

**Préparation à la législation relative à la  
protection de la vie privée**

---

# **GUIDE**

---

**Exigences et politiques en matière de  
protection de la vie privée à l'intention  
des professionnels de la santé**

**PUBLIÉ PAR L'ORDRE DES HYGIÉNISTES DENTAIRES DE  
L'ONTARIO  
SEPTEMBRE 2003**

**Le présent guide ne fournit pas de conseils juridiques. Il propose simplement des suggestions utiles aux organisations qui désirent revoir leurs pratiques de gestion de l'information et élaborer une politique sur la protection des renseignements personnels. Certains passages de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), dont la mise en application relève du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, sont ambigus. Les descriptions ci-dessous sont fondées sur l'information la plus récente, mais il pourra être nécessaire de les mettre à jour au fil de l'évolution de la *Loi* et de son application. Certaines dispositions de la *Loi* ont été simplifiées afin de mettre en évidence les éléments à prendre en compte. Pour obtenir des conseils juridiques, consultez un avocat.**

Adapté d'un document préparé par  
Richard Steinecke  
du cabinet d'avocats et de conseillers juridiques  
Steinecke Maciura LeBlanc.

Texte original : © 2003 par Steinecke Maciura LeBlanc.  
Utilisé avec permission.

## TABLE DES MATIÈRES

	<b>Page</b>
Introduction .....	4
Étape 1 – Désignation d’un agent d’information .....	5
(a) Identification de « l’organisation » .....	5
(b) Désignation de l’agent d’information .....	5
Étape 2 – Activités et renseignements visés par le plan de protection des renseignements personnels .....	7
(a) Activités commerciales.....	7
(b) Répertoire de renseignements personnels.....	7
Étape 3 – Collecte de renseignements personnels recueillis .....	10
(a) Principes de détermination des fins de la collecte de renseignements et d’obtention du consentement .....	10
(b) Listes de contrôle – Fins principales et consentement/Autre autorisation légale .....	11
(c) Listes de contrôle – Fins connexes et secondaires.....	12
(d) Principes d’utilisation et de divulgation.....	12
Étape 4 – Sauvegarde, conservation et destruction.....	15
(a) Sauvegarde des renseignements personnels .....	15
(b) Conservation et destruction des renseignements personnels.....	15
Étape 5 – Accès, correction, plaintes et transparence .....	16
(a) Droits d’accès aux renseignements .....	16
(b) Demandes de correction .....	17
(c) Système de traitement des plaintes .....	17
(d) Transparence .....	18
Étape 6 – Mise en œuvre du plan de protection des renseignements personnels .....	19
Formule 1 Formulaire de consentement relatif aux renseignements sur la santé.....	20
Formule 2 Politique sur la protection des renseignements personnels – Formule universelle .....	21
Formule 3 Politique sur la protection des renseignements personnels – Spécimen pour les professionnels de la santé .....	25

## Introduction

Le Guide de préparation à la législation relative à la protection de la vie privée offre une description simple, concise et pratique des exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE). Il sert de complément au document intitulé *Listes de contrôle*. Ces deux outils présentent une combinaison unique de caractéristiques, entre autres :

- ✓ une description simple et claire (mais non exhaustive) des principales exigences de la Loi;
- ✓ une présentation ordonnée des renseignements qui aidera les organisations à rédiger leur politique sur la protection des renseignements personnels;
- ✓ des listes de contrôle par étape (consulter le document *Listes de contrôle*) des exigences à remplir et des suggestions pour aider les organisations à rédiger leur politique sur la protection des renseignements personnels;
- ✓ des exemples concrets (ayant un intérêt particulier pour les professionnels de la santé);
- ✓ des spécimens de formules.

Ces outils ont été conçus dans le but d'aider les petits cabinets de professionnels de la santé ou d'autres petites organisations à mettre à jour leurs politiques et procédures afin de se conformer à la LPRPDE. Quant aux grandes organisations, elles peuvent disposer de ressources plus importantes que les petites pour procéder à une analyse formelle du flux de données; obtenir une aide considérable de conseillers externes; et, compter sur l'appui d'une équipe importante pour établir l'équilibre entre les priorités concurrentielles des différents services. Cependant, il existe peu d'outils pratique à la disposition des petits cabinets de professionnels de la santé ou d'autres petites organisations.

Les listes de contrôle aideront votre organisation à remplir ses obligations en vertu de la LPRPDE. Cochez les cases «  » et remplissez les blancs « \_\_\_\_\_ » qui s'appliquent à votre organisation.

Le présent guide et le document *Listes de contrôle* qui l'accompagne comportent chacun six étapes :

1. Désignation d'un agent d'information
2. Activités et renseignements visés par le plan de protection des renseignements personnels
3. Collecte de renseignements personnels
4. Sauvegarde, conservation et destruction
5. Accès, correction, plaintes et transparence
6. Mise en œuvre du plan de protection des renseignements personnels

Vous trouverez à la fin du guide les trois formules qui suivent :

Formule 1 – Formulaire de consentement relatif aux renseignements sur la santé

Formule 2 – Politique sur la protection des renseignements personnels – Formule universelle

Formule 3 – Politique sur la protection des renseignements personnels – Spécimen pour les professionnels de la santé

Avant de remplir les listes de contrôle, il est recommandé de lire les explications correspondantes fournies dans le guide. Les deux documents sont numérotés de la même façon afin d'en faciliter l'usage.

## Étape 1 – Désignation d'un agent d'information

### (a) Identification de « l'organisation »

*La composition d'une organisation est souvent facile à déterminer. Elle peut être :*

- ✓ *une seule personne (p. ex., une entreprise individuelle);*
- ✓ *une société de personnes;*
- ✓ *une société constituée en personne morale;*
- ✓ *une association de personnes, de partenaires ou de sociétés.*

*Lorsque plus d'une personne ou d'une entité travaillent ensemble, elles ont le choix de se considérer comme une « organisation » unique utilisant la même politique sur la protection des renseignements personnels, ou comme des « entités » séparées utilisant chacune une politique différente (p. ex., dans le cas d'un cabinet multidisciplinaire). Les organisations qui ont recours aux services de conseillers (p. ex., avocats, comptables, conseillers en technologie de l'information) ou de sous-traitants (p. ex., gestionnaires de bases de données, spécialistes du marketing, personnel d'entretien ménager, agents de sécurité et commis à l'archivage) ont aussi ce choix.*

*Le fait de considérer diverses personnes ou groupes comme une organisation unique comporte plusieurs avantages, notamment :*

- ✓ *il est plus simple de se conformer à un seul ensemble de règles;*
- ✓ *il n'est pas nécessaire de conclure des contrats avec individus et les organismes externes qui ont accès aux renseignements recueillis par l'organisation;*
- ✓ *le consentement nécessaire pour recueillir des renseignements personnels est plus simple.*

*Le fait de considérer diverses personnes ou groupes comme une organisation unique comporte aussi des inconvénients, notamment :*

- ✓ *il faut surveiller les pratiques de gestion de l'information des conseillers et des organisations externes;*
- ✓ *il arrive que les consultants et les organisations externes qui travaillent avec plusieurs organisations hésitent à être liés par différents plans de protection des renseignements personnels.*

**Remplissez l'étape 1 (a) du document Listes de contrôle afin de définir la composition de votre organisation.**

### (b) Désignation de l'agent d'information

*Afin de se conformer à la LPRPDE, votre organisation doit nommer une ou plusieurs personnes chargées de veiller à ce que l'organisation respecte ses obligations en matière de protection des renseignements personnels. L'agent d'information (parfois appelé « agent du service de la protection de la vie privée ») sera responsable des activités suivantes :*

- ✓ *passer en revue les pratiques de collecte, d'utilisation et de communication des renseignements personnels de l'organisation;*
- ✓ *mettre en œuvre des procédures visant à protéger les renseignements personnels;*
- ✓ *servir de personne-ressource pour répondre aux questions des clients ou du public concernant les pratiques de gestion de l'information de l'organisation;*
- ✓ *élaborer et, dans le cas d'une petite organisation, mettre en place un système de traitement des plaintes;*
- ✓ *offrir de la formation aux employés et les mettre au fait de tout changement concernant la politique sur la protection des renseignements personnels de l'organisation;*

- ✓ *contrôler l'application de la politique;*
- ✓ *informer le public des politiques de gestion de l'information de l'organisation.*

*Voici quelques caractéristiques pour être nommé agent d'information :*

- ✓ *détenir un poste supérieur au sein de l'organisation;*
- ✓ *avoir une bonne connaissance des pratiques de collecte, de conservation, d'utilisation et de communication des renseignements personnels de l'organisation;*
- ✓ *posséder de l'expérience dans le domaine des ressources humaines ou de la gestion du personnel;*
- ✓ *posséder de l'expérience dans le domaine des relations avec les clients;*
- ✓ *avoir une certaine connaissance des questions de droit.*

*L'agent d'information n'est pas nécessairement un employé de l'organisation. Il peut s'agir d'un avocat ou d'un conseiller en protection des renseignements personnels qui représente l'organisation. Toutefois, dans le cas d'une petite organisation, il est tout à fait logique que le propriétaire, un associé principal ou le président occupe aussi le rôle d'agent d'information.*

**Remplissez l'étape 1 (b) du document *Listes de contrôle* afin de désigner l'agent d'information de votre organisation.**

## Étape 2 – Activités et renseignements visés par le plan de protection des renseignements personnels

La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques s'applique à toute organisation qui utilise des « renseignements personnels » dans le cadre de ses « activités commerciales ». Il est important de déterminer les activités commerciales auxquelles votre organisation se livre et les renseignements personnels qu'elle recueille, utilise et communique dans le cadre de celles-ci. Ce n'est qu'après avoir complété cette étape que vous pourrez passer à la prochaine, qui vous permettra d'évaluer le besoin de modifier vos pratiques de gestion de l'information.

