



# Protocole du SISA 4 : Protection de la vie privée et consentement (À l'intention des fournisseurs de services)

## Partie A : Le consentement dans le SISA 4

Sujet	QUESTION	Réponse	Directives du SISA 4
Le consentement dans le SISA 4	En règle générale, de quelle façon le consentement est-il recueilli et enregistré?	<p>On demande aux clients de signer le formulaire de consentement commun relatif à la divulgation de renseignements du système de stabilité du logement (SSL).</p> <p>Les clients n'ont à donner leur consentement qu'<b><u>une seule fois</u></b>, soit lorsqu'ils accèdent pour la première fois au système de stabilité du logement.</p>	<p>On recourt au module Consentement pour enregistrer le consentement des clients ou leur refus de consentir à la diffusion des renseignements les concernant.</p> <p>Lorsqu'une personne donne son consentement, sélectionnez « Explicite » dans le champ « Type de consentement ».</p> <p>Les formulaires de consentement signés doivent être téléversés dans le SISA 4. Vous pouvez conserver des formulaires imprimés du formulaire de consentement.</p>
Consentement verbal	Comment procéder lorsqu'un client ne donne qu'un consentement verbal? Par exemple lors d'un appel téléphonique.	<p>Les clients peuvent donner leur consentement verbalement.</p> <p>Les fournisseurs de services doivent s'assurer d'informer le client des renseignements que contient le formulaire de consentement du SSL afin qu'il soit en mesure de prendre une décision éclairée quant à la diffusion des renseignements le concernant.</p> <p>Reportez-vous au script relatif au consentement verbal à la partie F ci-dessous.</p> <p>Dans la mesure du possible, assurez un suivi afin de demander ultérieurement un consentement par écrit. Par exemple, lorsqu'un client a donné un consentement verbal au téléphone, demandez-lui de signer le formulaire à l'occasion de sa visite suivante.</p>	<p>Lorsqu'une personne donne son consentement verbal, sélectionnez « Explicite » dans le champ « Type de consentement ». Entrez le mot « verbal » dans le champ « Commentaires ».</p> <p>Option : Vous pouvez ajouter au dossier du client une note pour vous rappeler de lui demander un consentement par écrit la prochaine fois qu'il accèdera au service.</p> <p>Lorsque le client signe par la suite le formulaire de consentement, ajoutez des commentaires dans le champ Commentaires et(ou) téléversez la pièce jointe.</p>

Sujet	QUESTION	Réponse	Directives du SISA 4
Personnes à charge	Que faire lorsqu'un client a des personnes à charge? Doit-on saisir leurs renseignements dans le SISA 4?	<p>Lorsqu'un client indique qu'il a des personnes à charge (soit des personnes de moins de 16 ans qui accèdent également au SSL), ces personnes doivent être inscrites à ce titre dans le formulaire de consentement du SSL.</p> <p>Si le client a des enfants de plus de 16 ans, ceux-ci doivent remplir leur propre formulaire de consentement.</p>	<p>Inscrire les personnes à charge dans le SISA 4 en tant que Famille.</p> <p>Lorsqu'un client inscrit des personnes à charge de moins de 16 ans dans son formulaire de consentement, inscrivez le consentement de cette personne à charge dans le SISA 4 en sélectionnant « Hérité » dans le champ « Type de consentement ».</p>
Jeunes	Comment un jeune donne-t-il son consentement?	<p>Les clients de 16 ans et plus peuvent signer le formulaire de consentement commun du SSL pour accéder aux services des organismes s'adressant aux jeunes.</p> <p>Le consentement des clients de moins de 16 ans doit être donné par un adulte autorisé à agir au nom de l'enfant.</p>	Lorsqu'un jeune a signé le formulaire de consentement, sélectionnez « Explicite » dans le champ « Type de consentement ».

