

	POLITIQUE:	CR-11-50FR
	ADOPTION:	June 1, 2012
	APPROUVÉ PAR:	Executive Director
	DERNIÈRE RÉVISION	June 10, 2020
	PROCHAINE REVUE:	December 1, 2023
MANUELLE	POLITIQUES OPÉRATIONNELLES	
TITRE	Politique sur la vie privée et les pratiques d'information	

Politique sur la vie privée et les pratiques d'information

Table des matières

La vie privée est importante.....	1
Définition de renseignements personnels.....	3
Définition de client.....	4
Définition de collecte, utilisation et divulgation.....	4
Principes de protection de la vie privée.....	5
RESPONSABILITÉ.....	5
DÉTERMINATION DES FINS DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	5
CONSENTEMENT.....	7
LIMITATION DE LA COLLECTE.....	11
LIMITATION DE L'UTILISATION, DE LA DIVULGATION ET DE LA CONSERVATION.....	13
EXACTITUDE.....	14
SÉCURITÉ ET MESURES DE PROTECTION.....	14
TRANSPARENCE.....	17
ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	17
TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DES PLAINTES.....	21

La vie privée est importante

Contact Hamilton pour les services à l'enfance et à l'adaptation (« 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 particuliers et à la confidentialité des renseignements personnels qu'il recueille, utilise et divulgue. La présente Politique sur la vie privée et les pratiques d'information fait donc partie des mesures appropriées que prend Contact Hamilton pour respecter le droit à la vie privée de ses clients.

Les activités de Contact Hamilton **ne** sont **pas** régies par :

- ☐ la législation fédérale en matière de protection de la vie privée, soit la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*;
- ☐ la législation de l'Ontario sur la protection de la vie privée, soit la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*;
- ☐ la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* de l'Ontario.

Les activités menées par Contact Hamilton dans le cadre de son programme des Services à l'enfance sont régies en Ontario par la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*, y compris la partie X : Renseignements personnels.

Les activités menées par Contact Hamilton dans le cadre de son programme des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de Hamilton-Niagara sont régies par la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* et ses règlements d'application. L'un des règlements d'application exige que Contact Hamilton ait en place des mesures d'assurance de la qualité qui respectent la confidentialité et la vie privée, y compris des politiques et des consignes relatives au consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels.

La présente politique s'applique à tous les renseignements personnels qui sont recueillis, utilisés et divulgués par Contact Hamilton, que ces renseignements personnels soient assujettis ou non à la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

Les employés, les étudiants, les bénévoles, les membres du conseil d'administration et les mandataires autorisés de Contact Hamilton doivent se conformer aux règles visant à protéger la vie privée des particuliers et à assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'ils peuvent obtenir dans le cadre de leurs interactions avec Contact Hamilton, y compris aux 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 autorisés doit prendre connaissance de la présente politique, laquelle demeure en vigueur indéfiniment.

Définition de renseignements personnels

Constitue des renseignements personnels toute information consignée au sujet d'un particulier, y compris :

- sa race, sa nationalité ou son origine ethnique, sa couleur, sa religion, son âge, son sexe/genre, son orientation sexuelle et sa situation de famille;
- l'information concernant sa scolarité;
- l'information concernant ses antécédents médicaux, psychiatriques et psychologiques, tels qu'un diagnostic, un pronostic, une maladie, un traitement ou une évaluation;
- l'information concernant ses antécédents criminels;
- l'information concernant ses antécédents d'emploi;
- l'information concernant ses transactions financières, comme un numéro de carte de crédit ou de compte bancaire;
- tout numéro d'identification personnelle (p. ex. numéro d'assurance sociale), symbole ou autre particularité attribuée;
- son adresse et son numéro de téléphone à la maison ainsi que son adresse électronique personnelle;

- ses empreintes digitales ou son groupe sanguin;
- ses opinions ou idées personnelles, ou les idées ou opinions d'autrui sur lui;
- la correspondance (courriel, lettre, etc.) qu'il a envoyée à Contact Hamilton et qui revêt un caractère privé ou confidentiel implicite ou explicite, et toute réponse à cette correspondance qui révélerait les détails de la correspondance originale;
- son nom lorsqu'il accompagne ou révèle d'autres renseignements personnels.

