

CATÉGORIE :	<b>Dossiers clients, information et vie privée</b>
TITRE :	<b>CR-11-50 Politique sur la vie privée et les pratiques d'information</b>
POLITIQUE :	<b>CR-11-50</b>
ADOPTÉE :	<b>Juin 2012</b>
APPROUVÉE PAR :	<b>Directeur administratif/directrice administrative</b>
MISE À JOUR :	<b>Mai 2013 (s/c) Juin 2014 (s/c) Novembre 2015 (mj) Mai 2017 (mj)</b>

## **Politique sur la vie privée et les pratiques d'information**

La présente politique vient consolider et remplacer les anciennes politiques suivantes :

- vie privée et pratiques d'information (CR-11-45);
- déclaration de confidentialité de Contact Hamilton (CR-11-50);
- consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements médicaux personnels (CR-11-55);
- demandes d'accès aux dossiers personnels présentées par les clients (CR-11-65).

### **La vie privée est importante**

Contact Hamilton s'engage à respecter les normes d'éthique et de conformité les plus élevées en ce qui a trait à la protection de la vie privée des clients et à la confidentialité des renseignements personnels que nous recueillons, utilisons et communiquons. Reconnaisant le droit des clients à la protection de leur vie privée, Contact Hamilton adopte donc, volontairement, la présente Politique sur la vie privée et les pratiques d'information. Les activités de Contact Hamilton ne sont pas régies par la législation fédérale sur la protection de la vie privée, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* ou la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

Les employés, étudiants, bénévoles, membres du conseil d'administration et mandataires de Contact Hamilton doivent respecter les règles sur la protection de la vie privée des clients et la confidentialité des renseignements personnels qu'ils peuvent obtenir dans le cadre de leurs interactions avec Contact Hamilton, notamment les dispositions de la présente politique. Avant de commencer leurs activités chez Contact Hamilton, chacun des employés, étudiants, bénévoles, membres du conseil d'administration et mandataires doit lire et signer la présente politique, laquelle demeurera en vigueur indéfiniment.

### **Définition des renseignements personnels**

Constituent des renseignements personnels tous renseignements concernant une personne identifiable, quels que soient la forme et le support. Les renseignements personnels incluent les renseignements médicaux personnels, mais pas le nom, le titre ou les coordonnées professionnelles d'une personne.

### **Définition de client**

Aux fins de la présente politique, le « client » est la personne identifiée qui cherche à obtenir des services de Contact Hamilton.

## Principes de protection de la vie privée

Les principes suivants reflètent l'engagement de Contact Hamilton en matière de protection de la vie privée :

### 1. RESPONSABILITÉ

Contact Hamilton a la responsabilité d'assurer la conservation et la protection des renseignements personnels dont il a la gestion. Le directeur administratif ou la directrice administrative doit rendre compte des pratiques d'information de Contact Hamilton, et il ou elle agit à titre d'agent ou d'agente de protection de la vie privée relativement aux demandes d'accès ou de correction, aux demandes de renseignements et aux plaintes des clients ou du public. Il ou elle veille également à ce que les employés comprennent leurs responsabilités en lien avec la présente politique, celles qui leur incombent directement ou que le gestionnaire peut leur déléguer.

### 2. DÉTERMINATION DES FINS DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Contact Hamilton recueille et utilise les renseignements personnels aux fins suivantes :

- Déterminer l'admissibilité aux services.
- Déterminer les besoins et les services nécessaires, ainsi que l'urgence ou la priorité des besoins en services.
- Effectuer les processus de demande requis, notamment recueillir les renseignements qui sont couramment utilisés ou exigés par les fournisseurs de services à l'enfance ou de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle. Cette approche évite que les particuliers et les familles aient à fournir leurs renseignements plusieurs fois.
- Identifier un fournisseur de services capable de répondre aux besoins, et surveiller l'état de l'accès aux services. Cela comprend les dates relatives à l'avancement de l'aiguillage (inscription sur la liste d'attente, début des services, annulation, fin des services).
- Participer à la planification du système de services à l'enfance et/ou de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle.
- Recueillir des données à des fins d'assurance de la qualité, notamment les commentaires sur l'efficacité et l'utilité de nos services, pour nous aider à améliorer nos services.
- Respecter toutes les exigences législatives et réglementaires en vigueur.
- Communiquer avec les particuliers et les familles au sujet des événements, activités et programmes prévus qui sont susceptibles de les intéresser.

