

## **Politique de confidentialité et protection des renseignements personnels**

Devant le développement des nouveaux outils de communication, il est nécessaire de porter une attention particulière à la protection de la vie privée. C'est pourquoi, comme travailleuse sociale, je m'engage à respecter la confidentialité des renseignements personnels collectés.

Sur les plans éthique et législatif, les travailleuses sociales sont tenues de protéger la vie privée de leurs clients et toute personne amenée à travailler avec moi doit signer une entente de confidentialité qui assure aux clients la protection de leur vie privée.

### **Protection des renseignements personnels des clients**

Conformément à la législation fédérale relative à la protection de la vie privée, j'ai mis en œuvre ces politiques concernant la collecte et la protection des renseignements confidentiels.

### **Quels sont les renseignements recueillis et à quelles fins sont-ils utilisés ?**

Dans le cadre de mes activités, je peux traiter différents types de renseignements personnels, dont :

- ❖ Des coordonnées, tels les noms et prénoms, l'adresse postale, l'adresse courriel, le numéro de téléphone, la date de naissance des personnes qui consultent (enfants et parents) ;
- ❖ Des renseignements personnels sur le profil de la personne évaluée ou en suivi que vous choisissez de me fournir au travers des formulaires ou des rencontres ;
- ❖ Des renseignements relatifs aux services rendus et aux rendez-vous ;
- ❖ Des informations relatives aux transactions et aux paiements, comme le mode de paiement utilisé, la date et l'heure, le montant du paiement et autres informations connexes.

Les renseignements personnels collectés sont recueillis au travers de formulaires et grâce à l'interactivité établie entre vous et moi. Ces renseignements sont recueillis pour plusieurs raisons :

- ❖ Pour correspondre avec le client ;
- ❖ Pour orienter les services ;
- ❖ Pour prendre les rendez-vous ;

- ❖ Pour repérer les clients et les dossiers associés ;
- ❖ Pour communiquer avec les clients au besoin (p. ex., changements apportés aux rendez-vous) ;
- ❖ Pour des fins administratives et comptables, y compris le recouvrement des paiements et la facturation aux tiers payeurs ;
- ❖ Pour consigner et faciliter l'élaboration et la prise en charge d'une évaluation du fonctionnement social et du suivi social.

## **Consentement**

Le consentement du client est obtenu de façon verbale dans le cadre du premier contact téléphonique ainsi qu'au moment de la première rencontre d'évaluation du fonctionnement social lors de la signature du contrat de service. Par la suite, en continuant de participer à l'évaluation du fonctionnement social et au suivi social, le client continue à donner son consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels pour les fins de sa démarche. Cette confidentialité peut, toutefois, être partagée avec d'autres travailleurs sociaux dans un unique but de supervision ou de consultation. Dans tous les autres cas, le consentement du parent ou du jeune s'il a plus de 14 ans reste nécessaire pour toute communication ou transmission d'informations sur le dossier.

## **Voici ce à quoi les clients peuvent s'attendre :**

- ❖ Les renseignements personnels ne sont pas utilisés, divulgués ou conservés pour des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que le client n'ait donné son consentement à cet effet ;
- ❖ Les renseignements personnels collectés sont conservés dans un environnement sécurisé. Les personnes travaillant avec moi sont tenues de respecter la confidentialité de vos informations ;
- ❖ Certains renseignements personnels peuvent être divulgués sans le consentement du client si la loi l'exige ou l'autorise (voir la rubrique Limites de la confidentialité) ;
- ❖ Les renseignements personnels sont uniquement divulgués aux tiers payeurs au besoin afin d'assurer le paiement des services ou la continuité des soins, le cas échéant ;
- ❖ Tous les efforts sont déployés pour veiller à l'exactitude des renseignements personnels ;
- ❖ Les renseignements personnels, sous format papier et électronique, sont conservés en toute sécurité.

## **Limites de la confidentialité :**

En matière d'exception à la règle de confidentialité, une travailleuse sociale a l'obligation légale de :

- ❖ Prévenir une victime potentielle qu'un client a l'intention de lui causer un préjudice ;
- ❖ Prévenir les autorités et les professionnels de la santé compétents lorsqu'elle a un motif raisonnable de croire qu'un danger imminent de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables (ex. suicide, homicide) ;
- ❖ Communiquer le dossier d'un client lorsqu'il est exigé par un tribunal ;
- ❖ Répondre, sous serment, aux questions posées par la Cour en tant que témoin devant un tribunal ;
- ❖ Répondre à toutes les questions de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec si le comportement éthique d'une travailleuse sociale fait l'objet d'une enquête ;
- ❖ Signaler aux autorités compétentes tout cas d'abus ou d'exploitation d'un enfant, d'une personne âgée ou d'une personne handicapée ;
- ❖ Signaler un cas d'abus ou d'exploitation d'un client par un professionnel de la santé.

## **Sécurité**

Comme travailleuse sociale, je m'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger les renseignements personnels enregistrés sur support électronique ou sur papier. Toutefois, comme aucun mécanisme n'offre une sécurité maximale, une part de risque est toujours présente lorsqu'Internet est utilisé pour transmettre des renseignements personnels. Concernant la comptabilité et la tenue de dossier (Psylio), la messagerie courriel (Google) et les rencontres par vidéoconférence (Google Meet), les logiciels et applications utilisent également des mesures de sécurité reconnues pour assurer la confidentialité et la protection des données.

## **Les droits du client**

- ❖ Les clients ont le droit de savoir pourquoi leurs renseignements personnels sont recueillis, comment ils sont utilisés et à qui ils sont communiqués ;
- ❖ Les clients ont le droit de demander un accès approprié à leurs renseignements personnels. Des frais peuvent s'appliquer pour traiter cette demande d'accès ;

- ❖ Les clients ont le droit de contester l'exactitude et l'exhaustivité de leurs renseignements et de demander une modification à ceux-ci ;
- ❖ Pour toute demande d'accès aux renseignements personnels, les clients doivent s'adresser à la personne responsable des renseignements personnels.

### **Droits d'opposition et de retrait**

Je m'engage à vous offrir un droit d'opposition et de retrait quant à vos renseignements personnels. Pour pouvoir exercer ces droits, vous pouvez communiquer avec moi par courrier postal ou par courriel :

Audrey-Anne Grou - Travailleuse sociale  
207 rue Laurier, Terrebonne (QC) J6W 2W3  
aagrou.ts@gmail.com

### **Personne responsable de la protection des renseignements personnels**

Conformément à la législation PL64 (Loi 25), j'assume le rôle de responsable de la protection des renseignements personnels pour les clients qui me consultent.

### **Si vous croyez être victime d'un bris de confidentialité**

Si vous avez été impliqué dans un incident touchant la confidentialité de vos informations personnelles, prière de m'aviser, aux coordonnées ci-haut mentionnées. Je m'engage à faire suite à votre demande dans les meilleurs délais et à corriger toutes situations fautives le plus rapidement possible.

### **Législation**

Je m'engage à respecter les dispositions législatives énoncées dans la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels. Pour en savoir plus sur la Loi 25, consulter le site du Gouvernement du Québec.