



POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

SÉRÉNITÉ

Date de dépôt officiel: 2023-08-30

I. OBJET DE LA POLITIQUE

Le présent document constitue la politique officielle de protection des renseignements personnels de SÉRÉNITÉ afin de protéger les clients, les mandats, leurs proches qui ont été obtenus dans le cadre de ses opérations en conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et le code de déontologie de l'*Ordre des travailleurs sociaux et thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec* (OTSTCFQ).

II. CONTEXTE

SÉRÉNITÉ est une firme de travailleurs sociaux privée réalisant des évaluations psychosociales pour la mise en place de régimes de protection, des évaluations de maintien à domicile et de l'accompagnement aux familles. Nos mandats consistent essentiellement à évaluer, recommander et appuyer des mesures pour assurer la sécurité et le bien-être de nos clients et des mandants.

Pour nous acquitter de notre tâche dans le respect des principes et valeurs de SÉRÉNITÉ et ce en conformité avec les meilleures pratiques ainsi que le code de déontologie de l'OTSTCFQ, nous avons développé une politique de protection des renseignements personnels conforme aux lois fédérales et provinciales en vigueur.

Dans le cadre de nos mandats, il s'avère nécessaire d'obtenir certaines informations privées, personnelles et confidentielles. Qu'il s'agisse d'informations nominales, médicales ou légales, il est de notre devoir le plus strict de recueillir seulement les informations nécessaires à l'exécution de nos mandats, et lorsqu'exigé, de partager ces informations avec des collaborateurs répondant aux mêmes exigences légales, déontologiques et morales. Nous reconnaissons également le privilège, à nos clients, aux mandants et à leurs proches, de bénéficier d'une quiétude d'esprit quant à la protection, l'utilisation, et la disposition des informations une fois notre mandat accompli et que les délais de conservations sont échus.

Cette politique sera révisée périodiquement afin de se conformer à d'éventuels amendements législatifs, de changements déontologiques ou d'améliorations des pratiques de l'entreprise. Il est donc important de consulter la section de notre site Internet pour bien comprendre les plus récentes dispositions en vigueur qui régissent l'ensemble de nos mandats.

Dans cette politique de confidentialité, le terme « Renseignements personnels » désigne toute information liée à une personne identifiable. Une personne est considérée comme identifiable lorsque les informations peuvent raisonnablement permettre son identification, que ce soit de manière indépendante ou en conjonction avec d'autres données.

III. OBJECTIFS

Respecter la législation fédérale et provinciale relative au respect de la vie privée et de la protection des renseignements personnels.

Réviser et adapter nos pratiques de façon continue afin d'optimiser la collecte d'informations personnelles et confidentielles de nos clients, des mandants et de leurs proches nécessaires à la réalisation de nos mandats.

Assurer la confidentialité des informations personnelles reçues dans le cadre de nos opérations en garantissant un environnement sécuritaire et fonctionnel ainsi qu'une gestion rigoureuse des dossiers et de leur disposition.

Bâtir et renforcer la confiance de nos clients, des mandants et de leurs proches à l'endroit de SÉRÉNITÉ, ses actionnaires, ses employés et ses collaborateurs.

Offrir une tranquillité d'esprit respectueuse de la confiance que nos clients et collaborateurs nous reconnaissent en agissant avec diligence et transparence et ce, en faisant preuve de la plus grande intégrité dans le traitement des demandes d'information, en accord avec les plus hautes normes de qualité que se fixe l'entreprise.

IV. CHAMP D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

- Informations personnelles des clients, des mandants, et de leurs proches;
- Dossiers santé et évaluations médicales des clients;
- Dossiers légaux des clients;
- Notes de dossier des travailleurs sociaux;
- Évaluations psychosociales des majeurs (mandants) inaptes;
- Renseignements personnels des collaborateurs.

V. RÈGLES DE LA POLITIQUE

A. COLLECTION DES DONNÉES

Parmi les informations personnelles susceptibles d'être recueillies à votre sujet, on retrouve :

- Les coordonnées des clients, des mandants et de leurs proches telles que le nom, le lien, l'adresse postale, le numéro de téléphone et l'adresse courriel;
- Les informations financières du mandant (revenus, dépenses, actif et passif) ainsi que le nom et coordonnées des institutions financières et les informations figurant sur les relevés bancaires personnels;
- Les renseignements médicaux du mandant incluent son numéro d'assurance maladie, son diagnostic, le nom des médecins traitants ainsi que toutes les informations contenues aux dossiers médicaux qui nous sont fournis par les services d'archives des institutions de santé publique et privée incluant, mais sans s'y limiter, les notes d'observation, CTMSP, OEMC, OCCI, ISO-SMAF, Tests Folstein, MMSE, MoCA, liste des médicaments et rapports de professionnels.
- Les informations et documents légaux versés à la déclaration solennelle du client (requérant), la procuration générale et le mandat en cas d'inaptitude du mandant. Ces documents incluent les noms du requérant, du mandataire ainsi que des mandataires substitués.

En nous communiquant vos renseignements personnels, nous considérons que vous donnez votre accord pour leur collecte et leur utilisation conformément aux objectifs spécifiquement précisés au moment de la collecte ou tels que définis dans cette politique protection des renseignements personnels.

Nous n'effectuons aucune collecte de renseignements personnels à votre sujet de manière arbitraire, à moins que vous ne les fournissiez volontairement.

B. ACCÈS AUX DONNÉES

En partageant vos informations personnelles, vous manifestez votre confiance envers notre organisation. Nous sommes reconnaissants de cette marque de confiance. SÉRÉNITÉ ne divulguera vos données personnelles que dans le cadre de notre mandat, et ce, de manière limitée. Si vous souhaitez retirer votre autorisation pour la divulgation de vos informations personnelles, contactez le responsable de la politique, dont les coordonnées sont indiquées plus bas. Notez que retirer votre consentement pourrait avoir un impact sur notre capacité à accomplir pleinement notre mandat.

Voici les mécanismes d'accès aux informations potentiellement utilisés pour nos mandats :

- Si nécessaire, les informations personnelles peuvent être partagées avec les professionnels du réseau public et privé de santé, avec les juristes impliqués conformément aux objectifs définis dans cette politique de confidentialité ou au moment de leur collecte.
- Dans le cadre de nos mandats, les employés et les ressources de SÉRÉNITÉ peuvent avoir accès aux informations personnelles des clients, des mandants, et de leurs proches.
- Certaines informations personnelles peuvent être partagées avec les auditeurs lors de la vérification comptable annuelle de l'entreprise.
- Les informations personnelles d'une personne peuvent être stockées dans un pays étranger. Les gouvernements, les tribunaux, les organismes de réglementation ou les forces de l'ordre de ce pays peuvent demander leur divulgation en vertu de la législation du pays étranger.
- Les informations personnelles peuvent également être divulguées sans votre consentement si cela est requis par la loi, par une ordonnance judiciaire, par une exigence d'un tribunal, par un organisme administratif ou un tribunal gouvernemental. Cela peut être fait si la société estime de manière raisonnable que cela est nécessaire pour protéger les droits, la vie privée, la sécurité ou la propriété d'une personne ou d'un groupe identifiable.
- SÉRÉNITÉ assume la responsabilité des informations personnelles qu'elle détient ou dont elle a la charge, y compris celles qu'elle transmet à des tiers aux fins de traitement ou de conservation. À cette fin, SÉRÉNITÉ s'engage à partager les informations uniquement avec des tiers qui sont soumis à au moins l'une des dispositions de protection des informations personnelles et confidentielles suivantes :
 - Politique de confidentialité ;
 - Code de déontologie incluant le secret professionnel ;
 - Engagement ou obligation de confidentialité envers leur employeur.

<p>C. UTILISATION DES DONNÉES</p>	<p>Les informations personnelles recueillies dans le cadre de nos mandats seront utilisées exclusivement à son exécution. Le nom du requérant ainsi que son adresse courriel peuvent être utilisés à des fins d'évaluation de qualité des services et à des fins d'information sur les services de SÉRÉNITÉ en toute conformité avec la Loi canadienne antipourriel (LCAP).</p> <p>Si vous avez communiqué vos informations personnelles pour l'une des raisons évoquées précédemment, ou pour toute autre raison, vous avez la possibilité de vous retirer en prenant contact avec le responsable de la protection des renseignements, dont les coordonnées sont indiquées en bas de cette politique.</p>
<p>D. MESURES DE PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES</p>	<p>La clause de confidentialité du contrat des travailleurs sociaux de SÉRÉNITÉ contient l'engagement à ne pas divulguer les informations personnelles obtenues dans le cadre de leurs mandats. Les employés, et les travailleurs sociaux, ont aussi signé un engagement interdisant la divulgation d'informations personnelles des clients, des mandants et de leurs proches. Les professionnels sont tenus à une telle obligation selon les dispositions de l'article 60.4 du Code des professions : « <i>Le professionnel doit respecter le secret de tout renseignement de nature confidentielle qui vient à sa connaissance dans l'exercice de sa profession</i> ».</p> <p>SÉRÉNITÉ est une société par action (SPA) autorisée par l'OTSTCFQ à exercer des activités de travailleurs sociaux en pratique autonome.</p> <p>De plus, le <i>Code des professions</i> oblige les ordres professionnels à adopter dans leur code de déontologie, des dispositions visant à préserver le secret des renseignements confidentiels.</p> <p>La confidentialité en matière de santé et de services sociaux est étanche puisqu'elle est protégée à la fois par le secret professionnel (pour les professionnels), l'obligation de confidentialité de l'établissement et l'obligation de confidentialité des employés de l'établissement.</p> <p>Les personnes travaillant pour un établissement de santé et de services sociaux doivent respecter les règles de confidentialité prévues dans la <i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i>.</p> <p>À l'instar des travailleurs sociaux, les juristes (notaires et avocats) sont soumis au secret professionnel et régis par un code de déontologie édicté par leur ordre professionnel respectif soit la Chambre des notaires du Québec et le Barreau du Québec.</p>

E. CONSERVATION DES DONNÉES

SÉRÉNITÉ conserve les informations personnelles en stricte conformité avec les directives énoncées dans le *Guide de normes pour la tenue des dossiers et des cabinets de consultation* de l'OTSTCFQ.

Pour garantir la sécurité des données personnelles, SÉRÉNITÉ utilise les mesures suivantes :

- La mise en place de dispositifs technologiques de sécurité, tels que des mots de passe et le chiffrement, pour prévenir tout accès non autorisé aux informations financières ou autres informations personnelles stockées dans nos systèmes informatiques.
- L'utilisation de placards verrouillés situés dans des zones sécurisées pour la conservation des copies papier des informations personnelles et confidentielles.
- Les informations personnelles d'une personne peuvent être stockées aux États-Unis ou dans un autre pays. Les gouvernements, les tribunaux, les organismes de réglementation ou les forces de l'ordre de ce pays peuvent demander leur divulgation en vertu de la législation du pays.

F. INFORMATIONS REUEIILES SUR NOTRE SITE INTERNET

En fonction des paramètres de navigation de l'utilisateur, SÉRÉNITÉ pourrait également utiliser des témoins (cookies). Un cookie permet au site Internet de reconnaître l'utilisateur. Notre site Internet utilise des cookies pour améliorer la navigation. Si les paramètres de votre navigateur n'autorisent pas les cookies, certaines fonctionnalités du site pourraient ne pas être accessibles.

Nous utilisons également "Google Analytics" pour recueillir des informations sur l'utilisation du site Web de SÉRÉNITÉ. Google Analytics est un service d'analyse de site Internet utilisant des cookies pour suivre certaines informations relative à son utilisation. Google Analytics ne collecte que les adresses IP qui vous sont attribuées le jour de votre visite sur le site, sans associer ces informations à votre nom ou à d'autres données personnelles.

Google est soumis aux règles de confidentialité et aux conditions d'utilisation de Google Analytics, qui limitent sa capacité à utiliser et à partager les informations collectées lors de vos visites sur notre site Internet. Les données de Google Analytics sont conservées sur des serveurs aux États-Unis, et les autorités gouvernementales, les tribunaux ou les organismes de réglementation des États-Unis peuvent obtenir la divulgation de vos informations personnelles en vertu de la législation américaine. Vous avez la possibilité d'empêcher Google Analytics de vous reconnaître lors de vos futures visites sur notre site Internet en désactivant les cookies. Pour en savoir plus sur Google Analytics, veuillez consulter : <https://www.google.ca/intl/fr/analytics/>.

VI. RÔLES / RESPONSABILITÉS

NOM	TITRE	RESPONSABILITÉS
Annie Gagnon	Présidente – travailleuse sociale	Nomination du responsable de la mise en place et de la gestion de la politique de protection des renseignements personnels
Stéphane Perrault	Associé-gestionnaire	Responsable de la mise en place et de la gestion de la politique de protection des renseignements personnels. Suivi des demandes des requérants et proches concernant la politique de protection des renseignements personnels. Gestion des ressources soumises à la politique de protection des renseignements personnels.

VII. PROCESSUS D'EXAMEN

Si vous avez précédemment communiqué vos informations personnelles pour l'une des raisons évoquées précédemment, ou pour toute autre raison, vous avez la possibilité de vous retirer en prenant contact avec le responsable de la protection de la vie privée, dont les coordonnées sont indiquées en bas de cette politique de confidentialité.

Si vous avez des questions ou commentaires sur notre politique de protection des renseignements personnels, nous vous suggérons de contacter monsieur Stéphane Perrault, Associé-gestionnaire par courriel à l'adresse suivante administration@sereniteservies.ca ou par téléphone au 514-668-1298.

VIII. CONTACTS

NOM & TITRE	TÉLÉPHONE	MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE
Annie Gagnon, Présidente – travailleuse sociale	514-994-7969	annie@sereniteservices.ca
Stéphane Perrault, Associé-gestionnaire	514-668-1298	administration@sereniteservies.ca

IX. DÉFINITIONS / TERMINOLOGIE

TERME	DÉFINITION
Collaborateurs	Professionnels indépendants ou contractuel impliqué dans la réalisation des mandats confiées à SÉRÉNITÉ.
Requérant	Désigne la personne qui fait la demande formelle, ou une requête pour l'homologation d'un mandat en cas de protection ou la mise en place d'une tutelle.
Mandant	Personne qui donne à un mandataire le pouvoir et la mission d'agir en son nom.

Dépôt officiel : 2023-08-30

Tous droits réservés SÉRÉNITÉ Services inc.