Contact Hamilton utilise et communique des renseignements anonymes afin de se conformer aux demandes de renseignements du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC) ou du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ). Ces demandes concernent habituellement des tendances générales, telles que les listes d'attente. En outre, Contact Hamilton utilise et communique des renseignements anonymes afin de se conformer aux exigences du MSEJ en matière de production de rapports liés expressément à l'outil Brève entrevue téléphonique avec l'enfant et la famille (BCFPI).

Contact Hamilton utilise et communique des renseignements anonymes à des fins de planification, de recherche et d'évaluation des programmes, ainsi que pour la formation et le perfectionnement professionnel de son personnel.

Dans la mesure du possible, Contact Hamilton prendra toutes les mesures raisonnables pour préciser au client les fins de la collecte des renseignements personnels, à l'avance ou au moment de recueillir les renseignements personnels, ou après les avoir recueillis, mais avant de les utiliser.

### 3. CONSENTEMENT

Sauf lorsque la loi le permet ou l'exige, Contact Hamilton obtiendra le consentement de la personne aux fins de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de ses renseignements personnels. Une personne compétente, peu importe son âge, peut consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de ses renseignements personnels. Si la personne est incapable de donner son consentement, une autre personne peut autoriser la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels en son nom.

Le consentement peut être donné implicitement ou explicitement. Le consentement explicite peut être donné verbalement, par voie électronique ou par écrit.

Sous réserve d'un consentement, Contact Hamilton peut communiquer les renseignements personnels à des tiers, notamment les suivants :

- autres organismes, professionnels, écoles, hôpitaux et autres intervenants qui participent aux soins, à l'éducation et/ou au traitement d'un client;
- autres organismes et professionnels qui fournissent des services et des soutiens susceptibles de répondre aux besoins du client;
- autres particuliers identifiés à titre de contacts, comme des membres de la famille ou des amis.

Le consentement donné pour la communication du dossier d'un client doit préciser :

- a) la nature des renseignements à communiquer;
- b) le but de la communication;
- c) la personne ou l'organisme à qui le dossier sera communiqué;
- d) si le consentement autorise toute communication ultérieure par la partie visée à la clause c) et, le cas échéant, à qui et à quelle fin;
- e) la période durant laquelle le consentement demeure en vigueur, sauf révocation.

Les formulaires de consentement dûment remplis sont versés au dossier du client et dans les bases de données sur les clients.

Contact Hamilton peut divulguer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées lorsque la loi le permet ou l'exige, par exemple :

- s'il existe des motifs raisonnables de soupçonner qu'un enfant a besoin de protection aux termes de l'article 72 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*;
- si l'on soupçonne qu'un adulte ayant une déficience intellectuelle a été ou est maltraité aux termes du Règlement de l'Ontario 299/10 pris en application de la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle*;
- si le ministère des Services sociaux et communautaires ou le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse l'exige;
- s'il existe des motifs raisonnables de croire à l'existence d'un risque important de blessures graves à une personne.

La communication du dossier d'un client doit être effectuée sans consentement dans un cas de « déficience mentale importante », si la demande de communication est faite en vertu d'une citation à comparaître, d'une ordonnance, d'une directive, d'un avis ou de toute autre exigence similaire, à moins qu'un médecin ne déclare par écrit qu'il croit que procéder ainsi :

- a) risque probablement de nuire au traitement ou à la guérison de la personne concernée;

- b) risque probablement de causer
  - a. soit un préjudice à l'état mental d'un tiers,
  - b. soit des lésions corporelles à un tiers (*Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, par. 183 (2)).

