

Politique de protection des renseignements personnels et politique de confidentialité

1. Contexte

La loi 25 intitulée : *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, oblige tout psychologue (ou son cabinet) à publier sur son site Internet ou à diffuser, par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées, une politique de confidentialité lorsqu'il recueille des renseignements personnels.

Cette politique a pour objectif d'expliquer les principes que Dre Geneviève Laurent, psychologue, met en œuvre pour gérer les informations personnelles de ses clients. Plus spécifiquement, elle encadre la manière dont Dre Geneviève Laurent, psychologue, les collecte, les utilise, les communique, les conserve et les détruit. De plus, elle vise à informer ses clients sur les processus de demande d'accès, de correction, de rectification et de plainte.

Les obligations de la loi 25 s'ajoutent aux obligations contenues dans le Code de déontologie des psychologues, le Code des professions et le Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues en ce qui a trait aux renseignements personnels.

2. Application et définitions

Pour l'application des présentes, un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier. Par exemple, il pourrait s'agir du nom, de l'adresse, de l'adresse courriel, du numéro de téléphone, du genre ou de renseignements bancaires d'une personne, de renseignements sur sa santé, son origine ethnique, sa langue, etc.

Un renseignement personnel sensible est un renseignement envers lequel il y a un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée, p. ex. les renseignements de santé, renseignements bancaires, renseignements biométriques, orientation sexuelle, origine ethnique, opinions politiques, croyances religieuses ou philosophiques, etc.

Ces mêmes paragraphes ne s'appliquent pas non plus à un renseignement personnel qui a un caractère public en vertu de la loi, et ce, dès l'entrée en vigueur de la présente politique.

3. Collecte, utilisation et communication

Dans le cadre de ses activités, Dre Geneviève Laurent, psychologue, collecte différents renseignements personnels ainsi que des renseignements personnels sensibles. Cette collecte a pour but l'atteinte des objectifs du mandat d'évaluation ou de psychothérapie qui lui est confié par le client ainsi que la tenue d'un dossier psychologique conforme aux exigences de son ordre professionnel.

Dre Geneviève Laurent, psychologue, applique les principes généraux suivants relativement à la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels :

Consentement :

- Dre Geneviève Laurent, psychologue, collecte et traite les renseignements personnels directement auprès de la personne concernée et avec son consentement manifeste, libre et éclairé. Elle utilise les renseignements recueillis uniquement pour les fins pour lesquelles ils ont été recueillis.
- Avec un consentement écrit préalable de la part du client, la psychologue peut faire des démarches pour obtenir des informations provenant de tiers.

Collecte :

- Dans tous les cas, Dre Geneviève Laurent, psychologue, ne collecte des renseignements que si elle a une raison valable de le faire. De plus, la collecte ne sera limitée qu'aux renseignements susceptibles de l'aider à remplir son mandat.

Détention et utilisation :

- Dre Geneviève Laurent, psychologue, veille à ce que les renseignements qu'elle détient soient à jour et exacts au moment de leur utilisation.
- Dre Geneviève Laurent, psychologue, ne peut utiliser les renseignements personnels d'une personne que pour les raisons indiquées aux présentes ou pour toutes autres raisons fournies lors de la collecte. Dès qu'elle veut utiliser ces renseignements pour une autre raison ou une autre fin, un nouveau consentement devra être obtenu de la personne concernée.
- Accès limité: seule Dre Geneviève Laurent, psychologue, a accès aux renseignements personnels de ses clients.

Communication :

À moins d'une exception prévue par la loi, Dre Geneviève Laurent, psychologue, obtiendra le consentement de la personne concernée avant de communiquer ses renseignements personnels à un tiers.

La loi 25 s'ajoute aux articles du Code de déontologie des psychologues ainsi que du Code des professions qui encadrent la confidentialité et la communication des renseignements personnels.

L'article 11 du Code de déontologie des psychologues du Québec énonce clairement que, sauf en cas d'urgence, le psychologue doit obtenir le consentement éclairé et volontaire du client, de son représentant légal ou des parents si le client est un enfant de moins de 14 ans. Ce consentement doit inclure les règles de confidentialité, leurs limites, ainsi que les modalités relatives à la transmission des informations confidentielles liées à l'intervention.

L'article 15 du même code précise les mesures à prendre pour préserver le secret professionnel. Parmi celles-ci figurent l'obligation de ne divulguer aucune information sur le client sauf autorisation explicite de ce dernier, l'avertissement au client des conséquences d'une éventuelle divulgation, la non-révélation de l'utilisation des services professionnels par le client, et la modification des informations pouvant identifier le client dans un contexte pédagogique ou scientifique.

L'article 16 énonce que lorsqu'un psychologue travaille avec un couple ou une famille, il doit respecter le droit au secret professionnel de chaque membre du groupe.

De plus, l'article 17 stipule que lorsque le psychologue exerce sa profession auprès d'un groupe, il doit informer les membres du groupe de la possibilité que soit révélé un aspect quelconque de la vie privée de l'un ou l'autre d'entre eux ou d'un tiers. Il engage les membres du groupe à respecter le caractère confidentiel des renseignements sur la vie privée de l'un ou l'autre d'entre eux ou d'un tiers.

Enfin, selon l'article 19, si un psychologue communique des informations protégées par le secret professionnel pour prévenir un acte de violence, il doit consigner les raisons de sa décision, les moyens alternatifs qu'il a envisagés et les détails de la communication dans le dossier du client concerné.

En complément, l'article 60.4 du Code des professions autorise un psychologue à divulguer des informations confidentielles pour prévenir un acte de violence, tel qu'un suicide, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne ou un groupe de personnes est sérieusement menacé. Cependant, la divulgation doit être limitée aux personnes exposées au danger, à leur représentant ou aux secours nécessaires, en ne partageant que les informations pertinentes à cet effet.

4. Conservation et protection des renseignements personnels

Dre Geneviève Laurent, psychologue, conserve et recueille des renseignements personnels par l'entremise de moyens électroniques.

- Les dossiers psychologiques sont conservés sur la plateforme sécurisée LePsy, conçue pour la tenue de dossier des psychologues.
- La messagerie courriel Gmail est utilisée pour l'envoi et la réception de questionnaires et l'envoi de reçus électroniques. Dre Geneviève Laurent,

psychologue, s'assure d'utiliser le niveau de sécurité le plus élevé pour la gestion de sa boîte courriel.

- La plateforme Zoom avec l'abonnement One Pro (niveau de sécurité conforme avec la télépratique pour les soins de santé) est utilisée pour les consultations en ligne.

Dre Geneviève Laurent, psychologue, s'engage à mettre en place des mesures de sécurité raisonnables pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Voici certaines de ses mesures :

- Utilisation d'un routeur sécurisé et d'un réseau sans fil sécurisé;
- Mises à jour de sécurité pour tous les logiciels;
- Utilisation d'un antivirus;
- Formation continue en sécurité informatique et en protection des renseignements personnels;
- Protection des copies de sauvegarde électroniques sur support externe chiffrées, conservées dans un classeur verrouillé dont uniquement Dre Geneviève Laurent détient la clé;
- Mise en œuvre d'un protocole en cas d'incident de confidentialité.

5. Incident de confidentialité

Définition

En conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, un incident de confidentialité peut prendre les formes suivantes :

- L'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel;
- L'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- La communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

Processus en cas d'incident de confidentialité

En cas d'incident de confidentialité, Dre Geneviève Laurent, psychologue et responsable de la protection des renseignements personnels, veille à suivre les procédures définies par la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et ses règlements associés. Lorsqu'un incident présente un risque grave pour la confidentialité, la Commission d'accès à l'information (CAI) ainsi que les personnes concernées sont informées dès que possible, dès que l'incident est identifié. Si des tiers doivent être contactés pour atténuer les conséquences de l'incident, la personne responsable de la protection des données ne partage que les informations strictement nécessaires, et elle enregistre cette communication. Un registre des incidents est régulièrement mis à jour par cette personne.

En fournissant leurs données personnelles, les personnes concernées comprennent que Dre Geneviève Laurent, psychologue, met en œuvre les meilleures pratiques et des mécanismes de sécurité pour minimiser les risques d'incident. Cependant, elle ne peut garantir une sécurité totale contre toutes les éventualités.

6. Destruction des renseignements personnels

Le Règlement sur la tenue des dossiers et des cabinets de consultation des psychologues prévoit à son article 8 que le dossier du client doit être conservé pendant au moins 5 ans à compter de la date du dernier service professionnel dispensé. L'article 9 du même règlement précise que le psychologue peut procéder à la destruction d'un dossier à condition que celle-ci soit faite en assurant la confidentialité des renseignements.

Conformément à la loi 25, à la fin de la durée de conservation des renseignements personnels, Dre Geneviève Laurent, psychologue, pourra :

1. les détruire; ou
2. les anonymiser (c'est-à-dire qu'ils ne permettent plus, de façon irréversible, d'identifier la personne et qu'il n'est plus possible d'établir un lien entre la personne et les renseignements personnels) pour les utiliser à des fins sérieuses et légitimes.

7. Responsabilités de Dre Geneviève Laurent, psychologue

De manière générale, Dre Geneviève Laurent, psychologue, est la seule responsable de la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Aucun membre du personnel n'a accès à des renseignements personnels. Dre Geneviève Laurent, psychologue, doit veiller à assurer le respect de la législation applicable concernant la protection des renseignements personnels, mettre en œuvre la présente politique et veiller à ce qu'elle soit diffusée.

8. Droits d'accès, de rectification et de retrait du consentement

Pour faire valoir ses droits d'accès ou de rectification, la personne concernée doit soumettre une demande écrite à l'adresse courriel indiquée à la section suivante. Dre Geneviève Laurent, psychologue, devra appliquer les articles de 20 et 21 de son code de déontologie pour toute demande concernant un renseignement personnel.

