

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Protection des renseignements personnels	Approuvée le	2009
		Page	Page 1 sur 11
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	3 novembre 2015

1. Politique

- a) Le CSCE s'engage à assurer l'exactitude et le caractère confidentiel des renseignements personnels qu'il obtient dans le cadre de ses activités.
- b) Le CSCE maintient 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.
- c) Le CSCE protège également les renseignements personnels en limitant leur accès uniquement aux employés, bénévoles et stagiaires qui, selon la direction du CSCE, en ont besoin afin de fournir des services.
- d) Le CSCE s'engage à ce que la vigilance des employés pour la protection de la vie privée et de la confidentialité des personnes desservies s'exerce quotidiennement dans leurs communications professionnelles avec les clients et dans leurs communications interprofessionnelles avec leurs collègues.
- e) La vigilance et la prudence des employés pour la protection de la vie privée et de la confidentialité mentionnées au point d) précédent doivent s'exercer de façon encore plus rigoureuse auprès des clients qui sont aussi des employés du CSCE afin d'éviter des incidents fâcheux qui auraient un impact direct, négatif et indésirable, sur les relations et le climat de travail.

2. Définition

- a) **Renseignements personnels** : 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).

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Protection des renseignements personnels	Approuvée le	2009
		Page	Page 2 sur 11
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	3 novembre 2015

3. Procédures

Personne-ressource responsable de la vie privée :

- a) Le gestionnaire de santé physique et santé mentale a la désignation de personne-ressource responsable à la vie privée au sein du CSCE.

Responsabilités principales de la personne-ressource :

- i. Faire preuve de leadership dans le programme de protection des renseignements privés
- ii. Faire les vérifications nécessaires
- iii. Mettre en œuvre les politiques et procédures
- iv. Aider à la formation du personnel et des bénévoles sur les questions touchant à la protection des renseignements personnels
- v. Assurer la conformité aux lois pertinentes à la protection des renseignements personnels
- vi. Résoudre les allégations de manque de conformité
- vii. Se tenir à jour sur les nouvelles lois et règlements pertinents
- viii. Assurer la liaison avec les agences gouvernementales ou le Commissaire à la protection des renseignements privés, lorsque nécessaire.

Consentement à partager l'information à l'interne :

- a) Le CSCE 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 :
- i. Fournir des services et des soins de santé physique et mentale aux clients
 - ii. Offrir des services et programmes communautaires aux clients et toutes autres personnes intéressées
 - iii. Gérer les relations avec les clients et les partenaires
 - iv. Fournir aux clients et à d'autres intéressés des renseignements sur les divers services offerts par le CSCE ou par d'autres organismes pouvant leur être utiles
 - v. Obtenir un remboursement pour les services fournis (p. ex. OHIP ou assurance privée)

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Protection des renseignements personnels	Approuvée le	2009
		Page	Page 3 sur 11
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	3 novembre 2015

- vi. Répondre aux exigences juridiques et réglementaires
- vii. Toutes autres fins conformes à ces objectifs

- b) Les renseignements personnels exigés dépendent des services demandés par le client.
- c) Sauf dans les cas autorisés par la loi, aucun renseignement personnel ne sera recueilli sans obtenir un consentement préalable.
- d) En signant le formulaire de consentement (annexe A), les clients acceptent que leurs renseignements personnels soient recueillis, utilisés et divulgués à l'interne conformément à la présente politique.
- e) Si le client se trouve dans l'incapacité de fournir son consentement, le CSCE doit obtenir le consentement d'un décideur substitut. L'annexe B doit être signée par le décideur substitut.

Refus de signer un consentement :

- a) Les clients sont libres de refuser de signer leur consentement.
- b) Si le client refuse de signer le consentement, la secrétaire ou l'intervenant doit lui expliquer que le service ne sera pas interprofessionnel et se limitera à une seule discipline spécifique (ex. : santé mentale ou soins du médecin).
- c) Si un client refuse de signer un consentement, la secrétaire ou l'intervenant doit indiquer « refus de consentement » dans son dossier médical électronique à l'index client sous la rubrique « note ».
- d) Dans cette situation, les intervenants ne peuvent se consulter concernant ce client spécifique.
- e) Si le client décide de ne pas fournir les renseignements personnels nécessaires, il est possible que le CSCE ne soit pas en mesure de lui offrir les services demandés.