Concernant le retrait du consentement, un client peut retirer son consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de ses renseignements personnels en fournissant un avis. Le retrait du consentement n'est pas rétroactif, c'est-à-dire qu'un client ne peut pas retirer son consentement à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels déjà effectuée. Dans le cas où la communication des renseignements personnels est autorisée ou exigée par la loi, le client ne peut pas retirer son consentement. Le retrait du consentement sera consigné dans les notes sur le cas et dans la section des remarques de l'onglet Consentement (WebTracker), le cas échéant. En outre, la date à laquelle le consentement n'est plus valide sera modifiée en fonction de la date de retrait du consentement (WebTracker), le cas échéant.

#### 4. LIMITATION DE LA COLLECTE

Contact Hamilton limitera la collecte aux seuls renseignements personnels qui sont essentiels aux fins précisées. Contact Hamilton ne recueillera pas ces renseignements si d'autres renseignements peuvent être utilisés aux mêmes fins.

Lorsqu'un nouveau client éventuel s'informe au sujet des services offerts par l'entremise de Contact Hamilton, certains renseignements personnels seront recueillis et on demandera au client de donner un consentement verbal à ce moment-là. Si le client ne veut pas fournir ses renseignements personnels ou refuse de répondre à des questions visant à déterminer son admissibilité aux services, il pourrait être impossible de procéder.

Lorsqu'on détermine qu'un client est admissible à un service, le coordonnateur ou la coordonnatrice à l'accueil discutera de la collecte des renseignements personnels avec le client/la famille, de la création d'un dossier personnel et des raisons de cette procédure. Si le client ou le mandataire spécial décide d'entreprendre le processus d'accueil, un dossier client sera créé. Une note sur le cas sera inscrite au dossier du client afin d'indiquer qu'un consentement explicite a été obtenu pour cette étape. Une entrevue d'accueil/de demande sera planifiée avec le coordonnateur ou la coordonnatrice à l'accès/aux ressources.

Contact Hamilton publiera sa Politique sur la vie privée et les pratiques d'information sur son site Web et l'affichera dans l'aire de réception de ses bureaux afin qu'elle soit accessible à tous les visiteurs. En outre, après avoir planifié un rendez-vous d'accueil pour un nouveau client, le coordonnateur ou la coordonnatrice à l'accueil enverra un avis au nouveau client pour l'informer de la Politique sur la vie privée et les pratiques d'information et de la façon de la consulter. Un exemplaire de la politique peut être demandé en tout temps par toute personne, et le document sera alors envoyé par courrier électronique, par la poste ou par télécopieur.

Au début de l'entrevue d'accueil/de demande, le coordonnateur ou la coordonnatrice à l'accès/aux ressources passera en revue le processus d'accueil et examinera la nature et le but de la collecte des renseignements. Le coordonnateur ou la coordonnatrice à l'accès/aux ressources confirmera le consentement à la collecte des renseignements. Une note sur le cas sera consignée au dossier du client afin d'indiquer qu'un consentement explicite a été obtenu pour cette étape.

Dans toute la mesure du possible, les renseignements personnels seront obtenus directement du client. Dans la plupart des cas cependant, ces renseignements peuvent être recueillis indirectement avec le consentement du client, par exemple d'un parent ou principal fournisseur de soins, d'un mandataire spécial ou d'une autre personne autorisée.

#### 5. LIMITATION DE L'UTILISATION, DE LA COMMUNICATION ET DE LA CONSERVATION

Contact Hamilton s'abstiendra d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels si d'autres renseignements peuvent être utilisés aux mêmes fins. Les renseignements personnels seront conservés uniquement pendant la durée nécessaire afin de répondre aux fins prévues ou selon les exigences de la loi.

#### 6. EXACTITUDE

Contact Hamilton et son personnel prendront des mesures raisonnables pour s'assurer d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels aussi exacts, complets et à jour que nécessaires compte tenu des fins auxquelles ils seront utilisés ou communiqués.