Les renseignements personnels n'incluent pas les nom, titre ou coordonnées professionnelles d'une personne (p. ex. l'adresse du lieu de travail, y compris l'emplacement du bureau ainsi que le numéro de téléphone, l'adresse courriel et le numéro de télécopieur au travail).

Définition de client

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

Définition de collecte, utilisation et divulgation

« Collecte » S'entend du fait de rassembler, d'acquérir, de recevoir ou d'obtenir des renseignements personnels par quelque moyen que ce soit et de quelque source que ce soit. Le verbe « recueillir » a un sens correspondant.

« Utilisation » S'entend du fait de consulter, d'employer ou de traiter d'une autre façon des renseignements personnels, mais non de les divulguer. Le verbe « utiliser » a un sens correspondant.

« Divulgation » S'entend du fait de mettre des renseignements personnels à la disposition d'une autre personne ou de les lui communiquer, mais non de les utiliser. Le verbe « divulguer » a un sens correspondant.

Principes de protection de la vie privée

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

RESPONSABILITÉ

Contact Hamilton a la responsabilité d'assurer la tenue à jour et la protection des renseignements personnels dont il a la garde. 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 rectification, aux demandes de renseignements et aux plaintes des clients ou du public. Il ou elle s'assure également que les employés de Contact Hamilton comprennent leurs responsabilités à l'égard de la présente politique, celles qui leur incombent directement ou que le gestionnaire peut leur déléguer.

DÉTERMINATION DES FINS DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

- créer un dossier client chez Contact Hamilton;
- déterminer l'admissibilité aux services;
- déterminer les besoins et les services nécessaires, ainsi que l'urgence ou la priorité des besoins pour ces services;
- effectuer les démarches d'accueil/de demande requises, lesquelles supposent la collecte des renseignements qui sont couramment utilisés ou exigés par les fournisseurs de services à l'enfance ou de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle;
- trouver un fournisseur de services capable de répondre aux besoins, et surveiller l'état de l'accès à ces services, y compris les dates relatives à la progression de l'aiguillage (inscription sur la liste d'attente, début des services, annulation, fin des services);
- coordonner et trouver des services;

- fournir des services de consultation, notamment au sujet de l'Ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale (ETCAF);
- approuver les demandes de financement du programme Passeport, traiter les questions concernant les demandes de remboursement au titre du programme Passeport et communiquer avec PassportONE;
- 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 des 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;
- respecter une demande de renseignements de la part du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires en vertu de la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*;
- communiquer avec les particuliers et les familles concernant les événements, les activités et les programmes à venir qui pourraient les intéresser.

Contact Hamilton divulgue au Ministère les renseignements personnels recueillis, conformément à la demande de renseignements de la part du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires en vertu de la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

Contact Hamilton utilise et divulgue des renseignements anonymes afin de se conformer aux demandes de renseignements du ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires (MSESSC) et du ministère de la Santé (MS). Ces demandes concernent habituellement les tendances générales et les modes d'utilisation (listes d'attente, etc.).

Contact Hamilton utilise et divulgue 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 de renseignements personnels, à l'avance ou au moment de recueillir les renseignements personnels, ou après les avoir recueillis, mais avant de les utiliser.

CONSENTEMENT

Sauf lorsque la collecte, l'utilisation ou la divulgation sans le consentement du particulier est permise ou exigée par la loi, Contact Hamilton obtiendra le consentement du particulier aux fins de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation des renseignements personnels de ce dernier.

