

7. Protection des renseignements personnels (Ajouté le 14-11-2006)

7.1 Introduction

Le Centre de santé communautaire de l'Estrie (C.S.C.E.) est une société sans but lucratif qui offre à la population francophone de l'Est de l'Ontario des services de soins primaires et de prévention, de promotion et d'éducation.

Au C.S.C.E. nous savons à quel point il est important d'assurer le caractère confidentiel des renseignements de nos clients, notamment les renseignements personnels qui nous sont fournis. Dans le cadre de ses activités, le C.S.C.E. recueille des renseignements personnels, c'est pourquoi nous avons mis au point cette politique, afin de vous faire part de notre engagement d'assurer l'exactitude et le caractère confidentiel des renseignements personnels que nous obtenons dans le cadre de nos activités.

7.2 En quoi consistent les renseignements personnels?

Par « renseignements personnels », nous entendons tout renseignement enregistré sous une forme quelconque relativement à une personne identifiée ou à une personne dont l'identité peut être sous-entendue ou déterminée d'après ce renseignement, à l'exclusion des renseignements touchant les contacts d'affaires (comme le nom, le titre et l'adresse commerciale).

7.3 Pourquoi le C.S.C.E. recueille et utilise les renseignements personnels?

Le C.S.C.E. recueille et utilise les renseignements personnels fournis verbalement ou par écrit (y compris par des moyens électroniques) par ses clients, ses membres et autres tierces parties pour les raisons suivantes:

- Fournir des services et des soins de santé aux clients.
- Offrir des services et programmes communautaires aux clients et toutes autres personnes intéressées.
- Fournir des services de santé mentale aux clients.
- Gérer notre relation avec nos clients et membres.
- Fournir à nos clients et à d'autres intéressés des renseignements sur les divers services offerts par le C.S.C.E. ou par d'autres organismes, pouvant leur être utiles. Ceci peut être fait par des moyens de marketing direct.
- Obtenir un remboursement pour les services fournis (p. ex. OHIP ou assurance privée).
- Répondre aux exigences juridiques et réglementaires.
- Toutes autres fins conformes à ces objectifs.

Les renseignements personnels que nous exigeons sont subordonnés aux services ou produits que vous demandez.

7.4 Comment le C.S.C.E. recueille et utilise les renseignements personnels?

Le C.S.C.E. recueille, utilise et fournit des renseignements personnels uniquement dans des circonstances raisonnables et dans le seul but de fournir des produits, des services ou de l'information aux clients. Nous ne recourons qu'à des pratiques de collecte de renseignements personnels équitables et conformes à la loi.

Nous n'utilisons les renseignements personnels qu'aux fins décrites aux présentes et nous ne vendons, n'échangeons ni ne divulguons, moyennant contrepartie, aucun renseignement personnel que nous avons obtenu.

7.5 Quand le C.S.C.E. peut divulguer vos renseignements personnels?

Le C.S.C.E. peut divulguer vos renseignements personnels:

- aux autres intervenants du C.S.C.E. afin de choisir les interventions qui vous aideront davantage ou pour d'autres raisons professionnelles;
- à des professionnels consultants pour revoir les dossiers et évaluer la qualité des actes posés;
- à des particuliers ou organismes qui aident le C.S.C.E. à vous renseigner sur ses programmes et services;
- à des particuliers ou à des organismes qui sont nos conseillers juridiques ou des fournisseurs de services; ou
- à des particuliers ou organismes qui sont impliqués dans la réorganisation corporative du C.S.C.E., le cas échéant.

Nous ne divulguons les renseignements personnels qui nous sont fournis seulement lorsque nécessaire.

Lorsque le C.S.C.E. divulgue des renseignements personnels à des organisations qui dispensent des services en son nom, il exigera que ces fournisseurs de services n'utilisent ces renseignements que dans le seul but de fournir des services au C.S.C.E., au client ou à la personne en cause et qu'ils aient en place les mesures nécessaires pour la protection de ces renseignements personnels.

Lorsque des renseignements personnels sont susceptibles d'être transférés à une autre organisation en prévision d'un projet de fusion ou d'une réorganisation du C.S.C.E., nous n'effectuerons le transfert que si les parties ont conclu une entente au titre de laquelle la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements (notamment tout renseignement personnel) se limitent aux fins de la transaction, y compris toute décision portant sur son exécution, et qu'ils ne seront invoqués par les parties que dans le but d'entreprendre et de conclure la transaction.

Veillez noter qu'il existe des situations où l'utilisation et/ou la divulgation des renseignements personnels sont justifiées ou autorisées et où le C.S.C.E. est légalement tenue de divulguer des renseignements *sans* consentement.

