



Avis de pratiques en matière de protection des renseignements personnels

L'Ontario a une loi qui protège vos renseignements personnels relatifs aux services que vous recevez de fournisseurs de services, y compris la Société d'aide à l'enfance de Toronto. Nous sommes en effet tenus de respecter les règles de confidentialité en vertu de la *Loi de 2017 sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*. De plus, nous sommes tenus de garder vos renseignements personnels en sécurité. Vous avez le droit de savoir comment nous pouvons utiliser et partager vos renseignements donnés dans le cadre des services dont vous bénéficiez, et comment vous pouvez y avoir accès.

Nous nous engageons à promouvoir le respect de la vie privée et à protéger la confidentialité des renseignements personnels que nous détenons sur vous et sur les services que vous avez reçus.

MANDAT DE LA SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE

Les Sociétés d'aide à l'enfance (SAE) ont le mandat exclusif de fournir des services de protection de l'enfance en Ontario. Les SAE s'emploient à promouvoir l'intérêt supérieur, la protection et le bien-être des enfants. Chaque SAE de la province est responsable d'une juridiction particulière et, parfois, les SAE travaillent ensemble pour remplir leur mandat. À Toronto, quatre Sociétés d'aide à l'enfance se partagent la responsabilité des services de protection de l'enfance dans la ville. L'une de ces sociétés est la Société d'aide à l'enfance de Toronto (SAET).

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS QUE NOUS RECUEILLONS ET FAÇON DONT NOUS LES UTILISONS ET LES DIVULGUONS

Nos dossiers peuvent contenir des renseignements personnels recueillis pour vous fournir des services. En voici des exemples : votre date de naissance, vos coordonnées, les comptes rendus de rencontres avec vous ou votre famille, les services que vous avez reçus, les programmes que vous avez suivis, des détails sur votre santé physique et mentale, des rapports médicaux, psychologiques ou psychiatriques, des renseignements scolaires ou financiers, votre parcours professionnel, des allégations ou des constatations de mauvais traitements infligés aux enfants, des documents judiciaires, les interventions de la police, les antécédents criminels, vos points de vue ou opinions, les points de vue et opinions d'autres personnes à votre sujet et des

renseignements sur votre race, votre ascendance, votre lieu d'origine, votre couleur de peau, origine ethnique, citoyenneté, diversité familiale, handicap, croyance, religion, âge, sexe, orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre, besoins culturels ou linguistiques, état matrimonial ou familial.

Nous recueillons, utilisons et divulguons (c'est-à-dire partageons) des renseignements personnels aux fins suivantes :

- enquêter sur les allégations selon lesquelles des enfants pourraient avoir besoin de protection et, le cas échéant, protéger les enfants;
- évaluer, réduire ou éliminer un risque de préjudice pour un enfant ou de préjudice grave pour une autre personne ou un groupe de personnes;
- fournir des services aux enfants et à leurs familles pour la protection des enfants ou pour la prévention de circonstances nécessitant la protection des enfants;
- fournir des soins aux enfants et surveiller les enfants sous notre supervision;
- évaluer et approuver les foyers pour les enfants qui ne peuvent pas rester avec leur famille;
- placer des enfants en vue de leur adoption;
- planifier et gérer les services;
- aider les forces de l'ordre dans leur enquête;
- recevoir ou traiter un paiement, surveiller, vérifier ou rembourser les demandes de paiement;
- détecter, surveiller ou prévenir la fraude ou toute réception non autorisée de services ou d'avantages;
- fournir des rappels de rendez-vous;
- demander un consentement (ou le consentement d'un mandataire spécial), le cas échéant;
- mener des activités de gestion des risques, de gestion des erreurs et d'amélioration de la qualité;
- sonder les bénéficiaires de services;
- éliminer les informations pouvant révéler l'identité d'une personne;
- participer à des poursuites judiciaires ou en engager;
- effectuer des recherches (sous réserve de certaines règles);
- compiler des statistiques;
- faire rapport au gouvernement comme l'exige la loi;
- permettre l'analyse, l'administration et la gestion du système d'aide à l'enfance;
- se conformer aux exigences légales et réglementaires;
- remplir d'autres objectifs autorisés ou requis par la loi.

Dans les cas de protection de l'enfance, nous recueillons des renseignements sur les enfants qui risquent de subir des préjudices ou qui ont besoin de nos services. Cela comprend les renseignements personnels de l'enfant et des personnes importantes dans la vie de l'enfant. Nous recueillons ces renseignements auprès des enfants, de leur famille ou indirectement auprès des membres de la communauté ou d'autres fournisseurs de services.

Nous recueillons également des renseignements personnels sur les fournisseurs de soins et ceux qui cherchent à fournir des soins aux enfants dans le besoin, comme les parents d'accueil, les parents adoptifs et les membres de la famille élargie d'un enfant. Nous recueillons la plupart de ces renseignements directement auprès de ces personnes.

