

**Centre Lutheran Community Care**  
**POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

**1. CADRE JURIDIQUE**

Le 1er janvier 2004, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (« LPRPDE ») du Canada s'est appliquée à toute organisation qui recueille, utilise ou communique des renseignements personnels dans le cadre d'une activité commerciale. La plupart des activités de service du Centre Lutheran Community Care (« LCCC ») ne sont pas considérées comme des activités commerciales, mais les activités de développement de fonds de l'agence peuvent être considérées comme étant des activités commerciales qui doivent être conformes à la LPRPDE ainsi qu'à la Loi canadienne antipourriel (« LCAP »). Il est important de noter que la politique de confidentialité du Centre LCC s'inspire des dix principes énoncés dans la norme nationale du Canada, intitulée le Code type sur la protection des renseignements personnels, et qui font partie de la LPRPDE.

Le Centre Lutheran Community Care reçoit régulièrement des renseignements personnels sur la santé d'un dépositaire de renseignements sur la santé et peut rarement être considéré comme un agent d'un dépositaire de renseignements sur la santé. À l'heure actuelle, le Centre LCC n'est pas un dépositaire de renseignements sur la santé et n'emploie aucun dépositaire de renseignements sur la santé. Dans certaines circonstances particulières, la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (« LPRPS ») de l'Ontario s'appliquerait aux questions de protection de la vie privée et, par conséquent, la LPRPS influence également la politique de confidentialité du LCCC.

Plusieurs programmes du Centre LCC sont financés et exploités en vertu de *la Loi de 2008 sur les services et soutiens favorisant l'inclusion sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle* (« LISPDII »). En vertu de cette loi, le ministre des Services sociaux et communautaires dispose de certains droits d'accès aux renseignements personnels. Ces droits sont énoncés à l'article 35 de cette Loi.

**2. OBJECTIFS**

L'objectif de cette politique est de :

- a. Protéger la nature confidentielle de la relation de service entre le Centre LCC et les individus et leurs familles

- b. Promouvoir des pratiques de gestion responsable et transparente des renseignements personnels

### **3. PORTÉE ET CHAMP D'APPLICATION**

La portée et le champ d'application de notre politique de confidentialité sont les suivantes :

- a. Les dix principes qui constituent la base de notre politique de confidentialité sont interdépendants, et nous nous efforcerons de les respecter dans leur ensemble.
- b. Notre politique de confidentialité s'applique aux renseignements personnels sur les individus et les familles qui utilisent ou demandent à utiliser notre service, les membres, les bénévoles, les employés, les entrepreneurs indépendants, les administrateurs, les dirigeants, les participants à des événements et aux ateliers, les donateurs et d'autres constituants du Centre Lutheran Community Care de Thunder Bay (collectivement, les « parties prenantes du LCCC ») que nous recueillons, utilisons ou divulguons dans le cadre d'activités commerciales ou non commerciales.
- c. Notre politique de confidentialité s'applique à la gestion des renseignements personnels sous toute forme, qu'elle soit écrite, orale ou électronique.
- d. Notre politique de confidentialité n'impose aucune limite à notre collecte, utilisation ou divulgation des renseignements suivants :
  - i. Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone d'un particulier qui figurent dans un annuaire téléphonique mis à la disposition du public, où la personne peut refuser que ses renseignements personnels apparaissent dans un tel répertoire ;
  - ii. le nom, le titre, l'adresse professionnelle ou le numéro de téléphone d'un particulier qui figurent dans un répertoire, une liste ou un avis professionnel ou commercial accessible au public, lorsque la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels sont directement liées aux fins pour lesquelles les renseignements figurent dans le répertoire, la liste ou l'avis ;
  - iii. les renseignements personnels d'un particulier qui figurent dans un registre

recueilli en vertu d'une autorisation législative et auxquels un droit d'accès public est autorisé par la loi, lorsque la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels se rapportent directement aux fins pour lesquelles les renseignements figurent dans le registre ;

- iv. les renseignements personnels d'un particulier qui figurent dans le dossier ou le document d'un organisme judiciaire ou quasi judiciaire, qui est accessible au public, lorsque la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels sont directement liées à la raison pour laquelle les renseignements figurent dans le dossier ou le document ;
  - v. les renseignements personnels d'un particulier qui figurent dans une publication ; y compris un magazine, un livre ou un journal, sous forme imprimée ou électronique, qui est accessible au public, lorsque la personne a fourni les renseignements ; ou
  - vi. nonobstant les points *i. à v.* ci-dessus, si les renseignements sont exposés de manière ou dans un contexte tel qu'ils pourraient être liés à des renseignements considérés comme personnels et privés ou que des inférences ou des déductions de nature personnelle ou privée pourraient être faites, ces renseignements ne seront pas divulgués.
- e. L'application de notre politique de confidentialité est soumise aux exigences et aux dispositions de la LPRPDE, de la LPRPS et de la LISPD, des règlements promulgués en vertu de celles-ci et de toute autre loi, règlement, ordonnance d'un tribunal ou autre autorité légale applicable.

