



Politiques et procédures relatives à la protection des renseignements personnels

Préambule

Le Collège canadien des leaders en santé (CCLS) s'engage à protéger, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, les renseignements de nature personnelle recueillis dans l'exercice de ses activités. Le texte ci-dessous expose la teneur de l'engagement du CCLS concernant le respect de la vie privée, de la confidentialité et des renseignements personnels. Les politiques s'inspirent des principes énoncés dans l'Annexe 1 de la Loi.

Au sens de la Loi, on entend par « renseignement personnel » : *tout renseignement concernant un individu identifiable, à l'exclusion du nom et du titre d'un employé d'une organisation et des adresses et numéro de téléphone de son lieu de travail*. Les renseignements figurant sur une carte d'affaires n'entrent pas dans cette définition et ne sont donc pas assujettis à la Loi ni aux politiques exposées ci-après.

Politiques	Procédures
<p>1. <u>Responsabilité</u></p> <p>1.1 Le président-directeur général du CCLS est responsable de la conformité de l'organisme à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i>, mais peut désigner un autre employé ou un agent pour agir en son nom.</p> <p>1.2 Par voie contractuelle ou autre, le CCLS s'assure que les renseignements personnels qu'il recueille sont protégés au cours de leur traitement par une tierce partie.</p>	<p>Lorsqu'il délègue des tâches et des responsabilités prévues dans la Loi ou les politiques du CCLS, le président-directeur général en informe par écrit les employés et les agents.</p> <p>Lorsque le CCLS doit confier des renseignements personnels à un entrepreneur, pour leur traitement ou à d'autres fins, le gestionnaire, systèmes informatiques, doit veiller à ce que le contrat comporte des dispositions prévoyant :</p> <ul style="list-style-type: none">▪ l'usage et la communication des renseignements aux seules fins stipulées dans le contrat;▪ le recours à des moyens physiques, administratifs et techniques pour empêcher l'accès, l'utilisation, la divulgation ou la destruction non autorisés des renseignements personnels – en conformité des normes établies;▪ l'accès restreint aux seuls employés et agents de l'entrepreneur qui « doivent savoir »;▪ la signature, par les employés, d'un engagement de respecter le caractère confidentiel des renseignements;▪ le droit du CCLS de vérifier si l'entrepreneur respecte les dispositions contractuelles.

Politiques	Procédures
<p>1.3 Le CCLS met en place des politiques et des pratiques relatives à la protection des renseignements personnels; notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) des procédures pour protéger les renseignements personnels; b) des procédures pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements et y donner suite; c) des séances de formation du personnel et la transmission au personnel de l'information relative aux politiques et pratiques du CCLS; et d) la diffusion de documents explicatifs concernant les politiques et les procédures du CCLS. 	<ul style="list-style-type: none"> a) Voir les procédures de la section 7 b) Voir les procédures de la section 10 c) Voir les procédures de la section 7 d) Voir les procédures de la section 8
<p>2. <u>Détermination des fins de la collecte des renseignements</u></p> <p>2.1 Le CCLS détermine et documente les fins de la collecte de renseignements personnels.</p> <p>2.2 Le CCLS communique aux personnes concernées, avant la collecte ou au moment de celle-ci, les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis. Cette communication peut être faite de vive voix ou par écrit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) L'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS exigeant la collecte de renseignements personnels rédige un énoncé des fins de cette collecte. b) L'employé ou l'agent consulte ensuite les groupes ou comités consultatifs existants. c) L'employé ou l'agent soumet l'énoncé des fins au président-directeur général. d) Lorsque le texte a été approuvé par le président-directeur général, l'employé ou l'agent : <ul style="list-style-type: none"> ▪ incorpore l'énoncé dans la documentation du programme ou service; et ▪ fournit l'énoncé à toute personne qui en fait la demande. <p>L'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS exigeant la collecte de renseignements personnels veille à ce que les fins approuvées soient communiquées aux personnes concernées avant la collecte au moment de celle-ci, par les moyens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) intégrer un avis dans les formulaires de demande, d'inscription par écrit : b) intégrer l'énoncé des fins dans les brochures, les dépliants et toute autre documentation décrivant le programme ou le service; c) expliquer les fins de vive voix lorsque l'information est recueillie verbalement (p. ex., par téléphone).