#### 7. SÉCURITÉ ET MESURES DE PROTECTION

Contact Hamilton conserve les renseignements personnels sur supports papier et électronique. Contact Hamilton s'efforce de maintenir les mesures de protection nécessaires dans ses bureaux et lieux de conservation des renseignements afin de prévenir la perte, le vol, l'accès non autorisé, la divulgation, la reproduction ou la modification des renseignements personnels. Cette disposition s'applique également à l'élimination et à la destruction des renseignements personnels des clients.

L'utilisation inappropriée des renseignements personnels par un employé, un particulier ou un organisme constitue une infraction grave passible de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la résiliation de toute entente conclue entre Contact Hamilton et l'employé, le particulier ou l'organisme en cause.

Contact Hamilton a mis en place les mesures physiques suivantes pour assurer la protection des renseignements personnels :

- Seuls les employés autorisés de Contact Hamilton ou ses sous-traitants agréés peuvent entrer sans escorte dans les locaux où se trouvent les dossiers des clients, sur support papier ou à l'écran. Cette mesure est renforcée par des affiches ainsi que par la vigilance des employés.
- Les dossiers des clients sont conservés à un seul endroit dans des classeurs verrouillés ou dans une armoire de rangement qui est verrouillée à la fin de la journée.
- Les bureaux sont verrouillés après les heures de travail et sont protégés au moyen d'un système de sécurité.
- Une politique a été adoptée concernant l'entreposage des dossiers des clients dans des bureaux satellites (locaux partagés avec un autre organisme).

Les mesures de sécurité technologiques incluent ce qui suit :

- Mots de passe et noms d'utilisateur
- Pare-feu
- Transmission sécurisée des données
- Entreposage sécurisé des données
- Systèmes de sauvegarde (copie papier, sauvegarde quotidienne des données électroniques)

Les contrôles administratifs suivants ont été mis en place afin de protéger les renseignements personnels des clients :

- Accords de confidentialité obligatoires pour le personnel et les bénévoles de Contact Hamilton.
- Formation obligatoire du personnel et des membres du conseil d'administration sur la vie privée.
- Contact Hamilton limite l'accès aux dossiers des clients aux seuls membres du personnel qui ont besoin de les consulter, et ces derniers ont uniquement accès à l'information dont ils ont besoin pour s'acquitter de leurs tâches et responsabilités.
- Contact Hamilton a instauré plusieurs mesures de protection concernant la photocopie, la modification et l'élimination autorisées des dossiers; p. ex., les dossiers sont déchetés avant leur élimination.
- Les dossiers sont conservés, transférés et éliminés d'une manière sécuritaire.
- Les dossiers papier des clients sont conservés sur place en tout temps, sauf rares exceptions.
- Il est interdit de stocker les dossiers des clients dans un ordinateur portable ou de bureau.
- Les dossiers électroniques contenant des renseignements personnels identificatoires ne peuvent être transmis que si des méthodes de chiffrement sont utilisées. Nos banques de données satisfont à cette exigence.
- Les numéros de télécopieur sont préprogrammés dans la mesure du possible et conservés à un seul endroit (p. ex., WebTracker, Rolodex électronique, télécopieur, photocopieur). Dans la mesure du possible, Contact Hamilton limite le nombre d'employés responsables de l'envoi des télécopies contenant des renseignements personnels, p. ex., le personnel administratif.
- Si un employé de Contact Hamilton est responsable d'une infraction à la sécurité impliquant des renseignements personnels d'un client, l'employé doit en aviser le directeur administratif ou la directrice administrative (agent ou agente de protection de la vie privée) dès que possible. Un formulaire de rapport est disponible.

## 8. TRANSPARENCE

Contact Hamilton a la responsabilité de publier de l'information au sujet des politiques et procédures qu'il a mis en place aux fins de la gestion des renseignements personnels dont il a la garde. Ce document (Politique sur la vie privée et les pratiques d'information de Contact Hamilton) constitue notre politique écrite décrivant les pratiques d'information de Contact Hamilton, et il est disponible sur support papier.

Dans l'éventualité où les renseignements personnels d'un client seraient volés, perdus ou consultés par une personne non autorisée, notre priorité consistera à identifier et à bloquer l'intrusion, puis à prendre les mesures correctives nécessaires. S'il estime ce niveau d'intervention approprié, Contact Hamilton peut, à la première occasion raisonnable, aviser le client dont les renseignements personnels pourraient avoir été perdus, volés ou divulgués sans autorisation. Dans ce cas, une note sur le cas sera inscrite au dossier du client indiquant la date de l'incident, la nature de l'infraction, la communication avec la personne concernée et la réponse de celle-ci.

Si l'infraction à la sécurité est détectée ou causée par un employé de Contact Hamilton, l'employé doit en aviser le directeur administratif ou la directrice administrative (agent ou agente de protection de la vie privée) à la première occasion raisonnable. L'employé le plus impliqué ou ayant la plus grande connaissance des circonstances devra remplir le formulaire de rapport d'incident lié à la vie privée. Il devra peut-être collaborer avec un autre employé au moment de faire enquête et de documenter les circonstances de l'incident. Un formulaire de rapport d'incident sera dûment rempli et envoyé au directeur administratif ou à la directrice administrative.

## 9. ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La personne qui en fait la demande peut être mise au courant de l'existence, de l'utilisation et de la communication de ses renseignements personnels qui se trouvent sous la garde de Contact Hamilton, et elle a le droit d'avoir accès à ces renseignements personnels dans la mesure permise par la loi. Les particuliers ont le droit de contester l'exactitude et l'exhaustivité de ces renseignements personnels et de demander à ce qu'ils soient modifiés. Si la contestation est jugée valable, Contact Hamilton modifiera les renseignements. Dans le cas contraire, Contact Hamilton inscrira une note au dossier du client.

## 10. TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DES PLAINTES

Toutes questions, demandes ou plaintes concernant la conformité à la Politique sur la vie privée et les pratiques d'information et aux procédures connexes doivent être soumises au directeur administratif ou à la directrice administrative (agent ou agente de protection de la vie privée) :

Lea Pollard

Directrice administrative

140, rue King Est, bureau 4, Hamilton (Ontario) L8N 1B2

905-570-8888 / 1-877-376-4674

[privacy@contacthamilton.ca](mailto:privacy@contacthamilton.ca)

Les dispositions sur la protection de la vie privée et les pratiques d'information font souvent l'objet d'une révision et les politiques sont mises à jour en conséquence.

### **Clients qui demandent l'accès à leur dossier**

De façon générale, chaque client de Contact Hamilton âgé de 12 ans ou plus a le droit de consulter son dossier de renseignements personnels.

Un dossier est constitué de tous les renseignements consignés, sans égard à la forme physique ou aux caractéristiques de la personne, qui concernent la prestation d'un service au client ou à un membre de sa famille et dont Contact Hamilton a la garde.

La décision d'accorder ou de refuser l'accès sera prise en fonction des risques possibles. L'employé de Contact Hamilton fondera sa décision sur son jugement et sa connaissance du client et la prendra en consultation avec son gestionnaire.

Lorsque des restrictions s'appliquent, le client a le droit de consulter les éléments de son dossier qui peuvent être raisonnablement extraits de la partie faisant l'objet d'une restriction.

### **PROCÉDURE : CLIENTS QUI DEMANDENT L'ACCÈS À LEUR DOSSIER**

1 – Les clients peuvent demander l'accès à leurs dossiers en présentant une demande écrite à leur coordonnateur ou coordonnatrice à l'accès/aux ressources, au gestionnaire ou à l'agent ou agente de protection de la vie privée de Contact Hamilton.

2 – Toutes les demandes d'accès écrites seront gérées par le gestionnaire en consultation avec le coordonnateur ou la coordonnatrice à l'accès/aux ressources.

