



Titre de la politique : CODE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE		Section de la politique: PROCESSUS DE GOUVERNANCE	Numéro de la politique : GP IV-10
Approuvée par : Conseil d'administration	Approuvée le : 10 octobre 2023	Examinée / révisée le :	Signature de la direction :

OBJECTIF

L'Office de surveillance des fournisseurs de soins de santé et de soutien (OSFSSS) s'engage à protéger la confidentialité des renseignements personnels recueillis et conservés sur les candidats, les membres inscrits, le public et les intervenants. L'OSFSSS n'est pas assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du gouvernement fédéral. Le présent Code de protection de la vie privée est fondé sur les dix principes qui forment le fondement du Code type sur la protection des renseignements personnels de l'ACNOR (Can/CSA-Q830-96).

DÉFINITIONS

« Loi » La Loi de 2021 sur l'Office de surveillance des fournisseurs de soins de santé et de soutien et les règlements pris en vertu de celle-ci;

« Conseil » désigne le conseil d'administration de l'OSFSSS;

« Collecte » désigne l'acte de rassembler, d'acquérir, d'enregistrer ou d'obtenir les renseignements personnels provenant de toute source, par quelque moyen que ce soit ;

« Comité » désigne un comité de l'OSFSSS;

« Consentement » désigne l'accord volontaire à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels à des fins définies. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être fourni directement par la personne ou par un représentant autorisé. Le consentement explicite peut être donné verbalement, électroniquement ou par écrit, mais il est toujours sans équivoque et n'exige aucune inférence de la part de l'OSFSSS. Le consentement implicite peut être raisonnablement déduit de l'action ou de l'inaction d'une personne;

« Divulgence » désigne la révélation, le transfert, l'accès ou la communication d'information de toute forme en dehors de l'OSFSSS



« Renseignements personnels » désigne tout renseignement factuel ou subjectif, enregistré ou non, à propos d'une personne identifiable;

« Responsable de la protection de la vie privée » désigne la personne au sein de l'OSFSSS qui est tenue d'assurer le respect des obligations en matière de protection de la vie privée, y compris le présent Code de protection de la vie privée, en ce qui a trait à la collecte, à l'utilisation, à la divulgation et au traitement des renseignements personnels par les représentants de l'OSFSSS (y compris le personnel, les entrepreneurs et les représentants autorisés);

« Membre inscrit » personne ou individu qui est inscrit auprès de l'OSFSSS en vertu de la Loi ;

« Conservation » désigne le fait de conserver des renseignements personnels aussi longtemps qu'il est nécessaire pour : atteindre les objectifs énoncés, ou aussi longtemps que spécifié par la loi; et

« Utilisation » désigne le traitement, la manipulation et la gestion des renseignements personnels par l'OSFSSS.

POLITIQUE

CODE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

1. Responsabilité :

L'OSFSSS est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et a désigné une personne qui doit veiller au respect des principes suivants.

La personne responsable de la protection de la vie privée de l'OSFSSS est tenue d'assurer le respect des dispositions du présent Code de protection de la vie privée. Le responsable de la protection de la vie privée peut déléguer des responsabilités à un ou plusieurs employés de l'OSFSSS pour agir en son nom et pour superviser la gestion quotidienne des pratiques et des procédures de traitement des renseignements personnels. L'OSFSSS offre une formation à tous les employés, administrateurs et membres des comités concernant leurs obligations en vertu du présent Code de protection de la vie privée et des pratiques de confidentialité de l'OSFSSS. L'OSFSSS dispose de procédures pour recevoir et répondre aux demandes de renseignements ou aux plaintes relatives à la confidentialité.



2. Détermination des fins :

Les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'OSFSSS avant ou au moment de la collecte de l'information.

L'OSFSSS peut recueillir des renseignements personnels auprès des membres inscrits, des employeurs, des collègues des membres inscrits et des personnes recevant des services de la part de membres inscrits et d'autres personnes, aux fins énoncées ci-dessous. Des renseignements personnels concernant les membres inscrits sont recueillis par l'OSFSSS de temps à autre et à intervalles réguliers.