### (a) Activités commerciales

La définition d'« activités commerciales » n'est pas très claire en ce qui a trait à sa portée. Peu de soutien a été apporté pour aider les organisations qui pourraient être visées par la LPRPDE et les observateurs ont adopté des points de vue largement divergents à cet égard. Dans le cas d'organisations à but non lucratif, il est vraisemblable que la LPRPDE ne s'applique qu'aux activités de nature commerciale auxquelles elles se livrent (p. ex., la vente ou le troc de renseignements personnels sur les clients ou les membres de l'organisation et le prélèvement de fonds). Dans le cas d'organisations à but lucratif (p. ex., cabinets privés), presque toutes les activités auxquelles elles se livrent sont de nature commerciale, et ce, même si elles sont financées par l'État (p. ex., par l'Assurance-santé de l'Ontario, l'aide juridique ou tout autre programme subventionné par le gouvernement). (N.B. : L'interprétation de ce point demeure controversée. Il est recommandé d'en discuter avec un avocat.)

Certaines activités commerciales ne sont pas visées par la LPRPDE. Par conséquent, elles ne sont pas soumises aux règles de gestion de l'information prévues dans la Loi. Une fois de plus, il convient de souligner que l'interprétation de certaines de ces exceptions demeure controversée. Par exemple, il est clair que, selon toute probabilité, les renseignements personnels sur les employés œuvrant dans la sphère provinciale (c.-à-d. la plupart des employés) ne sont pas visés par la Loi. Toutefois, il n'est pas clair si les renseignements personnels sur les conseillers ou les employés contractuels utilisés par l'organisation pour offrir des activités commerciales le sont. Les organisations prudentes devraient interpréter ces exceptions de façon étroite jusqu'à ce que des précisions soient apportées.

**Remplissez l'étape 2 (a) du document Listes de contrôle afin de déterminer si votre organisation se livre à des activités commerciales.**

### (b) Répertoire de renseignements personnels recueillis

La LPRPDE s'applique uniquement aux renseignements personnels. Nous entendons par « renseignements personnels » tout renseignement concernant un individu identifiable. Ainsi, les renseignements dépersonnalisés, c'est-à-dire qui ne peuvent être jumelés à un individu particulier, ne constituent pas des renseignements personnels. De même, les renseignements sur un partenariat, une société ou toute autre entité d'affaires ne concernent habituellement pas un individu unique. Par ailleurs, il n'est pas clair si le terme « individu » s'applique à une personne décédée au moment de la collecte des renseignements. Il s'agit là d'une question très pertinente pour certaines organisations (p. ex., les établissements de santé).

Les renseignements visés doivent être de nature personnelle, comme les renseignements sur la santé, les données d'identification et les circonstances familiales. Toutefois, certains renseignements sur les activités professionnelles ou la compétence d'une personne ne le sont pas. Par exemple, les habitudes de prescription d'un médecin ne constituent pas des renseignements personnels; elles relèvent plutôt de sa compétence professionnelle (cette décision fait encore l'objet d'une révision juridique). La correspondance produite par les employés dans le cadre de leur emploi et les opinions ou rapports juridiques préparés aux fins d'utilisation par les dirigeants sont d'autres exemples de renseignements découlant du produit de travail. Des exceptions sont prévues en ce qui concerne le nom, le titre, le numéro de téléphone et l'adresse au travail, et probablement l'adresse électronique au travail. Toutefois,

d'autres renseignements reliés au travail, comme les heures de travail et le revenu, sont considérés comme personnels.

Il n'est pas nécessaire que les renseignements soient consignés pour être considérés comme personnels. Par conséquent, les renseignements recueillis au sujet d'une personne, mais qui ne sont pas consignés constituent tout de même des renseignements personnels. Cette situation s'applique à l'utilisation de caméras de surveillance (télévision en circuit fermé), même si aucun film ou enregistrement n'est fait (dans un tel cas, les principes de protection des renseignements personnels s'appliqueraient, c'est-à-dire qu'il faudrait informer les personnes de l'utilisation de caméras de surveillance).

Voici des exemples de renseignements personnels.

### **Données d'identification**

- Nom
- Adresse et numéro de téléphone du domicile
- Numéros d'identification (p. ex., carte de crédit, assurance sociale, carte Santé, témoins [« cookies »] de sites Web)
- Couverture d'assurance
- Caractéristiques d'identification (p. ex., empreintes digitales et groupe sanguin)
- Sexe
- Âge
- Couleur de la peau
- Langue
- Race ou origine ethnique
- Niveau d'instruction ou de formation
- État matrimonial, antécédents sexuels ou orientation sexuelle
- Revenu
- Situation sociale

### **Santé**

- Antécédents médicaux
- Mesures de la santé, résultats de prélèvements ou d'examens
- Troubles de santé, résultats d'évaluations, diagnostics
- Services de santé fournis ou reçus
- Renseignements sur la santé recueillis dans le cadre de la prestation de services
- Pronostic ou autres opinions formées durant l'évaluation et le traitement
- Respect des exigences de l'évaluation et du traitement
- Raison du congé, état de l'individu et recommandations faites au moment du congé
- Renseignements relatifs au don d'organes ou de substances corporelles ou aux projets de don

### **Activités et opinions**

- Historique des transactions avec l'organisation
- Métier/profession
- Opinions exprimées par l'individu
- Participation à la vie communautaire
- Religion
- Participation à la vie politique
- Heures de travail

- *Antécédents criminels*
- *Mesures disciplinaires contre l'individu*
- *Dossiers relatifs au crédit ou aux prêts*
- *Existence d'un différend avec l'organisation*
- *Intentions (p. ex., acquérir des produits ou des services ou changer d'emploi)*
- *Relation avec l'organisation (p. ex., l'individu est un client)*
- *Lettres adressées à l'organisation par l'individu*
- *Opinion ou évaluation faite au sujet de l'individu*

*Beaucoup d'organisations recueillent principalement des renseignements personnels sur leurs clients. Toutefois, bon nombre en recueillent aussi sur des tierces parties. Une partie différente de la politique sur la protection des renseignements personnels s'applique à chaque catégorie de personnes pour lesquelles des renseignements sont recueillis. Par conséquent, il est important de cerner les différentes catégories qui s'appliquent à votre organisation. Par exemple :*

- *clients ;*
- *clients potentiels ou autres membres du public ;*
- *contractuels (non-salariés, bénévoles, étudiants).*

***Si votre organisation recueille des renseignements personnels dans le cadre de ses activités commerciales, poursuivez la lecture du guide.***

***Si votre organisation ne recueille pas de renseignements personnels dans le cadre de ses activités commerciales ou ne se livre pas à des activités commerciales, elle n'est alors pas visée par la LPRPDE. (Remplissez l'étape 2 (b) du document Listes de contrôle.)***

## Étape 3 – Collecte de renseignements personnels

### (a) Principes de détermination des fins de la collecte de renseignements et d'obtention du consentement

*Maintenant que vous connaissez le type de renseignements personnels que votre organisation utilise et les catégories de personnes pour lesquelles elle recueille des renseignements, vous devez vous assurer que vos pratiques de gestion de l'information sont conformes aux principes de protection des renseignements personnels. L'un des principes les plus importants que votre organisation doit être en mesure de justifier est la fin pour laquelle elle recueille les renseignements et son droit de le faire. L'étape 3 du guide aborde cette responsabilité en matière de protection des renseignements.*

*Pour chaque type de renseignement personnel que votre organisation recueille, vous devez expliquer :*

- ✓ *les fins pour lesquelles elle recueille les renseignements;*
- ✓ *la possibilité d'en limiter la collecte;*
- ✓ *l'autorité en vertu de laquelle elle recueille les renseignements (p. ex., consentement de l'individu, exception prévue par la Loi relativement au consentement).*

*Autrement dit, vous devez préciser :*

- ✓ *Les **fins principales** pour lesquelles votre organisation recueille des renseignements personnels. En règle générale, la collecte de renseignements sur les clients a pour fin principale d'offrir des produits ou des services. Pour déterminer les fins principales pour lesquelles votre organisation recueille des renseignements personnels, remplissez l'étape 3 du document Listes de contrôle. Il doit s'agir de fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances. Elles ne doivent être ni trop générales ou abstraites (p. ex., « pour permettre à notre organisation de fonctionner »), ni trop spécifiques qu'elles seraient incompréhensibles (p. ex., « pour permettre à mon adjoint d'attribuer un numéro de dossier lorsqu'il photocopie des documents préparés en votre nom »). Dans le cas où les organisations doivent recueillir des renseignements sur des personnes autres que des clients, les fins principales ne sont pas toujours aussi claires. Il est alors important de les préciser.*
- ✓ *Les **fins connexes** pour lesquelles votre organisation recueille des renseignements personnels. Les fins connexes appuient les fins principales (p. ex., facturation des clients qui ne payent pas immédiatement, tenue des dossiers de comptabilité et d'impôt, prestation de services de suivi, etc.). Certaines personnes peuvent ne pas penser à ces fins d'emblée. Par conséquent, il est important de les inclure dans le processus de consentement et dans la politique sur la protection des renseignements personnels de votre organisation.*
- ✓ *Les autres fins ou **fins secondaires** pour lesquelles votre organisation recueille des renseignements personnels. La plupart des organisations recueillent des renseignements à des fins secondaires, telles que le contrôle de la qualité (p. ex., superviseur devant examiner les dossiers pour s'assurer qu'un employé s'acquitte bien de ses tâches), la présentation d'offres spéciales aux clients et la responsabilité réglementaire (la plupart des organisations et des professionnels sont régis par un organisme autorégulateur ou gouvernemental autorisé à examiner les dossiers et à enquêter sur les plaintes). Il est important d'indiquer ces fins chaque fois que vous obtenez un consentement ainsi que dans la politique sur la protection des renseignements personnels de votre organisation. Lorsque cela est possible (p. ex., présentation d'offres spéciales), il faut donner au client l'occasion de refuser l'utilisation de ses renseignements personnels aux fins secondaires indiquées.*
- ✓ *Les mesures que vous pouvez **raisonnablement prendre pour limiter** la collecte de renseignements personnels. Il se peut que certains renseignements que vous recueillez (p. ex., numéro d'assurance sociale) ne soient pas nécessaires à la réalisation des fins déterminées. Si c'est le cas, vous devriez cesser de les recueillir. Il se peut aussi que certains renseignements (p. ex., adresse du domicile, renseignements financiers si le client paye immédiatement) ne soient pas nécessaires à chaque contact. Si c'est le cas, ne recueillez que les renseignements*

nécessaires. D'ailleurs, assurez-vous d'utiliser des moyens justes (c.-à-d. non détournés) et légaux pour recueillir les renseignements.

- ✓ La façon dont vous prévoyez **obtenir le consentement ou toute autre autorisation légale** pour recueillir, utiliser et communiquer les renseignements personnels. La Loi stipule, à de rares exceptions près, qu'il faut obtenir le consentement éclairé de la personne avant de recueillir des renseignements personnels. Afin de pouvoir donner un consentement éclairé, la personne doit connaître les fins auxquelles les renseignements seront utilisés. Le consentement peut être verbal, écrit ou tacite (p. ex., une personne se présente à vos locaux pour obtenir un produit ou un service et elle accepte volontairement de vous fournir les renseignements dont vous avez besoin pour lui donner ce qu'elle demande). Le type de consentement que vous choisirez peut varier, bien que le consentement explicite, particulièrement par écrit, pourrait être préférable selon :
  - ✓ la confidentialité des renseignements (p. ex., renseignements sur la santé, renseignements financiers);
  - ✓ les attentes raisonnables de la personne;
  - ✓ le contexte (p. ex., il est difficile d'obtenir un consentement écrit par téléphone).

Le consentement implicite ou « avec droit de refus », c'est-à-dire que la personne doit faire quelque chose pour indiquer qu'elle ne consent pas à quelque chose, ne devrait pas être utilisé pour recueillir des renseignements de nature confidentielle. Dans le cas d'une personne inapte à donner son consentement (p. ex., un enfant, une personne handicapée), vous pouvez obtenir le consentement d'un décideur substitut (p. ex., parent, tuteur, conjoint, enfant, mandataire). Vous ne pouvez pas demander à un client de consentir à la collecte de renseignements non essentiels pour les utiliser à une autre fin, à moins que celle-ci ne soit indiquée et légitime. Par exemple, vous ne pouvez pas exiger qu'un client consente à la vente de ses renseignements personnels à des fins de marketing pour obtenir les services demandés; c'est ce que l'on appelle une « vente liée ». Toutefois, vous pouvez demander au client de vous fournir des renseignements financiers raisonnables, s'il ne paye pas immédiatement le produit ou le service reçu, pourvu que les renseignements recueillis soient raisonnablement nécessaires pour vous permettre d'offrir le produit ou le service à crédit.

Le consentement peut être retiré à tout moment. En cas de retrait du consentement, toute utilisation ou communication future des renseignements personnels est interdite.

Une organisation a l'autorisation légale de recueillir des renseignements personnels à l'insu de l'intéressé et sans son consentement dans les situations suivantes :

- ✓ la collecte de renseignements est manifestement dans l'intérêt de l'intéressé, et le consentement ne peut être obtenu auprès de celui-ci en temps opportun (p. ex., une urgence médicale);
- ✓ la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi canadienne ou d'une entente (p. ex., un contrat) et l'obtention du consentement pourrait raisonnablement compromettre l'enquête;
- ✓ la collecte est faite uniquement à des fins journalistiques, artistiques ou littéraires;
- ✓ il s'agit de renseignements complémentaires auxquels le public a accès (p. ex., annuaires téléphoniques, répertoires de professionnels, registres statutaires, dossiers judiciaires et renseignements fournis par l'intéressé qui sont publiés dans des journaux, des revues et des livres).

## **(b) Listes de contrôle – Fins principales et consentement/Autre autorisation légale**

La LPRPDE vise la collecte de renseignements personnels sur toutes les personnes, et non seulement sur les clients de l'organisation. Il est nécessaire de déterminer toutes les fins auxquelles des renseignements sont recueillis. Pour ce faire, remplissez les listes de contrôle fournies pour chaque

catégorie de personnes. Cet exercice vous obligera à penser aux raisons pour lesquelles votre organisation recueille des renseignements en premier lieu.

*Dans le cas d'un professionnel de la santé, la collecte de renseignements personnels sur les clients a pour fin principale d'offrir des produits ou des services. La fin principale pourrait être comme suit : « La collecte de renseignements personnels sur les clients a pour fin principale d'offrir des services de santé. » La description de la fin pourrait être comme suit : « Nous recueillons des renseignements sur les antécédents médicaux, la condition physique et la situation sociale des clients afin de pouvoir évaluer leurs besoins, les informer des choix qui s'offrent à eux et leur offrir les services de santé qu'ils choisissent de recevoir. » La collecte de renseignements personnels pourrait avoir pour deuxième fin principale d'établir des points de référence sur la santé et la situation sociale de manière à pouvoir repérer les changements qui surviennent au cours de la prestation continue de services de santé.*

*Pour la plupart des organisations, il est plus facile d'énumérer les fins principales par catégorie de personnes. Les fins principales sont souvent très différentes d'une catégorie à l'autre, tandis que les fins connexes ou secondaires sont généralement les mêmes. Pour cette raison, elles sont présentées séparément dans le document Listes de contrôle. Vous devez d'abord déterminer les fins principales pour lesquelles votre organisation recueille des renseignements personnes pour chaque catégorie de personnes (p. ex., clients, public, contractuels, autre catégorie de personnes). Vous devrez ensuite déterminer les fins connexes et secondaires pour lesquelles votre organisation recueille des renseignements personnels.*

**Remplissez l'étape 3 (b) du document Listes de contrôle afin de déterminer les fins principales pour lesquelles votre organisation recueille des renseignements personnels et indiquez la façon dont elle prévoit obtenir le consentement de l'intéressé.**

### **(c) Listes de contrôle – Fins connexes et secondaires**

*Dans le document Listes de contrôle, remplissez une liste séparée pour chaque fin connexe ou secondaire pour laquelle votre organisation recueille des renseignements personnels. Référez-vous à la section (a) ci-dessus pour une explication plus détaillée des fins connexes et secondaires. Étant donné que les fins connexes et secondaires s'appliquent souvent à toutes ou presque toutes les catégories de personnes pour lesquelles votre organisation recueille des renseignements personnels (p. ex., le contrôle de la qualité), elles ne sont pas divisées par catégories comme dans la partie sur les fins principales. Cependant, si une fin connexe ou secondaire ne s'applique qu'à quelques catégories seulement (p. ex., uniquement aux clients à facturer), vous devez le noter à la rubrique « Limitation de la collecte ».*

**Remplissez l'étape 3 (c) du document Listes de contrôle pour déterminer les fins connexes et secondaires pour lesquelles votre organisation recueille des renseignements personnels. Choisissez seulement celles qui s'appliquent à votre situation.**

### **(d) Principes d'utilisation et de divulgation**

*Les renseignements personnels ne peuvent être utilisés ou communiqués que pour les fins auxquelles ils ont été obtenus, sauf dans les situations suivantes :*

- ✓ l'organisation obtient un nouveau consentement, ou
- ✓ l'organisation a l'autorisation légale d'utiliser ou de communiquer les renseignements sans consentement.

*Il est recommandé de consigner la nouvelle utilisation et le consentement ou l'autorisation légale qui vous permet d'utiliser ou de communiquer les renseignements personnels.*

*Une organisation a l'autorisation légale d'utiliser des renseignements personnels sans le consentement de l'intéressé dans les situations suivantes :*

- ✓ *la collecte de renseignements personnels est manifestement dans l'intérêt de l'intéressé, et le consentement ne peut être obtenu auprès de celui-ci dans un temps opportun (p. ex., urgence médicale);*
  - ✓ *même s'ils ne sont pas recueillis à cette fin, il y a une urgence qui met en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu;*
- ✓ *la collecte se fait dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une loi canadienne ou d'une entente (p. ex., un contrat) et l'obtention du consentement pourrait raisonnablement compromettre l'enquête;*
  - ✓ *même s'ils ne sont pas recueillis à cette fin, les renseignements sont utilisés de manière raisonnable pour enquêter sur la violation d'une loi au Canada ou ailleurs;*
- ✓ *il s'agit de renseignements complémentaires auxquels le public a accès (p. ex., annuaires téléphoniques, répertoires de professionnels, registres statutaires, dossiers judiciaires et renseignements fournis par l'intéressé qui sont publiés dans des journaux, des revues et des livres);*
- ✓ *la collecte est faite à des fins de recherche spécifiques (obtenez des conseils juridiques si vous croyez que cette interprétation étroite pourrait s'appliquer).*

*Une organisation a l'autorisation légale de communiquer des renseignements personnels sans le consentement de l'intéressé dans les situations suivantes :*

- ✓ *la communication est faite à un avocat qui représente l'organisation;*
- ✓ *elle est faite en vue du recouvrement d'une créance;*
- ✓ *elle est exigée par assignation, mandat ou ordonnance d'un tribunal;*
- ✓ *elle est faite à une institution gouvernementale qui a demandé à obtenir les renseignements pour des motifs liés à la sécurité nationale, à l'application de la loi ou à l'administration;*
- ✓ *elle est faite, à l'initiative de l'organisation, à un organisme d'enquête nommé dans le règlement d'application ou à une institution gouvernementale, pour des motifs liés à la contravention de la loi ou à la sécurité nationale;*
- ✓ *elle est faite, à l'initiative d'un organisme d'enquête nommé dans le règlement d'application, pour des motifs liés à la contravention de la loi;*
- ✓ *elle est faite en raison d'une situation d'urgence qui met en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu, pourvu que l'organisation informe l'intéressé de la communication dans les plus brefs délais et par écrit;*
- ✓ *il s'agit de renseignements complémentaires auxquels le public a accès (p. ex., annuaires téléphoniques, répertoires de professionnels, registres statutaires, dossiers judiciaires et renseignements fournis par l'intéressé qui sont publiés dans des journaux, des revues et des livres);*
- ✓ *elle est faite à une organisation qui s'occupe d'archivage;*
- ✓ *elle est faite 20 ans après le décès de l'intéressé ou 100 après que la création du dossier;*
- ✓ *elle est faite à des fins de recherche spécifiques (obtenez des conseils juridiques si vous croyez que cette interprétation étroite pourrait s'appliquer);*
- ✓ *elle est exigée par la Loi.*

*La Loi prévoit des exceptions permettant l'utilisation et la communication de renseignements sans le consentement de l'intéressé. Même si une organisation a le droit de communiquer des renseignements personnels aux conseillers qu'elle engage, il n'est pas clair si ceux-ci peuvent communiquer à l'organisation les nouveaux renseignements qu'ils ont recueillis. Par exemple, un professionnel de la santé qui effectue une évaluation aux fins de tiers peut être autorisé à parler à la famille de l'intéressé afin de confirmer certains renseignements, mais peut ne pas être autorisé à communiquer ces renseignements à la tierce partie ayant demandé l'évaluation. Pour cette raison, il est recommandé de noter dans le consentement initial toutes les utilisations et les communications possibles que l'organisation peut anticiper.*

*Les organisations doivent prendre des mesures raisonnables pour s'assurer de l'exactitude des renseignements personnels recueillis. La LPRPDE offre peu de suggestions pour aider les organisations à s'acquitter de cette obligation. Elle offre les suggestions suivantes :*

- ✓ *utiliser des formulaires et d'autres documents courants pour recueillir les renseignements qui favorisent la collecte systématique et fiable des renseignements;*
- ✓ *là où c'est possible, passer en revue les renseignements recueillis auprès de l'intéressé au moment de la collecte;*
- ✓ *insister sur l'importance de recueillir des renseignements exacts et complets lors de la formation du personnel et dans les politiques;*
- ✓ *lorsque cela est possible, mettre à jour les renseignements recueillis si ceux-ci servent régulièrement (il est interdit de mettre à jour des renseignements sans raison légitime de le faire);*
- ✓ *recevoir les demandes de vérification faites par les intéressés concernant l'exactitude, l'exhaustivité et l'actualité des renseignements personnels contenus dans leur dossier.*

*Il n'y a rien dans la LPRPDE qui traite des renseignements recueillis avant l'entrée en vigueur de la Loi (le 1<sup>er</sup> janvier 2004, pour la plupart du secteur privé). L'ancien commissaire à la protection de la vie privée prétend que toute utilisation ou communication de renseignements faite après cette date devra se conformer à la Loi (autrement dit, si le consentement est requis, l'organisation devra communiquer de nouveau avec le client pour obtenir son consentement). Dans certaines situations, cette approche ne serait pas possible. D'ailleurs, il y a des doutes concernant l'exactitude de ce renseignement et l'interprétation du commissaire.*

***Il n'y a pas de liste de contrôle pour cette section.***

## Étape 4 – Sauvegarde, conservation et destruction

### (a) Sauvegarde des renseignements personnels

Les organisations doivent prendre les mesures de sécurité qui s'imposent pour protéger les renseignements personnels contre la consultation, la communication, l'utilisation ou la modification non autorisées. La nature de ces mesures variera selon la sensibilité des renseignements et les circonstances. Toutefois, elles doivent comporter les éléments suivants :

- ✓ des moyens matériels (p. ex., la restriction de l'accès au bureau, le verrouillage des classeurs);
- ✓ des mesures administratives (p. ex., l'accès sélectif et autres politiques visant les employés, des autorisations sécuritaires);
- ✓ des outils technologiques (p. ex., des mots de passe, le chiffrement, des logiciels de protection antivirus, des coupe-feu).

Les organisations doivent examiner de façon systématique tous les endroits où elles conservent, temporairement ou en permanence, des renseignements personnels et évaluer la pertinence des mesures de sécurité en place. Dans presque tous les cas, elles devront apporter des changements à leur politique sur la protection des renseignements personnels.

Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada a publié des fiches d'information traitant divers aspects spécifiques de la protection des renseignements personnels. Vous pouvez les consulter sur son site Web à l'adresse <http://www.privcom.gc.ca>. Certaines des mesures suggérées semblent irréalisables dans le contexte des petites organisations. Les suggestions proposées dans le document *Listes de contrôle* ne sont peut-être pas aussi poussées que le voudrait le Commissaire, mais elles sont plus réalistes dans le contexte des petites organisations.

**Remplissez l'étape 4 (a) du document *Listes de contrôle pour évaluer les mesures de sécurité en place au sein de votre organisation visant à protéger les renseignements personnels*.**

### (b) Conservation et destruction des renseignements personnels

Les organisations sont responsables d'élaborer des politiques relatives à la conservation et à la destruction des renseignements personnels. La période de conservation des renseignements personnels doit être suffisante pour réaliser les fins déterminées et permettre aux intéressés de présenter des demandes raisonnables concernant les renseignements recueillis à leur sujet lors de l'acquisition d'un produit ou de l'obtention d'un service. Toutefois, elle ne doit pas être d'une durée supérieure à la période raisonnablement nécessaire afin de réduire les possibilités d'utilisation malveillante ou d'appropriation illicite de renseignements. Les défenseurs de la vie privée encouragent les organisations à réduire autant que possible la période maximale de conservation des renseignements. Les périodes minimales et maximales de rétention sont établies en fonction des politiques de l'organisation. Bien que ces périodes puissent varier en fonction du type de renseignements, il se peut que l'établissement de différentes catégories ne soit pas réaliste pour les petites organisations. Dans le cas des organisations qui font des ventes ponctuelles, la période de conservation serait probablement plus courte. Les organisations qui offrent des services professionnels sont régies par des organismes de réglementation et doivent se conformer aux règles et directives de ceux-ci en ce qui concerne les périodes de conservation des renseignements personnels (pour faciliter la prestation de services et la présentation de rapports aux clients, ainsi que l'examen réglementaire). Par ailleurs, il est recommandé de conserver les documents contenant des renseignements personnels pour une durée raisonnable afin de se protéger en cas de poursuites judiciaires. Ainsi, une approche plus conservatrice consisterait à adopter une période minimale de conservation de six ou sept ans pour les services professionnels (si cela correspond aux exigences réglementaires) et une période maximale de huit à dix ans afin de permettre la destruction des dossiers.

Étant donné que cette période est probablement plus longue que la période recommandée par les défenseurs de la vie privée, il serait prudent d'en énoncer la raison dans les fins connexes et secondaires à l'étape 3 ci-dessus.

Les organisations doivent détruire les documents comportant des renseignements personnels de façon sécuritaire. Généralement, cela comprend le déchiquetage des renseignements sur support papier, la suppression des renseignements électroniques et la destruction physique de tout disque dur ou dispositif de stockage de données électroniques devant être mis au rebut.

Les organisations qui le souhaitent peuvent adopter des périodes de conservation différentes pour chaque catégorie de renseignements personnels.

**Remplissez l'étape 4 (b) du document Listes de contrôle afin d'élaborer un calendrier pour la conservation et la destruction des renseignements personnels recueillis par votre organisation.**

## Étape 5 – Accès, correction, plaintes et transparence

### (a) Droits d'accès aux renseignements

Sauf dans de rares cas, les clients ont le droit de consulter les renseignements personnels que les organisations détiennent à leur sujet et de savoir à quelles fins ils ont été utilisés. Les principaux éléments de ces droits d'accès sont les suivants :

*Demandes d'accès :*

- ✓ l'organisation peut exiger que la demande soit faite par écrit (bien qu'elle puisse aussi répondre aux demandes verbales);
- ✓ l'organisation doit aider la personne à préparer sa demande, au besoin;
- ✓ l'organisation peut exiger des frais modiques (p. ex., les débours, mais peut-être pas tout le temps des employés) pourvu qu'elle en informe la personne à l'avance et que celle-ci indique sa décision de maintenir sa demande.