#### **4. Principe 1 — Responsabilité**

*Nous sommes responsables des renseignements personnels en notre possession ou sous notre contrôle.*

- a. La responsabilité du respect des dispositions de notre politique de confidentialité incombe à notre responsable de la protection de la vie privée, que l'on peut rejoindre en utilisant les coordonnées figurant à la fin de la présente politique de confidentialité. D'autres personnes au sein de notre organisme peuvent être déléguées pour agir au nom de notre agent de la protection de la vie privée ou pour assumer la responsabilité de la collecte et du traitement quotidiens des renseignements personnels.

- b. Nous mettrons en œuvre des normes et des procédures pour :
  - i. Protéger les renseignements personnels et surveiller notre conformité à notre politique de confidentialité ;
  - ii. rendre accessibles les informations qui expliquent notre politique de confidentialité ;
  - iii. former nos employés, entrepreneurs indépendants, administrateurs, membres de comités, stagiaires et bénévoles sur notre politique de confidentialité ; et
  - iv. recevoir des demandes de renseignements ou des plaintes relatives à la protection de la vie privée et y répondre.

## **5. Principe 2 — Détermination des fins de la collecte de renseignements personnels**

*Nous identifierons les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis avant ou au moment de leur collecte.*

- a. Nous recueillons des renseignements personnels uniquement aux fins suivantes :
  - i. Déterminer l'admissibilité aux services du LCCC ;
  - ii. vous placer, recommander ou vous orienter vers d'autres services communautaires ;
  - iii. coordonner la prestation de services avec d'autres services communautaires ;
  - iv. évaluer ou examiner vos capacités et vos besoins en matière de soutien ;
  - v. établir et maintenir des relations utiles et responsables avec les personnes et les familles qui utilisent nos services ;
  - vi. tenir un registre des bénévoles, des donateurs et d'autres partisans du Centre LCC ;
  - vii. évaluer les services du Centre LCC et améliorer la qualité des soins ;

- viii. maintenir une base de données pour évaluer la prestation des services et prévoir les demandes futures au niveau du secteur de services (p. ex. les services de développement pour adultes) ;
  - ix. mener à bien nos activités organisationnelles, dans le but de faire progresser les objectifs définis dans notre déclaration de mission ;
  - x. gérer et développer nos services et nos opérations commerciales ;
  - xi. satisfaire aux exigences légales et réglementaires ;
  - xii. consigner l'historique de notre organisme ; et
  - xiii. communiquer avec les parties prenantes du LCCC et les tenir informés de nos services, de nos activités et des opportunités qui s'offrent à eux de soutenir l'organisme.
- b. Le personnel du LCCC qui recueille des renseignements sera en mesure d'expliquer aux particuliers les fins auxquelles les renseignements sont recueillis.
  - c. Lorsque des renseignements personnels qui ont été recueillis doivent être utilisés ou divulgués à des fins qui n'ont pas été identifiées auparavant, la nouvelle fin sera identifiée avant l'utilisation des renseignements. À moins que la nouvelle fin ne soit autorisée ou exigée par la loi, le consentement sera requis avant que les renseignements personnels ne soient utilisés ou communiqués aux nouvelles fins.

## **6. Principe 3 — Obtention du consentement pour la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels**

*Toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.*

- a. Pour obtenir le consentement, nous déploierons des efforts raisonnables pour nous assurer qu'une personne est informée des fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis et seront utilisés ou communiqués. Les fins seront énoncées d'une manière qui peut être raisonnablement comprise par cette personne.
- b. Lors de l'obtention du consentement, la personne sera informée qu'elle a le choix de refuser son consentement.

- c. En règle générale, nous demanderons le consentement pour utiliser et divulguer des renseignements personnels en même temps que nous les recueillons. Toutefois, nous pouvons demander le consentement pour utiliser et divulguer des renseignements personnels après qu'ils ont été recueillis, mais avant qu'ils ne soient utilisés ou divulgués à une nouvelle fin.
- d. Pour déterminer la forme appropriée de consentement, nous tiendrons compte de la sensibilité des renseignements personnels et des attentes raisonnables de la personne concernée par les renseignements personnels.
- e. Le consentement peut être donné de plusieurs façons, notamment :
  - i. Oralement, comme lorsque les renseignements sont recueillis par téléphone, suivi de l'attestation du consentement verbal
  - ii. En remplissant et en signant un formulaire de demande
  - iii. Dans un formulaire écrit précisant à qui les renseignements peuvent être communiqués et à quelle fin
  - iv. Consentement fourni par un représentant autorisé tel qu'un tuteur légal ou une personne ayant une procuration
  - v. Consentement implicite par le biais de la participation à un événement lorsqu'il se rapporte à des renseignements personnels moins sensibles (c.-à-d. une photographie)
- f. Une personne peut retirer son consentement à tout moment, sous réserve de restrictions légales ou contractuelles et d'un préavis raisonnable. Le retrait du consentement ne doit toutefois pas avoir d'effet rétroactif. Les personnes peuvent communiquer avec nous pour obtenir de plus amples renseignements sur les répercussions du retrait de leur consentement.
- g. Dans certaines circonstances, les renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou divulgués à l'insu et sans son consentement de la personne concernée. Il s'agit notamment d'exigences légales de divulgation et de situations où le consentement n'est pas raisonnable. Par exemple :
  - i. Lorsque c'est clairement dans l'intérêt de la personne et que le consentement ne peut être obtenu en temps opportun, comme lorsque la personne a besoin de soins médicaux d'urgence.

- ii. Lorsque le Centre LCC a des motifs raisonnables de soupçonner qu'une personne âgée de moins de 16 ans subit, ou pourrait subir, des abus sous forme de maux physiques, de maux affectifs, d'agression sexuelle, d'exploitation sexuelle ou de négligence. Dans de tels cas, le Centre LCC appellera la Société d'aide à l'enfance.
- iii. Lorsque le LCCC est informé d'abus sexuels sur une personne par un fournisseur de soins de santé.
- iv. Lorsque le Centre LCC a des motifs raisonnables de croire qu'une personne est à risque de se faire du mal ou de faire du mal à autrui. Le Centre LCC évaluera s'il y a 1) un risque évident pour une personne ou un groupe de personnes, 2) un risque de lésions corporelles graves ou de mort, et 3) un sentiment d'urgence en raison de la nature de la menace.
- v. Lorsqu'une personne est sous l'influence de l'alcool, qu'elle conduit et qu'elle refuse d'utiliser des moyens de transport alternatifs. Dans de tels cas, la police sera appelée.
- vi. Lorsque la divulgation est faite à un avocat qui nous représente, pour se conformer à une citation à comparaître, un mandat ou autre ordonnance du tribunal, ou est autrement requise ou autorisée par la loi.
- vii. Lorsqu'une approche d'équipe est utilisée lors de la prestation des services ou lorsque le Centre LCC affecte un autre membre du personnel pour dispenser des services pendant l'absence d'un membre du personnel.
- viii. Lorsqu'une approche d'équipe est utilisée pour fournir des services ou que le Centre LCC affecte un autre membre du personnel pour fournir des services pendant l'absence d'un membre du personnel.

## **7. Principe 4 — Limitation de la collecte de renseignements personnels**

*Nous limiterons la collecte de renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux fins que nous avons identifiées. Nous ne recueillerons des renseignements personnels que par des moyens justes et légaux.*

- a. En règle générale, nous recueillons des renseignements personnels auprès de la personne concernée. Avec votre consentement, les renseignements personnels peuvent être recueillis auprès de vous personnellement, par téléphone, par la poste ou par Internet.

- b. Nous pouvons également recueillir des renseignements personnels auprès d'autres sources, notamment des employeurs ou les références personnelles, des organismes de services sociaux, des créanciers ou d'autres tiers qui déclarent avoir le droit de divulguer ces renseignements.
- c. Les renseignements personnels que nous recueillons et conservons généralement comprennent les renseignements suivants sur un particulier :
  - i. Nom
  - ii. Adresse postale
  - iii. Courrier électronique
  - iv. Numéro de téléphone
  - v. Date de naissance
  - vi. Parent le plus proche
  - vii. Personne à contacter en cas d'urgence
  - viii. Parcours social
  - ix. Éducation
  - x. Informations sur la santé
  - xi. Évaluations
  - xii. Lieu de travail/profession/occupation
  - xiii. Photographies
  - xiv. Intérêts et aptitudes
  - xv. Soutien financier apporté au Centre LCC
  - xvi. Implications avec le Centre LCC
  - xvii. Source de revenus
- d. Les renseignements énumérés ci-dessus ne sont pas tous recueillis sur chaque personne. Les informations recueillies dépendent du service, de l'activité ou de l'objectif exposé au moment de la collecte.
- e. Le Centre LCC ne recueillera le numéro d'assurance-maladie d'une personne que s'il est donné volontairement à des fins se rapportant à la fourniture de ressources en santé financées par la province pour la personne à qui le numéro est attribué.

