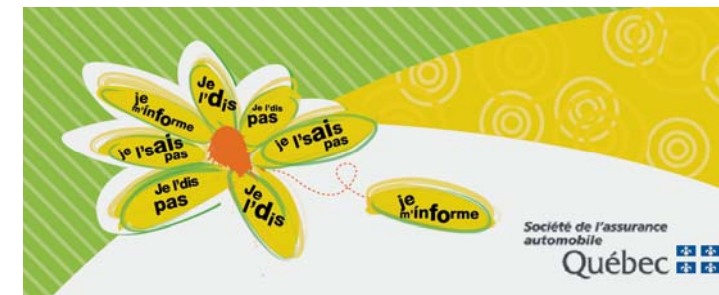
Sans aucun doute, cette activité de formation a permis d'approfondir la connaissance des employés concernant les règles à respecter pour l'accès à l'information et la protection des renseignements dans notre établissement.

La fierté du CR La Myriade a été d'adapter le contenu à leur milieu de travail, et de vulgariser et de rendre accessible des notions juridiques en matière d'accès à l'information auprès des employés.

Le Guide de référence est maintenant disponible sur le site Internet du CR La Myriade.

Pour plus d'information :

M^{me} Danielle Moquin
Conseillère cadre à l'évaluation, aux communications et à la recherche
La Myriade, centre de réadaptation
339, boul. Base-de-Roc, Joliette, J6E 5P3
www.crlamyriade.qc.ca



Campagne de sensibilisation à la protection des renseignements personnels sur le thème

« Je l'dis, je l'dis pas, je l'sais pas, je m'informe ! »

Clientèle cible

3 500 employés de la Société

Mise en œuvre

Octobre à décembre 2008

Objectifs

- › Sensibiliser et former tout le personnel à son devoir de confidentialité envers les nombreux renseignements personnels détenus par l'organisation
- › Amener le personnel à adopter les bonnes pratiques de la protection des renseignements personnels
- › Susciter l'intérêt du personnel par une campagne originale
- › Vérifier la progression des connaissances acquises durant la campagne
- › Familiariser le personnel avec certains principes de la Loi sur l'accès

Cette campagne d'information a contribué largement à rappeler au personnel de la Société sa responsabilité à l'égard de la protection des renseignements personnels.

Une réalisation novatrice. Cette réalisation se distingue avantagement par son caractère novateur. Un message téléphonique laissé dans chaque boîte vocale constitue aussi une idée originale pour lancer la campagne et revêt un caractère personnalisé. Un soupçon d'animation apporte une note actuelle pour se démarquer dans le flot quotidien de messages administratifs. L'utilisation des pétales d'une marguerite animée pour amener le sujet et la mission confiée à un personnage électronique comme Marguerite Privé confère une présentation attrayante et dynamique à un sujet aride.

Des jeux, une vidéo et un concours ont appuyé cette campagne d'information. Quoi de plus intéressant pour le personnel lorsque la pédagogie se mêle au jeu ? Le message passe d'autant plus facilement que l'on fait appel à la participation. Le fait de pouvoir s'autoévaluer sur-le-champ incite le personnel à vérifier ses connaissances dans le domaine. Il peut ainsi constater rapidement qu'il possède de bonnes notions ou, dans le cas contraire, qu'il peut les acquérir facilement. Une attention particulière a été accordée à la simplification des contenus, en raison de la complexité du sujet, pour faciliter l'apprentissage de l'employé.

Une campagne qui se démarque. Dans un contexte de développement durable, cette campagne d'information fait notre fierté parce qu'elle était entièrement électronique. Une première campagne d'information de ce genre à la Société! Le fait d'utiliser une approche ludique pour traiter un sujet aussi complexe s'est avéré une valeur sûre.

De plus, notre slogan « Je l'dis, je l'dis pas, je l'sais pas, je m'informe ! » véhiculé par le personnage de Marguerite Privé a su piquer la curiosité par son caractère inattendu. Elle possédait une vraie adresse courriel, ce qui permettait à tous de bien comprendre que Marguerite pouvait envoyer et recevoir des courriels au même titre qu'un employé de la Société. L'arrimage technologique concernant la diffusion des jeux a demandé davantage de concertation entre les différents intervenants.

