

Consentement du client pour la collecte de données et la communication d'informations

INTRODUCTION

Les communautés qui n'ont pas encore adopté une [liste par nom](#) et un [système d'accès coordonné](#) sont souvent préoccupées par le consentement, la confidentialité et le partage des données. La bonne nouvelle, c'est que de nombreuses communautés ont réussi à résoudre ces problèmes et ces défis. Il importe de rappeler que la personne en situation d'itinérance est propriétaire de ses informations et qu'elle devrait être habilitée à prendre ses propres décisions concernant le partage de ses informations. Le fait que les personnes aient la possibilité de donner leur consentement pour raconter leur histoire une seule fois et que leurs informations soient ensuite partagées au besoin entre les fournisseurs de services qui travaillent ensemble pour les aider à accéder à un logement et à un soutien appropriés aussi rapidement que possible contribue à réduire les traumatismes.

Les communautés ont besoin de trois documents clés relatifs à la confidentialité, au consentement et au partage des données, notamment un accord de partage des données communautaires (signé entre l'hôte de la liste et les fournisseurs de services), un consentement du client (signé avec les individus et les familles) et un accord de confidentialité et d'utilisation (signé avec le personnel participant à la liste par nom) pour partager leurs informations, ainsi que d'autres politiques et procédures visant à protéger les données recueillies contre tout accès non autorisé. Ce document se concentre sur le volet « Consentement du client » et comprend deux modèles qui sont une compilation de tous les meilleurs exemples de formulaires de consentement que nous avons pu trouver auprès des communautés. Ces modèles peuvent être utilisés par les communautés comme base pour créer leur propre formulaire de consentement commun local pour leur secteur d'intervention auprès des personnes sans-abri (et plus, au besoin) afin de soutenir les efforts de la liste par nom et de l'accès coordonné.

Notez que chaque province a sa propre législation sur la protection de la vie privée et que celle-ci devra être prise en considération (voir [Législation et pratique en matière de protection de la vie privée – Guide d'introduction pour les systèmes de lutte contre l'itinérance](#)). Nous ne pouvons pas vous fournir de conseils juridiques, mais nous espérons que ces informations générales vous seront utiles. Nous vous encourageons à consulter un avocat, le responsable de la protection de la vie privée de votre organisation et/ou à communiquer avec le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) de votre province pour obtenir de plus amples renseignements et de l'aide.

Vous trouverez de plus amples informations et des exemples communautaires dans la [trousse d'outils de la liste par nom](#), sous le menu déroulant « Protection de la vie privée, consentement et partage de données ».

Option 1 : Information suivie du consentement

Note : Les instructions ou considérations sont indiquées en italique.

Consentement du client à la collecte de données et à la communication d'informations

Votre logo ici

Survol

Commencez par inclure un court paragraphe sur la nature et l'objectif de votre système d'intervention auprès des personnes sans-abri, par exemple :

Le système de services aux personnes sans-abri de [la communauté] est un groupe d'organismes et de programmes partenaires qui travaillent ensemble pour fournir des services de logement et d'aide aux personnes en situation d'itinérance. Les informations concernant les personnes et les familles qui reçoivent de tels services sont recueillies pour aider à fournir et à coordonner les services entre les organismes ou les programmes partenaires, et pour s'assurer que les services répondent aux besoins des membres de la communauté.

Cela signifie qu'au fur et à mesure que vous recevez des services, des informations personnelles seront recueillies sur vos besoins en matière de logement et de soutien, sur les services que vous recevez et sur les résultats de ces services.

Pour assurer que vous ayez accès aux services de soutien dont vous avez besoin, il peut être important que les informations pertinentes soient partagées entre les organismes partenaires. Seules les informations relatives à l'obtention et au maintien de votre logement et aux services d'aide aux personnes en situation d'itinérance seront recueillies et consultées par les organismes partenaires. Les noms des organismes partenaires actuels du système de services aux personnes sans-abri de [la communauté] sont indiqués ci-dessous, mais ils peuvent changer à mesure que d'autres organismes et programmes partenaires collaborent pour fournir des services de logement et d'aide aux personnes en situation d'itinérance. :

Inclure une liste des noms et/ou des logos des organismes ou fournir un lien vers un site Web ou les coordonnées d'une personne où une liste des organismes partenaires est maintenue.

Quel est l'objectif de ce formulaire ?

En signant ce formulaire ou en donnant votre consentement verbal, vous autorisez la collecte et le partage des informations vous concernant, vous et les personnes à votre charge, avec les organismes partenaires du système d'intervention auprès des personnes sans-abri de [la communauté] qui aident à fournir un soutien et des services de logement.

