



## **Politique en matière de gestion, de conservation et d'élimination des dossiers des demandeurs et des personnes inscrites**

### **Introduction**

Un dossier d'inscription se réfère à tout renseignement ou dossier qui a été reçu ou créé dans le cours normal des opérations et conservé dans le dossier d'une personne inscrite ou d'un demandeur auprès du Registre des préposés aux services de soutien à la personne (« **PSSP** ») (le « **Registre** »).

Tous les dossiers (formats papier, électronique ou autre) qui ont été créés, capturés et gérés par le Registre doivent être conservés conformément aux lois applicables, aux règlements professionnels, aux pratiques généralement reconnues et à la présente politique.

#### **Définitions :**

« **Base de données électronique** » se réfère au système électronique sécurisé où tous les dossiers sont stockés.

« **Registre** » se réfère au Registre ontarien des préposés aux services de soutien à la personne.

« **Renseignements/dossier** » se réfère à l'ensemble des documents soumis au Registre au sujet d'une personne, y compris, sans s'y limiter :

- Formulaire de demande / d'inscription;
- Tous les consentements fournis au Registre;
- Les demandes de renseignements supplémentaires;
- La correspondance entre le Registre et le demandeur ou la personne inscrite;
- L'information dans la plainte concernant une personne inscrite;
- Tous les documents se rapportant à des appels; et
- Toutes les communications entre le Registre et le demandeur ou la personne inscrite.

### **Création des dossiers**

Les dossiers créés et stockés dans le Registre doivent respecter les critères de qualité suivants :

- **Exhaustivité** : Les renseignements contenus dans les dossiers créés par le Registre doivent être complets.
- **Identité** : Les données électroniques doivent pouvoir être reconnues et identifiées par la personne à qui elles appartiennent; cependant le système électronique du Registre doit veiller à ce que chaque dossier enregistre un minimum d'informations d'identification (c.-à-d. des métadonnées).
- **Accessibilité** : Les dossiers sont créés et entretenus de façon à pouvoir être consultables et faciles à récupérer au cours de la période de conservation établie.
- **Authenticité** : Des mécanismes sont en place pour veiller à ce que les preuves d'authenticité (signatures électroniques) des dossiers électroniques soient fiables et répondent aux exigences juridiques et réglementaires en matière de tenue de dossiers.



- **Confidentialité** : Les dossiers contenant des renseignements personnels et confidentiels sont créés et maintenus avec la plus grande diligence. Les dossiers contenant des renseignements personnels ou confidentiels sont créés et maintenus conformément aux lois et règlements pertinents ainsi qu'aux politiques du Registre. Le Registre se réserve le droit de divulguer certains résultats ou certaines plaintes à l'employeur inscrit de la personne inscrite ou à des tiers applicables lorsque le Registre, à sa seule discrétion, décide que la divulgation est raisonnablement nécessaire pour l'exercice de ses fonctions ou pour la protection du public.

De plus, tous les dossiers créés par le Registre doivent satisfaire à ses besoins opérationnels et informationnels, ainsi qu'à ses besoins en matière de preuves afin de lui permettre d'atteindre ses objectifs.

## Conservation et stockage des dossiers

### Dossiers électroniques :

Les dossiers électroniques sont stockés dans la base de données du Registre. La base de données où les dossiers sont stockés est située sur un serveur interne, derrière un pare-feu interne. La base de données primaire est située à l'UHN (Réseau universitaire de santé) et la base de données secondaire est hébergée à Montréal, au Québec (Canada). L'accès à la base de données primaire nécessite des authentifiants avec une authentification à deux facteurs. L'accès à la base de données est limité au personnel qui maintient le serveur, à l'équipe de développement de l'application et au personnel du Registre des PSSP. Un système de vérification surveille tous les accès à la base de données afin de s'assurer que les personnes qui y ont accès se conforment aux politiques et procédures du Registre.

### Dossiers sur papier :

Les dossiers sur papier que possède le Registre sont conservés dans un classeur verrouillé, à l'intérieur d'une pièce sécurisée. Seuls les administrateurs désignés du Registre ont accès à ces dossiers. Les dossiers sur papier sont déchiquetés dès que les dossiers ont été téléversés vers la base de données électronique.

### Duplication des dossiers :

Les dossiers sont dupliqués seulement lorsque cela s'avère nécessaire pour s'assurer que le dossier électronique de la personne inscrite est exact et complet. Tous les doubles sont supprimés dès que possible, à l'exception des copies de sauvegarde de la base de données. La base de données est sauvegardée au moins une fois par jour et la copie de sauvegarde utilise le même système de sécurité que la base de données.

## Élimination des dossiers

### Personnes inscrites actives :

Les personnes inscrites figurent dans la composante du Registre offerte aux employeurs et dans des versions futures possibles du Registre qui peuvent inclure une composante offerte au public; le Registre conservera leurs dossiers, jusqu'à ce que le Registre cesse d'exister; c'est uniquement dans ce cas que les dossiers seront éliminés.



### **Demandeurs ayant été refusés :**

Les fichiers relatifs aux demandes refusées par le Registre seront conservés pendant une période de **deux (2) ans** à partir de la date du rejet. Après cette période, les dossiers électroniques seront supprimés de la base de données. Les dossiers sur papier seront déchiquetés de façon sécuritaire dès que l'information aura été téléversée vers la base de données électronique du Registre.

### **Personnes inscrites qui retirent leur consentement au partage de leurs renseignements personnels :**

Une personne inscrite peut en tout temps retirer son consentement relativement au partage de ses renseignements personnels dans la composante du Registre offerte aux employeurs (et aux versions futures possibles du Registre qui peuvent comprendre une composante offerte au public). Le consentement doit être retiré en envoyant un avis écrit au Registre par courriel à [registration@psw-on.ca](mailto:registration@psw-on.ca) ou par la poste à l'adresse suivante : 222, rue St. Patrick, Toronto (Ontario) M5T 1V4, À l'attention de : Registre ontarien des préposés aux services de soutien à la personne.

Lorsqu'une personne inscrite retire son consentement, dans les **cinq (5) jours ouvrables**, ses renseignements personnels n'apparaîtront plus dans la composante du Registre offerte aux employeurs. Le Registre avisera l'employeur inscrit de la personne inscrite que celle-ci a retiré son consentement. Le Registre conservera ses renseignements pendant **dix (10) ans** à partir de la date de retrait du consentement. Le Registre conservera les renseignements de tous les comptes de personnes inscrites inactives pendant une période de **dix (10) ans** à partir de la date où l'inscription a été acceptée, ou jusqu'à ce que le Registre cesse d'exister, selon la première de ces deux dates. Les dossiers électroniques seront supprimés de la base de données lorsqu'ils répondent aux critères d'élimination. Les dossiers sur papier seront déchiquetés de façon sécuritaire dès que l'information aura été téléversée vers la base de données du Registre.

### **Demande de correction des renseignements personnels**

Les personnes inscrites qui veulent corriger ou modifier leurs renseignements personnels doivent le faire en remplissant le formulaire de demande d'information qui est disponible sur le site Web ([www.psw-on.ca](http://www.psw-on.ca)).

Le formulaire peut être retourné par courriel à [inquiries@psw-on.ca](mailto:inquiries@psw-on.ca) ou par la poste à l'adresse suivante : 222, rue St. Patrick Toronto (Ontario) M5T 1V4, À l'attention de : Registre ontarien des préposés aux services de soutien à la personne. Une fois la demande reçue, l'équipe du Registre corrigera vos renseignements personnels aussi rapidement que possible.

### **Violation des données**

En cas de violation des données ou si la base de données est compromise, le Registre prendra toutes les mesures nécessaires et raisonnables pour s'assurer d'aviser les personnes touchées dans les **cinq (5) jours ouvrables**.