Pour plus d'information :

M^{me} Denyse Groleau
Direction des communications
SAAQ
denyse.groleaul@saaq.gouv.qc.ca

MÉRITE AAPI 2009



Artiste peintre et sculpteur, Céline G. Lapointe

TELUS®

7^e
ÉDITION

LES FINALISTES

- › CHU Sainte-Justine
- › CHUM - Activités de formation
- › CHUM - Activités de sensibilisation
- › La Myriade, centre de réadaptation
- › Régie des rentes du Québec
- › Société de l'assurance automobile du Québec



ASSOCIATION SUR L'ACCÈS
ET LA PROTECTION DE
L'INFORMATION (AAPI)



Artiste peintre et sculpteur, Céline G. Lapointe

LE BRONZE MÉRITE AAPI

Le Mérite AAPI est un bronze à moule perdu. Cette technique doit son nom au fait que le moule est détruit au démoulage, faisant ainsi de cette pièce une œuvre unique.

Ce bronze repose sur trois pieds dont les espaces rappellent des serrures représentant à la fois l'accès et la protection. Une chute de texture, sur le côté d'un des personnages, évoque un empilement de documents, de dossiers. Le choix du matériau et la force qui se dégage de l'œuvre rendent hommage au mouvement associatif, où les notions de fusion, de rencontre et de rassemblement sont essentielles.

Les cinq têtes stylisées qui surmontent la sculpture semblent regarder dans la même direction et renforcent cette idée, tout en reflétant le caractère humain et organisationnel de l'Association sur l'accès et la protection de l'information (AAPI).

Président d'honneur, Mérite AAPI 2009



C'est avec un grand plaisir que j'ai accepté d'assumer la présidence d'honneur du **Mérite AAPI**. La cuvée 2009 est tout simplement exceptionnelle. Le thème retenu cette année, **Des professionnels en action**, reflète bien le dynamisme et le dévouement des responsables et conseillers en accès à l'information et en protection des renseignements personnels.

Je sais pertinemment, pour vous connaître depuis un certain nombre d'années, que vous êtes passionnés par votre travail et par les sujets sur lesquels porte celui-ci. Ces sujets sont d'ailleurs d'une grande importance pour la société québécoise. En effet, l'accès à l'information et la protection de la vie privée sont au cœur de la définition du Québec moderne. Par conséquent, votre rôle n'en est que plus utile.

Je vous donne rendez-vous le 6 mai 2009, au Château Bonne Entente de Québec, pour une soirée haute en couleur au cours de laquelle le nom du récipiendaire ou de la récipiendaire du Mérite sera rendu public.

M^e Benoît Pelletier

Professeur titulaire à la Faculté de droit de l'Université d'Ottawa, ex-ministre du gouvernement du Québec, alors responsable notamment de la réforme des institutions démocratiques et de l'accès à l'information.



Formation intégrée en ligne sous le thème « top secret » avec le personnage principal Syl Hence

Clientèle cible	Mise en œuvre
Tous les employés de la RRQ	Mai 2008
Objectifs du module d'apprentissage en ligne	
<ul style="list-style-type: none">Permettre aux employés d'acquérir des connaissances et des comportements naturels relativement à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'informationResponsabiliser les employés en matière de protection des renseignements personnelsLeur faire prendre davantage conscience de la valeur de l'information à protéger;Les inciter à respecter plus vigoureusement les mesures et les orientations de la RégiePermettre d'avoir une formation modulée en fonction du travail de chacunPermettre à la Régie d'avoir une plus grande souplesse dans son offre de formation	

En mai 2008, la Régie a réalisé un module d'apprentissage en ligne en vue de maximiser le respect de ces mesures.