Quelles sont les informations qui seront recueillies et partagées ?

Avec votre consentement, toute information pertinente peut être recueillie à l'admission et partagée avec les organismes partenaires si nécessaire. Il peut s'agir de vos données d'identification personnelles

(nom, date de naissance, sexe, numéro de téléphone), ainsi que d'informations sur les personnes à votre charge. Des informations sur votre situation d'itinérance, le revenu du ménage, les soins médicaux de base, la santé mentale et la consommation de substances peuvent également être recueillies et partagées. D'autres détails tels que vos antécédents professionnels, votre revenu, les résultats de votre évaluation et les services et prestations auxquels vous êtes éligible peuvent également être recueillis et partagés.

Il est important que vous compreniez que :

1. Vos informations seront partagées entre les organismes partenaires UNIQUEMENT lorsque nécessaire pour vous aider à trouver un logement et des services d'aide. En donnant votre consentement, vous permettrez au personnel des organismes de communiquer avec vous, mais aussi entre eux, de vos besoins en matière de logement afin de vous aider à trouver et à conserver un logement stable et permanent. Les organismes partenaires ne demanderont ni ne fourniront de renseignements qui ne sont pas directement liés à l'évaluation ou à l'éradication des obstacles à la résolution de vos besoins en matière de logement.
2. Vos informations et autres données d'identification ne seront PAS partagées avec d'autres personnes qu'un organisme partenaire, sauf si (notez que des règles différentes s'appliquent dans différentes provinces) :
 - I. vous êtes tenu de le faire par la loi,
 - II. vous êtes âgé(e) de moins de 18 ans et pouvez être à risque d'abus ou de préjudice, et/ou
 - III. vous donnez un consentement spécifique.
3. Vous pouvez identifier toute information que vous jugez sensible ou qui pourrait affecter votre sécurité et demander que cette information ne soit pas partagée avec les organismes partenaires.
4. À tout moment, vous pouvez demander une liste des informations personnelles qui ont été recueillies à votre sujet, avec qui elles sont partagées et à quelles fins elles sont utilisées. Vous pouvez également retirer votre consentement au partage des informations à tout moment.
5. Les informations recueillies peuvent être saisies dans ____ – une base de données sécurisée hébergée par _____. Les organismes partenaires approuvés qui offrent des programmes de logement et de soutien ont accès aux informations contenues dans _____ (*indiquez comment ils y ont accès*).
6. Pour aider à soutenir l'investissement continu dans les programmes de logement et d'aide aux personnes en situation d'itinérance _____ (*identifiez les organisations et/ou organismes partenaires concernés*) peuvent partager des données agrégées non identifiables dans des rapports communautaires ainsi que dans des rapports destinés à _____ (*énumérez les organismes gouvernementaux ou autres avec lesquels vous partagez des informations*

agrégées). Ces données sont anonymes. Les informations permettant de vous identifier ne seront PAS partagées.

7. Le fait de consentir à ce que vos informations soient partagées entre les organismes partenaires est volontaire. Le fait de refuser de le faire ne limitera pas votre accès aux services de logement ou de soutien que vous êtes par ailleurs en droit de recevoir.

EN SIGNANT CE FORMULAIRE :

- J'autorise la saisie de mes informations personnelles dans ____ (*identifiez le système de base de données*)
- Je comprends que ces informations peuvent être partagées entre les organismes partenaires de _____ (*nom de votre communauté*) où je reçois des services et du soutien.
- Je comprends que j'ai le droit de recevoir une copie électronique ou papier de toutes les informations partagées entre les organismes si j'en fais la demande.
- Je comprends que je peux annuler cette autorisation à tout moment par demande écrite. Si je retire mon consentement, _____ (*indiquez quelles informations, s'il y a lieu, seront conservées, par exemple toutes les informations retirées OU les informations non identifiables jusqu'au moment de l'annulation OU toutes les informations recueillies jusqu'au moment de l'annulation resteront cachées dans la base de données et seul mon nom sera accessible aux organismes partenaires OU les informations que vous avez déjà partagées continueront d'être consultables par le personnel qui vous fournit des services dans le cadre du système de stabilité du logement*).
- Je comprends que _____ (*nom de votre communauté ou de votre entité*) et les organismes partenaires garderont mes informations privées en utilisant des politiques de confidentialité strictes. J'ai le droit de consulter leurs politiques de confidentialité.

J'ai lu, ou fait lire, et compris le consentement énoncé ci-dessus.