Politiques	Procédures
<p>2.3 Avant de se servir de renseignements personnels à des fins non précisées antérieurement, les nouvelles fins doivent être précisées avant l'utilisation. À moins que ces nouvelles fins ne soient prévues par une loi, le CCLS doit obtenir le consentement de la personne concernée avant d'utiliser les renseignements.</p> <p>2.4 Les employés et les agents du CCLS qui recueillent des renseignements personnels doivent être en mesure d'expliquer à la personne concernée à quelles fins ces renseignements sont destinés.</p>	<p>L'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS exigeant la collecte de renseignements personnels doit :</p> <p>a) veiller à ce que toute nouvelle fin soit documentée, approuvée et communiquée selon les procédures établies en 2.1 et 2.2; et</p> <p>b) obtenir le consentement des personnes concernées (voir procédure XX) pour l'utilisation des renseignements aux nouvelles fins, à moins que celles-ci ne soient prévues par une loi.</p> <p>L'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS exigeant la collecte de renseignements personnels doit s'assurer que les personnes qui effectuent cette collecte sont capables d'en expliquer les fins.</p>
<p>3. <u>Consentement</u></p>	
<p>3.1 Le CCLS doit obtenir le consentement de la personne concernée à l'égard de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de renseignements personnels à son sujet, ou à l'égard de nouvelles fins auxquelles sont destinés des renseignements recueillis auparavant.</p> <p>3.2 Le CCLS présume que le consentement a été donné implicitement lorsque la personne concernée a rempli et soumis un formulaire de demande, d'inscription ou de commande sur lequel sont précisées les fins auxquelles les renseignements personnels sont destinés, ou lorsque ces fins sont déterminées dans la documentation fournie à la personne au sujet d'un programme.</p> <p>Le CCLS fait un effort raisonnable pour que la personne soit informée des fins déterminées, de sorte que celle-ci comprenne la manière dont les renseignements seront utilisés ou communiqués.</p> <p>Le CCLS ne peut pas exiger d'une personne qu'elle consente à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements autres que ceux qui sont nécessaires pour la fourniture d'un produit ou d'un service.</p> <p>3.3 Au besoin, le CCLS cherche à obtenir un consentement explicite, compte tenu des attentes raisonnables de la personne et de la</p>	<p>Lorsque des renseignements personnels sont recueillis, l'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS veille à ce que la personne concernée ait donné son consentement de façon implicite ou explicite.</p> <p>L'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS veille à ce que tous les formulaires de demande, d'inscription et de commande et la documentation connexe:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ mentionnent les fins de la collecte de renseignements; ▪ comportent l'énoncé suivant : <i>Lorsque vous soumettez un formulaire rempli, le CCLS tient pour acquis que vous avez donné votre consentement implicite à la collecte des renseignements personnels demandés et à l'utilisation de ces renseignements aux fins énoncées; et</i> ▪ prévoient des cases où la personne pourra indiquer en les cochant qu'elle refuse que les renseignements personnels la concernant soient divulgués à des fins non essentielles au programme ou au service (par exemple dans le répertoire des membres ou sur la liste des participants à une conférence). <p>L'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS s'assure de l'obtention d'un consentement explicite à la</p>

Politiques	Procédures
sensibilité des renseignements.	collecte, l'usage ou la communication des renseignements personnels dans les situations suivantes : a) le consentement implicite serait déraisonnable; ou b) les renseignements sont sensibles.
<p>3.4 Le CCLS ne doit jamais obtenir de consentement par un subterfuge.</p> <p>3.5 Une personne peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve de restrictions prévues par une loi ou un contrat et d'un préavis raisonnable. Le CCLS doit informer la personne des conséquences de son retrait.</p>	<p>Aucune procédure.</p> <p>L'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS veille à ce que:</p> <p>a) la personne soit informé des conséquences du retrait de son consentement (p. ex., si le CCLS ne peut utiliser les renseignements personnels figurant sur un formulaire de demande, la demande ne pourra être traitée); et b) les renseignements ne soient ni utilisés ni communiqués si la personne a retiré son consentement.</p>
<p>4. <u>Limitation de la collecte</u></p> <p>4.1 Le CCLS ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées.</p> <p>4.2 Le CCLS précise la nature des renseignements recueillis comme partie intégrante de ses politiques et pratiques concernant le traitement des renseignements.</p> <p>4.3 Le CCLS procède à la collecte de renseignements de façon honnête et licite.</p>	<p>L'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS examine les formulaires de demande, d'inscription ou de commande pour s'assurer que seuls les renseignements nécessaires aux fins déterminées soient recueillis.</p> <p>L'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS veille à ce que l'information publique au sujet des programmes et services mentionne la nature des renseignements personnels recueillis.</p> <p>a) Un employé ou un agent qui estime que des renseignements personnels sont recueillis par des moyens malhonnêtes ou illicites doit en informer le président-directeur général. b) Le président-directeur général fait enquête et prend des mesures correctives s'il y a lieu.</p>
<p>5. <u>Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation</u></p> <p>5.1 Le CCLS ne peut utiliser les renseignements personnels à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige.</p>	<p>L'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS veille à ce que les renseignements personnels soient utilisés aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf dans les cas suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la personne concernée a consenti à un autre