L'article 20 du Code de déontologie des psychologues du Québec stipule que le psychologue permet, avec diligence et au plus tard dans les 30 jours de la réception d'une demande écrite à ce sujet, à son client ou à toute personne qui dispose de l'autorisation de ce dernier, de prendre connaissance ou d'obtenir copie des documents qui le concernent dans tout dossier constitué à son sujet.

Le psychologue peut exiger du client des frais raisonnables n'excédant pas le coût de la reproduction ou de la transcription de ces documents et le coût de la transmission d'une copie de ceux-ci.

Le psychologue qui entend exiger de tels frais informe le client du montant approximatif qu'il sera appelé à déboursier avant de procéder à la reproduction, à la transcription ou à la transmission de ces renseignements. Toutefois, le psychologue peut refuser momentanément l'accès à un renseignement contenu au dossier du client lorsque sa divulgation entraînerait un préjudice grave pour la santé du client. Dans ce cas, le psychologue l'informe des motifs de son refus, les inscrit au dossier et l'informe de ses recours.

Le psychologue doit refuser de donner communication à un client d'un renseignement personnel le concernant lorsque sa divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel sur un tiers ou l'existence d'un tel renseignement, et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers, à moins que ce dernier ne consente à sa communication ou qu'il ne s'agisse d'un cas d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée.

L'article 21 précise que le psychologue permet, avec diligence et au plus tard dans les 30 jours de la réception d'une demande écrite à ce sujet, à son client ou à toute personne qui dispose de l'autorisation de ce dernier, de faire corriger ou supprimer des renseignements inexacts, incomplets, équivoques, périmés ou non justifiés dans tout document qui le concerne ou de formuler des commentaires écrits au dossier.

Le psychologue transmet au client, sans frais, une copie du document ou de la partie du document dûment daté qui a été déposée au dossier et qui permet au client de constater que les renseignements y ont été corrigés ou supprimés ou selon le cas, une attestation suivant laquelle les commentaires écrits que le client a formulés ont été versés au dossier.

Le psychologue qui refuse d'acquiescer à une demande de correction ou de suppression de renseignements dans tout document qui concerne le client l'informe des motifs de son refus, les inscrit au dossier et l'informe de ses recours.

9. Processus de traitement des plaintes

Réception

Toute personne qui souhaite formuler une plainte relative à l'application de la présente politique ou, plus généralement, à la protection de ses renseignements personnels doit le faire par écrit en s'adressant à Dre Geneviève Laurent, psychologue, à l'adresse courriel indiquée à la section suivante. L'individu devra indiquer son nom, ses coordonnées pour le joindre, incluant un numéro de téléphone,

ainsi que l'objet et les motifs de sa plainte, en donnant suffisamment de détails pour que celle-ci puisse être évaluée.

Traitement

Dre Geneviève Laurent, psychologue, s'engage à traiter toute plainte reçue en respectant les principes de confidentialité inhérents à sa profession.

Dans les 30 jours suivants, la réception de la plainte ou suivant la réception de tous les renseignements additionnels jugés nécessaires et requis pour pouvoir la traiter, Dre Geneviève Laurent, psychologue, doit l'évaluer et formuler une réponse motivée écrite par courriel, au plaignant. Cette évaluation visera à déterminer si le traitement des renseignements personnels par Dre Geneviève Laurent, psychologue est conforme à la présente politique, et à la législation applicable.

Dans le cas où la plainte ne peut être traitée dans ce délai, le plaignant doit être informé des motifs justifiant l'extension de délai, de l'état d'avancement du traitement de sa plainte et du délai raisonnable nécessaire pour pouvoir lui fournir une réponse définitive.

Il est également possible de déposer une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec ou à tout autre organisme de surveillance en matière de protection des renseignements personnels responsable de l'application de la loi concernée par l'objet de la plainte.

Toutefois, Dre Geneviève Laurent, psychologue, invite toute personne intéressée à s'adresser d'abord à elle et à attendre la fin du processus de traitement de la plainte.

10. Approbation

La présente politique est approuvée par Dre Geneviève Laurent, psychologue, à titre de responsable de la protection des renseignements personnels de son entreprise, dont les coordonnées d'affaires sont les suivantes :

Responsable de la protection des renseignements personnels :

Geneviève Laurent
195 rue Saint-Charles Ouest
Suite 302
Longueuil, Code postal
Montréal, Québec
J4H 1C8
psy.glaurent@gmail.com

Pour toute demande, question ou commentaire dans le cadre de la présente politique, veuillez communiquer avec Dre Geneviève Laurent, psychologue, par courriel.

11. Publication et modifications

La présente politique est publiée sur le site Internet de la Clinique de psychologie Collins et Sansfaçon. Cette politique est également diffusée par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées.

Dre Geneviève Laurent, psychologue, doit également faire de même pour toutes les modifications à la présente politique, lesquelles devront également faire l'objet d'un avis pour en informer les personnes concernées.

Tableau des versions et des changements :

Version	En vigueur le	Changements depuis la dernière version
1.0	22 septembre 2023	<i>Première version</i>
2.0		