L'OSFSSS recueille des renseignements personnels en vertu de l'autorité générale de la Loi et des règlements administratifs de l'OSFSSS. L'OSFSSS recueille des renseignements personnels afin de remplir son mandat de surveillance réglementaire, et en particulier, aux fins suivantes :

- évaluer si un membre inscrit continue de satisfaire aux exigences de l'inscription;
 - enquêter sur les plaintes concernant la conduite ou les actes d'un membre inscrit;
 - enquêter pour déterminer si un membre inscrit a contrevenu au code de déontologie qui s'applique à lui;
 - négocier et mettre en œuvre des règlements informels des plaintes;
 - répondre aux demandes ou aux demandes de renseignements émanant de candidats potentiels, candidats, de membres inscrits, d'employeurs et du public, ou leur fournir des renseignements;
 - tenir une audience sur les allégations selon lesquelles un membre inscrit a contrevenu au code de déontologie des membres inscrits;
 - mettre en œuvre des activités d'amélioration continue de la qualité pour les membres inscrits, ce qui peut comprendre l'obligation que ces derniers exécutent des activités d'amélioration continue de la qualité ;
 - administrer le programme établi par l'OSFSSS afin de fournir des fonds pour la thérapie et le counseling aux personnes qui, pendant qu'elles recevaient des services de la part de membres inscrits, ont été ou allèguent avoir été victimes de mauvais traitements d'ordre sexuel de la part de membres inscrits;
 - fournir des renseignements statistiques pour la planification des ressources humaines et les études démographiques et de recherche à des fins réglementaires, y compris la fourniture de ces renseignements au ministère de la Santé et à d'autres organismes appropriés;
-



- fournir au public à des fins réglementaires des renseignements sur les membres inscrits dans le registre public qui se trouve sur le site Web de l'OSFSSS;
- appliquer et exécuter Loi;
- vérifier l'identité afin de traiter les demandes d'accès aux renseignements personnels;
- mener à bien les activités de l'OSFSSS, y compris la sélection de personnes qui seront nommées aux comités de l'OSFSSS et le recrutement des bénévoles et des participants aux groupes de discussion;
- soutenir toutes les activités des membres du conseil et des comités concernant les questions liées au conseil et aux comités;
- tenir des registres pour assurer l'exactitude de la rémunération et du paiement des dépenses, ainsi que pour toute la documentation exigée par la loi et par les différents paliers de gouvernement, conformément à de saines pratiques comptables;
- effectuer des recherches et compiler des statistiques agrégées à des fins de production de rapports; et
- comme l'exige la loi ou la réglementation.

Sur demande, le personnel de l'OSFSSS expliquera les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis ou dirigera la personne vers un représentant désigné de l'OSFSSS qui pourra expliquer les fins.

L'OSFSSS n'utilise ni ne divulgue les renseignements personnels qui ont été recueillis à de nouvelles fins, qui n'ont pas été définies dans le présent article 2 sans d'abord déterminer et documenter les nouvelles fins et obtenir le consentement.

3. Consentement :

Toute personne doit être informée et consentir à la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels, sauf si cela n'est pas approprié.

L'OSFSSS veille à ce que le consentement de la personne soit obtenu pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels, sauf disposition contraire d'une loi, d'un règlement ou d'un droit commun.

L'OSFSSS recueille des renseignements personnels à des fins liées à sa mission, y compris aux fins de l'administration et de l'application appropriées de la Loi. Dans la réalisation de sa mission, l'OSFSSS a le devoir de servir et de protéger l'intérêt public. Dans certains cas, l'obtention du consentement des personnes



irait à l'encontre des fins pour lesquelles l'OSFSSS collecte, utilise et divulgue des renseignements personnels. Les renseignements personnels ne seront recueillis, utilisés et divulgués à l'insu de la personne et sans son consentement qu'aux fins de l'administration ou de l'exécution de la Loi et conformément aux dispositions de la Loi.

Lorsqu'une personne fournit des renseignements personnels à l'OSFSSS dans le cadre d'une enquête, d'une demande de renseignements ou d'une plainte, le consentement à l'utilisation de ces renseignements, strictement pour régler la question, est implicite.