## **8. Principe 5 — Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels**

*Nous n'utiliserons, ne divulguerons ou ne conserverons des renseignements personnels qu'à des fins légales. Nous n'utiliserons ni ne divulguerons de renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf avec le consentement de la personne concernée ou si la loi l'exige, ou encore dans le but de s'acquitter d'une obligation légale. Nous n'utiliserons ni ne divulguerons jamais plus de renseignements*



*personnels que ce qui est raisonnablement nécessaire pour atteindre l'objectif de l'utilisation ou de la divulgation. Nous ne conserverons les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été recueillis.*

- a. Nous pouvons divulguer les renseignements personnels d'une personne à :
  - i. nos employés, entrepreneurs indépendants, administrateurs, membres de comités, stagiaires, bénévoles ;
  - ii. nos vérificateurs externes ou nos conseillers juridiques ;
  - iii. une personne qui est un mandataire autorisé de cette personne. Par exemple, nous pouvons fournir des renseignements sur les dons d'une personne aux conseillers juridiques, comptables ou financiers de cette personne ;
  - iv. un tiers qui a besoin de ces renseignements afin de nous aider dans l'administration générale ou l'exploitation de notre entreprise ou la fourniture de produits ou de services à cette personne ;
  - v. un ministère ou un conseil gouvernemental qui finance un service du Centre LCC et qui dans le contrat de service ou dans la loi permettant le financement est autorisé à accéder aux renseignements personnels à des fins précises ;
  - vi. un tiers avec lequel nous pourrions, à tout moment à l'avenir, être en mesure de négocier afin que ce tiers reprenne en charge une partie ou la totalité de nos activités ;
  - vii. une autorité publique ou un mandataire d'une autorité publique si, selon notre jugement raisonnable, il semblerait qu'il existe un danger imminent à la vie ou à la propriété de quelqu'un qui pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information ;
  - viii. un tiers lorsque cette personne a consenti à une telle divulgation ; et
  - ix. un tiers lorsque cette divulgation est requise ou autorisée par la loi.
- b. Seuls nos employés, entrepreneurs indépendants, administrateurs, membres du comité, stagiaires, bénévoles, vérificateurs externes et conseillers juridiques ayant un besoin professionnel de savoir, ou dont les fonctions ou les services l'exigent raisonnablement, sont autorisés à accéder aux informations personnelles d'une partie prenante du Centre LCC.
- c. En tant que dépositaire de renseignements non liés à la santé, le Centre LCC ne peut pas utiliser ou divulguer les renseignements personnels sur la santé reçus d'un dépositaire de renseignements sur la santé à des fins autres que celles auxquelles le dépositaire de renseignements sur la santé a été autorisé à communiquer les renseignements ou dans le but de s'acquitter d'une obligation légale ou d'office ou avec le consentement valide de la personne concernée par les renseignements.
- d. Le LCCC n'utilisera ou ne divulguera le numéro d'assurance-maladie d'une personne

qu'à des fins liées à la fourniture de ressources de santé financées par la province pour la personne à qui le numéro est attribué.

- e. Nous ne conserverons les renseignements personnels qu'aussi longtemps qu'ils seront nécessaires ou pertinents aux fins identifiées ou telles que requis par la loi ou par une entente contractuelle. Les renseignements personnels liés aux activités de service doivent être conservés pendant sept (7) ans après la fermeture du dossier du client lorsqu'il s'agit d'un adulte et pendant sept (7) ans après qu'une personne a atteint l'âge de dix-huit (18) ans lorsqu'il s'agit d'un enfant dont le dossier a été fermé. Selon les circonstances, lorsque des renseignements personnels ont été utilisés pour prendre une décision concernant une personne, nous conserverons, pendant une période raisonnablement suffisante pour permettre à cette personne d'y avoir accès, soit les renseignements proprement dits, soit la justification de la prise de décision.
- f. Nous maintiendrons des contrôles, des calendriers et des pratiques raisonnables et systématiques pour la conservation et la destruction de l'information et des dossiers qui s'appliquent aux renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires ou pertinents aux fins identifiées ou qui ne doivent plus être conservés par la loi ou l'entente contractuelle. Ces informations seront détruites, effacées ou rendues anonymes.

## **9. Principe 6 — Exactitude des renseignements personnels**

*Les renseignements personnels seront aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.*

- a. Les renseignements personnels que nous utilisons seront suffisamment exacts, complets et à jour afin de minimiser la possibilité que des renseignements inappropriés puissent être utilisés pour fournir des services ou prendre d'autres décisions concernant une personne.
- b. Nous mettrons à jour les renseignements personnels concernant une personne au besoin afin d'atteindre les objectifs identifiés ou sur préavis de cette personne.

## **10. Principe 7 — Mesures de sécurité**

*Nous protégerons les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité adaptées à la sensibilité des renseignements.*

- a. Nous utiliserons des mesures de sécurité appropriées afin de protéger les

renseignements personnels contre des risques tels que la perte ou le vol ou l'accès, la divulgation, la copie, l'utilisation, la modification ou la destruction non autorisés, quel que soit le format dans lequel ils sont conservés.

- b. Les mesures de sécurité doivent inclure, sans toutefois s'y limiter, les renseignements personnels conservés dans des armoires et/ou des salles verrouillées, l'utilisation de mots de passe et de cryptage pour les informations stockées électroniquement et l'accès restreint aux bureaux.
- c. Les employés, entrepreneurs indépendants, administrateurs, membres de comités, stagiaires et les bénévoles doivent être sensibilisés à l'importance de maintenir la confidentialité des renseignements personnels et doivent être tenus de signer une déclaration de confidentialité.
- d. Nous protégerons les renseignements personnels divulgués à des tiers par des moyens contractuels ou autres moyens stipulant les fins auxquelles ils seront utilisés et la nécessité d'assurer un niveau de protection comparable.
- e. Lorsque le Centre Lutheran Community Care est réputé être un agent d'un dépositaire de renseignements sur la santé tel que défini dans la Loi ontarienne sur la protection des renseignements personnels sur la santé, nous aviserons le dépositaire à la première occasion raisonnable si des renseignements personnels sur la santé en notre possession en raison de cette relation sont volés, perdus ou consultés par des personnes non autorisées.

## **11. Principe 8 — Transparence concernant les politiques et les procédures**

*Nous mettrons à la disposition de nos parties prenantes des informations spécifiques sur notre politique et nos procédures relatives à notre gestion des informations personnelles.*

- a. Les informations relatives à notre politique et à nos procédures en matière de la protection de la vie privée seront affichées sur notre site Web et contenues dans une brochure sur la protection des renseignements personnels et de la vie privée qui sera mise à la disposition de toutes les parties prenantes du Centre LCC.
- b. Les informations mises à disposition comprendront :
  - i. les méthodes de communication avec l'agent de la protection de la vie privée du Centre LCC qui est responsable de la politique et des procédures de

l'organisation en matière de protection des renseignements personnels et de la réception des plaintes et des demandes de renseignements.

- ii. Les moyens d'accéder aux renseignements personnels détenus par le Centre LCC ou de demander une correction aux renseignements détenus.
- iii. Une description du type de renseignements personnels détenus par le Centre LCC, y compris un compte rendu général de leur utilisation.
- iv. Quels renseignements personnels sont mis à la disposition des organisations connexes et comment la confidentialité est-elle maintenue.
- v. La façon de communiquer avec le Commissariat à la vie privée du Canada, le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario et l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario.

## **12. Principe 9 — Accès individuel aux renseignements personnels**

*Sur demande, une personne sera informée de l'existence, de l'utilisation et de la communication de ses renseignements personnels et aura accès à ces renseignements. Une personne pourra contester l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements et demander qu'ils soient modifiés, le cas échéant.*

- a. Sur demande écrite, adressée au responsable de la protection de la vie privée, une personne aura l'occasion d'examiner les renseignements personnels conservés dans les dossiers du Centre LCC. Les renseignements seront fournis sous une forme compréhensible dans les trente (30) jours suivant la demande et à un coût minime ou gratuit pour le demandeur. Un membre du personnel sera disponible pour fournir une explication des dossiers.
- b. Sur demande, nous fournirons un compte rendu de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels et, dans la mesure du possible, nous indiquerons la source de l'information. En fournissant un compte rendu de la divulgation, nous fournirons une liste des organisations auxquelles nous pourrions avoir divulgué des renseignements personnels sur l'individu lorsqu'il n'est pas possible de fournir une liste réelle.
- c. Dans le cas où le dossier d'un individu contient des renseignements personnels sur la santé provenant d'un dépositaire de renseignements sur la santé et que le centre LCC est autorisé à divulguer ces renseignements à l'individu, le Centre LCC peut orienter l'individu vers ce dépositaire qui lui fournit les renseignements et qui les explique.