Politiques	Procédures
<p>5.2 Le CCLS ne peut communiquer les renseignements personnels à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige.</p>	<p>usage; ou</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'usage est prescrit par une loi. <p>L'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS veille à ce que les renseignements personnels soient communiqués aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf dans les cas suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ la personne concernée a consenti à la communication à d'autres fins; ou ▪ la communication est prescrite par une loi.
<p>5.2 Le CCLS ne doit conserver les renseignements personnels que pendant le temps nécessaire à la réalisation des fins déterminées et prévoir une durée minimale et maximale de conservation.</p> <p>5.3 Les renseignements personnels dont le CCLS n'a plus besoin aux fins précisées doivent être détruits, effacés ou dépersonnalisés. On doit disposer des renseignements de telle sorte qu'ils ne puissent être consulté, utilisés ou communiqués sans autorisation.</p>	<p>a) Le gestionnaire, systèmes informatiques et la gestionnaire des services aux membres établissent un calendrier prévoyant des périodes minimales et maximales de conservation des divers types de renseignements personnels recueillis par le CCLS.</p> <p>b) Lorsque le calendrier est approuvé par le président-directeur général, la gestionnaire des services aux membres en fait la distribution à tous les employés et agents et ces derniers sont tenus de le respecter.</p> <p>a) La gestionnaire des services aux membres établit une procédure de disposition des renseignements personnels recueillis par le CCLS.</p> <p>b) Lorsque la procédure est approuvée par le président-directeur général, la gestionnaire des services aux membres en fait la distribution à tous les employés et agents et ces derniers sont tenus de la respecter.</p>
<p>6. Exactitude</p> <p>6.1 Le CCLS veille à ce que Les renseignements personnels soient aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés, afin de réduire au minimum la possibilité que des renseignements inappropriés soient utilisés pour prendre une décision au sujet de la personne concernée.</p> <p>6.2 Le CCLS met systématiquement à jour les renseignements personnels dans les seuls cas où cette opération s'impose pour atteindre les fins auxquelles ces renseignements ont été recueillis.</p>	<p>L'employé ou l'agent responsable de chaque programme ou service du CCLS prend des mesures raisonnables pour que les renseignements personnels soient précis, complets et à jour en fonction des fins déterminées.</p> <p>a) La gestionnaire des services aux membres veille à ce que les membres puissent, au moment du renouvellement annuel de leur adhésion, revoir et mettre à jour les renseignements personnels les concernant qui sont versés dans la base de données du CCLS.</p> <p>b) À d'autres fins, l'employé ou l'agent</p>

Politiques	Procédures
	<p>responsable de chaque programme ou service du CCLS met à jour les renseignements personnels dans les seuls cas où cette opération s'impose pour atteindre ces fins.</p>
<p>7. Mesures de sécurité</p> <p>7.1 Le CCLS prend des mesures de sécurité pour protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisées.</p> <p>Les méthodes de protection du CCLS comprennent :</p> <p>a) des moyens matériels, par exemple la restriction de l'accès à ses bureaux;</p> <p>b) des mesures administratives, par exemple la signature, par le personnel, d'un engagement à respecter la confidentialité des renseignements obtenus; et</p> <p>c) des mesures techniques, par exemple l'usage de mots de passe et de coupe-feu.</p>	<p>Le gestionnaire, systèmes informatiques doit :</p> <p>a) protéger les renseignements personnels sur support électronique contre la perte ou le vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisées, et prendre à cette fin les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • élaborer et mettre en œuvre des procédures et des méthodes sûres de collecte, d'accès, de conservation, de destruction, de stockage, de transfert et de divulgation des renseignements personnels sur la santé, et en surveiller l'application; • mettre en place des technologies de renforcement de la sécurité des renseignements personnels sur la santé; • établir et tenir à jour des plans de récupération en catastrophe des données des systèmes d'information; • riposter aux atteintes à la sécurité des ordinateurs et prendre des mesures pour prévenir des incidents similaires dans le futur; • tenir à jour un inventaire détaillé du matériel, des logiciels et des données informatiques; et • tenir à jour les contrôles de système et les listes de vérification. <p>b) protéger les renseignements personnels sur d'autres supports contre la perte ou le vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisées, et prendre à cette fin les mesures suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en œuvre des procédures et des méthodes de protection des renseignements personnels sur la santé contre les risques susmentionnés, et en surveiller l'application; • désigner les membres du personnel qui seront responsables des diverses procédures; et • vérifier régulièrement l'efficacité des mesures de protection. <p>c) élaborer, mettre en œuvre et surveiller l'application :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des contrôles d'accès aux bureaux du