*Motifs de refus :*

- ✓ l'organisation doit permettre à la personne de consulter les renseignements qu'elle détient à son sujet, lui expliquer l'usage qui en a été fait et lui fournir la liste de toutes les organisations à qui elle a transmis les renseignements, sauf dans les situations suivantes :
  - ✓ la communication révélerait des renseignements personnels se rapportant à un tiers, à moins que :
    - ✓ les renseignements personnels sur le tiers ne puissent être dissociés;
    - ✓ le tiers en question y consente;
    - ✓ il s'agisse d'une situation qui met en danger la vie, la santé ou la sécurité d'une personne.
  - ✓ les renseignements se rapportent à un mandat, à une assignation à témoigner ou à une communication faite à une institution gouvernementale ou à un organisme d'enquête (ces dispositions sont très complexes et l'organisation devra obtenir des conseils juridiques à cet effet);
  - ✓ les renseignements sont protégés par le secret professionnel liant l'avocat à son client;
  - ✓ la communication révélerait des renseignements commerciaux confidentiels, à moins qu'ils ne puissent être dissociés;
  - ✓ les renseignements risqueraient de nuire à la vie ou à la sécurité d'un autre individu, à moins qu'ils ne puissent être supprimés;
  - ✓ les renseignements ont été recueillis à l'insu ou sans le consentement de la personne pour enquêter sur la violation d'une loi ou d'une entente (il faut alors en informer le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée);
  - ✓ les renseignements ont été fournis à l'occasion d'un règlement officiel de différends (p. ex., procédure de traitement des plaintes, autre mécanisme de règlement des différends)

- ✓ *l'organisation doit accorder l'accès aux renseignements, même s'il y a un motif valable de refuser (à l'exception du deuxième motif se rapportant au respect de la loi), si la vie, la santé ou la sécurité d'une personne est en danger;*
- ✓ *l'organisation doit expliquer les motifs pour lesquels l'accès est refusé (sauf si le refus est fondé sur le motif se rapportant au respect de la loi) et devrait informer l'auteur de la demande des recours à sa disposition;*
- ✓ *même si l'organisation refuse la demande, elle ne peut pas détruire les renseignements jusqu'à ce que la personne ait eu l'occasion d'en appeler de la décision.*

*Acceptation de la demande d'accès :*

- ✓ *l'organisation doit donner suite à la demande dans les 30 jours suivants sa réception (une prorogation peut être accordée dans certaines circonstances);*
- ✓ *comme il est susmentionné, l'organisation doit donner accès aux renseignements, sauf s'il y a un motif valable de refuser;*
- ✓ *l'organisation doit confirmer l'identité de l'auteur de la demande avant de lui donner accès aux renseignements;*
- ✓ *l'organisation doit prendre des mesures raisonnables et nécessaires pour s'assurer que les renseignements sont compréhensibles (p. ex., elle explique les abréviations et les codes, elle fournit le document sur un support de substitution si la personne a une incapacité sensorielle);*
- ✓ *l'organisation n'offre pas seulement l'accès aux renseignements personnels recueillis; elle explique aussi l'usage qui en a été fait et fournit la liste des organisations auxquelles les renseignements ont été communiqués (d'où le besoin de conserver des dossiers raisonnables).*

**Remplissez l'étape 5 (a) du document Listes de contrôle pour évaluer si votre organisation doit apporter des changements à ses politiques d'accès.**

## **(b) Demandes de correction**

*Si une personne croit que les renseignements que l'organisation détient à son sujet sont inexacts, elle a le droit d'en demander la correction. Si l'organisation est d'accord qu'il y a eu une erreur, elle doit apporter les corrections demandées et, le cas échéant, en informer toutes les personnes à qui elle a transmis les renseignements. En cas de désaccord, l'organisation doit insérer au dossier une note indiquant le désaccord et, le cas échéant, en informer toutes les personnes à qui elle a transmis les renseignements. Cela représente l'une des obligations les plus ambiguës de la LPRPDE. Par exemple, est-ce que la correction supprime l'entrée originale? Les organisations dont les employés sont membres de professions réglementées ne devraient pas supprimer l'entrée originale, car leur organisme de réglementation pourrait ne pas approuver. De plus, est-ce que ce principe s'applique uniquement à des renseignements factuels ou s'applique-t-il aussi aux opinions exprimées? Finalement, quand ne convient-il pas d'informer les tierces parties des corrections apportées?*

**Remplissez l'étape 5 (b) du document Listes de contrôle pour déterminer si votre organisation doit apporter des changements à ses politiques en matière de correction.**

## **(c) Système de traitement des plaintes**

*Les organisations sont tenues d'élaborer un système interne de traitement des plaintes et de rendre public les renseignements sur le système en place et sur les autres recours externes. Pour ce faire, l'organisation doit :*

- ✓ *désigner une personne au sein de l'organisation (peut-être l'agent d'information) chargée de recevoir les plaintes, de veiller à la tenue d'une enquête et de communiquer le résultat de l'enquête dans les plus brefs délais;*
- ✓ *élaborer une procédure simple et facile d'accès pour les plaintes qui consiste, tout au moins, à :*
  - ✓ *accuser réception de la plainte;*

- ✓ enquêter sur la plainte;
- ✓ communiquer le résultat de l'enquête au plaignant et justifier la décision.
- ✓ être en mesure de donner suite aux plaintes justifiées, y compris apporter des changements à ses politiques de gestion de l'information;
- ✓ informer le public des recours externes à sa disposition, y compris les organismes de réglementation et le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Comme l'indiquent le document de listes de vérification et les formules relatives à la politique sur la protection des renseignements personnels (voir les formules 2 et 3 ci-dessous), il y a un certain nombre de choix à faire afin d'élaborer le meilleur système de traitement des plaintes possible pour votre organisation.

Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada est responsable de l'application de la LPRPDE. Il agit aussi à titre d'ombudsman. Dans l'exercice de ses fonctions, le Commissaire a le pouvoir :

- ✓ d'examiner les plaintes concernant les pratiques de gestion de l'information d'une organisation. Il peut aussi visiter les locaux de l'organisation et exiger la production de documents et de témoignages sous serment;
- ✓ de recourir à la médiation et à la conciliation pour régler les plaintes;
- ✓ de procéder à la vérification des pratiques de gestion de l'information de l'organisation;
- ✓ de dénoncer les cas d'abus par le biais de rapports publics;
- ✓ de présenter un recours devant la Cour fédérale du Canada en cas d'infraction à la LPRPDE.

Une fois que le Commissaire a présenté son rapport, le plaignant ou le Commissaire peuvent s'adresser à la Cour fédérale pour lui demander d'entendre la question et d'envisager d'adopter l'une ou plusieurs des mesures suivantes :

- ✓ ordonner à l'organisation de revoir ses pratiques de gestion de l'information;
- ✓ ordonner à l'organisation d'informer le public de toute mesure corrective prise;
- ✓ accorder au plaignant des dommages-intérêts en réparation de l'humiliation subie.

**Remplissez l'étape 5 (c) du document Listes de contrôle pour évaluer le système de traitement des plaintes de votre organisation.**

#### **(d) Transparence**

Les organisations sont tenues de rendre public leur politique sur la protection des renseignements personnels. Les intéressés doivent pouvoir consulter la politique sans trop d'efforts. Dans l'ensemble, la politique doit être compréhensible. Le document Listes de contrôle et la Politique sur la protection des renseignements personnels (voir les formules 2 et 3 ci-dessous) ont été conçus pour aider votre organisation à préparer un tel document.

Une grande organisation pourrait avoir trois documents séparés :

- ✓ un dépliant résumant sa politique sur la protection des renseignements personnels;
- ✓ un document détaillé et complet de sa politique sur la protection des renseignements personnels;
- ✓ un guide des opérations pour aider le personnel à mettre en œuvre la politique sur la protection des renseignements personnels.

Une organisation plus petite pourrait n'avoir qu'un seul document de Politique sur la protection des renseignements personnels.

**Remplissez l'étape 5 (d) du document Listes de contrôle pour évaluer les besoins de votre organisation en ce qui a trait à la communication de sa politique sur la protection des renseignements personnels.**

## **Étape 6 – Mise en œuvre du plan de protection des renseignements personnels**

*La mise en œuvre de votre politique sur la protection des renseignements personnels se fera en deux étapes. La première étape consiste à examiner vos pratiques de gestion de l'information, puis à préparer et à mettre en application votre politique sur la protection des renseignements personnels. La deuxième consiste à surveiller, à revoir et à mettre à jour de façon périodique votre politique sur la protection des renseignements personnels. Durant la première année, la surveillance, la revue et la mise à jour des renseignements personnels devraient avoir lieu à mesure que des problèmes sont soulevés. Plus tard, ces opérations devraient avoir lieu sur une base régulière. Le Commissaire à la protection de la vie privée a blâmé les organisations dont la politique écrite ne reflète pas du tout les pratiques. À tout le moins, votre organisation devrait fixer une date chaque année (p. ex., juillet) pour procéder à la surveillance, à la révision et à la mise à jour de sa politique. Il est recommandé de consigner cette révision annuelle au cas où le Commissaire viendrait vérifier vos pratiques.*

**Remplissez l'étape 6 du document *Listes de contrôle pour revoir les listes d'étapes nécessaires à la mise en œuvre de votre plan de protection des renseignements personnels.***

## Formule 1 Formulaire de consentement relatif aux renseignements sur la santé

REMARQUE AU CLIENT : *Nous avons besoin de votre consentement éclairé. Ainsi, nous voulons que vous compreniez les services offerts, le coût de ces services, et la façon dont nous traitons vos renseignements personnels. Si vous avez des questions sur l'un ou l'autre de ces sujets, n'hésitez pas à nous les poser.*

### CONSENTEMENT RELATIF AU TRAITEMENT

*[Insérez ici vos dispositions habituelles sur le consentement relatif au traitement.]*

### CONSENTEMENT RELATIF AU COÛT DES SERVICES

*[Insérez ici vos dispositions habituelles sur le financement.]*

### CONSENTEMENT RELATIF À LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Je comprends que pour me fournir des produits et des services de *[nom de la profession de santé]*, *[nom de votre organisation]* doit recueillir des renseignements personnels à mon sujet (p. ex., *[énumérez des exemples de renseignements courants comme le numéro de téléphone, l'adresse, etc.]*).

J'ai lu la Politique sur la protection des renseignements personnels de *[nom de l'organisation]* relativement à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels, aux mesures de sécurité prises pour protéger ces renseignements et à mes droits de consulter les renseignements personnels que l'organisation détient à mon sujet. Je comprends bien la mesure dans laquelle la politique sur la protection des renseignements personnels me concerne. L'organisation m'a donné l'occasion de poser des questions relativement à sa politique et elle y a répondu à mon entière satisfaction.

Je dois cocher les cases appropriées pour recevoir les documents suivants : *[insérez des clauses de participation là où le consentement implicite ou « avec droit de refus » ne conviendrait pas.]*

- J'aimerais recevoir un avis lorsque c'est le temps de réévaluer mes besoins en matière de produits ou de services.
- J'aimerais recevoir des bulletins et d'autres envois postaux de *[nom de l'organisation]*.
- J'aimerais recevoir des avis de promotions et d'offres spéciales de *[nom de l'organisation]*.
- J'aimerais recevoir des bulletins et d'autres envois postaux ainsi que des avis de promotions et d'offres spéciales d'autres organisations qui, selon *[nom de l'organisation]*, pourraient m'intéresser.

Je comprends que, comme il est expliqué dans les politiques et procédures relatives aux renseignements personnels, il y a de rares exceptions à ces engagements.

J'accepte que *[nom de l'organisation]* recueille, utilise et communique des renseignements personnels à mon sujet aux fins énumérées ci-dessus et dans la politique sur la protection des renseignements personnels de *[nom de l'organisation]*.

SIGNATURE : \_\_\_\_\_ DATE : \_\_\_\_\_

NOM EN CARACTÈRES D'IMPRIMERIE : \_\_\_\_\_

REMARQUES FAITES PAR *[nom de l'organisation]*

---



---



---

## Formule 2 Politique sur la protection des renseignements personnels – Formule universelle

La *[Nom de l'organisation]* souscrit à l'important principe de la confidentialité des renseignements personnels. Elle s'engage à recueillir, à utiliser et à communiquer les renseignements personnels de façon responsable, dans la mesure où ils sont nécessaires à la fourniture de produits et de services. Elle s'efforce aussi de faire preuve d'ouverture et de transparence dans sa façon de gérer les renseignements personnels. Voici une description de nos politiques sur la protection des renseignements personnels.

### DÉFINITION DE « RENSEIGNEMENTS PERSONNELS »

Nous entendons par « renseignements personnels » tout renseignement au sujet d'un individu identifiable et ayant trait à ses données personnelles (p. ex., sexe, âge, revenu, adresse ou numéro de téléphone au domicile, origine ethnique, état matrimonial), à sa santé (p. ex., antécédents médicaux, troubles de santé, services de santé reçus) ou à ses activités et ses opinions (p. ex., religion, politique, opinions exprimées par l'individu, opinion ou évaluation faite au sujet de l'individu). Il ne faut pas confondre les renseignements personnels avec les renseignements professionnels (p. ex., adresse et numéro de téléphone au travail), lesquels ne sont pas visés par les lois sur la protection de la vie privée.

### À PROPOS DE L'ORGANISATION

Notre organisation *[Nom de l'organisation]* compte *[précisez]*. Nous avons aussi recours à un certain nombre de conseillers et d'organismes externes qui, dans le cadre de leurs activités, peuvent avoir un accès limité aux renseignements personnels que nous détenons. Ceux-ci comprennent *[énumérez-les par catégorie ou par nom]*. Nous prenons des mesures raisonnables pour limiter leur accès aux renseignements personnels que nous détenons et nous nous assurons de leur engagement à l'égard des principes de protection adéquate des renseignements personnels.

### COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : FINS PRINCIPALES

Comme tous les organismes de *[nommez la nature de votre entreprise]*, nous recueillons, utilisons et communiquons des renseignements personnels sur nos clients dans le but de leur offrir des services.

La collecte de renseignements personnels sur les clients a pour fin principale *[insérez les fins que vous avez déterminées dans la section 3 (b) du document Listes de contrôle]*. Le type de renseignements personnels que nous recueillons à cette fin comprend *[insérez les renseignements que vous avez compilés dans la section 3 (b) du document Listes de contrôle]*. *[Si vous recueillez des renseignements personnels sur les clients sans leur consentement exprès, décrivez brièvement les situations où vous pourriez procéder de cette façon, si possible.]*

La collecte de renseignements personnels sur le public a pour fin principale *[insérez les fins que vous avez déterminées dans la section 3 (b) du document Listes de contrôle]*. Le type de renseignements personnels que nous recueillons à cette fin comprend *[insérez les renseignements que vous avez compilés dans la section 3 (b) du document Listes de contrôle]*. *[Si vous recueillez des renseignements personnels sur les membres du public sans leur consentement exprès, décrivez brièvement les situations où vous pourriez procéder de cette façon, si possible.]*

La collecte de renseignements personnels sur les contractuels (p. ex., les travailleurs temporaires, *[donnez d'autres exemples]*) a pour fin principale *[insérez les fins que vous avez déterminées dans la section 3 (b) du document Listes de contrôle]*. Le type de renseignements personnels que nous recueillons à cette fin comprend *[insérez les renseignements que vous avez compilés dans la section 3 (b) du document Listes de contrôle]*. *[Si vous recueillez des renseignements personnels*

*sur contractuels sans leur consentement exprès, décrivez brièvement les situations où vous pourriez procéder de cette façon, si possible.]*

Lorsque nous effectuons une enquête, une vérification ou une évaluation pour une tierce partie (p. ex., *[insérez des exemples, comme : enquête juridique, vérification financière, évaluation médicale]*), la collecte de renseignements personnels a pour fin principale *[insérez les fins que vous avez déterminées dans la section 3 (b) du document Listes de contrôle]*. Le type de renseignements personnels que nous recueillons à cette fin comprend *[insérez les renseignements que vous avez compilés dans la section 3 (b) du document Listes de contrôle]*. *[Si vous recueillez des renseignements personnels sur les tierces parties sans leur consentement exprès, décrivez brièvement les situations où vous pourriez procéder de cette façon, si possible.]*

La collecte de renseignements personnels sur les *[insérez d'autres catégories, s'il y a lieu]* a pour fin principale *[insérez les fins que vous avez déterminées dans la section 3 (b) du document Listes de contrôle]*. Le type de renseignements personnels que nous recueillons à cette fin comprend *[insérez les renseignements que vous avez compilés dans la section 3 (b) du document Listes de contrôle]*. *[Si vous recueillez des renseignements personnels sur les *[insérez d'autres catégories, s'il y a lieu]* sans leur consentement exprès, décrivez brièvement les situations où vous pourriez procéder de cette façon, si possible.]*

### **COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : FINS CONNEXES ET SECONDAIRES**

Comme la plupart des organisations, nous recueillons, utilisons et communiquons des renseignements personnels à des fins connexes ou secondaires à nos fins principales. Voici les exemples les plus courants de ces fins :

- ❑ *[Insérez chaque fin connexe ou secondaire que vous avez déterminée dans la section 3 (c) du document Listes de contrôle. Décrivez brièvement la fin de la collecte de renseignements personnels, précisez les autres renseignements recueillis à cette fin, notez les limites de la collecte et expliquez l'autorité que vous avez pour recueillir les renseignements à cette fin. Voir la Formule 3 pour un exemple.]*

Les clients ont le droit de refuser certaines de ces fins connexes ou secondaires (p. ex., refuser de recevoir des offres spéciales ou des promotions, payer à l'avance les services demandés). Toutefois, il est important de savoir que certaines de ces fins connexes ou secondaires nous sont imposées (p. ex., règlements externes).

### **SAUVEGARDE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Nous reconnaissons l'importance de protéger les renseignements personnels. Pour cette raison, nous avons mis en place les mesures de sécurité suivantes *[Remplacez les éléments suivants par ceux que vous avez notés à la section 4 (b) du document Listes de contrôle. Voir la Formule 3 pour un exemple.]*:

- ❑ Les renseignements sur support papier sont conservés en tout temps dans un endroit supervisé, verrouillé ou à accès restreint.
- ❑ Le matériel électronique est conservé en tout temps dans un endroit supervisé, verrouillé ou à accès restreint. De plus, chaque terminal d'ordinateur est protégé par un mot de passe. Nous n'utilisons que des téléphones cellulaires numériques afin de réduire le risque d'interception des appels.
- ❑ Les renseignements sur support papier sont transmis dans des enveloppes ou des boîtes scellées et adressées, puis expédiés par un service de messagerie reconnu.
- ❑ Les renseignements électroniques sont transmis par le biais d'une ligne directe ou encore, par le biais d'une ligne ordinaire après avoir subi un processus d'anonymisation ou de chiffrement.

- ❑ Les employés reçoivent une formation sur la nécessité de limiter la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels aux fins nécessaires pour s'acquitter de leurs tâches et ce, en respectant notre politique sur la protection des renseignements personnels.
- ❑ Les conseillers et les organismes externes qui ont accès aux renseignements personnels que nous détenons doivent signer des ententes de confidentialité.

### **CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Nous devons conserver les renseignements personnels pendant un certain temps pour pouvoir être en mesure de répondre aux questions que les clients pourraient avoir concernant les services reçus ainsi que pour rendre des comptes aux organismes de réglementation externes. Toutefois, nous nous efforçons de ne pas les conserver trop longtemps afin de protéger la vie privée de nos clients. *[Résumez vos politiques de conservation et de destruction des renseignements, telles qu'elles apparaissent dans la section 4 (c) du document Listes de contrôle. Voir la Formule 3 pour un exemple.]* Nous conservons les dossiers des clients pour une période d'environ \_\_\_\_ ans. Cependant, nous ne pouvons détruire de façon systématique nos répertoires de clients et de personnes-ressources. Nous éliminons ces renseignements, un à un, dès que nous le pouvons et que nous ne croyons plus en avoir besoin. Toutefois, si un client en fait la demande, nous éliminerons immédiatement les renseignements portant sur lui. Nous conservons tous les renseignements personnels découlant de la correspondance générale (p. ex., échange avec des personnes qui ne sont pas des clients), des bulletins, des séminaires et des activités de marketing pour une période d'environ \_\_\_\_ mois après la fin de la publication du bulletin, du séminaire ou de l'activité de marketing.

