

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	<b>Protection des renseignements personnels</b>	Approuvée le	2009
		Page	Page 1 sur 6
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	3 novembre 2015
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	30 octobre 2023

## 1. Politique

- a) Le CSCE adhère à ConnexionOntario afin d'avoir un accès au Dossier de Santé Électronique de ses clients et comme toutes les organisations de soins partenaires auprès de qui il peut obtenir ces renseignements, il traite ces renseignements personnels conformément à la loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé en Ontario (**Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, LPRS**).
- b) Le CSCE s'engage à assurer l'exactitude et le caractère confidentiel des renseignements personnels qu'il obtient dans le cadre de ses activités.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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
- f) 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).
  - Nom, adresse, date de naissance, numéro de carte santé,
  - Antécédents médicaux



Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	<b>Protection des renseignements personnels</b>	Approuvée le	2009
		Page	Page 2 sur 6
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	3 novembre 2015
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	30 octobre 2023

- Notes cliniques suivant une visite avec un professionnel de la santé
- Rapports d'analyse de laboratoire
- Rapports du service d'urgence
- Rapports de consultation
- Résumés d'hospitalisation
- Etc, pour autres rapports

### 3. Procédures

#### 3.1 Personne-ressource responsable de la vie privée :

- a) Le gestionnaire des soins primaires et de l'amélioration de la qualité est désigné personne-ressource responsable à la vie privée et à la protection des renseignements au sein du CSCE.

Responsabilités principales de la personne-ressource :

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

#### 3.2 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.



Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	<b>Protection des renseignements personnels</b>	Approuvée le	2009
		Page	Page 3 sur 6
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	3 novembre 2015
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	30 octobre 2023

- 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.
- 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)

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	<b>Protection des renseignements personnels</b>	Approuvée le	2009
		Page	Page 4 sur 6
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	3 novembre 2015
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	30 octobre 2023

- ⌘) 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.
- o) 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).
- p) 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.
- q) Si un employé reçoit une assignation à témoigner concernant un client, il doit en informer immédiatement la direction générale qui au besoin pourrait obtenir un avis légal.

### 3.3 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



Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	<b>Protection des renseignements personnels</b>	Approuvée le	2009
		Page	Page 5 sur 6
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	3 novembre 2015
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	30 octobre 2023

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).

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.

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS02
Section		Approuvée par	DG
Sujet	<b>Protection des renseignements personnels</b>	Approuvée le	2009
		Page	Page 6 sur 6
Destinataires	Tous les employés	Dernière révision	3 novembre 2015
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée	30 octobre 2023

- 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.

#### 4. 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](#)