Dans certaines circonstances, la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* permet à Contact Hamilton de recueillir, d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels sans le consentement du particulier.

Pour qu'un consentement soit valide, il doit être « éclairé », c'est-à-dire qu'il est raisonnable de croire que le particulier connaît la ou les fins visées par la collecte, l'utilisation ou la divulgation et sait qu'il peut donner, rejeter ou retirer son consentement. De plus, un consentement doit se rapporter aux renseignements personnels et ne doit pas être obtenu par supercherie ni par coercition.

Peu importe son âge, un particulier apte peut consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de ses renseignements personnels. Un particulier est capable de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de ses renseignements personnels s'il est en mesure de : a) comprendre les renseignements pertinents et les conséquences de donner ou de rejeter son consentement et b) saisir les conséquences raisonnablement prévisibles de la décision de donner, de rejeter ou de retirer son consentement.

Contact Hamilton présumera qu'un particulier est capable de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de ses renseignements personnels,

sauf si Contact Hamilton a des motifs raisonnables de croire qu'il n'est pas capable.

La capacité dépend de la nature des renseignements personnels. Un particulier peut être capable de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de certaines parties de ses renseignements personnels, mais être incapable en ce qui concerne d'autres parties de ceux-ci. La capacité dépend également du moment. Un particulier peut être capable de consentir à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de ses renseignements personnels à un certain moment, mais incapable à un autre moment.

Si le particulier est incapable de donner son consentement, un autre particulier, y compris un mandataire spécial, peut autoriser la collecte, l'utilisation ou la divulgation 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. Si le consentement est donné oralement, une note de cas est créée dans le dossier client. Cette note comprend la date, le nom du particulier qui a donné le consentement, les renseignements personnels auxquels le consentement se rapporte et la façon dont la Politique sur la vie privée et les pratiques d'information de Contact Hamilton a été fournie ou annoncée au particulier.

À condition d'obtenir le consentement de la personne concernée, Contact Hamilton peut divulguer des renseignements personnels à des tiers, notamment :

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

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

- a) la nature des renseignements à divulguer;
- b) le but de la divulgation;
- c) la personne ou l'organisme à qui le dossier sera divulgué;
- d) si le consentement autorise toute divulgation ultérieure par la partie visée à la clause c) et, le cas échéant, à qui et à quelle fin.

Les formulaires de consentement dûment remplis sont versés dans les bases de données sur les clients.

Contact Hamilton peut divulguer des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée 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 en vertu de l'article 125 de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*;
- si l'on présume, soupçonne ou constate qu'un adulte ayant une déficience intellectuelle est maltraité et que Contact Hamilton soupçonne que l'incident peut constituer un acte criminel 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 ou le ministre des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires l'exige;
- si le ministère ou le ministre de la Santé l'exige;
- s'il existe des motifs raisonnables de croire à l'existence d'un risque important de blessures graves à une personne.

Contact Hamilton peut divulguer des renseignements personnels sans obtenir au préalable le consentement de la personne dans certaines circonstances, tel qu'il est énoncé dans la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*. Par exemple :

- à un organisme chargé de l'exécution de la loi (p. ex. police) au Canada pour faciliter une enquête qui est menée en vue d'une action en justice ou permettre à l'organisme chargé de l'exécution de la loi de déterminer si une enquête doit être menée ou non;

- pour se conformer à une assignation, à une ordonnance ou à une exigence semblable émanant de l'instance par une personne investie du pouvoir de contraindre à la production de renseignements;
- s'il y a des motifs raisonnables de croire que la divulgation est nécessaire pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de préjudice grave à une personne.

Sans obtenir au préalable le consentement de la personne, Contact Hamilton divulgue un dossier relatif à un trouble mental conformément à une assignation, à une ordonnance, à une directive, à un ordre, à un avis ou à une exigence semblable à l'égard d'une question en litige, à moins qu'un médecin ne déclare par écrit qu'il croit que cela :

- a) sera vraisemblablement préjudiciable au traitement ou à la guérison de la personne que le dossier concerne; ou
- b) aura vraisemblablement pour conséquence :
 - a. de porter atteinte à l'état mental d'une autre personne, ou
 - b. de causer un préjudice corporel à une autre personne (article 294 de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*).