Nous détruisons les renseignements personnels de l'une des façons suivantes : déchiquetage des renseignements sur support papier, suppression des renseignements électroniques ou destruction physique du matériel de traitement de données, plus précisément du disque dur. Dans certains cas, nous pouvons retourner le dossier complet ou partiel au client.

### **CONSULTATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Sauf dans de rares cas, les clients ont le droit de consulter les renseignements personnels que nous détenons sur eux. La plupart du temps, il suffit d'en faire la demande. Nous pouvons indiquer aux clients les dossiers que nous détenons à leur sujet. Nous pouvons aussi les aider à comprendre les renseignements qui ne sont pas clairs (p. ex., abréviations, langage technique, etc.). Si nous ne les connaissons pas, nous devons confirmer leur identité avant de leur donner accès aux renseignements demandés. Nous nous réservons le droit d'exiger des frais modiques pour toute demande de consultation des renseignements personnels.

S'il y a un problème, nous pourrions demander au client de présenter leur demande par écrit. Si nous ne pouvons leur donner accès aux renseignements demandés, nous les en aviserons dans les 30 jours suivant la réception de la demande, si cela est possible, et nous tenterons de leur expliquer les motifs du refus.

Si un client croit que les renseignements que nous détenons à son sujet sont inexacts, il a le droit d'en demander la correction. Cela s'applique aux renseignements factuels, et non aux opinions professionnelles exprimées par notre personnel. Nous pourrions lui demander de fournir les documents nécessaires pour prouver l'inexactitude des renseignements que nous détenons. Si nous sommes d'accord qu'il y a eu une erreur, nous apporterons les corrections demandées et en informerons toutes les personnes à qui nous avons transmis les renseignements. En cas de désaccord, nous insérerons au dossier une courte note rédigée par le client indiquant la demande

de correction, puis nous expédierons une copie de cette note à toutes les personnes à qui nous avons transmis les renseignements en question.

### **QUESTIONS OU PRÉOCCUPATIONS**

Pour toute question ou préoccupation, on peut communiquer avec notre agent d'information, *[insérez le nom]*, au *[insérez l'information]*.

Pour déposer une plainte formelle concernant nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels, on peut le faire par écrit auprès de notre agent d'information. Il accusera réception de la plainte, veillera à la tenue d'une enquête dans les plus brefs délais, puis communiquera le résultat de l'enquête au plaignant et justifiera la décision par écrit.

Pour toute question d'ordre général, on peut communiquer avec le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, qui est responsable de l'application de la *Loi* auprès des entreprises du secteur privé. Le Commissaire fait également office d'ombudsman en cas de différend. On peut le joindre au :

112, RUE KENT, OTTAWA ON K1A 1H3

TÉLÉPHONE (613) 995-8210 | SANS FRAIS 1 800 282-1376 | TÉLÉCOPIEUR (613) 947-6850 | ATS (613) 992-9190

[www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca)

### **Formule 3** Politique sur la protection des renseignements personnels – Spécimen pour les professionnels de la santé

La Clinique de sombrothérapie Green souscrit à l'important principe de la confidentialité des renseignements personnels. Elle s'engage à recueillir, à utiliser et à communiquer les renseignements personnels de façon responsable, dans la mesure où ils sont nécessaires à la fourniture de produits et de services. Elle s'efforce aussi de faire preuve d'ouverture et de transparence dans sa façon de gérer les renseignements personnels. Voici une description de nos politiques sur la protection des renseignements personnels.

#### **DÉFINITION DE « RENSEIGNEMENTS PERSONNELS »**

Nous entendons par « renseignements personnels » tout renseignement au sujet d'un individu identifiable et ayant trait à ses données personnelles (p. ex., sexe, âge, revenu, adresse ou numéro de téléphone du domicile, origine ethnique, état matrimonial), à sa santé (p. ex., antécédents médicaux, troubles de santé, services de santé reçus) ou à ses activités et ses opinions (p. ex., religion, politique, opinions exprimées par l'individu, opinion ou évaluation faite au sujet de l'individu). Il ne faut pas confondre les renseignements personnels avec les renseignements professionnels (p. ex., adresse et numéro de téléphone au travail), lesquels ne sont pas visés par les lois sur la protection de la vie privée.

#### **À PROPOS DE LA CLINIQUE**

Au moment de la rédaction de la présente politique, notre clinique compte trois sombrothérapeutes et quatre travailleurs de soutien. Nous avons aussi recours à un certain nombre de conseillers et d'organismes externes qui, dans le cadre de leurs activités, peuvent avoir un accès limité aux renseignements personnels que nous détenons. Ceux-ci comprennent des conseillers en informatique, des agents de sécurité, des préposés à l'entretien de l'immeuble, des commis à la tenue des livres, des comptables, du personnel temporaire de remplacement, des compagnies émettrices de cartes de crédit, des gestionnaires de sites Web, du personnel d'entretien ménager et des avocats. Nous prenons des mesures raisonnables pour limiter leur accès aux renseignements personnels que nous détenons et nous nous assurons de leur engagement à l'égard des principes de protection adéquate des renseignements personnels.

#### **COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : FINS PRINCIPALES**

##### **Clients**

Comme tous les sombrothérapeutes, nous recueillons, utilisons et communiquons des renseignements personnels sur nos clients dans le but de leur offrir des services. La collecte de renseignements personnels sur les clients a pour fin principale d'offrir des services de sombrothérapie. Par exemple, nous recueillons des renseignements sur les antécédents médicaux des clients (y compris les antécédents familiaux, la condition physique et la fonction ainsi que la situation sociale) afin de pouvoir évaluer leurs besoins, les informer des choix qui s'offrent à eux et leur offrir les services de santé qu'ils choisissent de recevoir. La collecte de renseignements personnels a pour deuxième fin principale d'établir des points de référence sur la santé et la situation sociale de manière à pouvoir repérer les changements qui surviennent au cours de la prestation continue de services de santé. La collecte de renseignements personnels sans le consentement exprès des clients est exceptionnelle. Toutefois, cela pourrait se produire dans une situation d'urgence (p. ex., le client est inconscient) ou dans une situation où nous croyons que le client consentirait à fournir ces renseignements si on le lui demandait, mais qu'il ne serait pas pratique de le faire (p. ex., un membre de la famille nous transmet un message de la part du client et nous n'avons aucune raison d'en douter).

### **Public**

La collecte de renseignements personnels sur le public en général a pour fin principale d'aviser les personnes concernées de la tenue d'événements spéciaux (p. ex., un séminaire ou une conférence) et de faire la promotion des services de sombrothérapie en général ou ceux offerts plus spécifiquement à la clinique. Dans la mesure du possible, nous utilisons les adresses et numéros de téléphone des personnes au travail, mais il arrive que nous obtenions les adresse, numéro de téléphone et courriel des personnes à domicile. Nous nous efforçons d'obtenir le consentement avant d'utiliser les renseignements recueillis. Toutefois, si cela n'est pas possible pour une raison ou pour une autre, nous retirerons immédiatement les renseignements de notre liste d'envoi, sur demande.

Par le biais de notre site Web, nous ne recueillons que les renseignements personnels fournis par les clients, à l'exception des témoins (« cookies »), et nous ne les utilisons qu'aux fins pour lesquelles ils nous sont transmis en premier lieu (p. ex., réponse à un message, inscription à un cours, abonnement à notre bulletin). Les témoins recueillis ne servent qu'à faciliter la navigation sur notre site Web et non à surveiller les déplacements des clients sur le Web.

### **Contractuels, bénévoles et étudiants**

La collecte de renseignements personnels sur les contractuels (p. ex., employés temporaires) a pour fin principale d'assurer la communication de nature professionnelle avec eux (p. ex., pour leur offrir de nouvelles affectations ainsi que pour leur envoyer leurs chèques de paye et leur relevé annuel des gains et des déductions). Le type de renseignements personnels que nous recueillons à cette fin comprend l'adresse et le numéro de téléphone du domicile. La collecte de renseignements personnels sans le consentement exprès des personnes concernées est exceptionnelle. Toutefois, cela pourrait se produire dans une situation d'urgence médicale (p. ex., éclosion de SRAS) ou dans une situation où nous devons enquêter sur la violation d'une loi (p. ex., vol à la clinique). Si des contractuels, des bénévoles ou des étudiants nous demandent une lettre de référence ou une évaluation de leur performance, nous recueillerons, comme ils l'ont autorisé, des renseignements sur leur rendement au travail, puis rédigerons la lettre ou le rapport demandés.

### **COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : FINS CONNEXES ET SECONDAIRES**

Comme la plupart des organisations, nous recueillons, utilisons et communiquons des renseignements personnels à des fins connexes ou secondaires à nos fins principales. Voici les exemples les plus courants des ces fins :

- ❑ Nous recueillons des renseignements personnels afin de facturer les clients qui ne payent pas immédiatement les produits ou les services reçus, de traiter les transactions par cartes de crédit ou de recouvrer les créances.
- ❑ Nous recueillons des renseignements personnels afin de pouvoir informer les clients lorsqu'il est temps de vérifier le produit ou le service reçus (p. ex., pour s'assurer qu'il fonctionne encore correctement ou qu'il répond encore à leurs besoins et pour évaluer le besoin de le modifier ou de le remplacer).
- ❑ Nous recueillons des renseignements personnels afin de pouvoir informer les clients et d'autres personnes de la tenue d'événements spéciaux et de promotions (p. ex., séminaire, nouveau service, nouveau produit).
- ❑ Nous examinons les dossiers des clients et les autres dossiers, y compris les évaluations du rendement du personnel, pour assurer le contrôle de la qualité des services offerts. Il est aussi possible que nos conseillers externes (p. ex., vérificateurs, avocats, conseillers en gestion, représentants de programmes d'accréditation volontaire) consultent les dossiers des clients et interrogent les employés aux fins de vérification et d'évaluation de nos initiatives d'amélioration continue de la qualité.