Retrait du consentement :

- a) Les clients sont libres de retirer leur consentement en tout temps en donnant un préavis raisonnable.
- b) Le CSCE informera les clients des conséquences d'un retrait de consentement. Par exemple, s'il voit le médecin, il ne pourra pas voir l'infirmière pour des soins.

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Protection des renseignements personnels	Approuvée le	2009
		Page	Page 4 sur 11
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	3 novembre 2015

- c) Afin de s'assurer que l'intervenant ne partage pas cette information, lorsqu'un client demande un retrait de consentement, la secrétaire ou l'intervenant doit indiquer le retrait de consentement dans son dossier médical électronique à l'index client sous la rubrique « note ».

Protection de renseignements personnels :

- a) Le CSCE s'efforce de s'assurer que les renseignements personnels en sa possession soient exacts, complets et à jour.
- b) Le CSCE conserve les renseignements personnels pendant la période où ils sont utiles aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. La période de conservation varie en fonction du service et de la nature des renseignements (voir la politique sur la conservation des dossiers).
- c) Il existe des procédés pour détruire, supprimer et effacer ces renseignements ou pour les convertir en un format anonyme.
- d) Le CSCE 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. Le client doit donner un consentement écrit pour qu'un intervenant puisse divulguer de l'information à un intervenant à l'externe ou à un proche du client (annexe C et D)
- e) Le CSCE aura recours à des pratiques de collecte de renseignements personnels équitables et conformes à la loi.
- f) Tous les employés, bénévoles et stagiaires du CSCE doivent signer un formulaire à l'effet qu'ils ne peuvent pas partager de l'information concernant les clients du CSCE (annexe E).
- g) Tout agent externe du CSCE (ex. : concierge, intervenant d'un autre organisme qui travaille dans les bureaux du CSCE) doit également signer le formulaire de confidentialité (annexe E).
- h) Le CSCE n'utilise les renseignements personnels qu'aux fins décrites et pour des raisons professionnelles et il ne vend pas, n'échange, ni ne divulgue, moyennant contrepartie, aucun renseignement personnel obtenu dans le cadre de l'offre des services et programmes.
- i) Les employés, stagiaires et bénévoles du CSCE ne peuvent en aucune circonstance amener des dossiers médicaux des clients ou autres documents les concernant à l'extérieur du CSCE.
- j) Tout dossier médical qui doit être transféré d'un site à l'autre du CSCE doit être fait par la voie du courrier interne.

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Protection des renseignements personnels	Approuvée le	2009
		Page	Page 5 sur 11
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	3 novembre 2015

- k) Les renseignements personnels des personnes qui participent à un groupe ou une initiative de l'équipe de santé communautaire sont sous la responsabilité de l'employé, chargé du fonctionnement du service. Cette information doit être en tout temps gardée sous clés dans le bureau de l'intervenant lorsqu'elle n'est pas nécessaire au bon fonctionnement du programme.
- l) Lorsqu'un intervenant communautaire offre un groupe, il doit s'assurer de faire signer le consentement concernant l'information personnel à tous les participants. Ce formulaire indique également l'importance de ne pas partager ce qui est discuté en groupe (voir annexe F)
- m) Lorsqu'un intervenant communautaire est responsable d'une initiative où il recueille de l'information confidentiel sur les participants, il doit s'assurer de faire signer le consentement concernant l'information personnel à toutes ces personnes (voir annexe G)
- n) Les documents qui contiennent des renseignements personnels doivent être détruits par une déchiqueteuse ou mis dans un contenant de recyclage fermé de type « Shred It » ou l'équivalent. Ils ne doivent pas être mis à la poubelle ou dans un bac de recyclage bleu. Si le CSCE veut utiliser une photo d'un client pour une de ses publications, il doit au préalable obtenir le consentement du client (voir annexe H1 et H2).
- o) Si des renseignements personnels sont volés, perdus ou ont été lus par une personne non autorisée, le Centre va en informer le client concerné par téléphone et par écrit.
- p) Si un employé reçoit une assignation à témoigner concernant un client, il doit en informer immédiatement la direction générale qui obtiendra un avis légal.

4. Documentation

- a) Le CSCE 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, le CSCE peut 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 CSCE.
- b) Les renseignements seront fournis sous une forme facile à comprendre. Le CSCE se réserve le droit de ne changer aucun renseignement personnel, toutefois, il ajoutera tout texte alternatif que la personne en cause juge approprié.