Contribution positive à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Le module d'apprentissage en ligne vise à influencer la perception des notions de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information par les employés, de même que des comportements à adopter à moyen et à long terme. Pour y arriver, la Régie a privilégié certains moyens, notamment :

- Un personnage calqué sur un agent secret créant ainsi une ambiance dynamique à l'intérieur de laquelle se déroule l'apprentissage, jumelé à la vulgarisation des concepts. Cela permet aux employés de mieux comprendre les aspects importants de la sécurité et de les intégrer plus facilement à leur travail quotidien.
- Un module basé sur le profil de tâches de chacun des employés. Ainsi, le concept de « juste à temps, juste assez » prend tout son sens
- L'humour, qui est un atout subtil de communication pendant l'apprentissage

Réalisation novatrice et originale. La Régie a déployé ce module avec des moyens dynamiques pour mener à bien l'apprentissage. L'innovation et l'originalité ont trouvé leur source dans :

- La bande dessinée ainsi que par le mouvement du personnage;
- L'utilisation d'un thème vendeur : le « top secret » qui attire l'attention;
- La créativité dont l'équipe de projet a fait preuve dans l'utilisation d'images et de symboles pour mieux faire comprendre les rudiments des concepts de protection de renseignements personnels.

La Régie des rentes du Québec est fière du succès remporté par cette formation qui est le fruit de l'excellent travail de concertation de l'équipe multidisciplinaire qui a déployé beaucoup d'efforts dans plusieurs secteurs d'activité : technologies de l'information, juridiques, communication et expert en pédagogie.

En terminant, la Régie tient à souligner la très grande disponibilité dont les intervenants ont fait preuve à chaque étape du projet, et ce, malgré leur horaire très chargé. C'est remarquable !

Pour plus d'information:

M^e Benoît Laniel, avocat
Direction des affaires juridiques
Régie des rentes du Québec
benoit.laniel@rrq.gouv.qc.ca



Campagne de confidentialité au CHU Sainte-Justine et au Centre de réadaptation Marie-Enfant

Clientèle cible	Mise en œuvre
Plus de 4000 employés du CHU Sainte-Justine et du Centre de réadaptation Marie-Enfant	24 au 28 novembre 2008
Objectifs	
<ul style="list-style-type: none">Promouvoir la confidentialité au sein de l'organisationInformers les employés et la clientèle des lois en vigueur et de leurs obligationsPromouvoir l'utilisation des pochettes de transportSensibiliser les employés au bris de confidentialité possible au quotidien	

Cette campagne de sensibilisation à la a suscité un vif intérêt chez les employés du CHU Sainte-Justine. Plusieurs activités se sont tenues sur le site de Sainte-Justine et du Centre de réadaptation Marie-Enfant. Celles-ci ont rassemblé les membres du personnel.

Six archivistes ont fait partie du Comité d'organisation, mais au total 25 personnes ont participé à la réalisation de cette belle semaine, dont des préposés aux dossiers, des archivistes médicales et des stagiaires en archives.

Une campagne dynamique. À l'honneur, JEUX QUESTIONNAIRES, MOTS CROISÉS, CONCOURS, PIÈCE DE THÉÂTRE, JEUX, ROMANS-PHOTOS et bien plus.

Du matériel promotionnel a été distribué par des employées vêtues autant en « cuisinière de la confidentialité » qu'en « policière ». Effectivement, des constats d'infraction ont été remis à des employés par une archiviste médicale policière d'un jour. Nous en avons surpris plusieurs !

Les romans-photos réalisés réalisés par des employés des archives ont vraiment fait jaser. De voir des visages connus dans un roman-photo a vraiment invité les gens à les lire et à les commenter. La bande dessinée a aussi provoqué beaucoup de réactions.

Le mur des enfants a été une façon originale de capter l'attention. En effet, de pouvoir lire de si mignons mots d'enfants, en a fait arrêter plus d'un pour en faire la lecture dans les corridors du CHU Sainte-Justine et du Centre Marie-Enfant. Je crois sincèrement que de ramener la confidentialité en mots simples utilisés tous les jours a permis de faire passer nos messages plus rapidement et avec humour ! Les gens se sont sentis touchés.