Concernant le retrait du consentement, un particulier peut signifier par avis qu'il souhaite retirer son consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de ses renseignements personnels. Le retrait du consentement n'est pas rétroactif, c'est-à-dire qu'un particulier ne peut pas retirer son consentement à toute collecte, utilisation ou divulgation de renseignements personnels déjà effectuée. Dans le cas où la divulgation des renseignements personnels est autorisée ou exigée par la loi, le particulier ne peut retirer son consentement. Le cas échéant, le retrait du consentement sera consigné dans les notes de cas, y compris la date de retrait du consentement.

LIMITATION DE LA COLLECTE

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

Contact Hamilton prendra les mesures raisonnables dans les circonstances pour veiller à ce que les renseignements personnels ne soient pas recueillis sans autorisation.

Lorsqu'un nouveau client éventuel s'informe au sujet des services qu'il peut obtenir 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 aux 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, un membre du personnel de Contact Hamilton discutera avec le client de la collecte des renseignements personnels, de la création d'un dossier client et des raisons de cette formalité. Une note de cas sera consignée au dossier client.

Contact Hamilton publiera sa Politique sur la vie privée et les pratiques d'information sur son site Web et l'affichera dans l'aire d'accueil de ses bureaux afin qu'elle soit accessible à tous les visiteurs. En outre, au début du rendez-vous d'accueil d'un nouveau client du programme des Services à l'enfance, le personnel de Contact Hamilton informera le client de la Politique sur la vie privée et les pratiques d'information et de la façon de la consulter. En ce qui a trait au programme des Services de l'Ontario pour les personnes ayant une déficience intellectuelle de la région de Hamilton-Niagara, Contact Hamilton a pour pratique générale de remettre au client, au premier ou au deuxième rendez-vous de demande, un cahier d'information qui explique notamment en quoi consiste la protection de la vie privée et comment consulter la Politique sur la vie privée et les pratiques d'information de Contact Hamilton. En ce qui a trait au programme Passeport de la région Hamilton-Niagara, Contact Hamilton a pour pratique de mentionner sa Politique sur la vie privée et les pratiques d'information dans sa documentation, y compris les documents intitulés « Consent » (Consentement) et « Entente de services du programme Passeport ». Toute personne peut demander un exemplaire de la politique en tout temps, et

celui-ci sera envoyé par courrier électronique, par la poste ou par télécopieur.

Au début du rendez-vous d'accueil/de demande, un membre du personnel de Contact Hamilton passera en revue le processus d'accueil/de demande et expliquera la nature et le but de la collecte des renseignements. L'employé obtiendra le consentement à la collecte des renseignements. Une note de cas sera consignée au dossier client.

Dans toute la mesure du possible, les renseignements personnels seront obtenus directement du client, avec son consentement. Contact Hamilton peut recueillir des renseignements personnels directement d'un client sans son consentement, dans certains cas, tel qu'il est énoncé dans la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*. Par exemple : a) la collecte doit être raisonnablement nécessaire pour les besoins de la prestation d'un service s'il n'est pas possible d'obtenir un consentement en temps opportun ou b) si la collecte est raisonnablement nécessaire pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de préjudice grave à une personne.