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Protection des renseignements personnels	Approuvée le	2009
		Page	Page 6 sur 11
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	3 novembre 2015

- c) Le CSCE se réserve le droit de refuser l'accès aux renseignements personnels, lorsque les renseignements demandés :
- i. divulguent i) des renseignements personnels, y compris des opinions au sujet d'une autre personne ou d'une personne décédée; ii) d'autres informations d'affaires de nature confidentielle susceptibles de nuire au CSCE ou à la position concurrentielle d'un tiers;
 - ii. entravent des négociations contractuelles ou d'autres négociations par le CSCE ou un tiers;
 - iii. sont assujetties au privilège relatif au litige ou au privilège du secret professionnel entre un avocat et son client;
 - iv. sont difficiles à récupérer ou les frais et les charges que pourrait entraîner la divulgation de ces renseignements seraient disproportionnés par rapport à leur nature ou à leur valeur;
 - v. n'existent pas, ne sont pas détenus ou ne peuvent être trouvés par le CSCE;
 - vi. 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; iii) un préjudice corporel grave à une autre personne;
 - vii. 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;
 - viii. peuvent être dissimulés ou leur dissimulation est exigée en vertu d'une loi applicable.
- d) Lorsque des renseignements ne peuvent être divulgués, la personne qui en fait la demande obtiendra les raisons de leur non-divulgateion.
- e) Le CSCE n'exigera pas de frais pour la vérification ou la rectification des renseignements personnels, toutefois, dans la mesure permise par la loi applicable, des frais minimums pourraient être imposés pour les copies des dossiers (voir la politique A5.5).

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Protection des renseignements personnels	Approuvée le	2009
		Page	Page 7 sur 11
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	3 novembre 2015

5. Confidentialité

- a) Le CSCE peut divulguer des renseignements personnels concernant un client :
- i. aux autres intervenants du CSCE afin de choisir les interventions appropriées ou pour d'autres raisons professionnelles;
 - ii. à des professionnels consultants pour revoir les dossiers et évaluer la qualité des actes posés;
 - iii. à des particuliers ou organismes qui aident le CSCE à renseigner le public sur ses programmes et services;
 - iv. à des entités légales dont les policiers si ceux-ci détiennent un mandat de la cour;
 - v. à des particuliers ou à des organismes qui sont nos conseillers juridiques ou des fournisseurs de services;
 - vi. aux personnes responsables de faire la révision du CSCE en vue d'obtenir l'agrément;
 - vii. à des particuliers ou organismes qui sont impliqués dans la réorganisation corporative du CSCE, le cas échéant.
- b) Les renseignements personnels fournis seront divulgués seulement lorsque nécessaire.
- c) Lorsque le CSCE 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 CSCE, au client ou à la personne en cause et qu'ils aient en place les mesures nécessaires pour la protection de ces renseignements personnels.
- d) 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 CSCE, le transfert sera effectué uniquement 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.
- e) Veuillez noter qu'il existe des situations où l'utilisation et/ou la divulgation des renseignements personnels sont justifiées ou autorisées et où le CSCE est légalement tenu de divulguer des renseignements sans consentement (Voir politique PS7.2).

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Protection des renseignements personnels	Approuvée le	2009
		Page	Page 8 sur 11
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	3 novembre 2015

De telles circonstances peuvent comprendre les suivantes :

- i. 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;
 - ii. lorsque le CSCE 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;
 - iii. lorsqu'il est nécessaire d'établir ou de percevoir des sommes payables au CSCE;
 - iv. lorsqu'il est nécessaire de permettre au CSCE d'introduire les recours à sa disposition ou de restreindre les dommages qu'il pourrait subir;
 - v. lorsque les renseignements sont publics.
- f) Si le CSCE est contraint ou autorisé à divulguer des renseignements sans consentement, seuls les renseignements exigés seront divulgués.
- g) Les comportements suivants des employés dans leurs communications quotidiennes avec les clients ou avec les collègues permettent d'assurer la protection de la vie privée et de la confidentialité des clients :
- Le professionnel de la santé ne prend pas l'appel d'un client lorsqu'il est déjà en présence d'un autre client dans son bureau. S'il doit absolument prendre l'appel pour une situation d'urgence, par exemple, il s'assure soit de traiter rapidement l'appel en ne donnant aucun détail permettant d'identifier la personne qui appelle soit de demander au client présent de quitter le bureau pour quelques minutes le temps de régler cet appel.
 - Le professionnel de la santé qui prend un appel téléphonique d'un client s'assure de fermer la porte de son bureau avant de traiter l'appel.
 - Les consultations interprofessionnelles ou discussion de cas se tiennent dans des bureaux, les portes fermées, afin d'assurer que ces conversations ne soient pas entendues.
 - Les discussions interprofessionnelles sur l'état de santé ou la situation personnelle d'un client se tiennent seulement entre les professionnels concernés par le suivi du client, dans un temps et un lieu approprié; on doit éviter tout commérage inutile ou inapproprié sur l'état de santé ou la situation personnelle d'un client. Chaque professionnel est chargé d'agir comme le gardien de cette règle et par conséquent, de rappeler à l'ordre un collègue qui y déroge.

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Protection des renseignements personnels	Approuvée le	2009
		Page	Page 9 sur 11
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	3 novembre 2015

6. Procédures pour déposer une plainte portant sur une violation de la vie privée

i. Réception et enregistrement de la plainte

Lorsqu'un client communique au CSCE qu'il croit que le Centre a lésé ses droits en matière de protection de la vie privée :

- l'employé qui reçoit cette information doit informer le client qu'il peut en tout temps communiquer avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels (gestionnaire des services cliniques).
- la personne responsable de la protection des renseignements personnels, informera le client de la procédure à suivre s'il désire porter plainte et lui remettra un formulaire à remplir à cet effet (Annexe I).

La plainte formulée doit comporter les éléments suivants :

- Nom
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Site où le client reçoit les services
- Objet de la plainte
- Date et moment de l'incident
- Comment l'incident a-t-il été découvert ?
- la (les) cause(s) de l'incident selon le client

Le responsable de la protection des renseignements personnels doit prendre connaissance des plaintes et en coordonner le suivi, et s'assurer que les réponses satisfont aux exigences de la protection de la vie privée et sont données en temps opportun.

Le responsable de la protection des renseignements personnels doit informer la direction générale dès qu'une plainte est déposée. Il doit également informer le gestionnaire responsable du site concerné.

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Protection des renseignements personnels	Approuvée le	2009
		Page	Page 10 sur 11
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	3 novembre 2015

ii. Enquêtes

Toutes les plaintes font l'objet d'une enquête. Si la plainte est fondée, le CSCE tentera d'y apporter une réponse. Si nécessaire, le CSCE pourrait modifier ses politiques et ses pratiques pour veiller à ce que la situation ne se reproduise pas.

L'enquête comporte un examen des faits permettant d'analyser la plainte par divers moyens :

- consultation du dossier du client (information tant dans la base de données que dans le dossier papier);
- référence à la *Politique sur la protection des renseignements personnels* ;
- discussion avec les membres du personnel qui ont traité avec le client ou travaillé avec le dossier;
- consultation de toute autre source de documentation susceptible de fournir des renseignements pertinents

iii. Accusé de réception et réponse

Lorsqu'il est impossible de résoudre une plainte dans l'immédiat, le CSCE informera le client que sa plainte est en cours d'examen et de la date approximative de la réponse.

iv. Suivi

La personne responsable de la protection des renseignements personnels communiquera avec le client, lorsqu'il est nécessaire et approprié, pour s'assurer que la plainte a été résolue de façon satisfaisante.

Si la solution de la plainte entraîne la nécessité pour le CSCE de modifier ses politiques et ses pratiques, la personne responsable de la protection des renseignements personnels doit veiller à ce que les modifications voulues soient effectuées.

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Protection des renseignements personnels	Approuvée le	2009
		Page	Page 11 sur 11
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	8 novembre 2011
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	3 novembre 2015

7. Conséquences

Si un employé du CSCE 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 CSCE 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 CSCE et la personne ou l'organisation.

8. Annexes

- Annexe A - [Consentement divulgation information](#)
- Annexe B - [Consentement - décideur substitut](#)
- Annexe C - [Autorisation de divulgation](#)
- Annexe D - [Autorisation - dossier medical](#)
- Annexe E - [Formulaire de confidentialité \(employés et sous-traitant\)](#)
- Annexe F - [Formulaire confidentialité – programmes de groupe](#)
- Annexe G- Formulaire confidentialité – initiative communautaire
- Annexe H1 - [Formulaire pour utilisation des photos de groupe](#)
- Annexe H2 - [Formulaire pour utilisation des photos individus](#)
- Annexe I - [Formulaire de plainte – Violation de la vie privée](#)