

S-104 COLLECTE, UTILISATION, DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE CONSENTEMENT



Dans le but d'alléger le texte du présent document, le genre masculin est utilisé pour toute personne.

Version 1 approuvée le 19 février 2020

(auparavant DG-06)

Politique

Dans le cadre de l'appui que Valoris offre à un individu ou une famille, il faut recueillir, utiliser et possiblement divulguer des renseignements personnels dans le cadre du service offert.

Valoris préconise une approche centrée sur la personne et lors de son orientation aux services, la personne qui s'apprête à recevoir des services de Valoris donnera son consentement à la collecte, l'utilisation et la divulgation de ses renseignements personnels qui la concerne, sauf si la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF)* nous autorise à offrir un service sans le consentement.

La *LSEJF* autorise les sociétés d'aide à l'enfance (qui inclut Valoris) à exercer ses fonctions (qui inclut évaluer, réduire ou éliminer un risque de préjudice grave à une personne ou à lui fournir un service), et ce, sans l'obtention d'un consentement pour recueillir, utiliser ou divulguer des informations personnelles au sujet d'un individu. Valoris doit tout de même obtenir le consentement pour recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels dans certaines circonstances.

Un client peut révoquer son consentement en tout temps, ou en limiter sa portée.

La collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels doit être faite lorsque nécessaire pour les besoins de la prestation des services. Même si le consentement est donné, les employés de Valoris s'engagent à une utilisation raisonnable des informations personnelles.

La collecte d'information se fera par différents moyens, soit verbal, écrit ou électronique. La collecte d'information peut être directe par la personne ou son mandataire spécial ou de manière indirecte par une tierce partie.

L'utilisation sera raisonnable et limitée à la prestation de services ou pour évaluer, réduire ou éliminer un risque de préjudice grave.

La divulgation de renseignements personnels à une tierce partie ne peut se faire qu'avec le consentement informé et valide de la ou des personnes concernées, sauf si conforme à l'une des exceptions créées par la *LSEJF* ou une autre loi canadienne

Par exemple, la *LSEJF*, la *Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* et la *Loi de 2002 sur le système de justice*

pénale pour les adolescents créent certaines exceptions telles que s'il existe un risque à la sécurité de la personne ou d'une autre personne, ou si une ordonnance de la Cour l'autorise.

Le personnel de Valoris doit faire tous les efforts pour aider une personne qui a un handicap intellectuel à comprendre la portée d'un consentement à divulguer de l'information à son sujet à une tierce partie ou la personne peut nommer un mandataire spécial qui sera responsable du consentement.

Si l'information confidentielle demandée concerne une personne de plus de 16 ans déclarée incompétente pour signer un consentement à collecter, utiliser ou divulguer de l'information à son sujet, le personnel demandera à son tuteur légal ou à un adulte de sa famille ayant au moins 18 ans et démontrant de la maturité, de signer le consentement pour elle.

Sauf pour les exceptions soulignées dans la loi, les renseignements personnels sur la santé ne peuvent pas être recueillis, utilisés ou divulgués sans le consentement libre et éclairé du client concerné. Une exception à ceci est que les renseignements personnels sur la santé pertinents peuvent être partagés sans consentement préalable avec une société d'aide à l'enfance si celle-ci est en processus d'enquête ou conduit un groupe d'étude.

Procédure

1. Informer la personne

L'employé de Valoris expliquera clairement qu'il procède à une collecte d'information et que celle-ci sera utilisée pour offrir le service. Il expliquera aussi qu'il serait possible que l'information soit divulguée à une tierce partie avec son consentement, ou sans son consentement si une loi l'autorise.

2. Consentement pour la collecte, l'utilisation et la divulgation d'information personnelle

Selon le type de service offert et les lois en vigueur, l'employé de Valoris obtient de sa clientèle le consentement éclairé pour faire la collecte, l'utilisation et la divulgation d'information personnelle à son sujet. Un consentement est généralement donné par écrit sur le formulaire officiel de Valoris qui est signé et daté par la ou les personnes qui donnent leur consentement et par un témoin.

Consentement valide

Un consentement est valide lorsque la ou les personnes :

- a) le donnent au sujet des informations confidentielles à leur sujet, ou au sujet d'une personne dont il sont le mandataire désigné;
- b) ont été informées qu'ils peuvent donner, retirer ou limiter la portée de leur consentement;
- c) ont été informées de la nature et des conséquences de donner ou refuser leur consentement;
- d) ont les capacités intellectuelles de comprendre leur geste;
- e) ont donné leur consentement sans influence, menace ou coercition;
- f) ont été offert du temps pour consulter une tierce partie indépendante (ex : un avocat);
- g) connaissent la durée limitée de leur consentement;

- h) connaissent l'identité de la personne/agence qui recevra l'information et le type d'information divulguée.

3. Consentement implicite ou explicite

Selon les situations, le consentement peut être implicite (sans formulaire) ou explicite (avec formulaire signé). La personne est informée qu'elle peut révoquer, par écrit, son consentement, en tout temps.

4. Consentement verbal exceptionnel

Un consentement verbal peut être acceptable seulement :

- Lorsque le temps ne permet pas d'obtenir un consentement écrit et que la situation est urgente.
- Lorsque l'on n'a aucun doute sur l'identité de la personne qui donne son consentement.
- Lorsque l'information divulguée n'est pas de nature litigieuse.

L'employé qui obtient un consentement verbal doit en consigner les détails au dossier tel que : nom de la personne qui consent, la date de ce consentement et les limites de ce consentement. Il faut noter les mêmes informations dans les consentements écrits.

5. Retrait/refus/limitation du consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels

Selon le type de service offert et les lois en vigueur, le client peut refuser/retirer/limiter son consentement à la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels le concernant. Dans le cas où un client fait cette demande, l'employé portant son dossier doit s'assurer de l'informer des conséquences raisonnablement prévisibles du retrait/refus/limitation de son consentement sur les services et noter la conversation au dossier du client.

6. Capacité

Il est présumé que toute personne est apte à donner son consentement, peu importe l'âge, à moins que cette présomption soit déraisonnable dans les circonstances (ex : un bébé, un enfant de très bas âge ou une personne inconsciente).

Si une personne a été déclarée incompétente par un évaluateur de la capacité mentale approuvé par le gouvernement ou par un tribunal qui a établi que cette personne est incompétente après avoir évalué les capacités de cette personne, alors le mandataire désigné prendra les décisions ou donnera son consentement à sa place.

Si un employé de Valoris doit déterminer si la personne est apte à donner son consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation d'information à son égard, elle devra procéder au test suivant :

- Est-ce que la personne a la capacité de comprendre l'information que l'on va collecter, utiliser ou divulguer?
- Est-ce que la personne a la capacité de comprendre et prévoir les conséquences de ses choix quant à la collecte, l'utilisation ou la divulgation?

7. Partage d'information à l'interne

Le personnel de Valoris peut partager des informations confidentielles à d'autres membres du personnel, à des parents d'accueil/ressources de foyer partagé et à des

bénévoles dans le cadre de leurs fonctions (conférences de cas interne, transferts de cas, consultations, références internes, préparation du placement d'un enfant/adulte, etc.).

En ce qui a trait aux renseignements personnels de santé liés aux services de santé mentale ou de développement, le consentement du client ou de la personne responsable est nécessaire pour permettre le partage d'information dont les circonstances sont précisées au paragraphe ci-dessus.

Ceci n'inclut pas les communications avec des employés d'agences externes (conférences de cas, références) où un consentement valide de la personne est requis à moins qu'il s'agisse d'une divulgation sans consentement qui est permise par la LSEJF.

8. Divulgations à des tierces parties sans consentement

De façon générale, le personnel de Valoris ne divulgue pas les renseignements personnels dont il est le mandataire à des tierces parties, à moins d'avoir le consentement du client.

Valoris peut toutefois divulguer certains renseignements personnels lorsque la législation ontarienne sur la protection de la vie privée permet cette divulgation de renseignements personnels sans consentement, notamment :

- Afin de se conformer aux dispositions d'une loi telle que la *LSEJF*.
- Lors d'une situation d'urgence ayant une incidence sur la santé ou la sécurité d'un particulier.
- Dans une situation relative à un événement de famille afin de faciliter la communication.
- Pour prévenir un préjudice au client ou à une tierce partie (ex : informer une mère des antécédents d'agression sexuelle envers des enfants de son conjoint).
- Préparer le placement d'un enfant qui risque d'avoir besoin de protection dans un avenir proche, par exemple, communiquer avec la famille étendue.
- Si l'enfant ou le parent s'y identifie, pour communiquer avec les communautés des Premières nations, Inuits ou Métis identifiées.

Cependant, il est préférable d'informer au préalable la personne du motif et de notre intention de divulguer l'information confidentielle à son sujet pour qu'elle puisse le faire elle-même. Les services juridiques et le superviseur doivent être consultés et ils doivent approuver la divulgation sans consentement d'informations confidentielles.

Valoris peut fournir des informations sans le consentement de la personne au superviseur de programme du ministère, au coroner, à l'ombudsman et à l'avocat de la Couronne.

9. Documents/information divulguée

Seulement les informations recueillies et rédigées par ou pour Valoris peuvent être transmises à une tierce partie. Une consultation avec l'équipe juridique est requise pour la divulgation de documents rédigés par d'autres professionnels; ces demandes seront traitées en cas par cas.

10. Enquête de protection de l'enfance

Le personnel peut divulguer sans consentement des informations au policier et au médecin qui examinent l'enfant dans le cadre d'une enquête conjointe criminelle et/ou

de protection de l'enfance. Cependant, le personnel devra faire preuve de discrétion lorsqu'il interviewe les témoins, les sources de références et les collatéraux (professeurs). Lorsque l'enquête a confirmé l'agression d'un enfant, et que les parents doivent protéger leur enfant (victime), le dévoilement de l'identité de l'agresseur sans son consentement est approprié.

11. Médias

La publication ou l'utilisation médiatique de matériel identificatoire (photos, vidéo) concernant un enfant disparu ou le recrutement d'une famille d'accueil ou adoptive doit être autorisée par les porte-paroles officiels de l'agence. Cependant, le personnel doit faire les efforts nécessaires pour obtenir tous les consentements requis des personnes concernées.

12. Enfant de plus de 12 ans qui reçoit des services de « counselling »

La divulgation d'information confidentielle à une tierce partie, incluant ses parents/parents d'accueil, nécessite le consentement de l'enfant, pour un enfant de plus de 12 ans qui reçoit des services de « counselling », à moins que celui-ci soit jugé incapable. À ce moment, son parent ou mandataire spécial ou tuteur légal doit consentir à sa place.

Si l'enfant a moins de 12 ans et que Valoris détermine que l'enfant comprend bien l'étendu et les conséquences reliées à son consentement, cet enfant de moins de 12 ans devra consentir à la divulgation d'information confidentielle à une tierce partie, incluant ses parents/parents d'accueil.

13. Jeunes contrevenants

Il est illégal de publier ou divulguer de l'information identifiant un adolescent aux prises avec le système de justice, sauf si cet adolescent de 14 ans et plus a été reconnu coupable et a reçu une condamnation pour adulte ou pour adolescent pour un acte criminel très grave tel un meurtre, homicide involontaire, agression sexuelle. Son dossier criminel est alors traité comme celui d'un adulte.

Le gestionnaire du dossier et de l'information au sujet d'un jeune contrevenant est son agent de probation. Il est préférable que ce dernier partage l'information selon les exigences de la Loi sur le système de justice pénale des adolescents. Cependant, le personnel de Valoris travaillant auprès d'un jeune contrevenant peut divulguer l'information nécessaire aux parents d'accueil, aux autorités scolaires, aux professionnels de la santé ou autres. La divulgation des informations doit être nécessaire pour assurer la sécurité des étudiants, du personnel et autres personnes, pour assurer que l'adolescent se conforme aux conditions de l'ordonnance, aux conditions de probation et de liberté sous surveillance, à ses travaux communautaires et pour faciliter sa réhabilitation. Il est préférable que l'adolescent soit présent durant le partage de ces informations ou qu'il ait donné son consentement écrit.

Les informations reçues au sujet d'un jeune contrevenant doivent être conservées séparément dans son dossier et détruites lorsque l'information n'est plus requise, par exemple, à la fin d'une ordonnance de probation. Tout document officiel émis par la Cour (ex : ordonnance de probation) ou un policier (ex : engagement) ne peut pas être téléchargé dans CPIN ou Matrix. Les informations au sujet des accusations ou des conditions du jeune peuvent toutefois être inscrites dans une note évolutive.

14. Enfant confié aux soins de Valoris

Le consentement de l'enfant confié aux soins est requis pour tout sujet important dans la vie de celui-ci. Le personnel de Valoris doit l'aviser de ce droit et lui faire signer un consentement qui donne l'autorisation au personnel de Valoris de partager de l'information à son sujet à ses parents, ses parents d'accueil, ses professeurs et aux professionnels de la santé.

Lorsque l'information concerne un enfant confié aux soins de Valoris (à l'exception des ententes de soins temporaires où le parent n'a pas donné son consentement), le personnel et les parents d'accueil peuvent divulguer des renseignements personnels au sujet de l'enfant sans consentement à des personnes responsables de services connexes (professeurs, professionnels de la santé) si ces renseignements sont nécessaires pour l'offre de ce service connexe. Cependant, ils ne peuvent pas divulguer d'informations confidentielles concernant ses parents ou sa fratrie durant ces échanges.

15. Révision de l'information divulguée

Le personnel doit vérifier les documents transmis afin de s'assurer que les renseignements personnels concernant des tierces parties qui n'ont pas donné leur autorisation ne soit pas révélés. Le nom et les renseignements personnels au sujet des personnes qui n'ont pas donné leur consentement doivent être caviardés avant la transmission de l'information.

Le personnel doit s'assurer de protéger l'identité d'une personne qui a fait un signalement de protection de l'enfance.

16. Méthode de divulgation

Avec le consentement requis ou selon les lois prescrites, le personnel de Valoris peut faire suite à une demande d'information verbalement ou par écrit, en faisant parvenir une copie des documents ou un résumé de l'information au dossier.

17. Exception : Dossiers d'adoption/Cause devant une Cour civile

Les dossiers d'adoption sont strictement confidentiels. Le consentement de l'enfant adopté, de ses parents naturels ou de ses parents adoptifs ne permet, en aucun temps, la divulgation d'information confidentielle. Les règlements de la législation concernant l'adoption et le partage d'information identificatoire doivent être respectés dans ces cas. L'information confidentielle concernant une cause devant une Cour civile où l'agence n'est pas reconnue comme un parti officiel n'est transmise qu'à la suite d'une ordonnance de la Cour ou à la réception d'un *subpoena*.

18. Témoignage en Cour

Un témoin assermenté n'est plus lié par son obligation de préserver la confidentialité pendant son témoignage en Cour.

Définition

Renseignement personnel et confidentiel :

Tout renseignement que nous avons à propos d'un individu auquel nous offrons un service, ou qui pourrait ultimement mener à l'identification de l'individu à partir de ce renseignement. L'unique fait de confirmer ou infirmer que nous desservons cet individu est aussi un renseignement personnel et confidentiel. Cette information peut être sous forme papier, électronique, audio digitale, photo, vidéo, etc. Des exemples de renseignements personnels sont :

- La race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, l'âge, le sexe, l'orientation sexuelle ou l'état matrimonial ou l'état familial du particulier.
- Les antécédents médicaux, psychiatriques, psychologiques, criminels ou professionnels du particulier.
- Tout numéro, symbole ou autre détail identificatoire attribué au particulier (ex. carte santé ou permis de conduire).
- L'adresse, le numéro de téléphone, les empreintes digitales ou le groupe sanguin du particulier.
- Les lettres que nous avons reçues par le particulier qui est implicitement ou explicitement d'une nature privée ou confidentielle et les réponses à cette correspondance qui divulgueraient le contenu de la correspondance initiale.
- Les opinions ou points de vue personnels du particulier, sauf s'ils se rapportent à une autre personne.
- Les points de vue ou les opinions d'une autre personne au sujet du particulier.
- Le nom du particulier lorsqu'il figure parmi d'autres renseignements personnels qui le concernent ou lorsque la divulgation du nom révélerait d'autres renseignements personnels à son sujet.

Références

- Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé
- Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (LSEJF), partie X
- Loi de 2002 sur le système de justice pénale pour les adolescents du Canada
- Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle
- S-102 Accès aux renseignements personnels des particuliers et rectification
- S-103 Confidentialité et protection de la vie privée
- S-105 Plaintes de la clientèle
- A-101 Les communications
- RH-116 Sanctions disciplinaires
- A-301 Autorisation et utilisation des systèmes informatiques et des sources de données de Valoris