La collecte, l'utilisation et la divulgation (partage) des renseignements personnels en notre possession se font en conformité avec les lois de l'Ontario.

Autres sociétés d'aide à l'enfance

Les SAE s'échangent des informations afin de mieux protéger les enfants. Les renseignements recueillis par une SAE peuvent être communiqués à d'autres SAE lorsque ces dernières ont besoin de les connaître pour fournir des services de protection de l'enfance. La loi ontarienne permet aux SAE de partager des renseignements entre elles et avec les autorités de protection de l'enfance à l'extérieur de l'Ontario dans le but d'évaluer, de réduire ou d'éliminer les risques de préjudice pour un enfant.

Fournisseurs de services

Les fournisseurs de services sont des personnes ou des organisations qui nous aident à fournir des services aux enfants et aux familles. Nous ne partageons que les renseignements qui sont nécessaires à ces fournisseurs de services pour fournir et administrer ces services, à moins que nous n'obtenions votre consentement pour divulguer des renseignements supplémentaires.

Autres tierces parties

Nous recevons parfois des demandes d'information de la part de tiers tels que la police, les organismes gouvernementaux et les personnes impliquées dans des affaires judiciaires avec nos

clients. Nous ne communiquons des renseignements personnels sur les bénéficiaires de services à des tiers que dans les circonstances suivantes :

- Nous avons le consentement de l'individu;
- Il y a une ordonnance du tribunal, un mandat de perquisition ou une demande urgente de divulgation obligatoire de documents;
- Nous sommes légalement autorisés ou tenus de fournir ces informations.

Si vous avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à nous les poser.

VOS CHOIX ET LES PRENEURS DE DÉCISION

Nous n'avons pas besoin de consentement pour remplir notre rôle principal d'organisme de protection de l'enfance, c'est-à-dire protéger les enfants, lorsque la loi nous oblige à recueillir, à utiliser et à divulguer des renseignements personnels. Par exemple, nous n'avons pas besoin de votre permission pour remplir nos obligations en matière de protection de l'enfance ou pour partager vos renseignements personnels afin de vous protéger ou de protéger quelqu'un d'autre (c'est ce qu'on appelle notre obligation d'évaluer, d'éliminer ou de réduire un risque de préjudice grave).

Il y a d'autres situations où vous avez le droit de prendre vos propres décisions en matière de protection des renseignements personnels. Lorsque nous vous demandons et exigeons votre permission, vous pouvez choisir de refuser. Si vous dites oui, vous pouvez changer d'avis à tout moment. Si vous refusez, nous ne partagerons plus vos informations à moins que vous ne le permettiez. Votre choix de refuser peut être soumis à certaines limites.

Lorsqu'un droit de consentement existe, vous pouvez prendre vos propres décisions si vous en êtes « capable ». Vous pouvez être capable de prendre certaines décisions concernant la confidentialité des renseignements, mais pas d'autres décisions. Si vous n'êtes pas capable, on vous attribuera un mandataire spécial qui prendra des décisions en matière de renseignements à votre place. La loi précise également qui peut agir à titre de mandataire spécial et ce que cette personne doit faire.

Pour les enfants, il n'y a pas d'âge légal pour devenir capable de prendre ses propres décisions concernant ses renseignements personnels. Si vous êtes capable, vous pouvez prendre vos propres décisions. Cependant, si vous avez moins de 16 ans, il y a quelques règles supplémentaires à connaître.

- Si vous n'êtes pas capable, vos parents ou un autre tuteur officiel prendront des décisions pour vous en tant que mandataire spécial.
- Si vous êtes capable, vous prendrez vos propres décisions.
- Si vous êtes capable, vos parents ou votre tuteur seront également autorisés à prendre certaines décisions concernant vos dossiers de service de renseignements personnels. Mais ils ne seront pas en mesure de prendre des décisions au sujet de tout dossier concernant un traitement ou un counseling auquel vous seul avez consenti.
- Si vous êtes capable, vos décisions en matière de renseignements personnels auront préséance sur les décisions de vos parents ou tuteurs.

Nous vous encourageons à poser des questions à l'agent chargé de votre dossier pour en savoir plus sur la vie privée et votre famille.

COMMENT NOUS CONSERVONS ET ÉLIMINONS LES RENSEIGNEMENTS

Le Réseau d'information pour la protection de l'enfance est un système provincial de gestion de l'information utilisé par les SAE de l'Ontario. Ce Réseau est le principal outil utilisé par la Société d'aide à l'enfance de Toronto (SAET) pour stocker l'information nécessaire à la prestation des services de la SAE. Il contient des renseignements sur les enfants et leurs familles qui reçoivent des services de protection de l'enfance. Il contient également des renseignements sur les fournisseurs de soins et ceux qui cherchent à fournir des soins aux enfants dans le besoin, tels que les parents d'accueil, les parents adoptifs et les membres de la famille élargie d'un enfant.

Dans le Réseau, l'information est stockée dans des dossiers de personnes, de cas et de fournisseurs qui sont conçus pour contenir des données spécifiques à chaque service. Au besoin, les dossiers de personne, de cas et de fournisseurs sont reliés pour créer un aperçu des services d'un client ou d'un soignant dans le cadre de la *Loi sur les services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille*.

À la SAET, nous détenons également des dossiers papier et électroniques plus anciens qui sont antérieurs au Réseau.

Nous conservons les renseignements recueillis parce qu'ils pourraient être nécessaires pour des cas futurs. Nous conservons également ces renseignements parce que les personnes qui ont reçu des services dans le passé peuvent demander à voir leurs dossiers.

Lorsque nous détruisons des renseignements personnels, nous le faisons de façon sécuritaire.

MESURES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS

La confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels doivent être maintenues. Tout le personnel de la SAET est lié par une entente de confidentialité. Nous devons protéger vos renseignements contre la perte ou le vol et nous assurer que personne ne les consulte ou ne se sert de vos renseignements s'il ne vous fournit pas de services ou s'il n'y est pas autorisé dans le cadre de son travail. En cas de violation de la vie privée, nous vous en informerons (et la loi nous en oblige).

Cela s'applique également aux renseignements que nous saisissons dans le Réseau et d'autres systèmes d'information électroniques, ainsi qu'aux copies papier ou électroniques de dossiers, rapports, dossiers financiers, notes administratives, messages vocaux, messages textes et courriels (y compris sur les ordinateurs portatifs et les téléphones cellulaires) et à toute autre façon d'enregistrer des renseignements personnels.

ACCÈS ET CORRECTION

Sauf exception limitée, vous avez le droit d'accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet et qui ont trait aux services qui vous sont fournis.

Si vous avez besoin d'une copie de vos fiches de service, veuillez communiquer avec nous par écrit au 30, rue Isabella, Toronto (Ontario) M4Y 1N1, à l'attention de la Divulgence des dossiers, ou par courriel à RequestRecords@TorontoCAS.ca.

Dans certaines situations, on peut vous refuser l'accès à une partie ou à la totalité de vos renseignements personnels sur le service (un tel refus étant conforme à la loi). Lorsque nous refusons l'accès à une partie ou à la totalité d'un dossier, nous vous en expliquons le motif et vous expliquons vos droits de déposer une plainte.

Nous nous efforçons de garder vos renseignements personnels exacts et à jour. Veuillez exprimer votre désaccord avec le contenu enregistré, et nous y apporterons la correction nécessaire. Autrement, nous pourrions vous demander d'écrire une déclaration de désaccord que nous inclurons à votre dossier de service.

POUR PLUS D'INFORMATIONS OU POUR VOUS PLAINDRE

Nous vous encourageons à communiquer avec l'agent chargé de votre dossier pour toute question que vous pourriez avoir au sujet de nos pratiques en matière de protection des

renseignements personnels. Vous pouvez également communiquer avec notre agent de la protection de la vie privée par courriel, par téléphone ou par écrit :

Altaf Kassam, Agent de la protection de la vie privée/Directeur de la gestion de l'information

La Société d'aide à l'enfance de Toronto

30, rue Isabella, Toronto, M4Y 1N1

Tél. : (416) 924-4640, poste 2059

Courriel : akassam@torontocas.ca

Si vous n'avez pas obtenu de réponse à vos questions sur la protection des renseignements personnels ou si des problèmes n'ont pas été résolus à votre satisfaction, vous pouvez déposer une plainte officielle en matière de protection des renseignements personnels en communiquant avec nous :

Dolly Jakupi, Gestionnaire des services à la clientèle

La Société d'aide à l'enfance de Toronto

30, rue Isabella, Toronto, M4Y 1N1

Tél. : (416) 924-4640, poste 2221

Courriel : djakupi@torontocas.ca

Si, à tout moment, vous estimez que vos préoccupations n'ont pas été prises en compte à votre satisfaction, vous avez le droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, qui est chargé de veiller à ce que les lois sur la protection de la vie privée soient respectées en Ontario.

Vous pouvez communiquer avec le commissaire à l'adresse suivante :

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario

2, rue Bloor Est, Bureau 1400

Toronto (Ontario) M4W 1A8

Tél. : 416 326-3333 ou 1 800-387-0073

ATS : 416-325-7539

Télééc. : 1 416-325-9195

Courriel : info@ipc.on.ca

Site Web : www.ipc.on.ca