Un succès sur toute la ligne. À la suite de cette belle semaine, beaucoup de questions nous ont été posées à propos de meilleures pratiques, des comportements en matière de protection des renseignements personnels chez plusieurs se sont améliorés, de nombreuses questions nous ont été adressées, de meilleures utilisations de matériel de diffusion...

Le CHU Sainte-Justine est fier de voir le travail réalisé par les employés et étudiants en archives du Collège Ahuntsic en plus des nombreuses heures de bénévolat déployées pour mener avec succès cette semaine de la confidentialité.

Pour plus d'information:

M^{me} Nancy St-Sauveur a.m.a.
Coordonnatrice des archives et des données cliniques
CHU Sainte-Justine
nancy.st-sauveur.hsj@ssss.gouv.qc.ca



Activités de sensibilisation au CHUM

Clientèle cible	Mise en œuvre
Employés du CHUM	Avril à juin et novembre 2008
Activités de sensibilisation qui ont été significatives au CHUM	
<ul style="list-style-type: none">Un concours d'illustration sur le thème de la confidentialité (avec exposition itinérante et vote du public);L'utilisation de l'illustration gagnante dans les navettes inter-CHUM et pour illustrer un cahier de formation;La production d'un signet de promotion du respect de la confidentialité;Des stands d'information lors de la Semaine de la confidentialité en novembre 2008;L'incorporation de l'information concernant la sensibilisation au respect de la confidentialité au contenu du cédérom remis aux résidents en médecine.	

La sensibilisation au respect de la confidentialité est essentielle dans un milieu de soins et s'effectue de façon continue. Cette sensibilisation a pour but de rappeler aux divers intervenants l'importance de respecter la confidentialité pour adéquatement prodiguer des soins de santé et offrir des services sociaux.

Des employés actifs pour le respect de la confidentialité au CHUM. Les activités de sensibilisation ont vu le jour grâce à la collaboration des divers membres du Groupe de travail sur la confidentialité et la sécurité de l'information du CHUM, en plus de collaborateurs externes, dont le président de l'exécutif du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CHUM et un graphiste professionnel externe comme membres du jury pour le concours d'illustration.

Les prix remis aux participants au concours d'illustration s'adressant aux employés ont été gracieusement offerts par des commanditaires. Des frais peu élevés ont été engagés pour élaborer les différentes affiches, monter les stands d'information et plastifier l'illustration gagnante pour affichage dans les navettes inter-CHUM.

Des employés du Service des archives ont été libérés pour participer aux stands d'information lors de la Semaine de la confidentialité.

Des activités novatrices. Le caractère novateur des activités proposées repose sur le fait que les employés ont été appelés à y participer de façon directe, particulièrement en ce qui a trait au concours d'illustration. En effet, pour le concours, les employés ont été invités à produire des illustrations sur le thème de la confidentialité dans un premier temps, puis à voter pour l'affiche qu'ils préféraient dans un deuxième temps.

L'illustration gagnante est utilisée pour sensibiliser au respect de la confidentialité les usagers des navettes inter-CHUM, pour illustrer la page couverture du cahier de formation et sur un signet de promotion de la confidentialité.

Toutes ces activités ont amené une sensibilité accrue au respect de la confidentialité par toutes les personnes travaillant au CHUM. De façon plus précise, le fait d'avoir placé l'illustration gagnante dans les navettes inter-CHUM se veut un rappel efficace au respect de la confidentialité et à la discrétion pour les employés, ce qui est d'autant plus important du fait que les navettes sont utilisées par des employés de différents secteurs ainsi que par des patients.

Pour plus d'information :

M^e Éric-Alain Laville
Responsable de l'AIPRP
Groupe de travail sur la confidentialité et la sécurité de l'information
CHUM
275, avenue Viger Est, porte 223-B, Montréal, H2X 3R7
eric-alain.laville.chum@ssss.gouv.qc.ca