3 – La demande écrite doit inclure suffisamment de renseignements pour permettre à

Contact Hamilton de trouver le document. La demande d'accès sera versée au dossier du client. Si la demande est acceptée, la décision sera consignée au dossier.

4 – Si un client fait une demande d'accès après la fermeture de son dossier, il doit présenter sa demande par écrit au gestionnaire ou à son délégué.

5 – Contact Hamilton prendra tous les moyens raisonnables pour répondre à la demande écrite dans un délai de 30 jours. À ce moment-là, le client sera avisé par écrit si l'accès à son dossier lui est accordé ou non.

6 – Le client pourra consulter son dossier à un moment qui convient aux deux parties. Le personnel de Contact Hamilton aidera le client à bien comprendre tous les renseignements auxquels il aura accès. Contact Hamilton peut aiguiller le client vers le praticien approprié (p. ex., médecin, travailleur social) afin de clarifier tout renseignement médical ou autre de nature délicate dont il prendra connaissance. En outre, le client sera en droit de savoir à quelles fins ses renseignements ont été utilisés et les tiers auxquels ils ont été communiqués.

7 – Compte tenu de l'importance d'assurer l'intégrité des dossiers, le personnel de Contact Hamilton sera présent en tout temps pendant que le client ou un membre de sa famille consulte le dossier. Contact Hamilton fournira une impression d'écran de chaque page du dossier électronique du client.

8 - Une demande visant à obtenir des copies d'un dossier partiel ou complet sera traitée de la même façon. Un délai supplémentaire peut être nécessaire afin de préparer les documents justificatifs nécessaires, par exemple une explication des abréviations et des codes utilisés dans le dossier. Avant de fournir une copie du dossier, un membre du personnel de Contact Hamilton rencontrera le demandeur afin de passer en revue les renseignements contenus dans le dossier. Contact Hamilton peut, à sa discrétion, exiger des frais minimes pour couvrir les coûts associés à la copie du dossier.

#### PROCÉDURE : REFUS DE L'ACCÈS AUX DOSSIERS

Si le coordonnateur ou la coordonnatrice à l'accès/aux ressources détermine que le client ne devrait pas avoir accès à une partie ou à la totalité de son dossier, il doit en discuter avec le ou la gestionnaire avant de prendre des mesures.

La décision et les motifs du refus seront consignés au dossier du client.

Le client sera avisé par écrit du ou des motifs justifiant le refus de l'accès total ou partiel au dossier.

#### **Parents/tuteurs demandant l'accès au dossier**

Les parents d'un client ont le droit de consulter le dossier client dans les limites permises par la loi.

C'est le coordonnateur ou la coordonnatrice à l'accès/aux ressources qui détermine, d'après son jugement et sa connaissance du client, l'existence de risques éventuels.

Ce droit d'accès est assujéti à certaines exceptions, notamment :

- Le coordonnateur ou la coordonnatrice à l'accès/aux ressources peut refuser de divulguer certains éléments du dossier au parent/tuteur, ou fournir un sommaire lorsque l'employé juge



qu'il est très probable que l'accès complet au dossier nuise de façon importante à la santé physique, mentale ou émotionnelle du client, ou cause du tort à un tiers.

Politiques connexes et complémentaires concernant la vie privée

- CR -11-30 (Dossiers clients)
  - o Politique sur les normes de documentation
- CR-11-50 (Dossiers clients)
  - o Politique sur la vie privée et les pratiques d'information
- CR-11-55 (Dossiers clients)
  - o Politique sur les infractions à la vie privée et à la sécurité
- CR-11-60 (Dossiers clients)
  - o Politique sur le consentement
- RM-07-30 (Gestion des risques)
  - o Continuité des activités : Politique sur les communications
- C-08-20 (Communications)
  - o Politique sur le traitement des plaintes
- RM-07-03 (Gestion des risques)
  - o Politique générale sur la sécurité de l'information