



MANUEL DE POLITIQUES DES EMPLOYÉS			
Catégorie	3. Code de conduite	Politique 3.3	Confidentialité
Dernière révision	9 novembre 2020	Dernière approbation	9 novembre 2020

## 1. ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

Le Réseau travaille continuellement avec des établissements et organismes de soins de santé et a souvent accès aux renseignements confidentiels provenant de ces établissements et organismes. Les membres du personnel ne peuvent dévoiler à quiconque, personne physique ou morale, des renseignements confidentiels relatifs au Réseau ou des partenaires du Réseau, acquis dans le cadre de leur emploi ou de leur mandat. Tous les membres du personnel sont assujettis à cette obligation organisationnelle.

Tout employé du Réseau ne peut pas, pendant la durée de son emploi ni par la suite, divulguer, révéler, ou communiquer à quiconque, personne physique ou morale, des renseignements confidentiels relatifs au Réseau, acquis dans le cadre de son emploi ou autrement, sauf s'il est autorisé ou tenu par la loi ou par le Réseau. Sans vouloir limiter la portée de ce qui précède, l'employé ne doit pas fournir son consentement à la divulgation d'information confidentielle ou personnelle du Réseau. Le présent article continue de s'appliquer même après que l'employé ait quitté, pour quelque raison que ce soit, son emploi auprès du Réseau.

Tout renseignement que l'employé obtient, consulte, utilise ou rédige dans le cadre de ses fonctions pour le Réseau demeure la propriété exclusive du Réseau ou des organismes affiliés, membres, clients, consommateurs et représentants, selon le cas, et l'employé n'y a aucun droit.

L'employé doit retourner tout renseignement dans les plus brefs délais sur demande du Réseau et/ou dès qu'il n'en a plus besoin pour effectuer son travail. L'employé ne peut conserver, sans égard au moyen de reproduction utilisé, aucune copie (même partielle) et ne doit faire aucune distribution selon la politique de protection des renseignements personnels.

Le Réseau s'engage à protéger la confidentialité, la sécurité et l'exactitude des renseignements qu'il recueille, utilise ou communique. Le Réseau utilise les renseignements personnels qui lui sont communiqués pour offrir un service de qualité aux partenaires, membres de la communauté et partenaires. Les données recueillies seront traitées selon notre politique de protection des renseignements personnels : ils ne seront ni échangés, ni vendus à d'autres organisations.

Le Réseau n'utilisera ni ne divulguera des renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf par l'autorisation des individus ou tel que requis ou dans la mesure permise par la loi.



---

## 2. PROCÉDURE

- 2.1 Tous les employés du Réseau, doivent traiter de manière confidentielle tout renseignement de nature délicate obtenue dans le cadre de leurs fonctions au Réseau.
- 2.2 Tous les employés du Réseau reçoivent une copie de la politique reliée à la confidentialité et signent un serment de confidentialité. « Annexe C – Engagement de confidentialité ».
- 2.3 Tous les efforts raisonnables seront faits par tous les employés afin de protéger les renseignements personnels des individus qui communiquent avec le Réseau.



MANUEL DE POLITIQUES DES EMPLOYÉS			
Catégorie	3. Code de conduite	Politique 3.4	Protection des renseignements personnels
Dernière révision	9 novembre 2020	Dernière approbation	9 novembre 2020

## 1. ÉNONCÉ DE POLITIQUE

- a) Le Réseau s'engage à assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels qu'il obtient dans le cadre de ses activités.
- b) Le Réseau maintient en place des dispositifs de sécurité sur le plan physique, technique et procédural relativement à ses bureaux et à ses installations de stockage de l'information, afin d'éviter la perte, l'emploi abusif, l'accès non autorisé, ou la divulgation des renseignements personnels.
- c) Le Réseau protège également les renseignements personnels en limitant leur accès uniquement aux employés<sup>1</sup>, qui, selon la direction du Réseau, en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions.

## 2. DÉFINITION

- a) **Renseignements personnels** : tout renseignement enregistré sous une forme quelconque relativement à une personne identifiée ou à une personne dont l'identité peut être sous-entendue ou déterminée d'après ce renseignement, à l'exclusion des renseignements touchant les contacts d'affaires (comme le nom, le titre et l'adresse commerciale).

## 3. PROCÉDURES

### A. Personne-ressource responsable de la vie privée :

- a) La présidente-directrice générale est la personne-ressource responsable de la vie privée au sein du Réseau.

Responsabilités principales de la personne-ressource :

- i. Faire preuve de leadership dans le programme de protection des renseignements privés
- ii. Faire les vérifications nécessaires
- iii. Mettre en œuvre les politiques et procédures

<sup>1</sup> Définition : le mot « employé » comprend tous les employés (salariés ou contractuels), les bénévoles, les stagiaires et les sous-traitants œuvrant pour le compte du Réseau.



- iv. Aider à la formation des employés sur les questions touchant à la protection des renseignements personnels
- v. Assurer la conformité aux lois pertinentes à la protection des renseignements personnels
- vi. Résoudre les allégations de manque de conformité
- vii. Assurer l'inclusion d'une disposition à ce sujet dans les contrats de services avec des fournisseurs externes
- viii. Se tenir à jour sur les nouvelles lois et règlements pertinents
- ix. Assurer la liaison avec les agences gouvernementales ou le Commissaire à la protection des renseignements privés, lorsque nécessaire.

**B. Consentement à partager l'information à l'interne :**

- a) Le Réseau recueille et utilise les renseignements personnels fournis par écrit (y compris par des moyens électroniques) par ses membres, membres du public et autres tierces parties pour les raisons suivantes :
  - i. Fournir des informations d'ordre public à la communauté francophone, individus et organismes
  - ii. Offrir des occasions d'engagement communautaire à toute personne intéressée
  - iii. Fournir des renseignements sur les divers services offerts par le Réseau ou par d'autres organismes pouvant leur être utiles
  - iv. Recueillir des témoignages sur l'expérience des francophones avec le système de santé
  - v. Toutes autres fins conformes à ces objectifs
- b) Les renseignements personnels colligés sont liés à l'adhésion individuelle au Réseau, à la participation à un sondage ou à un groupe de discussion ou lors d'une consultation en ligne.
- c) Aucun renseignement personnel ne sera recueilli sans obtenir un consentement préalable.
- d) En signant le formulaire de consentement (annexe H - A), les personnes acceptent que leurs renseignements personnels soient recueillis, utilisés et divulgués conformément à la présente politique.

**C. Refus de signer un consentement :**

- a) Toutes les personnes sont libres de refuser de signer leur consentement.
- b) Dans le cas d'un sondage ou d'une consultation en ligne, la participation sera considérée comme étant anonyme.
- c) Dans le cas d'un sondage ou d'une consultation en ligne, si une personne décide de ne pas fournir les renseignements personnels demandés, il est possible que les autres renseignements recueillis soient tout de même utilisés et rapportés sous forme de données agrégées, excluant toute possibilité d'identification d'un individu.



#### **D. Protection de renseignements personnels :**

- a) Le Réseau s'efforce de s'assurer que les renseignements personnels en sa possession soient exacts.
- b) Le Réseau conserve les renseignements personnels pendant la période où ils sont utiles aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.
- c) Toute personne doit donner un consentement écrit pour que le Réseau puisse divulguer de l'information à l'externe ou à en faire usage dans une publication (annexe H - B).
- d) Si le Réseau veut utiliser une photo ou un extrait vidéo d'une personne pour une de ses publications, il doit au préalable obtenir le consentement de la personne (annexe H - C1 et C2).
- e) Tous les employés du Réseau doivent signer un formulaire à l'effet qu'ils ne peuvent pas partager de l'information concernant les membres individuels ou participants à des activités du Réseau (annexe H - D).
- f) Le Réseau n'utilise les renseignements personnels qu'aux fins décrites et pour des raisons professionnelles et il ne vend pas, n'échange, ni ne divulgue, moyennant contrepartie, aucun renseignement personnel obtenu dans le cadre de ses activités.
- g) Les renseignements personnels des membres individuels ou des personnes qui participent à un sondage ou à une consultation sont sous la responsabilité de l'employé, chargé de l'activité. Les informations doivent être en tout temps gardées en sécurité à un endroit déterminé par le Réseau. (Selon le protocole de gestion de l'information et des documents électroniques)
- h) Les documents qui contiennent des renseignements personnels doivent être détruits par une déchiqueteuse ou mis dans un contenant de recyclage fermé de type « Shred It » ou l'équivalent. Ils ne doivent pas être mis à la poubelle ou dans un bac de recyclage.
- i) La suppression des renseignements personnels sauvegardés électroniquement sera assurée lorsqu'ils ne sont plus utiles aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.
- j) Si des renseignements personnels sont volés, perdus ou ont été lus par une personne non autorisée, le Réseau en informe la personne concernée par téléphone et par écrit.

#### **4. PROCÉDURES POUR DÉPOSER UNE PLAINTÉ PORTANT ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE**

##### **i. Réception et enregistrement de la plainte**

Lorsqu'une personne communique au Réseau qu'elle croit que le Réseau a lésé ses droits en matière de protection de la vie privée :

- L'employé qui reçoit cette communication doit informer ladite personne qu'elle peut en tout temps communiquer avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels, à savoir la présidente-directrice générale.



- La présidente-directrice générale informera ladite personne de la procédure à suivre si elle désire porter plainte et lui remettra un formulaire à remplir à cet effet (Annexe H - E).

La plainte formulée doit comporter les éléments suivants :

- Nom
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Objet de la plainte
- Date et moment de l'incident
- Comment l'incident a-t-il été découvert ?
- La (les) cause(s) de l'incident selon la personne concernée

La présidente-directrice générale doit prendre connaissance des plaintes et en coordonner le suivi, et s'assurer que les réponses satisfont aux exigences de la protection de la vie privée et sont données dans un délai raisonnable.

#### ii. Enquêtes

Toutes les plaintes font l'objet d'une enquête. Si la plainte est fondée, le Réseau tentera d'y apporter une réponse. Si nécessaire, le Réseau pourrait modifier ses politiques et ses pratiques pour veiller à ce que la situation ne se reproduise pas.

L'enquête comporte un examen des faits permettant d'analyser la plainte par divers moyens :

- Consultation des informations dans la base de données ainsi que dans les dossiers papier ;
- Référence à la Politique sur la protection des renseignements personnels ;
- Discussion avec les membres du personnel qui ont traité avec la personne ou travaillé avec le dossier ;
- Consultation de toute autre source de documentation susceptible de fournir des renseignements pertinents.

#### iii. Accusé de réception et réponse

Lorsqu'il est impossible de résoudre une plainte dans l'immédiat, le Réseau informera la personne concernée que sa plainte est en cours d'examen et de la date approximative de la réponse.

#### iv. Suivi



La présidente-directrice générale communiquera avec la personne concernée, pour s'assurer que la plainte a été résolue de façon satisfaisante.

La résolution de la plainte pourrait entraîner la nécessité pour le Réseau de modifier ses politiques et ses pratiques, auquel cas la présidente-directrice générale doit veiller à ce que les modifications désirées soient effectuées.

Si la personne concernée n'est pas satisfaite de la résolution, elle a le droit de porter plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario dont les coordonnées sont :

Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario  
Téléphone : 416 326-3333 ou, sans frais, 1 800 387-0073  
Site internet : [www.ipc.on.ca](http://www.ipc.on.ca), formulaire de plainte en ligne.

Par la poste : Le formulaire de plainte doit être envoyé à l'adresse suivante :

Registraire  
Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée/Ontario  
2, rue Bloor Est, Bureau 1400  
Toronto (Ontario)  
M4W 1A8

## 5. CONSÉQUENCES

Si un employé du Réseau utilise incorrectement des renseignements personnels, cet usage constituera une infraction grave pouvant requérir des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Si une personne ou une organisation ayant acquis des renseignements personnels lorsque sous contrat avec le Réseau utilise incorrectement ceux-ci, cet usage sera considéré comme étant une faute grave pouvant requérir des mesures pouvant aller jusqu'à la résiliation de toute entente entre le Réseau et la personne ou l'organisation.

## 6. ANNEXE H

- Annexe A Énoncé de consentement
- Annexe B Formulaire d'autorisation de divulgation
- Annexe C1 Utilisation d'image et de vidéo - Formulaire de consentement individuel
- Annexe C2 Utilisation d'image(s) Formulaire de consentement – organisme externe
- Annexe D Formulaire d'engagement de confidentialité
- Annexe E Formulaire de plainte – Atteinte à la vie privée



---

## 7. AUTRES POLITIQUES ET PROCÉDURES CONNEXES

- a. Politique de classement des documents électroniques
- b. Manuel des politiques et procédures des employés
- c. Protocole de sécurité informatique ([en développement](#))





## Annexe E

### FORMULAIRE DE PLAINTE – ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Note : Ce formulaire est placé sur le site internet du Réseau et est aussi disponible en version papier.

Renseignements vous concernant

Nom et prénom :
Adresse :
Courriel :
Téléphone :

\*Je consens à ce que l'on communique avec moi pour les fins de cette plainte.    Oui     Non

#### Détails concernant votre plainte

Veuillez décrire l'objet de votre plainte. Donnez autant de détails que vous le pouvez :