Pour déterminer la forme de consentement appropriée, l'OSFSSS tient compte de la sensibilité des renseignements personnels et des attentes raisonnables de la personne.

4. Limitation de la collecte :

L'OSFSSS limite la collecte de renseignements personnels à ce qui est nécessaire à ses fins. Les informations doivent être collectées de façon équitable et légale.

L'OSFSSS ne recueille que les renseignements personnels nécessaires aux fins énoncées au principe 2 du présent Code de protection de la vie privée. L'OSFSSS recueille des renseignements personnels au moyen de procédures équitables et légales. Les renseignements personnels concernant les personnes qui reçoivent des services de la part de membres inscrits doivent être recueillis en vertu de la fonction de surveillance réglementaire de l'OSFSSS. Ces renseignements sont généralement obtenus par l'OSFSSS dans le cadre d'une enquête ou d'un programme d'amélioration de la qualité pour les membres inscrits.

Lorsque la loi le permet ou l'exige, l'OSFSSS peut recueillir les renseignements personnels d'une personne indirectement par l'intermédiaire d'un tiers. L'OSFSSS exige que tout tiers qui recueille des renseignements personnels au nom de l'OSFSSS le fasse conformément au présent Code de protection de la vie privée. Lorsque l'OSFSSS reçoit plus de renseignements personnels que nécessaire, ou lorsque des renseignements personnels sont fournis sans être requis du tout, l'OSFSSS prend des mesures raisonnables pour informer le fournisseur des renseignements personnels que ces renseignements ne doivent pas être fournis à l'OSFSSS. L'OSFSSS prend également des mesures raisonnables pour détruire en toute sécurité les renseignements personnels qui ne sont pas nécessaires.



5. Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation :

L'OSFSSS n'utilise ni ne divulgue les renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf si la personne concernée y a consenti ou si la loi l'exige. L'OSFSSS ne conserve les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire à la réalisation de ces fins.

Seuls les représentants de l'OSFSSS qui ont besoin de savoir pour des raisons professionnelles ont accès aux renseignements personnels des personnes.

L'OSFSSS ne divulgue des renseignements personnels concernant ses membres inscrits que dans la mesure permise par l'article 51 de la Loi ou comme l'exige la loi. Par exemple, la Loi exige que l'OSFSSS tienne un registre public contenant des renseignements sur les membres inscrits. La Loi exige que l'OSFSSS publie le contenu du registre public sur le site Web de l'OSFSSS.

L'OSFSSS peut divulguer des renseignements personnels :

- à un représentant ou un tiers dont les services ont été retenus par l'OSFSSS pour l'aider à s'acquitter de ses obligations de surveillance réglementaire, à condition que le tiers s'engage à protéger les renseignements personnels conformément au présent Code de protection de la vie privée;
- à une personne dans le cadre d'une plainte si la divulgation de l'identité d'une personne est nécessaire pour que l'OSFSSS puisse appliquer la Loi ;
- à un tiers qui fait une demande raisonnable de renseignements personnels, si la personne faisant l'objet des renseignements consent à une telle divulgation;
- au gouvernement ou aux organismes de réglementation, sur demande, afin de faciliter la communication de renseignements importants aux membres inscrits qui concernent l'exercice de toute catégorie de membres inscrits; ou
- pour se conformer à toute obligation légale qui exige ou permet la divulgation de renseignements personnels (par exemple, dans le cadre d'une enquête sur toute contravention à une loi).

Dans tous les contextes où l'OSFSSS divulgue des renseignements personnels, il doit s'assurer que la divulgation se limite aux renseignements qui doivent être communiqués.

L'OSFSSS ne conserve les renseignements personnels qu'aussi longtemps qu'il le juge nécessaire, pour atteindre les fins déterminées pour lesquelles les renseignements ont été recueillis, ou plus longtemps si nécessaire en raison d'une enquête ou d'une procédure judiciaire en cours.