- d. Dans certaines situations, il se peut que nous ne soyons pas en mesure de donner l'accès à l'ensemble des renseignements personnels que nous détenons sur une personne. Dans un tel cas, nous fournirons sur demande les raisons du refus d'accès. Par exemple :
- i. Si le fait de le faire risque de révéler des informations personnelles sur une autre personne ou pourrait raisonnablement menacer la vie ou la sécurité d'une autre personne ;
  - ii. si cela risque de menacer la vie ou la sécurité de l'individu ;
  - iii. si cela risque de révéler une de nos informations confidentielles ;
  - iv. si les renseignements sont protégés par le secret professionnel de l'avocat ;
  - v. si une autre loi de l'Ontario ou du Canada ou une ordonnance d'un tribunal interdit la divulgation ;
  - vi. si les renseignements ont été générés au cours d'un processus formel de résolution de conflit ; ou
  - vii. si les renseignements ont été recueillis dans le cadre d'une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention d'une loi fédérale ou provinciale, ou d'une juridiction étrangère.
- e. Afin de protéger les renseignements personnels, un individu peut être tenue de fournir des renseignements identificateurs suffisants pour nous permettre de rendre compte de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels et d'autoriser l'accès à un dossier particulier. Ces informations ne seront utilisées qu'à cette fin.
- f. Nous corrigerons ou compléterons rapidement toute information personnelle jugée inexacte ou incomplète. Toute divergence non résolue quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité sera notée dans un addendum au dossier de la personne concernée. Le cas échéant, nous transmettrons aux tiers ayant accès aux renseignements personnels en question toute information modifiée ou l'existence de toute divergence non résolue.
- g. Si nous avons des motifs raisonnables de croire qu'une demande d'accès ou de correction de renseignements personnels est frivole ou vexatoire ou qu'elle est faite de mauvaise foi, nous pouvons refuser d'accorder l'accès ou la correction.

### **13. Principe 10 — Contestation de la conformité**

*Une personne sera en mesure de contester le respect des principes énoncés ci-dessus et la conformité de notre organisme à ceux-ci en s'adressant à notre agent responsable de la protection de la vie privée.*

- a. Nous maintiendrons des procédures pour traiter et répondre à toutes les demandes de renseignements ou des plaintes de tout intervenant du Centre LCC concernant notre traitement des renseignements personnels.
- b. Nous informerons les parties prenantes du Centre LCC de l'existence de ces procédures ainsi que de la disponibilité de procédures externes de traitement des plaintes comme l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario et le commissaire à la protection de la vie privée du Canada.
- c. Nous enquêterons sur toutes les plaintes concernant le respect de notre politique de confidentialité et de la protection de la vie privée. Si une plainte est jugée comme étant justifiée, nous prendrons les mesures appropriées pour y apporter une résolution, y compris, si nécessaire, en modifiant notre politique et nos procédures. Une personne sera informée du résultat de l'enquête concernant sa plainte.

## **INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES**

Pour plus d'informations concernant notre politique de confidentialité, veuillez contacter notre responsable de la confidentialité et la protection de la vie privée, soit par :

1. téléphone : (807) 345-6062 Sans frais +1 855 376 6673
2. courrier : Centre luthérien de soins communautaires  
245B, rue Bay  
Thunder Bay (Ontario) P7B 6P2
3. télécopieur : (807) 343-7954

Afin de communiquer avec le Commissariat à la vie privée du Canada, veuillez composer le 1 800-282-1376 ou visitez le site Web [www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca)

Afin de communiquer avec le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario, veuillez composer le +1 800 387 0073 ou visitez le site Web <http://www.ipc.on.ca>

Afin de communiquer avec l'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario, veuillez composer le +1 877 828 9380 ou visitez le site Web [www.ocswssw.org/](http://www.ocswssw.org/)