Politiques	Procédures
<p>7.3 Le CCLS sensibilise son personnel à l'importance de protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels.</p>	<p>CCLS;</p> <ul style="list-style-type: none"> • des contrôles de sécurité et de surveillance des visiteurs; • des méthodes de disposition sécuritaire et de destruction des dossiers non électroniques contenant des renseignements personnels sur la santé; et • d'autres mesures générales de sécurité au CCLS. <p>La gestionnaire, direction des finances veille à ce que tous les nouveaux employés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • reçoivent un exemplaire des présentes politiques et procédures, et • signent, comme condition d'emploi, un engagement à respecter le caractère confidentiel des renseignements personnels.
<p>8. <u>Transparence</u></p> <p>8.1 Le CCLS rend facilement accessible l'information sur ses politiques et ses pratiques de gestion des renseignements personnels; notamment:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) le nom ou la fonction de même que l'adresse du président-directeur général qui est responsable de la politique et des pratiques du CCLS et à qui il faut acheminer les plaintes ou les demandes de renseignements; b) la description du moyen d'accès aux renseignements personnels que possède le CCLS; c) la description du genre de renseignements personnels que possède le CCLS, y compris une explication générale de l'usage auquel ils sont destinés; d) une copie de toute brochure ou autre document d'information expliquant la politique, les normes ou les codes du CCLS; et e) la nature des renseignements personnels communiqués aux organisations connexes. 	<p>La gestionnaire, marketing et communications veille à ce que les informations énumérées dans la présente politique soient accessibles au public sur support papier ou sur le site Web du CCLS.</p>
<p>9. <u>Accès aux renseignements personnels</u></p> <p>9.1 Une personne peut contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements qui la concernent.</p> <p>9.2 Lorsqu'une personne démontre que des renseignements personnels sont inexacts ou</p>	<p>Lorsqu'une personne demande que des renseignements personnels à son sujet soient modifiés, l'employé ou l'agent :</p> <ol style="list-style-type: none"> a) effectue les modifications simples et sans conséquence (par exemple un changement d'adresse); ou

Politiques	Procédures
<p>incomplets, le CCLS apporte les modifications nécessaires à ces renseignements. En outre:</p> <p>a) s'il y a lieu, le CCLS transmet les renseignements modifiés aux tiers ayant accès à l'information en question; et</p> <p>b) lorsqu'une contestation n'est pas réglée à la satisfaction de la personne concernée, le CCLS prend acte de l'objet de la contestation et, s'il y a lieu, informe les tierces parties ayant accès aux renseignements que la contestation n'a pas été réglée.</p> <p>9.6 Le CCLS répond normalement à une demande d'accès dans un délai de 30 jours et sans frais pour le demandeur.</p>	<p>b) achemine la requête à l'employé ou l'agent approprié et celui-ci apportera les modifications.</p> <p>Lorsqu'il s'agit de modifications importantes, l'employé qui reçoit la requête peut demander à la personne de présenter celle-ci par écrit et d'y joindre des pièces justificatives. En pareil cas, la gestionnaire des services aux membres:</p> <p>a) clarifie la teneur de la requête avec le demandeur;</p> <p>b) examine la requête pour déterminer si les modifications demandées sont appropriées; et</p> <p>c) répond par écrit au demandeur dans un délai de 30 jours et lui précise:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ si les modifications ont été apportées ou non; ▪ les raisons pour lesquelles une modification quelconque n'a pas été apportée; ▪ qu'une note expliquant le différend a été versée au dossier de la personne; et ▪ si la modification ou un avis de contestation sera transmis aux tierces parties ayant reçu les données originales.
<p>10. Possibilité de porter plainte</p> <p>10.1 Toute personne peut porter plainte au président-directeur général du CCLS à l'égard du non-respect des présentes politiques ou de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i>.</p> <p>10.2 Le CCLS informe les personnes qui présentent une demande de renseignements ou déposent une plainte de la procédure à suivre en l'occurrence.</p> <p>10.3 Le CCLS fait enquête sur toutes les plaintes. Si une plainte est jugée fondée, le CCLS prend les mesures appropriées, y compris la modification de ses politiques et de ses pratiques au besoin.</p>	<p>a) Lorsqu'une personne s'informe de la façon dont elle peut porter plainte, l'employé ou l'agent lui fait part des présentes procédures.</p> <p>b) Toute personne qui veut porter plainte à l'égard du non-respect des présentes politiques ou de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i> doit le faire par écrit et acheminer sa plainte au président-directeur général.</p> <p>c) À la suite d'une enquête, le président-directeur général informe par écrit le plaignant au sujet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ des constatations; ▪ des mesures prises, le cas échéant; ▪ du droit du plaignant d'interjeter appel auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada.