



Politique de confidentialité concernant le plaignant

Portée de l'organisme

Le Registre ontarien des préposés aux services de soutien à la personne (« **PSSP** ») (le « **Registre** ») est un registre où les PSSP travaillant en Ontario pour des employeurs inscrits (les « **employeurs inscrits** ») peuvent faire une demande d'inscription au Registre. Le Registre comprend de l'information sur les personnes inscrites dont les attestations d'études et de formation ont été vérifiées, et qui ont accepté de respecter le [Code de déontologie](#) du Registre et les exigences continues en matière de rapport. Le Registre permet aux membres du public de déposer des plaintes au sujet des soins fournis par des PSSP inscrits ou de leurs actes.

But

Le Registre s'engage à protéger la confidentialité des renseignements personnels et sur la santé, ainsi que la vie privée des personnes qui déposent une plainte auprès du Registre (les « **plaignants** »).

Les renseignements que possède le Registre, ou qui sont sous sa garde ou son contrôle, seront recueillis, utilisés et divulgués conformément au [Formulaire de plainte du public](#), à la [Politique et processus de plaintes](#), à la [Politique en matière de gestion, de conservation et d'élimination des renseignements sur le plaignant](#) et à la présente *Politique de confidentialité concernant le plaignant*. Le Registre recueille, utilise et divulgue les renseignements personnels ou sur la santé uniquement lorsque ces mesures sont raisonnablement nécessaires pour gérer le Registre.

Politique

Pourquoi nous recueillons, utilisons et divulguons vos renseignements personnels ou vos renseignements personnels sur la santé

Nous recueillons, utilisons, conservons, gérons ou divulguons les renseignements personnels ou les renseignements personnels sur la santé uniquement lorsque ces mesures sont raisonnablement nécessaires pour gérer la fonction relative aux plaintes du Registre, ou pour répondre aux exigences en matière de collecte de données ou de rapport imposées légalement au Registre.

Consentement

Le Registre veut s'assurer que vous comprenez et consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels ou de vos renseignements personnels sur la santé. Il peut vous être demandé d'exprimer votre consentement de plusieurs façons, y compris par écrit, électroniquement (p. ex., par courriel) ou oralement. Dans certains cas, votre permission de recueillir, d'utiliser et de divulguer vos renseignements n'est pas requise ou est tacite en raison des circonstances. Par exemple, des raisons juridiques, médicales ou de sécurité pourraient rendre impossible ou peu pratique l'obtention de votre consentement.



Politique de confidentialité concernant le plaignant

Le consentement peut être retiré en tout temps avant le règlement de la plainte, en fournissant un avis écrit au Registre, aux coordonnées mentionnées ci-dessous. Il est toutefois nécessaire de recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé à des fins raisonnables liées à la gestion du Registre, afin de permettre au Registre de réaliser son mandat. Le retrait du consentement ou le refus de consentir à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé peut nuire à votre capacité de déposer une plainte ou de veiller à ce qu'il soit donné suite aux résultats d'une enquête sur une plainte.

Collecte des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé

Le Registre recueille uniquement les renseignements personnels ou les renseignements personnels sur la santé dans les cas suivants :

1. lorsque le plaignant a consenti à leur collecte;
2. lorsque la collecte est raisonnablement nécessaire pour le fonctionnement du Registre; ou
3. si la loi l'exige.

Utilisation des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé

Le personnel du Registre et des technologies de l'information peut accéder aux renseignements personnels ou aux renseignements personnels sur la santé, mais l'utilisation de ces renseignements se limite à la gestion des fonctions opérationnelles du Registre. Lorsque le personnel du Registre ou des technologies de l'information quitte l'organisme, son accès est révoqué.

Le Registre utilise les renseignements personnels ou les renseignements personnels sur la santé sous sa garde ou sous son contrôle uniquement dans les cas suivants :

1. lorsque le plaignant a consenti à leur utilisation;
2. lorsqu'ils vont servir aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou préparés;
3. lorsqu'ils vont servir à des fins d'analyse statistique anonyme;
4. lorsque les renseignements sont nécessaires et appropriés pour permettre au Registre d'exercer ses fonctions et responsabilités; ou
5. si la loi l'exige.

Divulgence des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé

Le Registre divulgue uniquement les renseignements personnels ou les renseignements personnels sur la santé dans les cas suivants :

- lorsque le plaignant a consenti à leur divulgation;
- lorsque le Registre, à sa seule discrétion, décide que la divulgation est raisonnablement nécessaire pour l'exercice de ses fonctions et responsabilités. Ceci inclut, sans s'y limiter, la divulgation de renseignements sur les plaintes à l'employeur inscrit du PSSP ou à d'autres tiers;



- lorsque la divulgation est nécessaire pour enquêter sur une allégation selon laquelle une personne a fait de fausses déclarations ou s'est comportée de façon trompeuse ou malhonnête relativement aux soumissions présentées au Registre;
- dans les circonstances où il est nécessaire de protéger la santé et la sécurité d'une personne; ou
- si la loi le permet ou l'exige.

Accès à vos renseignements personnels ou à vos renseignements personnels sur la santé

Vous pouvez accéder à vos renseignements en soumettant une demande écrite. Dans certains cas, le Registre refusera l'accès à vos renseignements personnels ou à vos renseignements personnels sur la santé, notamment, entre autres, lorsque la demande d'accès divulguerait des renseignements au sujet d'une autre personne; lorsque les renseignements ont été recueillis au cours d'une enquête; ou lorsque les renseignements sont protégés par un privilège juridique. Dans la mesure du possible, lorsque les renseignements comportent des éléments qui ne devraient pas être divulgués, les renseignements seront fournis au plaignant dans une version expurgée (c.-à-d. qu'on fournira autant de renseignements que possible, même s'il est impossible de partager le document complet).

Si un PSSP inscrit désire consulter les renseignements au sujet de la plainte pour répondre adéquatement à l'allégation, il devra communiquer avec l'employeur inscrit ou l'organisme d'enquête indépendant (le tiers).

Exactitude des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé

Le Registre prend des mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements personnels ou les renseignements personnels sur la santé sont exacts. Vous pouvez demander la correction de renseignements personnels ou de renseignements personnels sur la santé qui sont inexacts en soumettant une demande écrite au Registre à l'adresse courriel indiquée plus loin.

Conservation des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé

Le Registre conservera les renseignements conformément à sa [Politique en matière de gestion, de conservation et d'élimination des renseignements sur le plaignant](#), avec ses modifications successives.

Sécurité des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé

Le Registre prend des mesures de sécurité commercialement raisonnables pour prévenir la perte, la mauvaise utilisation et la modification des renseignements personnels ou des renseignements personnels sur la santé. Ces mesures de protection varient selon la nature délicate, le format et le stockage des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé.

Mise à jour de la Politique de confidentialité

Le Registre révisé régulièrement ses pratiques en matière de confidentialité et met à jour la présente Politique de confidentialité au besoin. Aucun avis ne sera fourni pour toute mise à jour subséquente. Les utilisateurs sont responsables de consulter régulièrement le site Web du Registre pour prendre connaissance des politiques mises



à jour. La version qui est affichée publiquement sur le site Web du Registre au moment de la demande ou de l'incident sera la version considérée comme actuelle.

Coordonnées

Le bureau du registraire sera le point de contact pour toute question relative à cette politique. Veuillez acheminer toute question, préoccupation ou plainte concernant la *Politique de confidentialité concernant le plaignant* du Registre et se rapportant au traitement des renseignements personnels ou aux renseignements personnels sur la santé, par courriel à inquiries@psw-on.ca.

Définitions

« Renseignements personnels » est défini comme les renseignements au sujet d'une personne identifiable et peut inclure :

1. Tout numéro ou symbole identificateur, ou tout autre renseignement identificateur propre à la personne (p. ex., identifiant de personne inscrite, adresse IP, etc.);
2. Les renseignements relatifs à sa race, à son origine nationale ou ethnique, à sa couleur, à sa religion, à son âge, à son sexe, à son orientation sexuelle, à son handicap, à son état matrimonial ou à sa situation de famille;
3. L'adresse du domicile ou le numéro de téléphone de la personne inscrite, du demandeur ou du plaignant;
4. Toute correspondance ou autre communication de nature implicitement ou explicitement confidentielle, provenant de la personne, ainsi que les réponses à sa correspondance, dans la mesure où celles-ci révèlent le contenu de la correspondance originale;
5. Les renseignements relatifs à son éducation, à son dossier médical, psychiatrique ou psychologique, ou à ses antécédents professionnels ou à des opérations financières auxquelles elle a participé;
6. Son nom lorsque celui-ci est mentionné dans d'autres renseignements personnels la concernant ou lorsque la divulgation du nom révélerait d'autres renseignements personnels à son sujet.

Les éléments suivants **ne sont pas** considérés comme des « renseignements personnels » :

1. Des renseignements sur une personne décédée depuis plus de 30 ans;
2. Le nom, le titre de poste, les coordonnées ou la désignation d'une personne qui permet de l'identifier sur le plan professionnel ou à titre officiel; ou
3. L'adresse de son employeur ou de son lieu principal de travail.

« Renseignements personnels sur la santé » signifie les renseignements permettant d'identifier une personne et se rapportant à sa santé physique ou mentale, ou à la prestation de soins de santé qui lui sont fournis; ce terme est défini davantage dans l'article 4 de la Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé, L.O. 2004, chap. 3, annexe A.

Documents connexes :

- [Formulaire de plainte du public](#)
- [Politique de confidentialité concernant la personne inscrite](#)



PERSONAL SUPPORT WORKER
REGISTRY OF ONTARIO

REGISTRE ONTARIEN
DES PRÉPOSÉS AUX SERVICES
DE SOUTIEN À LA PERSONNE

Politique de confidentialité concernant le plaignant

- [Politique en matière de gestion, de conservation et d'élimination des renseignements sur le plaignant](#)
- [Politique et processus de plaintes](#)

BROUILLON