



Politique en matière de gestion, de conservation et d'élimination des renseignements sur le plaignant

Le dossier du plaignant se réfère à tout renseignement ou dossier qui a été reçu ou créé lors du dépôt d'une plainte auprès du Registre des préposés aux services de soutien à la personne (« **PSSP** ») (le « **Registre** »).

Tous les dossiers (formats papier, électronique ou autre) qui ont été créés, capturés et gérés par le Registre doivent être conservés conformément aux lois applicables, aux règlements professionnels, aux pratiques généralement reconnues et à la présente politique.

Définitions

« **Base de données électronique** » se réfère au système électronique sécurisé où tous les dossiers sont stockés.

« **Registre** » se réfère au Registre ontarien des préposés aux services de soutien à la personne (PSSP).

« **Renseignements/dossier** » se réfère à l'ensemble des documents soumis au Registre au sujet d'une personne, y compris, sans s'y limiter :

- Un formulaire de plainte
- Tous les consentements fournis au Registre;
- Les demandes de renseignements supplémentaires;
- La correspondance entre le Registre et le plaignant;
- L'information dans la plainte concernant une personne inscrite; et
- Toutes les communications entre le Registre et le plaignant.

Création des dossiers

Les dossiers créés et stockés dans le Registre doivent respecter les critères de qualité suivants :

- **Exhaustivité** : Les renseignements contenus dans les dossiers créés par le Registre doivent être complets.
- **Identité** : Les données électroniques doivent pouvoir être reconnues et identifiées par la personne à qui elles appartiennent; cependant le système électronique du Registre doit veiller à ce que chaque dossier enregistre un minimum d'informations d'identification (c.-à-d. des métadonnées).
- **Accessibilité** : Les dossiers sont créés et entretenus de façon à pouvoir être consultables et faciles à récupérer au cours de la période de conservation établie.
- **Authenticité** : Des mécanismes sont en place pour veiller à ce que les preuves d'authenticité (signatures électroniques) des dossiers électroniques soient fiables et répondent aux exigences juridiques et réglementaires en matière de tenue de dossiers.



- **Confidentialité** : Les dossiers contenant des renseignements personnels et confidentiels sont créés et maintenus avec la plus grande diligence. Les dossiers contenant des renseignements personnels ou confidentiels sont créés et maintenus conformément aux lois et règlements pertinents ainsi qu'aux politiques du Registre. Le Registre se réserve le droit de divulguer certains résultats ou certaines plaintes aux employeurs inscrits et aux PSSP inscrits.

De plus, tous les dossiers créés par le Registre doivent satisfaire à ses besoins opérationnels et informationnels, ainsi qu'à ses besoins en matière de preuves afin de lui permettre d'atteindre ses objectifs.

Conservation et stockage des dossiers

Dossiers électroniques

Les dossiers électroniques sont stockés dans la base de données du Registre. La base de données où les dossiers sont stockés est située sur un serveur interne, derrière un pare-feu interne. L'accès nécessite des authentifiants avec une authentification à deux facteurs. L'accès à la base de données est limité au personnel qui maintient le serveur, à l'équipe de développement de l'application et au personnel du Registre des PSSP. Un système de vérification surveille tous les accès à la base de données afin de s'assurer que les personnes qui y ont accès se conforment aux politiques et procédures du Registre.

Dossiers sur papier

Les dossiers sur papier que possède le Registre sont conservés dans un classeur verrouillé, à l'intérieur d'une pièce sécurisée. Seuls les administrateurs désignés du Registre ont accès à ces dossiers. Les dossiers sur papier sont déchiquetés dès que les dossiers ont été téléversés vers la base de données.

Duplication des dossiers

Les dossiers sont dupliqués seulement lorsque cela s'avère nécessaire pour s'assurer que le dossier électronique de la personne inscrite est exact et complet. Tous les doubles sont supprimés dès que possible, à l'exception des copies de sauvegarde de la base de données. La base de données est sauvegardée au moins une fois par jour et la copie de sauvegarde utilise le même système de sécurité que la base de données.

Élimination des dossiers

Plaintes relatives à des PSSP inscrits

Les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé des plaignants sont conservés pendant **dix (10) ans** à partir de la date de réception de la plainte par le Registre.



Plaintes relatives à des PSSP non inscrits

Les renseignements personnels et les renseignements personnels sur la santé des plaignants qui déposent une plainte au sujet de PSSP non inscrits sont conservés pendant une période de **deux (2) ans** à partir de la date du dépôt de la plainte auprès du Registre. Après cette période, les dossiers électroniques seront supprimés de la base de données. Les dossiers sur papier seront déchiquetés de façon sécuritaire dès que l'information aura été téléversée vers la base de données électronique.

Plaignants qui retirent leur consentement au partage de leurs renseignements personnels ou renseignements personnels sur la santé

Un plaignant peut retirer son consentement relativement au partage avec des tiers de ses renseignements personnels ou de ses renseignements personnels sur la santé en tout temps avant le règlement de la plainte. Le consentement doit être retiré en envoyant un avis écrit au Registre par courriel à inquiries@psw-on.ca ou par la poste à l'adresse suivante :

Registre ontarien des préposés aux services de soutien à la personne
222, rue St. Patrick
Toronto (Ontario)
M5T 1V4

Un plaignant qui retire son consentement recevra, dans les **cinq (5) jours ouvrables**, la confirmation que ses renseignements personnels ou renseignements personnels sur la santé ne seront plus partagés. Le Registre conservera les renseignements du plaignant pendant **deux (2) ans** à partir de la date de réception de la plainte. Les dossiers électroniques seront supprimés de la base de données lorsqu'ils répondent aux critères d'élimination. Les dossiers sur papier seront déchiquetés de façon sécuritaire dès que l'information aura été téléversée vers la base de données du Registre.

Demande de correction des renseignements personnels ou renseignements personnels sur la santé

Les plaignants qui veulent corriger ou modifier leurs renseignements personnels ou renseignements personnels sur la santé doivent le faire en remplissant le formulaire de demande d'information qui est disponible sur notre site Web. Le formulaire peut être retourné par courriel à inquiries@psw-on.ca ou par la poste à l'adresse suivante :

222, rue St. Patrick
Toronto (Ontario)
M5T 1V4

À l'attention de : Le registre ontarien des préposés aux services de soutien à la personne



Une fois la demande reçue, l'équipe du Registre corrigera vos renseignements personnels ou vos renseignements personnels sur la santé aussi rapidement que possible.

Violation des données

En cas de violation des données ou si la base de données est compromise, le Registre prendra toutes les mesures nécessaires et raisonnables pour s'assurer d'aviser les personnes touchées (y compris le plaignant et le PSSP faisant l'objet de la plainte) dans les **cinq (5) jours ouvrables**.

BROUILLON