Les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires ou pertinents aux fins déterminées, ou dont la conservation n'est plus nécessaire en vertu de la loi, doivent être détruits, supprimés ou rendus anonymes en toute sécurité.

6. Exactitude :

L'OSFSSS déploie tous ses efforts pour s'assurer que les renseignements personnels qu'il recueille, utilise et divulgue sont aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

L'OSFSSS se fie aux personnes pour s'assurer de l'exactitude et de l'exhaustivité des renseignements personnels qui lui sont fournis. L'OSFSSS prévoit des mécanismes permettant de mettre à jour et de corriger les renseignements personnels.

L'OSFSSS déploie des efforts raisonnables pour s'assurer que les données sont exactes dans ses systèmes d'information.

Une personne peut demander la correction de ce qui, à son avis, est un renseignement erroné ou incomplet. L'OSFSSS modifiera les renseignements ou renverra la personne à l'organisation qui a créé le document afin de contester l'exactitude ou l'exhaustivité des renseignements.

En cas de différend entre la personne et l'OSFSSS concernant l'exactitude ou l'exhaustivité des renseignements personnels, l'OSFSSS informera la personne de la raison pour laquelle il ne modifie pas les renseignements et mettra à jour le dossier de la personne avec les détails du différend. L'OSFSSS fournira à la personne des renseignements sur la façon de contester la décision.

7. Mesures de protection :

L'OSFSSS protège les renseignements personnels au moyen de mesures de protection adaptées à la sensibilité des renseignements.

L'OSFSSS veille à ce que des mesures de protection physiques, organisationnelles et techniques appropriées soient utilisées pour protéger les renseignements personnels contre divers risques, tels que la perte, le vol, l'accès non autorisé, la divulgation, la copie, l'utilisation et la modification ou la destruction imprévue de ces renseignements.

Les renseignements personnels sont stockés dans des fichiers électroniques et physiques sécurisés. Des mesures de protection sont en place pour protéger ces renseignements, notamment en limitant l'accès aux renseignements personnels au personnel autorisé, en veillant à ce que les fichiers physiques soient verrouillés et en veillant à ce que les fichiers électroniques soient protégés par un mot de



passé.

L'OSFSSS déploie des efforts commercialement raisonnables pour assurer la protection des renseignements personnels qu'il divulgue à des tiers.

Le personnel et les représentants de l'OSFSSS qui ont accès aux renseignements personnels sont tenus de respecter la vie privée, et on leur rappelle régulièrement leurs obligations de protéger les renseignements personnels qu'ils consultent ou traitent.

Les mesures de protection sont régulièrement examinées pour s'assurer qu'elles demeurent appropriées et qu'elles continuent d'atténuer les menaces et les vulnérabilités.

8. Transparence :

L'OSFSSS met à la disposition des personnes des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques en matière de gestion des renseignements personnels.

L'information sur les pratiques de traitement des renseignements personnels de l'OSFSSS est disponible sur son site Web à hscpoa.com ou peut être demandée à la personne responsable de la protection de la vie privée au sein de l'OSFSSS par téléphone au [à déterminer]. Cette information comprend :

- le nom, le titre et l'adresse de la personne responsable de la protection de la vie privée à qui les demandes de renseignements ou les plaintes peuvent être transmises;
- les moyens d'accéder aux renseignements personnels détenus par l'OSFSSS;
- une description du type de renseignement personnel détenu par l'OSFSSS, y compris un compte rendu général de son utilisation et de sa divulgation; et
- une copie de toutes les politiques ou procédures de l'OSFSSS qui peuvent être mises à la disposition du public et qui expliquent les pratiques de l'OSFSSS en matière de traitement des renseignements personnels.

9. Accès individuel :

Sur demande, toute personne doit être informée de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de ses renseignements personnels et avoir accès à ces renseignements. Une personne doit être en mesure de contester l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements et de les faire modifier, au besoin.

Lorsque l'OSFSSS détient des renseignements personnels sur un individu, il doit permettre, sur demande écrite, l'accès à cette personne aux renseignements, à moins que l'accès ne puisse raisonnablement entraver l'administration ou l'exécution de la Loi ou qu'il soit irréalisable ou impossible pour l'OSFSSS de



recupérer les renseignements.

Voici des exemples de situations où l'accès peut être refusé :

- les renseignements contiennent des références à d'autres personnes qui ne peuvent pas être extraites;
- la divulgation peut entraîner un risque important de préjudice pour le demandeur ou un tiers;
- les renseignements ont été recueillis ou créés dans le cadre d'une enquête, d'une évaluation ou d'une procédure similaire;
- la divulgation peut aller à l'encontre des fins pour lesquelles les renseignements ont été recueillis;
- les informations ne peuvent pas être divulguées pour des raisons juridiques, de sécurité ou de propriété commerciale;
- les renseignements sont protégés par le secret professionnel de l'avocat ou par un autre privilège;
- l'OSFSSS ne peut pas vérifier l'identité du demandeur et ne peut pas garantir que le demandeur a droit aux renseignements recherchés;
- la demande est frivole, vexatoire, faite de mauvaise foi ou constitue un abus de procédure.

Lorsque l'OSFSSS est en mesure de fournir l'accès à des renseignements personnels, l'accès sera fourni sous une forme compréhensible et dans un délai raisonnable.

L'OSFSSS peut facturer des frais pour un tel accès afin de couvrir les coûts qui seront engagés.

Les personnes doivent envoyer leur demande d'accès, accompagnée de leurs coordonnées et de renseignements personnels suffisants pour les identifier, au responsable de la protection de la vie privée de l'OSFSSS, à info@hscpoa.com.

Si l'OSFSSS refuse de fournir l'accès à tous les renseignements personnels qu'il détient, il fournira les raisons pour lesquelles il refuse l'accès, sauf là où la loi l'interdit. L'OSFSSS doit également fournir des informations sur la manière dont un demandeur peut contester le refus.

Si l'OSFSSS a accordé à une personne l'accès à un document contenant ses renseignements personnels, celle-ci a le droit de demander la correction de ce qui, à son avis, constitue des renseignements erronés. Lorsqu'une personne est en mesure de démontrer que des renseignements personnels de nature factuelle sont inexacts ou incomplets, l'OSFSSS modifiera les renseignements (c.-à-d., corrigera ou ajoutera des renseignements). Lors de la modification des renseignements, l'OSFSSS n'effacera généralement pas les renseignements



originaux. Lorsque le document consiste en une opinion ou une observation qui a été faite de bonne foi au sujet de la personne, l'OSFSSS peut refuser de modifier les renseignements.

S'il y a lieu, l'OSFSSS informera tout tiers à qui il a divulgué les renseignements erronés.

En cas de différend entre la personne et l'OSFSSS quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité des renseignements, l'OSFSSS documentera les détails du différend et, s'il y a lieu, fera des efforts raisonnables pour informer tout tiers qui a reçu les renseignements contestés de l'OSFSSS du désaccord non résolu.

Sur demande, l'OSFSSS fournira un compte rendu de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels de la personne et, dans la mesure du possible, indiquera la source des renseignements.

10. Plainte du non-respect :

Une personne peut porter plainte du non-respect de ce qui précède auprès du responsable de la protection de la vie privée de l'OSFSSS.

L'OSFSSS dispose de procédures pour traiter et répondre à toutes les demandes de renseignements et à toutes les plaintes concernant le traitement des renseignements personnels par l'OSFSSS.

Toutes les plaintes portant sur le non-respect du présent Code de protection de la vie privée sont prises au sérieux et font l'objet d'une enquête en temps opportun.

Si une plainte est estimée justifiée, l'OSFSSS doit prendre les mesures appropriées pour la résoudre et mettre en œuvre des mesures correctives, ainsi que modifier les politiques et procédures existantes, au besoin.

Si vous avez des questions ou des commentaires au sujet du présent Code de protection de la vie privée, veuillez communiquer avec le responsable de la protection de la vie privée à l'adresse ci-dessous :

Office de surveillance des fournisseurs de soins de santé et de soutien
Courriel : info@hscpoa.com