Toutefois, la plupart du temps, les renseignements personnels peuvent être recueillis indirectement avec le consentement du client, p. ex. d'un parent, d'un tuteur, du principal fournisseur de soins, d'un mandataire spécial ou d'une autre personne autorisée. Contact Hamilton peut recueillir des renseignements personnels indirectement sans le consentement du client, dans certains cas, tel qu'il est énoncé dans la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*. Par exemple : a) si les renseignements sont raisonnablement nécessaires pour fournir un service ou pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de préjudice grave à un particulier et qu'il n'est pas raisonnablement possible de recueillir directement des renseignements personnels qui sont exacts et complets, ou en temps opportun, b) si la collecte indirecte des renseignements est autorisée par le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée ou c) si la collecte indirecte des renseignements est autorisée ou requise en vertu de la loi.

LIMITATION DE L'UTILISATION, DE LA DIVULGATION ET DE LA CONSERVATION

Contact Hamilton limitera l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels uniquement à ce qui est raisonnablement nécessaire pour les fins mentionnées. Contact Hamilton s'abstiendra d'utiliser et de divulguer 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 pendant la période exigée par la loi.

Contact Hamilton peut utiliser des renseignements personnels sans le consentement d'un client, dans certains cas, tel qu'il est énoncé dans la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*. Par exemple :

- il y a des motifs raisonnables de croire que l'utilisation est raisonnablement nécessaire pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de préjudice grave à une personne;
- pour une instance poursuivie ou éventuelle à laquelle Contact Hamilton ou un employé ou un ancien employé est partie ou témoin, ou à laquelle il s'attend à l'être, si les renseignements concernent une question en litige dans l'instance;
- une fin autorisée ou exigée par la loi.

EXACTITUDE

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

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 et prendra des mesures raisonnables pour prévenir la perte,

le vol, une mauvaise utilisation, l'accès non autorisé, la divulgation, la reproduction ou la modification des renseignements personnels. Contact Hamilton prendra également des mesures raisonnables pour protéger les renseignements personnels contre l'élimination ou la destruction non autorisée.

Contact Hamilton prendra des mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements personnels sont conservés, transférés et éliminés de manière sécuritaire. Par exemple, pour éliminer le dossier d'un client, Contact Hamilton prendra des mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements personnels dans le dossier client ne peuvent être reconstitués ou récupérés.

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 de protection matérielle suivante 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 dans des classeurs verrouillés;
- les bureaux sont verrouillés après les heures de travail et sont protégés au moyen d'un système de sécurité.

Les mesures de sécurité techniques incluent les suivantes :

- mots de passe et noms d'utilisateur;
- pare-feu;
- transmission sécurisée des données;
- entreposage sécurisé des données;
- systèmes de sauvegarde.

Les mesures administratives suivantes ont été mises en place afin de protéger les renseignements personnels des clients :

- accords de confidentialité obligatoires pour le personnel et les bénévoles de Contact Hamilton;
- participation obligatoire du personnel de Contact Hamilton et des membres du conseil d'administration à une formation 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 identifiables ne peuvent être transmis que si des méthodes de chiffrement sont utilisées. Les bases de données de Contact Hamilton satisfont à cette exigence;
- les numéros de télécopieur sont préprogrammés dans la mesure du possible et conservés à un seul endroit. 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 les 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 signalement est disponible.

Si les renseignements personnels d'un client sont volés ou perdus, ou s'ils sont utilisés ou divulgués sans autorisation, Contact Hamilton avisera le

client, à la première occasion raisonnable, de la perte, du vol ou de l'utilisation ou de la divulgation non autorisée de ses renseignements personnels. L'avis au client sera dans un langage clair et facile à comprendre et inclura une description générale de la façon dont les renseignements personnels ont été volés, perdus ou utilisés ou divulgués sans autorisation. L'avis au client fournira au client les coordonnées de la directrice ou du directeur de programme pertinent de Contact Hamilton qui peut offrir au client des renseignements supplémentaires au sujet du vol ou de la perte ou de l'utilisation ou de la divulgation sans autorisation.

Contact Hamilton informera le client de toutes les mesures qu'il a prises pour empêcher qu'un vol ou une perte semblable ou une utilisation ou une divulgation non autorisée semblable ne se reproduise, et pour atténuer les éventuelles conséquences préjudiciables que le vol, la perte ou l'utilisation ou la divulgation non autorisée pourraient entraîner pour le client.

TRANSPARENCE

Contact Hamilton a la responsabilité de transmettre de l'information aux particuliers au sujet des politiques et procédures qu'il a mises en place aux fins de gestion des renseignements personnels dont il a la garde. Le présent document (Politique sur la vie privée et les pratiques d'information de Contact Hamilton) constitue la 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 détecter et à bloquer l'intrusion, puis à prendre les mesures correctives nécessaires. En plus du formulaire de signalement dûment rempli, une note de cas indiquant la date de l'événement, la nature de l'infraction, la communication avec la personne et la réponse du particulier sera consignée au dossier client.

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 divulgation de ses renseignements personnels qui se

trouvent sous la garde ou le contrôle de Contact Hamilton, et elle a le droit d'avoir accès à ses renseignements personnels dans la mesure permise par la loi.

La partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* énonce les exceptions au droit d'un particulier d'accéder à ses renseignements personnels. Par exemple :

- le dossier client ou les renseignements personnels qu'il contient sont assujettis à un privilège juridique qui en limite la divulgation au particulier;
- une loi de l'Ontario, une loi du Canada ou une ordonnance du tribunal en interdit la divulgation au particulier;
- les renseignements personnels contenus dans le dossier client ont été recueillis ou produits essentiellement en prévision d'une instance ou aux fins de leur utilisation dans une instance, et celle-ci ainsi que les appels ou les procédures qui en résultent ne sont pas terminés;
- il serait raisonnable de s'attendre à ce que le fait de donner un tel accès au particulier cause un risque de préjudice grave au particulier ou à un autre particulier;
- il y a des motifs raisonnables de croire qu'une demande d'accès est frivole ou vexatoire ou est présentée de mauvaise foi.

Un particulier peut présenter une demande d'accès par écrit à Contact Hamilton pour obtenir l'accès à son dossier de renseignements personnels qui se trouve sous la garde ou le contrôle de Contact Hamilton. La demande écrite doit être suffisamment détaillée pour permettre à Contact Hamilton de reconnaître et de retrouver le dossier client moyennant des efforts raisonnables.

Contact Hamilton répondra par écrit à la demande d'accès écrite dans les 30 jours suivant sa réception. Dans certains cas, comme lorsqu'il n'est pas raisonnablement possible de fournir une réponse dans un délai de 30 jours ou lorsque le fait de fournir une réponse dans un délai de 30 jours entraverait de manière déraisonnable le fonctionnement de Contact Hamilton, Contact Hamilton peut prolonger le délai pour répondre jusqu'à un maximum de 90 jours. Si Contact Hamilton prolonge le délai, il remettra au

particulier un avis écrit de la prolongation en précisant la durée de la prolongation du délai et le motif de la prolongation.

Si Contact Hamilton rejette la demande d'accès aux renseignements personnels d'un particulier, en totalité ou en partie, il remettra au particulier un avis écrit indiquant que Contact Hamilton rejette la demande, fournissant le ou les motifs du refus et, pour ce qui est du programme des Services à l'enfance, informant le particulier qu'il a le droit de présenter une plainte au sujet du refus au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Il peut y avoir des situations où la raison du refus n'est pas fournie, dans la mesure permise par la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

Les particuliers ont le droit de contester l'exactitude et l'intégralité de ces renseignements personnels et d'y faire apporter les corrections appropriées.

Un particulier peut demander par écrit à Contact Hamilton de rectifier des renseignements personnels le concernant auxquels celui-ci lui a donné accès et qu'il croit inexacts ou incomplets.

Contact Hamilton répondra par écrit à la demande écrite de rectification dans les 30 jours suivant sa réception. Dans certains cas, comme lorsqu'il n'est pas raisonnablement possible de fournir une réponse dans un délai de 30 jours ou lorsque le fait de fournir une réponse dans un délai de 30 jours entraverait de manière déraisonnable le fonctionnement de Contact Hamilton, Contact Hamilton peut prolonger le délai pour répondre jusqu'à un maximum de 90 jours. Si Contact Hamilton prolonge le délai, il remettra au particulier un avis écrit de la prolongation en précisant la durée de la prolongation du délai et le motif de la prolongation.

La partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille* énonce les exceptions où Contact Hamilton n'est pas tenu de rectifier le dossier client. Par exemple :

- Contact Hamilton n'est pas le premier créateur du dossier client et n'a pas les connaissances, les compétences ou le pouvoir nécessaires pour le rectifier;
- le dossier client consiste en une opinion ou une observation professionnelle faite de bonne foi au sujet du particulier;
- il y a des motifs raisonnables de croire que la demande de rectification est frivole ou vexatoire ou est présentée de mauvaise foi.

Lorsque l'exactitude ou l'intégralité des renseignements est contestée avec succès, Contact Hamilton rectifiera le dossier client. Par exemple, Contact Hamilton rectifiera le dossier client si le particulier démontre, à la satisfaction de Contact Hamilton, que le dossier client est inexact ou incomplet et à condition que le particulier donne à Contact Hamilton les renseignements nécessaires pour effectuer la rectification du dossier client.

Contact Hamilton rectifiera le dossier client en consignait les renseignements exacts dans le dossier client et en biffant l'information inexacte d'une manière qui n'efface pas le dossier client. Après avoir rectifié le dossier client, Contact Hamilton remettra au particulier un avis écrit précisant ce qui a été fait pour le rectifier. De plus, après avoir rectifié le dossier client et à la demande du particulier, Contact Hamilton remettra un avis écrit de la rectification apportée au dossier client, dans la mesure où cela est raisonnablement possible, aux personnes à qui Contact Hamilton a divulgué le dossier client, sous réserve d'une exception limitée, énoncée dans la partie X de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

Si Contact Hamilton rejette la demande d'un particulier pour la rectification de son dossier client, en totalité ou en partie, il remettra au particulier un avis écrit précisant le refus de la demande par Contact Hamilton, le ou les motifs du refus et, pour ce qui est du programme des Services à l'enfance, l'informant qu'il a le droit de déposer une plainte au sujet du refus auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Lorsque le refus n'est pas fondé sur une demande de rectification qui est frivole ou vexatoire ou qui est présentée de mauvaise foi, Contact Hamilton informera également le particulier qu'il a le droit de faire ce qui suit : rédiger une

déclaration de désaccord concise qui énonce la rectification que Contact Hamilton a refusé d'apporter; exiger que Contact Hamilton joigne la déclaration de désaccord au dossier client du particulier et déploie tous les efforts raisonnables pour divulguer la déclaration de désaccord à toute personne à qui Contact Hamilton aurait pu divulguer le dossier client.

TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DES PLAINTES

Toute question, demande de renseignements ou plainte concernant la conformité à la Politique sur la vie privée et les pratiques d'information doit être soumise au directeur administratif ou à la directrice administrative (agent ou agente de protection de la vie privée) :

Léa Pollard

Directrice administrative

Contact Hamilton pour les services à l'enfance et à l'adaptation

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

905 570-8888 / 1 877 376-4674

privacy@contacthamilton.ca

Pour ce qui est du programme des Services à l'enfance, toute personne peut présenter une plainte écrite au Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée :

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario

2, rue Bloor Est, bureau 1400, Toronto (Ontario) M4W 1A8

Télécopieur : 416 325-9195

info@ipc.on.ca

Les pratiques relatives à l'information et à la protection de la vie privée sont revues régulièrement, et la présente Politique sur la vie privée et les pratiques d'information est mise à jour tel qu'il est indiqué.

This policy is available in English