## Partie B : Refus de donner son consentement et retrait du consentement dans le SISA 4

<p>Refus de donner son consentement</p> <p>(Scénario 1 : Transmission à d'autres fournisseurs de services)</p>	<p>Que faire lorsqu'un client refuse de signer le formulaire commun de consentement du SSL parce qu'il ne veut pas que ses renseignements soient transmis à d'autres fournisseurs de services?</p>	<p>Les clients peuvent consentir ou pas à la transmission de leurs renseignements à d'autres fournisseurs de services dans le SISA.</p> <p>Lorsqu'un client choisit de ne pas transmettre ses renseignements à d'autres fournisseurs de services dans le SISA, il peut tout de même avoir accès à des services d'urgence tels que les interventions sur le terrain et les refuges d'urgence.</p> <p>Cependant, il pourrait ne pas être admissible à certaines options de logement et de services. Par exemple, s'il refuse que son nom soit transmis, il ne pourra pas être ajouté à la liste du programme PATHS.</p>	<p>Lorsqu'une personne refuse que d'autres fournisseurs de services aient accès à ses renseignements dans le SISA 4, le type de consentement choisi doit être « Refusé – Anonyme ».</p> <p>Cela vous permet de créer un dossier pour le client, mais celui-ci sera invisible pour les autres fournisseurs de services; le client ne figurera pas dans la liste de clients communs.</p>
<p>Refus de donner son consentement</p> <p>(Scénario 2 : Aucun renseignement dans le SISA)</p>	<p>Que faire lorsqu'un client refuse de signer le formulaire commun de consentement du SSL parce qu'il refuse que ses renseignements soient inscrits dans le SISA 4?</p>	<p>Les clients peuvent choisir de n'inscrire dans le SISA 4 aucun renseignement les concernant.</p>	<p>Lorsqu'un client désire qu'aucun renseignement le concernant ne soit consigné dans le SISA 4, le type de consentement sélectionné doit être « Refusé – Anonyme » et le client doit être inscrit au moyen d'un code anonyme plutôt qu'avec son véritable nom.</p> <p>Le dossier du client doit être créé dans le SISA 4 au moyen d'un code ("SP-Anon#) au lieu d'un nom et sans attributs permettant de l'identifier. Le numéro compris dans le code doit correspondre au numéro de dossier associé au document imprimé du client. Le personnel sera ainsi en mesure d'assurer la correspondance entre les dossiers imprimés et les dossiers du SISA.</p> <p>N'inscrivez dans le système aucune donnée personnelle permettant d'identifier le client, à moins que ce dernier accepte de transmettre certains renseignements.</p> <p>Les champs obligatoires dans le</p>

			<p>SISA 4 seront remplis comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inscrire un âge approximatif</li> <li>• Sélectionner « Inconnu » en ce qui concerne le statut d'ancien combattant, le statut autochtone et le statut de citoyenneté/d'immigration.</li> <li>• Sélectionnez le pays de naissance « Canada » et n'inscrivez aucun autre renseignement à la province et à la ville de naissance.</li> </ul>
<p>Refus de donner son consentement</p> <p>(Scénario 3 : Modification du consentement)</p>	<p>Que faire si un client change d'avis au sujet de son consentement?</p>	<p>Les clients peuvent changer d'avis en ce qui concerne leur consentement.</p> <p>Par exemple, un client peut refuser de donner son consentement au départ, puis donner son consentement ultérieurement. Ce changement peut faire en sorte qu'il aura accès à un niveau de service plus élevé.</p>	<p>Si le client a refusé de donner son consentement, mais qu'il change d'avis par la suite, on peut mettre à jour son dossier en y ajoutant son nom et les renseignements permettant de l'identifier.</p> <p>Trouvez le dossier du client et accédez au module « Consentement ». Ajoutez une date d'échéance au refus du consentement inscrit. Modifiez le type de consentement en sélectionnant « Explicite ». Le nom du client apparaît maintenant dans la liste des clients et son dossier devient visible pour tous les fournisseurs de services (à la suite de l'attestation).</p> <p>On recourra au même processus si la personne change d'avis à plusieurs reprises. Chaque fois que l'état du consentement change, on ajoutera une date d'échéance au type de consentement inscrit et on inscrira un nouveau type de consentement correspondant à la volonté actuelle du client (et on téléversera le formulaire de consentement le plus récent).</p>
<p>Retrait du consentement</p>	<p>Que faire si un client désire retirer son consentement?</p>	<p>Les clients ont la possibilité de retirer leur consentement en tout temps.</p> <p>Il importe toutefois de savoir que les renseignements fournis auparavant demeurent dans la base de données.</p>	<p>Si un client décide de retirer son consentement, le fournisseur de services doit trouver son dossier dans le SISA 4 et ajouter une date d'échéance à son consentement dans le module « Consentement ».</p> <p>Lorsqu'un client retire son consentement, le personnel n'est plus en mesure de faire des mises à jour dans son dossier. Toutefois, les</p>

			<p>renseignements que le client a déjà transmis dans le SISA 4 demeureront visibles pour le personnel dispensant des services à ce client dans le système de stabilité du logement.</p> <p>Si une personne retire son consentement, mais désire toujours obtenir des services, vous devriez mettre fin au service actuel dans le SISA (soit enregistrer un départ) et créer un nouveau dossier « Refus – Anonyme » dans le SISA sans inscrire de renseignements permettant d'identifier le client.</p> <p>Si un client réintègre le système par la suite, vous serez invité à obtenir de nouveau son consentement avant de pouvoir modifier le dossier d'origine.</p>
Consentement partiel.	Comment procéder lorsqu'un client donne un consentement partiel?	<p>Si, pendant votre conversation avec le client, vous avez l'impression qu'il hésite à vous communiquer certains renseignements, vous pouvez lui dire que certains renseignements peuvent demeurer privés.</p>	<p>Lorsqu'un client désire garder pour lui certains renseignements (p. ex. sa source de revenu), trois options s'offrent à vous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consigner un consentement « Refus – Anonyme »;</li> <li>• Inscrire un consentement « Explicite », mais inscrire « inconnu » dans les champs concernés ou laisser ces champs vierges;</li> <li>• Ou, si le client fournit certains renseignements, mais désire qu'ils ne soient pas transmis dans le SISA 4 (p. ex. des renseignements relatifs aux risques), vous devriez conserver une copie de ces renseignements, dans le dossier imprimé du client.</li> </ul>
Inaptitude à donner son consentement	Que faire si une personne est inapte à donner son consentement de façon éclairée?	<p>Lorsqu'une personne est inapte à donner son consentement, ne le demandez pas.</p> <p>Lorsque la personne en est inapte, vous pouvez :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lui demander son consentement ultérieurement;</li> <li>• Demander le consentement à une personne autorisée à agir en son nom.</li> </ul>	<p>Lorsqu'une personne est inapte à donner son consentement, il convient de sélectionner le type de consentement « Refus – Anonyme » et d'inscrire le client au moyen d'un code anonyme plutôt qu'avec son nom (voir précisions ci-dessus).</p>
2669900	Version: 7		



## Partie C : Autres questions fréquentes au sujet de la protection de la vie privée et du consentement

Citations à comparaître	Quels renseignements doit-on fournir lorsque l'on reçoit une citation à comparaître?	<p>La Région travaille actuellement à clarifier cette réponse et à élaborer une politique relative aux demandes de renseignements contenus dans le SISA 4. On prévoit présenter des normes et de la formation en matière de documentation professionnelle ultérieurement en 2018.</p> <p>Si un fournisseur de services reçoit une citation à comparaître avant qu'une réponse ait été confirmée, veuillez communiquer avec la Région afin d'obtenir un soutien immédiat.</p>	La Région pourrait élaborer un rapport produit par le SISA 4 permettant aux fournisseurs de services d'extraire tous les renseignements concernant un client en particulier à des fins juridiques.
Demandes des médias	Que faire si un représentant des médias ou un d'une autre organisation demande des renseignements contenus dans le SISA 4?	<p>La Région travaille actuellement à élaborer une politique relative aux demandes visant les renseignements contenus dans le SISA 4. Si une demande de renseignements est présentée avant que la politique ait été adoptée, veuillez communiquer avec la Région afin d'obtenir un soutien immédiat.</p> <p>En règle générale, les fournisseurs de services ne sont autorisés à transmettre que les renseignements ne permettant pas d'identifier les clients auxquels ils ont accès et concernant directement leurs activités.</p> <p>Aucun renseignement concernant un autre fournisseur de services du système ne devrait être transmis sans l'autorisation préalable de la Région.</p> <p>Par exemple, vous pourriez transmettre le nombre de personnes qui ont accédé à votre refuge l'an dernier, mais vous ne devriez pas transmettre le nombre de personnes qui ont accédé à tout le réseau de refuges, à moins que ces</p>	Aucun rapport issu du SISA 4 ne devrait être transmis aux médias ou à quelque autre organisation jusqu'à ce que la région ait élaboré une politique relative aux demandes de renseignements.

		renseignements aient déjà été rendus publics par la Région.	
Atteinte à la vie privée	Que faire en cas d'atteinte aux renseignements personnels d'un client (la transmission non conforme des renseignements)?	<p>La Région doit être avisée sur-le-champ de toute atteinte à la vie privée d'une personne dans le SISA 4. Il pourrait aussi être nécessaire d'en aviser la personne concernée.</p> <p>La Région travaille à l'élaboration d'un protocole en cas d'atteinte à la vie privée comportant d'autres précisions. Si une atteinte se produit avant que la politique ait été adoptée, veuillez communiquer avec la Région afin d'obtenir un soutien immédiat.</p>	Le SISA 4 offrira des rapports pouvant servir à surveiller les éventuelles atteintes à la vie privée. Ces rapports son en cours d'élaboration. Des précisions sont à venir.
La transmission de renseignements personnels	Dans quelles circonstances peut-on transmettre des renseignements personnels sans le consentement du client?	<p>Le personnel est tenu de transmettre des renseignements personnels dans les circonstances suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lorsqu'un enfant a été victime de mauvais traitements ou est à risque de subir de mauvais traitements;</li> <li>• Lorsqu'une personne représente une menace pour elle-même ou pour autrui;</li> <li>• Lorsque des renseignements sont requis par une ordonnance du tribunal;</li> <li>• Lorsqu'un incident grave impliquant une personne se produit sur la propriété d'un fournisseur de services.</li> </ul>	Remarque : À l'heure actuelle, les incidents ne sont pas consignés dans le SISA 4. Ce module pourrait être activé ultérieurement
La transmission de renseignements personnels	Quels renseignements consignés dans le SISA 4 sont-ils transmis aux organismes qui n'utilisent pas le SISA et qui dispensent des services à des clients (p. ex. les programmes financés par le	<p>La Région exige que les organismes tels que Thresholds signent des ententes de confidentialité afin de pouvoir visualiser certains renseignements consignés dans le SISA 4, par exemple la liste du PATHS et des renseignements au sujet des cas transmis aux échelons supérieurs.</p> <p>Les fournisseurs de services ne devraient transmettre à des</p>	S.O.

	réseau local d'intégration des services de santé (RLISS))?	fournisseurs financés par la Région que des renseignements qui appartiennent aux catégories énumérées au formulaire de consentement du SSL, et les renseignements transmis doivent être nécessaires à la planification des services.	
Conservation des données.	Combien de temps doit-on maintenir actifs les dossiers des clients?	<p>La Région travaille à l'élaboration d'un protocole de conservation.</p> <p>Les fournisseurs de services devraient suivre leurs propres protocoles de conservation à l'égard de tout dossier imprimé toujours en usage.</p>	Les dossiers ne sont pas supprimés dans le SISA 4. Dans le SISA 4, on peut configurer les dossiers clients comme étant actifs ou inactifs (reportez-vous aux définitions présentées à la partie E). Le protocole de la Région présentera des précisions quant à l'utilisation de ces paramètres.

## Partie D : Définitions du consentement

Le type de consentement dans le SISA 4	Définition
<b>Dans le module « Consentement »</b>	
Explicite	<p>Consentement à l'égard de la collecte et de la transmission de renseignements dans le SISA.</p> <p>Le client a signé le formulaire de consentement du SSL.</p>
Hérité	<p>Le client est mineur ou inapte à donner un consentement éclairé et hérite du consentement du chef de famille.</p> <p>Un chef de famille a nommé cette personne à titre de personne à charge dans le formulaire de consentement du SSL.</p>
Refusé – Anonyme	<p>Consentement refusé à l'égard de la collecte et de la transmission de renseignements dans le SISA.</p> <p>Le client a refusé de signer le formulaire de consentement du SSL ou a indiqué qu'il ne souhaitait partager ses renseignements qu'avec un seul fournisseur de services.</p> <p>Lorsque vous sélectionnez « Refusé – Anonyme » pour un client, les renseignements le concernant seront visibles pour les utilisateurs de votre fournisseur de services, mais invisibles pour les utilisateurs de autres fournisseurs. Le nom du client ne figurera pas dans la liste des clients.</p> <p>Si un client choisit de n'inscrire dans le SISA 4 aucun renseignement le concernant, on peut utiliser le type « Refusé – Anonyme » pour créer un dossier au moyen d'un code anonyme.</p>
<b>Dans le module « Évaluation »</b>	
Consentement	<p>Indique que le client a accepté de remplir l'outil de triage ou l'outil d'évaluation complète (soit le VI-SPDAT ou le SPDAT complet).</p> <p>Le consentement verbal suffit.</p>

## Partie E : Paramètre du client dans le SISA 4

Paramètres du client	Définition
Actif	Le paramètre « Actif » indique l'état du dossier du client. Un dossier est actif lorsque le client reçoit activement des services et est engagé dans le système de stabilité du logement.
Inactif	Non actif. Lorsqu'un utilisateur standard du SISA 4 recherche un client inactif, il pourra le trouver dans la liste des clients, mais ce dernier sera marqué comme « inactif » et son dossier ne pourra être ouvert. Seuls les administrateurs peuvent accéder aux dossiers inactifs.
Caché	Indique si le client peut être visible dans diverses listes du SISA. Un client caché est invisible, sauf pour les administrateurs. Ce paramètre ne peut être utilisé que dans des circonstances atténuantes. Un utilisateur standard du SISA 4 qui recherche ce client ne sera pas en mesure de le voir dans la liste des clients.

## Partie F : Exemple de script aux fins du consentement verbal

Lorsqu'un nouveau client accède aux services par téléphone, il peut consentir verbalement à ce que les renseignements le concernant soient transmis dans l'ensemble du système de stabilité du logement. Il n'a pas besoin de signer le formulaire. Vous devez toutefois vous assurer qu'il comprend ce à quoi il consent en prenant les mesures suivantes :

Mesure	Script
1. Demander un consentement verbal	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nous consignons des renseignements dans une base de données que partagent les fournisseurs de services de la région.</li><li>• Nous demandons habituellement aux gens de signer un formulaire, mais comme vous êtes au téléphone, vous pouvez donner votre consentement verbalement, puis signer le formulaire lors de votre prochaine visite (s'il y a lieu).</li></ul>
2. Lire les renseignements les plus importants du formulaire	<ul style="list-style-type: none"><li>• Passez en revue les deux premières pages du formulaire avec le client.</li></ul>
3. Résumer les autres détails	<ul style="list-style-type: none"><li>• Il y a une annexe qui contient d'autres renseignements. Nous pourrions vous en remettre une copie si vous passez ici. Nous pouvons aussi vous transmettre une copie par courriel.</li><li>• Vous pouvez choisir de ne pas transmettre vos renseignements et tout de même recevoir des services d'urgence (par exemple un séjour en refuge). Cependant, vous n'aurez pas accès à d'autres services, par exemple un soutien additionnel.</li><li>• Si vous changez d'avis par la suite et décidez de retirer votre consentement, le dossier que nous avons créé demeurera accessible au personnel, mais tout autre renseignement qui sera ajouté par la suite sera anonyme.</li><li>• Les renseignements de base vous concernant sont transmis à tous les fournisseurs de services (soit votre nom, votre date de naissance et votre identité de genre), mais seul le personnel <b>qui vous dispense des services actuellement</b> est autorisé à accéder à d'autres renseignements contenus dans votre dossier.</li><li>• La Région et le gouvernement fédéral recueillent des renseignements anonymes dans la base de données afin d'apporter des améliorations aux services.</li></ul>
4. Demander au client s'il a des questions	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avez-vous des questions?</li></ul>
5. Enregistrer son consentement dans le SISA	S.O.

**Coordonnées :**

[Housing@regionofwaterloo.ca](mailto:Housing@regionofwaterloo.ca)