- ❑ Les sombrothérapeutes sont régis par l'Ordre des sombrothérapeutes de l'Ontario. Il est possible que ce dernier examine nos dossiers et interroge nos employés dans le cadre de ses activités de réglementation visant à protéger le public. Par ailleurs, en notre qualité de professionnels, nous sommes tenus de signaler les cas d'inconduite grave, d'incompétence ou d'incapacité d'un praticien, que celui-ci soit membre de notre personnel ou au service d'une autre organisation. De même, nous croyons qu'il est de notre devoir de signaler aux autorités concernées les cas soupçonnés de conduite illicite grave. Les organismes de réglementation externes sont tenus de respecter un ensemble d'obligations strictes en matière de protection de la vie privée qui leur est propre. Il est possible que les rapports de signalement contiennent des renseignements personnels sur nos clients ou d'autres personnes dans le but d'étayer les problèmes soulevés (p. ex., prestation inappropriée de services). Il est aussi possible que divers organismes gouvernementaux (p. ex., l'Agence des douanes et du revenu du Canada, le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, la Commission des droits de la personne, etc.) consultent nos dossiers et interrogent nos employés dans le cadre de leurs mandats respectifs. Dans un tel cas, nous pourrions demander conseil à divers professionnels (p. ex., avocats, comptables) qui se chargeront d'étudier la situation et de nous faire rapport.
- ❑ Il arrive que le coût de certains produits ou services que nous fournissons aux clients soit couvert par une tierce partie (p. ex., Assurance-santé de l'Ontario, CSPAAAT, société d'assurance privée, Programme des appareils et accessoires fonctionnels). Dans bien des cas, ces tiers payeurs ont le consentement des clients ou l'autorisation légale de nous demander de recueillir certains renseignements auprès de nos clients, puis de leur communiquer afin de prouver l'admissibilité au financement.
- ❑ Les renseignements que nous conservons nous permettent de répondre aux questions des clients ou d'autres personnes concernant les produits ou les services qu'ils ont reçus de nous. De même, ces renseignements sont utiles à la prestation de services continus au cours de plusieurs mois ou années. Nous conservons des dossiers sur nos clients pendant une période minimale de dix ans suivant la dernière prestation de services ou transaction avec eux. (De plus, nous sommes tenus par notre organisme de réglementation de conserver les dossiers de clients.)
- ❑ En cas de vente de la Clinique de sombrothérapie Green ou de ses éléments d'actif, l'acheteur pourra procéder à la vérification au préalable de nos dossiers afin de confirmer la rentabilité de l'entreprise et l'exactitude des renseignements présentés. Cette vérification pourra comporter l'examen des dossiers comptables et des dossiers de prestation de services. L'acheteur ne pourra pas retirer ni enregistrer des renseignements personnels. Avant d'obtenir l'accès aux dossiers, l'acheteur devra fournir un engagement écrit de confidentialité. Seuls les acheteurs dignes de confiance ayant déjà signé une promesse d'achat auront accès aux renseignements personnels, et ce, dans le seul but de faire une vérification au préalable avant la conclusion de la vente.

Les clients ont le droit de refuser certaines de ces fins connexes ou secondaires (p. ex., refuser de recevoir des offres spéciales ou des promotions, payer à l'avance les services demandés). Toutefois, il est important de savoir que certaines de ces fins connexes ou secondaires nous sont imposées (p. ex., règlements externes).

### **SAUVEGARDE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Nous reconnaissons l'importance de protéger les renseignements personnels. Pour cette raison, nous avons mis en place les mesures de sécurité suivantes :

- ❑ Les renseignements sur support papier sont conservés en tout temps dans un endroit supervisé, verrouillé ou à accès restreint.

- ❑ Le matériel électronique est conservé en tout temps dans un endroit supervisé, verrouillé ou à accès restreint. De plus, chaque terminal d'ordinateur est protégé par un mot de passe. Nous n'utilisons que des téléphones cellulaires numériques afin de réduire le risque d'interception des appels.
- ❑ Les renseignements sur support papier sont transmis dans des enveloppes ou des boîtes scellées et adressées, puis expédiés par un service de messagerie reconnu.
- ❑ Les renseignements électroniques sont transmis par le biais d'une ligne directe ou encore, par le biais d'une ligne ordinaire après avoir subi un processus d'anonymisation ou de chiffrement.
- ❑ Les employés reçoivent une formation sur la nécessité de limiter la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels aux fins nécessaires pour s'acquitter de leurs tâches et ce, en respectant notre politique sur la protection des renseignements personnels.
- ❑ Les conseillers et les organismes externes qui ont accès aux renseignements personnels que nous détenons doivent signer des ententes de confidentialité.

### **CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Nous devons conserver les renseignements personnels pendant un certain temps pour pouvoir être en mesure de répondre aux questions que les clients pourraient avoir concernant les services reçus ainsi que pour rendre des comptes aux organismes de réglementation externes. Toutefois, nous nous efforçons de ne pas les conserver trop longtemps afin de protéger la vie privée de nos clients.

Nous conservons les dossiers des clients pour une période d'environ dix ans. Cependant, nous ne pouvons détruire de façon systématique nos répertoires de clients et de personnes-ressources. Nous éliminons ces renseignements, un à un, dès que nous le pouvons et que nous ne croyons plus en avoir besoin. Toutefois, si un client en fait la demande, nous éliminerons immédiatement les renseignements portant sur lui. Nous conservons tous les renseignements personnels découlant de la correspondance générale (p. ex., échange avec des personnes qui ne sont pas des clients), des bulletins, des séminaires et des activités de marketing pour une période d'environ six mois après la fin de la publication du bulletin, du séminaire ou de l'activité de marketing.

Nous détruisons les renseignements personnels de l'une des façons suivantes : déchiquetage des renseignements sur support papier, suppression des renseignements électroniques ou destruction physique du matériel de traitement de données, plus précisément du disque dur. Dans certains cas, nous pouvons retourner le dossier complet ou partiel au client.

### **CONSULTATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Sauf dans de rares cas, les clients ont le droit de consulter les renseignements personnels que nous détenons sur eux. La plupart du temps, il suffit d'en faire la demande. Nous pouvons indiquer aux clients les dossiers que nous détenons à leur sujet. Nous pouvons aussi les aider à comprendre les renseignements qui ne sont pas clairs (p. ex., abréviations, langage technique, etc.). Si nous ne les connaissons pas, nous devons confirmer leur identité avant de leur donner accès aux renseignements demandés. Nous nous réservons le droit d'exiger des frais modiques pour toute demande de consultation des renseignements personnels.

S'il y a un problème, nous pourrions demander aux clients de présenter leur demande par écrit. Si nous ne pouvons leur donner accès aux renseignements demandés, nous les en aviserons dans les 30 jours suivant la réception de la demande, si cela est possible, et nous tenterons de leur expliquer les motifs du refus.

Si un client croit que les renseignements que nous détenons à son sujet sont inexacts, il a le droit d'en demander la correction. Cela s'applique aux renseignements factuels, et non aux opinions

professionnelles exprimées par notre personnel. Nous pourrions lui demander de fournir les documents nécessaires pour prouver l'inexactitude des renseignements que nous détenons. Si nous sommes d'accord qu'il y a eu une erreur, nous apporterons les corrections demandées et en informerons toutes les personnes à qui nous avons transmis les renseignements. En cas de désaccord, nous insérerons au dossier une courte note rédigée par le client indiquant la demande de correction, puis nous expédierons une copie de cette note à toutes les personnes à qui nous avons transmis les renseignements en question.

### **QUESTIONS OU PRÉOCCUPATIONS**

Pour toute question ou préoccupation, on peut communiquer avec notre agente d'information, Rose Green, au :

12, chemin Blue Bay, Pinkville ON M9M 9M9  
**TÉLÉPHONE** : (613) 555-2121

Elle tentera de répondre à toute question ou inquiétude qui vous préoccuperait.

Pour déposer une plainte formelle concernant nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels, on peut le faire par écrit auprès de notre agente d'information. Elle accusera réception de la plainte, veillera à la tenue d'une enquête dans les plus brefs délais, puis communiquera le résultat de l'enquête au plaignant et justifiera la décision par écrit.

Pour toute préoccupation concernant le professionnalisme, la compétence ou la capacité mentale ou physique de l'un de nos professionnels, nous invitons les plaignants à nous en faire part directement. S'ils ne sont pas satisfaits de notre réponse, ils ont le droit de déposer une plainte auprès de notre organisme de réglementation, à l'adresse suivante :

### **ORDRE DES SOMBROTHÉRAPEUTES DE L'ONTARIO**

*[Adresse, téléphone, télécopieur, courriel et site Web]*

Cette politique est conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Il s'agit d'une loi complexe qui prévoit des exceptions additionnelles aux principes de protection des renseignements personnels qui sont trop détaillées pour être incluses dans le présent document. La *Loi* prévoit de rares exceptions aux engagements susmentionnés.

Pour toute question d'ordre général, on peut communiquer avec le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, qui est responsable de l'application de la *Loi* auprès des entreprises du secteur privé. Le Commissaire fait également office d'ombudsman en cas de différend. On peut le joindre au :

112, RUE KENT, OTTAWA ON K1A 1H3  
**TÉLÉPHONE** (613) 995-8210 | **SANS FRAIS** 1 800 282-1376 | **TÉLÉCOPIEUR** (613) 947-6850 | **ATS** (613) 992-9190  
[www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca)