



## MANUEL D'ENTREPRISE

<b>NUMÉRO DE POLITIQUE :</b>	<b>TITRE DE SECTION : Culture d'entreprise</b>
	<b>OBJET : Vie privée et confidentialité</b>
<b>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :</b> 1 <sup>er</sup> janvier 2014	<b>AUTORISÉ PAR : Comité des politiques de l'entreprise</b>
	<b>DATES DE RÉVISION : 1<sup>er</sup> septembre 2018</b>  <i>La présente politique remplace et annule les politiques CCHR-A-03, CCHR-A-05, CCHR-A-10, CCHR-A-11 et CCHR-A-12.<sup>i</sup></i>

### **OBJET**

L'objectif la politique de confidentialité et de la vie privée de Chartwell, résidences pour retraités (« Chartwell », « nous », « nos ») est d'encourager des pratiques responsables en matière de traitement et de gestion des données personnelles, en conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) et/ou les législations liées à la vie privée de chaque juridiction canadienne dans laquelle Chartwell exploite des résidences, au besoin.

### **DÉFINITION ou STIPULATIONS**

Le « Cercle de soin » se réfère aux personnes directement impliquées dans les soins de santé prodigués à une personne.

« Chartwell » se réfère à Chartwell, résidences pour retraités, filiales et affiliés.

Les « Données confidentielles » sont les renseignements privés à propos de Chartwell et de son activité, son personnel, ses finances, ses résidents et les représentants ou les familles des résidents. Les renseignements financiers privés de Chartwell, les renseignements d'entreprise exclusifs, les renseignements concernant les activités de Chartwell qui ne font pas partie du domaine public, les dossiers du personnel, les dossiers de soins de santé, les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé sont tous considérés comme des Données confidentielles.

La « Confidentialité » représente l'obligation des employés de préserver le caractère secret des renseignements personnels et des données qui ne sont pas mises à disposition ou communiquées à des personnes ou entités qui ne sont pas autorisées, ou dans le cadre de procédés secrets. La vie privée des résidents et des employés dépend du maintien de la confidentialité de leurs renseignements personnels.

Dans le cadre de la présente politique, l'« employé » se réfère à toute personne qui travaille ou qui exerce une activité de bénévole chez Chartwell, au siège social, dans une résidence pour retraités ou dans un centre d'hébergement de soins de longue durée, exploité ou géré par Chartwell, ou appartenant à cette dernière.

Les « dossiers du personnel » se réfèrent à toutes les données ou renseignements, à toute documentation et à tout rapport préparé par Chartwell à propos des résidents de Chartwell, qu'ils soient stockés sur papier ou dans un format électronique. Les dossiers du personnel contiennent des Renseignements personnels.

Les « dossiers de soins de santé » se réfèrent à toutes les données ou renseignements, à toute documentation et à tout rapport préparé par Chartwell à propos des employés de Chartwell, qu'ils soient stockés sur papier ou dans un format électronique. Les dossiers de soins de santé comprennent les notes de progrès, les notes et les Registres d'administration des médicaments (RAM), les évaluations et les plans de soins. Les dossiers de soins de santé contiennent des Renseignements personnels.

Les « Renseignements personnels » comprennent les données à propos d'une personne employée par une organisation, à l'exclusion de son nom, de son poste, de son adresse ou de son numéro de téléphone professionnel, ou de tout renseignement qui serait disponible de manière publique à propos d'une personne. Par exemple, les Renseignements personnels comprennent, sans toutefois se limiter à, l'adresse du domicile, la date de naissance, l'historique disciplinaire et les données financières. Les renseignements personnels comprennent les renseignements personnels sur la santé, les dossiers de soins de santé et le dossier d'employé.

Les « Renseignements personnels sur la santé » comprennent les données permettant l'identification d'une personne, sous forme verbale ou écrite, et qui se rapportent à l'état de santé physique ou mental de ladite personne. Par exemple, les Renseignements personnels sur la santé comprennent l'historique médical familial, de l'information à propos de rendez-vous médicaux, l'identité d'un mandataire ou le numéro de la carte santé.

« LPRPDE » se réfère à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du Canada.

La « vie privée » se réfère au droit de chaque personne de contrôler la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements à son sujet, ainsi qu'au droit de chaque personne de déterminer quand, comment et dans quelle mesure elle souhaite partager ces renseignements à son sujet avec d'autres.

L'« Agent de la protection de la vie privée » est une personne désignée par le vice-président directeur et chef des services juridiques afin de superviser la conformité de Chartwell avec sa politique de confidentialité et de la vie privée et les principes qu'elle contient.

Le « Résident », dans le cadre de la présente politique, se réfère à un résident actuel ou passé, ainsi qu'aux clients potentiels d'une résidence pour retraités, d'un centre d'hébergement de soins de longue durée ou d'un appartement, exploité ou géré par Chartwell ou appartenant à cette dernière, ou encore à un participant d'un programme ou d'un service offert par Chartwell.

Un « Tiers » est une personne ou une organisation à l'extérieur de Chartwell.

## **CHAMP D'APPLICATION**

La présente politique s'applique aux Renseignements personnels et aux Données confidentielles, recueillis, utilisés, conservés ou communiqués par toutes les entités exploitées ou gérées par Chartwell, ou appartenant à cette dernière, au Canada. La présente politique s'applique à tous les employés desdites entités. La présente politique s'applique également aux fournisseurs de services qui collectent ou qui communiquent des Renseignements personnels pour le compte de Chartwell.

## **POLITIQUE**

Chartwell respecte les droits à la vie privée de ses résidents et employés. Elle s'engage à protéger les Renseignements personnels et les Données confidentielles qu'elle contrôle ou qu'elle détient. Chartwell adopte les dix principes régissant la protection des renseignements personnels tels que définis dans l'annexe 1 de la LPRPDE en tant que fondements de son programme de conformité en matière de vie privée. Chartwell respecte également les normes décrites dans la législation de chacune des juridictions canadiennes dans laquelle elle mène ses activités. Les dix principes régissant la protection des renseignements personnels s'appliquent à toutes les activités de Chartwell et s'étendent aux renseignements personnels des résidents et des employés (soumis aux exigences définies dans les conventions collectives).

Les personnes qui enfreignent la présente politique et les présentes procédures seront soumises aux mesures disciplinaires jugées adéquates par Chartwell, pouvant aller jusqu'au congédiement.

### **Principe 1 – Nous sommes responsables des renseignements personnels que nous détenons.**

Chartwell est responsable des renseignements personnels qu'elle détient et qu'elle contrôle. Chartwell mettra en place des mesures appropriées pour offrir un niveau de protection comparable lorsque lesdits renseignements sont traités par un Tiers. Chartwell a établi des politiques et des procédures visant à protéger les Renseignements personnels. Chartwell a désigné un Agent de la protection de la vie privée afin de superviser les questions de confidentialité rencontrées chez Chartwell. Nous avons également formé nos employés quant à notre politique de confidentialité et de la vie privée, et à leur rôle en matière de protection des

renseignements personnels. Si vous avez des questions à propos des pratiques de Chartwell en matière de vie privée, vous pouvez communiquer avec l'Agent de la protection de la vie privée au 1 888 663-6448 ou au [privacyoffice@chartwell.com](mailto:privacyoffice@chartwell.com).

## **Principe 2 – Chartwell vous informera de toute collecte de Renseignements personnels au moment où ceux-ci sont recueillis.**

Quand Chartwell collecte des Renseignements personnels, vous serez informé verbalement, par écrit ou par courriel des motifs d'une telle collecte, de notre intention vis-à-vis de vos renseignements et des personnes avec qui nous pourrions les partager. La collecte peut avoir lieu à l'insu de l'intéressé et sans son consentement lorsque cela est permis par la loi, y compris dans le cadre d'une enquête.

Sauf lorsque requis ou permis par la loi, Chartwell n'utilisera pas et ne communiquera pas, sans votre consentement, de renseignements à des fins autres que celles pour lesquels ils ont été recueillis. Les Renseignements personnels ne sont partagés qu'avec les personnes qui en ont besoin.

### ***Renseignements sur les résidents***

Chartwell collectera, utilisera, conservera et communiquera des renseignements à propos des résidents aux fins suivantes :

- Établir et maintenir des relations d'affaires responsables avec les résidents;
- Comprendre les besoins et les préférences des résidents;
- Offrir aux résidents des soins de santé et services connexes;
- Communiquer avec d'autres fournisseurs de services à propos des soins prodigués aux résidents, y compris sans exclure d'autres motifs, aux autorités provinciales et locales;
- Fournir aux fournisseurs de soins de santé tiers des renseignements à propos de la santé d'un résident;
- Développer, améliorer, commercialiser ou offrir les services de Chartwell;
- L'administration, la gestion, la planification stratégique et la prise de décision au sein de l'organisation;
- Répondre aux exigences juridiques, réglementaires, d'assurance, d'audit et de sécurité;
- Obtenir les accréditations nécessaires pour les activités de Chartwell auprès des associations ou organismes provinciaux ou nationaux.
- 

### **Les Renseignements personnels recueillis auprès des résidents par Chartwell comprennent :**

- Le nom, les statistiques et les coordonnées du résident;
- Les données financières et de paiement;
- Les centres d'intérêt en matière de loisirs;
- Le numéro de la carte santé provinciale et les renseignements à propos des problèmes de santé passés et présents du résident;

- Les renseignements concernant la personne bénéficiant d'une procuration ou le mandataire du résident, le cas échéant.

### ***Renseignements sur les employés***

Chartwell collecte des Renseignements personnels sur les employés de façon à verser leurs salaires, de se conformer à la législation en vigueur, de leur offrir des avantages sociaux, d'utiliser les outils de gestion du rendement et d'améliorer ou de gérer les programmes, politiques et relations des employés, pour des raisons de préparation aux situations d'urgence, et de manière générale, de façon à établir, gérer ou cesser la relation de travail. Dans certains cas, Chartwell peut aussi regrouper des Renseignements personnels sur les employés afin de compiler des statistiques d'affaires et évaluer l'efficacité de ses programmes de RH, mais ces renseignements regroupés ne permettront pas l'identification d'une personne en particulier.

Chartwell collecte également des Renseignements personnels sur les personnes qui recherchent un emploi chez Chartwell, dans le but de sélectionner les candidats et de s'assurer que les personnes qualifiées sont embauchées pour les postes adéquats.

Chartwell peut également utiliser ou communiquer des Renseignements personnels sur les employés dans le cadre d'une enquête, d'une négociation ou d'une vente, ou encore d'un financement ou de toute autre transaction d'affaires impliquant une partie ou la totalité de l'activité de Chartwell. Lorsque nécessaire, les Renseignements personnels recueillis par Chartwell peuvent être transférés vers une filiale ou une société affiliée, nos assureurs et banquiers, nos prestataires d'assurance et d'avantages sociaux, les administrateurs ou gestionnaires de nos régimes de retraite et à toute autre société impliquée dans des activités contractuelles pour notre compte. Les Renseignements personnels seront en outre utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

### **Principe 3 – Chartwell collectera, utilisera ou communiquera des Renseignements personnels à votre sujet uniquement après avoir obtenu votre consentement.**

De manière générale, Chartwell vous demandera de consentir à toute collecte, utilisation, rétention ou communication de vos Renseignements personnels au moment de la collecte. Chartwell peut demander votre consentement d'utiliser et de communiquer vos Renseignements personnels après leur collecte, mais avant toute communication pour un motif différent. Chartwell prendra en compte le degré de sensibilité des Renseignements personnels lors du choix du format et de la méthode d'obtention du consentement.

Lorsqu'un employé accepte une offre d'emploi ou des avantages sociaux, cette acceptation constitue de manière générale un consentement autorisant Chartwell à collecter, à utiliser et à communiquer des Renseignements personnels pour tous les motifs identifiés.

Dans certaines circonstances, les Renseignements personnels peuvent être collectés, utilisés, conservés ou communiqués sans le consentement de la personne et sans que celle-ci en soit informée, y compris dans les situations suivantes :

- lorsque requis par la loi (par exemple, en réponse à une ordonnance d'un tribunal ou d'une assignation à témoigner) ou à des fins de conformité avec des exigences réglementaires, y compris mais sans toutefois se limiter aux exigences du médecin-conseil en santé publique provincial;
- lorsque notre entreprise est impliquée dans une réorganisation, si nous vendons ou fusionnons une partie ou la totalité de nos activités avec un tiers;
- lorsqu'un motif médical rend la demande de consentement difficile ou impossible;
- en cas d'urgence, lorsque la vie, la santé ou la sécurité d'une personne est menacée;
- lorsque les renseignements sont recueillis, utilisés ou communiqués dans le cadre d'une enquête;
- dans le cas où ils sont demandés par un ordre professionnel d'un employé ou d'un fournisseur de services ou un organisme de réglementation.

***Que se passe-t-il si vous décidez de ne pas consentir? Que se passe-t-il si vous retirez votre consentement à une date ultérieure?***

Les résidents ont à tout moment la possibilité de ne pas consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de leurs Renseignements personnels, ou de retirer leur consentement à une date ultérieure. Lorsqu'un résident choisit de ne pas consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication des Renseignements personnels, il est possible que nous ne disposions pas de renseignements suffisants pour continuer à offrir nos services au résident.

Lorsqu'un employé ou un candidat choisit de ne pas consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication des Renseignements personnels, il est possible que nous ne disposions pas de renseignements suffisants pour l'embaucher, maintenir son emploi et/ou lui offrir des avantages sociaux.

Les résidents et les employés peuvent communiquer avec le Directeur général ou l'Administrateur de leur résidence, ou avec l'Agent de la protection de la vie privée pour plus d'information à propos des conséquences du retrait de consentement.

**Principe 4 – Chartwell limite la quantité et le type de Renseignements personnels collectés.**

Chartwell limitera la collecte de Renseignements personnels des résidents et employés et ne demandera que ce qui est exigé de manière raisonnable pour le fonctionnement de ses activités et pour offrir ses services. Chartwell peut collecter des Renseignements personnels auprès d'autres sources, comme les agences d'évaluation du crédit, les employeurs précédents, les autres prestataires de soins de santé tels les hôpitaux, ou d'autres tiers qui ont le droit de communiquer les renseignements. Si Chartwell reçoit des renseignements de la part d'un tiers sans qu'une demande ait été faite, et sans lien avec un but précis, nous retournerons ces renseignements à la personne ou nous les détruirons.

**Principe 5 – Chartwell utilisera et communiquera des Renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles nous avons obtenu votre consentement. Nous ne**

**conserverons vos Renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.**

#### ***Utilisation des Renseignements personnels***

Si Chartwell a l'intention d'utiliser ou de communiquer des Renseignements personnels pour toute fin qui n'a pas été précédemment communiquée à la personne, nous obtiendrons le consentement préalable de celle-ci. Chartwell peut communiquer des Renseignements personnels :

- aux distributeurs de crédit et aux agences d'évaluation;
- lorsque la communication est requise par la loi ou nécessaire pour protéger les intérêts de Chartwell;
- lorsque la communication est utile à des fins de service pour un fournisseur ou un agent qui offre ses services à Chartwell;
- lorsque Chartwell est impliquée dans une réorganisation d'entreprise, lorsqu'elle vend ou liquide une partie ou la totalité de ses activités;
- lorsqu'une personne consent à la communication.

#### ***Conservation des Renseignements personnels***

Chartwell conservera les Renseignements personnels seulement aussi longtemps qu'il est nécessaire aux fins déterminées, ou tel qu'il est requis ou permis par la loi. Si des Renseignements personnels ont été utilisés pour prendre une décision à propos d'un résident ou d'un employé, Chartwell conservera les renseignements, ou le motif de la prise de décision, pour une durée raisonnable pour tous, permettant au résident ou à l'employé d'y accéder.

#### **Principe 6 – Chartwell s'efforcera de maintenir l'exactitude des Renseignements personnels que nous détenons ou que nous contrôlons.**

Chartwell prendra toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que les Renseignements personnels utilisés sont suffisamment exacts, complets et à jour afin de minimiser les risques d'utilisation de renseignements inexacts dans une décision à propos d'un résident ou d'un employé. De temps à autre, les résidents et les employés peuvent être demandés de mettre à jour leurs Renseignements personnels. Les personnes sont encouragées à nous transmettre toute modification de leurs Renseignements personnels qui pourraient être pertinents dans le cadre des services que nous offrons.

Les résidents sont encouragés à communiquer avec le Directeur général ou l'Administrateur de leur résidence pour mettre à jour leurs Renseignements personnels.

Les employés et candidats doivent communiquer avec le Directeur général / l'Administrateur ou le représentant des Ressources humaines s'ils souhaitent mettre à jour leurs Renseignements personnels.

#### **Principe 7 – Chartwell protégera les Renseignements personnels à l'aide de mesures appropriées quant à la sensibilité des données.**

Chartwell protégera les Renseignements personnels en utilisant des mesures de sécurité adéquates, contre les risques de perte, de vol, d'accès, de divulgation, de copie, d'utilisation, de modification ou de destruction non autorisés, indépendamment du format de conservation. Nous considérons le niveau de sensibilité des renseignements lorsque nous déterminons le niveau de protection requis. Chartwell détruira avec soin les Renseignements sur le personnel afin d'empêcher tout accès non autorisé. Tous les employés qui accèdent aux Renseignements personnels devront respecter le caractère confidentiel et privé desdits renseignements.

Chartwell protégera les Renseignements personnels qui sont transférés à des Tiers dans le cadre d'ententes contractuelles qui stipulent que le Tiers doit respecter le caractère confidentiel des Renseignements personnels et se conformer à toutes les exigences légales imposées par la législation canadienne fédérale et provinciale en matière de vie privée.

Dans certaines circonstances, les Renseignements personnels peuvent être traités et stockés à l'extérieur du Canada, par Chartwell ou par un Tiers. Dans ces cas, les Renseignements personnels peuvent être communiqués conformément aux législations applicables de leurs juridictions de stockage ou de traitement.

### **Principe 8 – Chartwell fera preuve de transparence à propos des procédures de traitement de vos Renseignements personnels.**

Chartwell rendra toute information à propos de ses politiques et pratiques en matière de gestion des Renseignements personnels faciles à comprendre et accessibles, de manière raisonnable, en fournissant notamment :

- le nom ou le titre et l'adresse de la personne ou des personnes responsables de la conformité de Chartwell avec la politique de confidentialité et de la vie privée;
- une description des types de Renseignements personnels conservés par Chartwell, dont un récapitulatif global de leur utilisation;
- la procédure à suivre pour accéder aux Renseignements personnels conservés par Chartwell;
- des copies de brochures ou d'autres renseignements qui expliquent les politiques relatives à la vie privée de Chartwell, ses normes et ses codes; et
- les types de Renseignements personnels qui sont à la disposition d'organisations connexes.

### **Principe 9 – Sur demande, Chartwell informera les personnes à propos de Renseignements personnels que nous détenons ou contrôlons à leur sujet, l'utilisation qui en est faite, les motifs de ladite utilisation, les destinataires et le motif qui a généré toute communication. Les personnes doivent disposer de la possibilité de contester l'exactitude et le caractère complet des renseignements et de demander une mise à jour, le cas échéant.**

Sur demande, Chartwell permettra aux résidents et employés de revoir les Renseignements personnels conservés par Chartwell à leur sujet. Les renseignements seront fournis sans frais, sauf si la personne est informée au préalable des frais de retrait et de photocopie. Tous les frais imposés au demandeur doivent être raisonnables.

Numéro de politique

Date de révision : 1<sup>er</sup> septembre 2018

Page 8 de 15

Les politiques et les procédures sont destinées à un usage interne seulement. Elles font partie de la propriété intellectuelle de Chartwell, résidences pour retraités et ne sont pas destinées à être diffusées à l'extérieur des résidences que possède et exploite Chartwell sans autorisation préalable du comité des politiques de l'entreprise.



Dans certains cas, Chartwell peut se trouver dans l'incapacité d'offrir un accès à tous les Renseignements personnels conservés à propos d'un employé ou d'un résident. Par exemple, Chartwell n'offrira pas d'accès lorsque celui-ci pourrait révéler des Renseignements personnels à propos d'un tiers, sauf si les renseignements demandés peuvent être séparés du dossier, ou si le tiers consent à la communication de ses renseignements. D'autres motifs de refus d'accès peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, les situations dans lesquelles la communication peut, de manière raisonnable, menacer la vie, la santé ou la sécurité d'une autre personne, les renseignements protégés par le secret professionnel de l'avocat, les communications qui pourraient révéler des renseignements commerciaux confidentiels, des renseignements recueillis dans le cadre d'une enquête ou en violation d'un accord ou d'une infraction à une loi, ou lorsque le coût de l'accès auxdits renseignements est prohibitif. Lorsque l'accès aux renseignements d'une personne est refusé, Chartwell fournira les motifs d'un tel refus.

Les résidents peuvent demander à Chartwell d'apporter des modifications à leurs Renseignements personnels si ces renseignements sont périmés, inexacts ou incomplets. Chartwell modifiera promptement les Renseignements personnels qui s'avèrent inexacts ou incomplets. Toutes les différences non résolues en matière d'exactitude des Renseignements personnels seront notées dans le dossier de la personne. Les résidents demandant l'accès à leur dossier (soins de santé ou autres) ou souhaitant que leurs renseignements soient modifiés doivent en faire la demande verbalement ou par écrit au Directeur général ou à l'Administrateur.

Les employés du siège social qui souhaitent accéder à leur dossier doivent envoyer une demande écrite à leur représentant des ressources humaines. Les employés qui travaillent dans une résidence Chartwell et qui souhaitent à accéder à leur dossier doivent envoyer une demande écrite à leur Directeur général ou à leur Administrateur. Les résidents qui souhaitent accéder à leur dossier doivent envoyer une demande écrite à leur Directeur général ou à leur Administrateur.

Dans la plupart des cas, les personnes recevront une réponse à leur demande d'accès au plus tard dans un délai de 30 jours. Toute personne qui s'inquiète de l'accès offert aux renseignements la concernant peut communiquer avec notre Agent de la protection de la vie privée au 1 888 663-6448 ou au [privacyoffice@chartwell.com](mailto:privacyoffice@chartwell.com).

### **Principe 10 – Les personnes peuvent contester la conformité de Chartwell vis-à-vis de cette politique relative à la vie privée.**

Chartwell répondra aux plaintes individuelles et aux questions à propos de la protection de la vie privée. Nous mènerons une enquête et tenterons de résoudre toutes les plaintes. Pour contester la conformité vis-à-vis de la présente politique, les personnes peuvent transmettre leurs commentaires écrits à l'Agent de la protection de la vie privée :

Chartwell, résidences pour retraités  
100 Milverton Drive, bureau 700  
Mississauga, ON, L5R 4H1 ou

Numéro de politique

Date de révision : 1<sup>er</sup> septembre 2018

Page 9 de 15

Les politiques et les procédures sont destinées à un usage interne seulement. Elles font partie de la propriété intellectuelle de Chartwell, résidences pour retraités et ne sont pas destinées à être diffusées à l'extérieur des résidences que possède et exploite Chartwell sans autorisation préalable du comité des politiques de l'entreprise.

L'Agent de la protection de la vie privée s'assurera qu'une enquête complète est menée pour chacune des plaintes et, dans la plupart des cas, communiquera ses conclusions à la personne au plus tard dans un délai de 30 jours.

### **Données confidentielles**

Les données sont l'un des actifs les plus précieux de Chartwell. Les employés doivent préserver la confidentialité des Données confidentielles qui leur sont confiées par Chartwell, par les résidents, par les fournisseurs et par toute autre personne liée à nos activités. Les employés doivent prendre des mesures afin de protéger les Données confidentielles en les sécurisant et en limitant l'accès aux données aux employés qui ont besoin de les connaître dans l'exercice de leurs fonctions. Ils éviteront en outre toute discussion à propos des Données confidentielles dans les lieux publics tels que les ascenseurs, les avions, ou lorsqu'ils utilisent un téléphone cellulaire.

Les Données confidentielles peuvent être communiquées à d'autres personnes lorsqu'autorisé par Chartwell ou lorsque requis conformément à la législation ou aux réglementations en vigueur. L'obligation de protection des Données confidentielles est continue, même après la cessation d'emploi. Les employés qui ont des doutes quant au caractère confidentiel d'une information doivent communiquer avec leur gestionnaire.

### **RENOVI**

*Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Québec)*

*Code civil du Québec*

*Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (C.-B.)*

*Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (Ontario)*

*Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Canada)*

*Loi sur la protection des renseignements personnels (Alberta)*

*Loi sur la protection des renseignements personnels (C.-B.)*

Centres de soins de longue durée – Consentement à l'admission

Centres de soins de longue durée – Programme de vaccination des résidents

Centres de soins de longue durée – Photographies des résidents

RRCS – Caractère privé des Renseignements personnels – Avis et consentement

Énoncé de confidentialité du site Web

Gestion et conservation des dossiers

Politique de communication

Matrice des mandataires spéciaux

### **PROCÉDURES**

## **1. Accès aux Données confidentielles**

- a) Les employés sont autorisés à accéder uniquement aux données qui sont pertinentes dans le cadre de leurs responsabilités. Tout employé qui accéderait délibérément à des Données confidentielles ou à des Renseignements personnels, pour quelque motif que ce soit, sans que ceci soit nécessaire dans le cadre de ses responsabilités habituelles, sera considéré comme étant en infraction en matière de confidentialité, que les données ou renseignements aient été ou non communiqués à une autre personne.
- b) Tous les employés seront informés de la présente politique de confidentialité et de la vie privée au moment de leur arrivée et de leur intégration. Ils devront en outre signer une Entente de confidentialité.
- c) Il est interdit aux employés de transmettre sans autorisation des Données confidentielles à une autre personne, au travail ou après les horaires de travail, sauf si le destinataire des Données confidentielles est un employé de Chartwell qui en a besoin dans le cadre de son travail. Les employés du siège social doivent obtenir l'autorisation de leur gestionnaire ou d'un représentant des ressources humaines. Les employés des résidences de retraite ou des centres de soins de longue durée doivent obtenir l'autorisation du Directeur général ou de l'Administrateur.
- d) Un employé à qui des Données confidentielles sont demandées doit répondre qu'il n'est pas habilité à communiquer de telles informations et doit diriger la personne à l'origine de la demande vers le Directeur général, vers l'Administrateur ou vers le représentant des ressources humaines, le cas échéant.

## **2. Divulgarion des Données confidentielles**

- a) Les dossiers du personnel ne peuvent être communiqués que par le Directeur général ou l'Administrateur d'un établissement, ou par un représentant autorisé des ressources humaines. Les dossiers du personnel ne peuvent être communiqués qu'avec une autorisation écrite en bonne et due forme de la part de l'employé visé, ou lorsque requis ou permis par la loi.
- b) Toutes les demandes de communication des dossiers du personnel sont à adresser au Directeur général, à l'Administrateur ou au représentant des ressources humaines.
- c) Si un employé souhaite demander la communication de son dossier d'employé ou de tout autre Renseignement personnel, une autorisation écrite, précisant les données à transmettre et le destinataire desdites données, doit être fournie.

## **3 Accès et divulgation des Renseignements sur les résidents**

- a) Les Renseignements personnels sur la santé d'un résident ne peuvent être communiqués qu'aux personnes suivantes :
  - i. le résident ou le mandataire d'un résident;

Numéro de politique

Date de révision : 1<sup>er</sup> septembre 2018

Page 11 de 15

Les politiques et les procédures sont destinées à un usage interne seulement. Elles font partie de la propriété intellectuelle de Chartwell, résidences pour retraités et ne sont pas destinées à être diffusées à l'extérieur des résidences que possède et exploite Chartwell sans autorisation préalable du comité des politiques de l'entreprise.

- ii. une personne identifiée par le résident ou le mandataire d'un résident atteint d'incapacité, lorsqu'une autorisation écrite de la part du résident ou du mandataire est obtenue;
  - iii. les personnes du Cercle de soins au besoin, et si le consentement n'a pas été explicitement retiré; ou,
  - iv. lorsque requis ou permis par la loi.
- b) Seul le personnel agréé (infirmières autorisées, infirmières auxiliaires autorisées, infirmières psychiatriques autorisées, etc.) ou le Directeur général ou l'Administrateur d'un établissement est autorisé à partager des renseignements concernant l'état clinique d'un patient, son bien-être ou d'autres Renseignements personnels sur la santé.
  - c) Si un résident ou son mandataire souhaite demander l'accès ou la communication de son dossier médical ou de tout autre Renseignement personnel, une autorisation écrite, précisant les données à transmettre et le destinataire desdites données, doit être fournie.
  - d) Toutes les demandes de communication des dossiers d'employés sont à adresser au Directeur général, à l'Administrateur ou au représentant des ressources humaines.
  - e) Diriger le demandeur vers l'autorité concernée lorsque la requête concerne des documents qui appartiennent à un autre organisme ou individu
  - f) Lorsque la demande est faite par un mandataire, le Directeur général, l'Administrateur ou la personne désignée doit confirmer que la personne est en effet le mandataire du résident et que ce mandataire a l'autorité nécessaire à faire cette demande. Communiquez avec l'Agent de la protection de la vie privée à l'adresse [privacyoffice@chartwell.com](mailto:privacyoffice@chartwell.com), si vous avez des doutes à l'égard de la question de savoir si la personne est le mandataire du résident.
  - g) Le Directeur général, l'Administrateur ou la personne désignée indique quels sont les documents disponibles et avise le demandeur s'il y a des frais de copie afférents à ceux-ci.
  - h) Si les documents peuvent être communiqués, en fournir une copie dans les 30 jours.
  - i) Si la totalité ou certains documents ne peuvent être communiqués pour un des motifs énumérés au principe 9, **communiquer avec le bureau de la protection de la vie privée qui examinera et fournira une lettre de réponse.** La lettre de réponse doit être envoyée dans les 30 jours de la réception de la demande.

#### 4 Correction des Renseignements personnels

- a) Les résidents ou leurs mandataires qui demandent que des modifications soient apportées à leurs documents ou à d'autres Renseignements personnels doivent présenter une demande écrite précisant quels sont les renseignements qui doivent être modifiés.

- b) Les demandes de modification doivent être présentées au Directeur général ou à l'Administrateur.
- c) Diriger le demandeur vers l'autorité concernée lorsque la demande de modification des Renseignements personnels concerne des documents qui appartiennent à un autre organisme ou individu.
- d) Le Directeur général ou l'Administrateur doit discuter de la modification à apporter avec le ou les cliniciens concernés pour établir s'il faut modifier les renseignements. Lorsque la modification est apportée, radier les renseignements précédents du dossier de soins (mais en conserver la lisibilité) et saisir les nouveaux renseignements.
- e) Lorsque la demande est faite par un mandataire, le Directeur général, l'Administrateur ou la personne désignée par doit confirmer que la personne est en effet le mandataire du résident et qu'il a l'autorité nécessaire pour faire cette demande. Communiquez avec l'Agent de la protection de la vie privée à l'adresse [privacyoffice@chartwell.com](mailto:privacyoffice@chartwell.com), si vous avez des doutes.

Le Directeur général, l'Administrateur ou la personne désignée (c.-à-d. le Directeur des soins infirmiers ou le Directeur, Services de santé) doit fournir une réponse par écrit dans les 30 jours, avisant le résident ou le mandataire qui fait la demande si la modification a été accordée et, si ce n'est pas le cas, la raison pour laquelle la demande a été refusée.

## **5. Protection des renseignements**

- a) Les dossiers des employés et des résidents doivent être stockés de manière sécurisée (par ex. : dans un classeur verrouillé situé dans une pièce fermée à clé).
- b) L'accès aux dossiers des employés et résidents doit être limité au personnel autorisé qui peut en avoir besoin dans le cadre de ses responsabilités.
- c) Ne stockez pas de Renseignements personnels sur des appareils mobiles comme les ordinateurs portables, les assistants numériques ou les clés USB, sauf si cela est absolument nécessaire. Si des Renseignements personnels doivent être stockés sur un appareil mobile, ils doivent être chiffrés.
- d) Lorsque vous n'êtes pas à votre bureau, rangez tous les documents contenant des Renseignements personnels ou des Données confidentielles.
- e) Protégez vos mots de passe. N'écrivez pas vos mots de passe et ne les partagez pas.
- f) Ne laissez aucun appareil, dossier ou document contenant des Renseignements personnels ou d'autres Données confidentielles à l'intérieur de votre véhicule. Si vous ne pouvez absolument pas faire autrement, rangez-les à clé dans le coffre du véhicule avant de commencer votre trajet et non dans le stationnement lorsque vous arrivez à destination.

## **6. Protocole d'atteinte à la vie privée**

- a) Un employé qui a connaissance d'une atteinte ou d'une atteinte soupçonnée à la vie privée concernant des Renseignements personnels dont Chartwell a la garde ou le contrôle doit immédiatement en informer son superviseur, le Directeur général, l'Administrateur ou l'Agent de la protection de la vie privée de Chartwell.
- b) le Directeur général, l'Administrateur ou l'Agent de la protection de la vie privée de Chartwell doit évaluer la situation et établir si une atteinte est survenue. Il doit prendre des mesures immédiates pour limiter l'atteinte.
- c) Dans l'éventualité d'une atteinte à la vie privée, le Directeur général ou l'Administrateur doit :
- i. aviser le Directeur régional des opérations et l'Agent de la protection de la vie privée;
  - ii. remplir un rapport d'incident en matière de sécurité ou de confidentialité des renseignements et le transmettre à l'Agent de la protection de la vie privée.
- d) L'Agent de la protection de la vie privée doit établir si le bureau de la protection de la vie privée, le Directeur général ou l'Administrateur doit prendre l'initiative d'une enquête selon la nature de l'atteinte et le potentiel de risque auprès de l'organisation. L'enquête doit comprendre ce qui suit :
- i. identifier et analyser les événements qui ont conduit à l'atteinte à la vie privée;
  - ii. évaluer ce qui a été fait pour limiter le niveau d'exposition des renseignements;
  - iii. recommander des mesures correctives pour aider à prévenir des atteintes à l'avenir.
- e) L'Agent de la protection de la vie privée communiquera avec les personnes qui suivent, au besoin :
- i. Le Vice-président de la plateforme applicable;
  - ii. Le Vice-président principal, Services des technologies de l'information;
  - iii. Le Vice-président, Marketing et Communications;
  - iv. Le comité exécutif;
  - v. L'assureur.

Après avoir évalué la situation, l'Agent de la protection de la vie privée doit établir s'il faut prévenir les personnes ou les institutions (l'Ordre des infirmières et infirmiers ou le Commissariat à la protection de la vie privée) concernées. Des directives seront données par l'Agent de la protection des renseignements personnels concernant la forme de l'avis et la personne qui doit donner l'avis.

- f) Les atteintes à la vie privée impliquant cyberSanté Ontario doivent être signalées par l'Agent de la protection de la vie privée ou la personne désignée au guichet de services

de cyberSanté Ontario avant la fin du jour ouvrable suivant la prise connaissance de l'incident.

## **7 Rapport annuel d'atteintes à la vie privée – Ontario**

- a) Toutes les atteintes à la vie privée doivent être signalées au bureau de la protection de la vie privée.
- b) Le bureau de la protection de la vie privée doit effectuer le suivi statistique des atteintes à la vie privée et présenter le rapport annuel requis au commissaire à la protection de la vie privée de l'Ontario à partir de mars 2019.
- c) Le bureau de la protection de la vie privée doit maintenir un registre de toutes les atteintes à la vie privée signalées et identifier quels incidents doivent être déclarés en Ontario.

## **8. Élimination**

- a) Les documents papier contenant des Renseignements personnels doivent être placés dans un conteneur sécurisé en vue d'être déchiquetés. Ils ne doivent pas être placés dans les conteneurs à déchets ou de recyclage courants.
- b) Les documents papier contenant des Renseignements personnels doivent être déchiquetés de manière à empêcher la reconstitution desdits Renseignements personnels à partir des déchets.
- c) Les documents électroniques contenant des Renseignements personnels doivent être supprimés ou détruits.
- d) Les appareils électroniques qui ne sont plus utilisés doivent être retournés au service technologies de l'information de Chartwell afin d'être éliminés de manière sécurisée.
- e) Le nom et le numéro des ensembles ou emballages de médicaments doivent être retirés avant la mise au rebut.

## **FORMULAIRES**

Rapport d'incident en matière de sécurité ou de confidentialité des renseignements

Entente de confidentialité

Autorisation de communication des renseignements sur l'employé

Formulaire de consentement à la communication et à l'accès aux renseignements personnels de santé

Formulaire de demande de modification des renseignements personnels de santé

Annexe au contrat de bail – Avis de confidentialité

## **INDICATEURS DE VÉRIFICATION**

Numéro de politique

Date de révision : 1<sup>er</sup> septembre 2018

Page 15 de 15

Les politiques et les procédures sont destinées à un usage interne seulement. Elles font partie de la propriété intellectuelle de Chartwell, résidences pour retraités et ne sont pas destinées à être diffusées à l'extérieur des résidences que possède et exploite Chartwell sans autorisation préalable du comité des politiques de l'entreprise.

Dossiers du personnel  
Dossiers des résidents  
Rapports d'incident  
Autorisation / consentement écrit  
Notes de progrès  
Commissaire à la protection de la vie privée : enquête, audit ou demande

---

<sup>i</sup>CCHR-A-03 - Confidentialité des renseignements sur les résidents, CCHR-A-05 Confidentialité des employés, CCHR-A-10 Confidentialité et vie privée, CCHR-A-11 Communication des renseignements sur les employés, CCHR-A-12 Vie privée des résidents