De telles circonstances peuvent comprendre les suivantes:

- a) lorsque cela est requis par la loi ou par ordonnance ou exigence d'un tribunal, d'un organisme administratif ou d'un autre tribunal gouvernemental;
- b) lorsque le C.S.C.E. croit, avec motifs valables, qu'il est nécessaire de protéger les droits, la vie privée, la sécurité ou la propriété d'une personne ou d'un groupe identifiable;
- c) lorsqu'il est nécessaire d'établir ou de percevoir des sommes payables au C.S.C.E.;
- d) lorsqu'il est nécessaire de permettre au C.S.C.E. d'introduire les recours à sa disposition ou de restreindre les dommages qu'il pourrait subir; ou
- e) lorsque les renseignements sont publics.

Si nous sommes contraints ou autorisés à divulguer des renseignements sans consentement, nous ne divulguerons que les renseignements exigés.

7.6 Consentement

Sauf dans les cas autorisés par la loi, nous ne recueillerons aucun renseignement personnel sans obtenir au préalable le consentement de la personne concernée par la collecte, l'utilisation et la diffusion de ce renseignement. Toutefois, nous pouvons demander un consentement pour utiliser et divulguer des renseignements personnels après qu'ils ont été recueillis, lorsque nous désirons utiliser ces renseignements dans un but non identifié aux présentes ou antérieurement, ou pour lequel la personne en cause n'a accordé aucun consentement préalable.

En fournissant vos renseignements personnels au C.S.C.E., vous donnez votre consentement à ce que vos renseignements personnels soient recueillis, utilisés et divulgués conformément à la présente politique. (Voir le formulaire de consentement à l'Annexe GG.) De plus, de temps à autre des autorisations et des consentements exprès peuvent être obtenus, le cas échéant.

Dans la plupart des cas et sous réserve de restrictions juridiques et contractuelles, vous êtes libre de refuser ou de retirer votre consentement en tout temps en donnant un préavis raisonnable. Notez cependant que dans certains cas, certains de nos services ne peuvent être offerts que si vous fournissez des renseignements personnels au C.S.C.E. Par conséquent, si vous décidez de ne pas nous fournir les renseignements personnels nécessaires, il est possible que nous ne soyons pas en mesure de vous offrir les services demandés. Le C.S.C.E. vous informera des conséquences d'un retrait de consentement.

7.7 Exactitude et rétention des renseignements personnels

Le C.S.C.E. s'efforce de s'assurer que les renseignements personnels fournis et en sa possession soient aussi exacts, complets et à jour que nécessaire aux fins pour lesquelles ils sont utilisés. Si nous jugeons que les renseignements personnels ne sont plus exacts, complets et à jour, nous les modifierons et, le cas échéant, nous nous efforcerons d'aviser les tiers auxquels les renseignements erronés ont été communiqués afin de leur permettre de rectifier leurs dossiers.

Le C.S.C.E. ne conserve vos renseignements personnels que pendant la période où ils sont utiles aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. La période de conservation des renseignements varie en fonction du service et de la nature des renseignements. Nous pouvons prolonger cette période après la fin de nos relations avec toute personne, uniquement en vue de nous permettre de répondre adéquatement à toute question qui pourrait survenir plus tard. Dès que nous n'avons plus besoin de vos renseignements, nous avons en place des procédés pour détruire, supprimer et effacer ces renseignements ou pour les convertir en un format anonyme.

7.8 Protection des renseignements personnels

Le C.S.C.E. s'efforce de maintenir en place des dispositifs de sécurité sur le plan physique, technique et procédural relativement à ses bureaux et à ses installations de stockage de l'information, afin d'éviter la perte, l'emploi abusif, l'accès non autorisé, la divulgation ou la modification des renseignements personnels. Cette vigilance s'applique également à l'élimination ou à la destruction des renseignements personnels.

Le C.S.C.E. protège également les renseignements personnels en limitant leur accès uniquement aux employés qui, selon la direction du C.S.C.E., doivent avoir accès aux renseignements afin que le C.S.C.E. puisse fournir ses services ou de l'information à la clientèle ou à la personne en cause.

Si un employé du C.S.C.E. utilise incorrectement des renseignements personnels, cet usage constituera une infraction grave pouvant requérir des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Si une personne ou une organisation utilise incorrectement des renseignements personnels recueillis dans le but de fournir des services au C.S.C.E. ou pour le compte de celui-ci, cet usage sera considéré comme étant une faute grave pouvant requérir des mesures pouvant aller jusqu'à la résiliation de toute entente entre le C.S.C.E. et la personne ou l'organisation.

De temps à autres, nous passons en revue nos procédures afin de nous assurer qu'elles sont toujours efficaces et pertinentes.

7.9 Accès à vos renseignements personnels

Le C.S.C.E. permet un droit d'accès et d'examen raisonnable relativement aux renseignements personnels qu'il détient au sujet d'une personne et s'efforcera de fournir les renseignements en question dans un délai raisonnable, en général dans les 20 jours suivant la demande. Afin de prévenir les demandes d'accès frauduleuses, avant d'accorder l'accès ou de faire des rectifications, nous pouvons exiger des preuves suffisantes de la personne faisant la demande pour confirmer l'authenticité de sa demande. Le client désireux de consulter son dossier devra le faire en présence d'un professionnel de la santé du C.S.C.E.

Nous fournirons les renseignements à partir de nos dossiers sous une forme facile à comprendre. Le C.S.C.E. se réserve le droit de ne changer aucun renseignement personnel, toutefois, elle ajoutera tout texte alternatif que la personne en cause juge approprié.

Le C.S.C.E. se réserve le droit de refuser l'accès aux renseignements personnels, lorsque les renseignements demandés:

- a) divulguent i) des renseignements personnels, y compris des opinions au sujet d'une autre personne ou d'une personne décédée; ou ii) d'autres informations d'affaires de nature confidentielle susceptibles de nuire au C.S.C.E. ou à la position concurrentielle d'un tiers;
- b) entravent des négociations contractuelles ou d'autres négociations par le C.S.C.E. ou un tiers;
- c) sont assujetties au privilège relatif au litige ou au privilège du secret professionnel entre un avocat et son client;
- d) sont difficiles à récupérer et les frais et les charges que pourrait entraîner la divulgation de ces renseignements seraient disproportionnés par rapport à leur nature ou à leur valeur;
- e) n'existent pas, ne sont pas détenus ou ne peuvent être trouvés par le C.S.C.E.;
- f) peuvent raisonnablement occasionner i) un préjudice grave au traitement ou au rétablissement de la personne en cause, ii) un préjudice émotionnel grave à la personne en cause ou à une autre personne, ou iii) un préjudice corporel grave à une autre personne;
- g) peuvent nuire ou entraver les activités de maintien de l'ordre du respect de la loi et toutes autres fonctions d'enquête ou de réglementation d'un organisme légalement autorisé à exercer ces fonctions; ou
- h) peuvent être dissimulés ou leur dissimulation est exigée en vertu d'une loi applicable.

Lorsque des renseignements ne peuvent être divulgués, la personne qui en fait la demande obtiendra les raisons de leur non-divulgateion.

Le C.S.C.E. n'exigera pas de frais pour la vérification ou la rectification de vos renseignements, toutefois, dans la mesure permise par la loi applicable, des frais minimums pourraient être imposés pour les copies des dossiers.

7.10 Site Web

Lors de l'usage de l'Internet vous apprendrez à connaître une technologie connue sous le nom de « témoins » (cookies). Les témoins sont des fichiers ou des éléments d'information pouvant être enregistrés sur le disque dur d'un ordinateur, lorsqu'une personne visite un site Web. La plupart des fureteurs sont conçus pour accepter les témoins. Si vous ne désirez pas accepter de témoins, vous pouvez configurer votre ordinateur de façon qu'il les refuse ou vous avise de leur présence.

Les « témoins provisoires » sont des éléments d'information temporaires qui sont effacés lorsque l'utilisateur ferme sa fenêtre de furetage ou éteint son ordinateur. Les témoins provisoires sont utilisés pour améliorer la navigation sur le site Web et pour recueillir des renseignements statistiques agrégés. Les « témoins persistants » sont des éléments d'information plus permanents qui sont placés sur le disque dur de l'ordinateur d'un visiteur et qui y restent jusqu'à ce qu'ils soient supprimés. Les témoins persistants mémorisent des renseignements dans l'ordinateur d'un visiteur pour plusieurs raisons, telles que pour récupérer certains renseignements antérieurement fournis (p. ex., les mots de passe), aider à déterminer les parties du site Web que les visiteurs apprécient le plus et personnaliser le site Web selon les préférences des visiteurs. À l'heure actuelle, le site Web du C.S.C.E. n'utilise pas de témoins.

7.11 Questions sur la protection de la vie privée

Si vous avez des questions concernant: i) l'accès à vos renseignements personnels, ii) notre collecte, utilisation, gestion ou divulgation des renseignements personnels, ou iii) la présente politique, veuillez communiquer avec la coordination des programmes, par courriel, à info@cscestrie.on.ca ou, par téléphone, au 613-937-2683.

Le C.S.C.E. examinera toutes les plaintes et si une plainte est justifiée, prendra toutes les mesures nécessaires pour résoudre le problème.