Nom	Signature	Date de naissance	Date de la signature
-----	-----------	-------------------	----------------------

Nom du personnel	Signature	Titre	Organisation
------------------	-----------	-------	--------------

- J'ai lu, ou on m'a lu, et je comprends toutes les parties de ce consentement et j'ai donné mon consentement verbal.
- Tout consentement donné concerne également les personnes à ma charge. Veuillez énumérer les personnes à charge ci-dessous :

Noms des personnes à charge	Dates de naissance des personnes à charge
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Avis de collecte :

Ces renseignements personnels sont recueillis en vertu de la Loi sur les services de logement, L.O. 2011, c 6, annexe 1, et seront utilisés dans le but de fournir des services et des soutiens liés au logement et peuvent être utilisés pour informer les améliorations futures du service. Les renseignements personnels peuvent également être utilisés par le personnel autorisé de _____ en tant qu'hôte de la base de données aux fins de l'administration et de l'entretien de la base de données dans laquelle les renseignements personnels sont conservés. Les questions concernant cette collecte doivent être adressées à : Fonction, Organisation, téléphone, adresse.

OPTION 2 : Consentement suivi de l'information

Note : Les instructions ou considérations sont indiquées en italique.

Consentement du client à la collecte de données et à la communication d'informations

Je/Nous _____

(Nom du demandeur – 16 ans ou plus)

(Nom du codemandeur, s'il y a lieu)

Consens/consentons à partager des informations avec les fournisseurs qui participent au système d'intervention auprès des personnes sans-abri de [la communauté]. Le système d'intervention auprès des personnes sans-abri de [la communauté] est un groupe de fournisseurs de services qui coordonnent l'accès aux options de logement et de soutien disponibles dans la communauté. Les informations me/nous concernant seront utilisées pour fournir des services à moi-même et/ou à ma famille. Elles peuvent également être utilisées pour améliorer les services futurs. Mes informations seront enregistrées dans la base de données sécurisée _____ (*base de données par nom*). Cette base de données est utilisée par les fournisseurs de services de _____ (*nom de votre communauté*).

Je comprends que je peux retirer ou limiter mon consentement à tout moment. Je confirme que j'ai pris connaissance de la pièce jointe intitulée « Informations importantes sur le consentement ».

J'ai lu, ou fait lire, et compris le consentement énoncé ci-dessus.

Signature (Demandeur ou décideur de substitution) Date de naissance Date de la signature

Signature (Codemandeur) Date de naissance Date de la signature

Signature du témoin Nom Titre Organisation

- J'ai lu, ou on m'a lu, et je comprends toutes les parties de ce consentement et j'ai donné mon consentement verbal.
- Tout consentement donné concerne également les personnes à ma charge. Veuillez énumérer les personnes à charge ci-dessous :

Noms des personnes à charge Dates de naissance des personnes à charge

À utiliser uniquement si : aucun consentement donné ou retrait du consentement

J'ai lu ou fait lire toutes les parties de ce formulaire de consentement et je les comprends.

Retrait du consentement, en signant ci-dessous, je comprends que j'ai demandé le retrait du consentement.

Signature – Personne âgée de 16 ans et +

Date de naissance

Date de la signature

Avis de collecte :

Ces renseignements personnels sont recueillis en vertu de la Loi sur les services de logement, L.O. 2011, c 6, annexe 1, et seront utilisés dans le but de fournir des services et des soutiens liés au logement et peuvent être utilisés pour informer les améliorations futures du service. Les renseignements personnels peuvent également être utilisés par le personnel autorisé de _____ en tant qu'hôte de la base de données aux fins de l'administration et de l'entretien de la base de données dans laquelle les renseignements personnels sont conservés. Les questions concernant cette collecte doivent être adressées à : Fonction, Organisation, téléphone, adresse.

Informations importantes sur le consentement

Que signifie ce formulaire de consentement pour moi et mes informations ?

À _____ (*nom de la communauté*), les fournisseurs de services qui forment le système de stabilité du logement travaillent ensemble pour accroître l'accessibilité au logement et prévenir et mettre fin à l'itinérance. Dans le cadre de leur travail, les fournisseurs de services peuvent soutenir la même personne ou la même famille pour l'aider à trouver et à conserver un logement. Avec votre consentement, et uniquement en cas de besoin, les fournisseurs de services partageront des informations entre eux afin de vous fournir un meilleur service.

Que faire si je ne veux pas partager mes informations ?

Le fait de consentir à ce que vos informations soient partagées est volontaire. Le refus de le faire ne limitera pas votre accès aux services d'urgence tels que l'hébergement, mais peut limiter certaines options de logement qui vous sont offertes ou la rapidité des offres de service. Par exemple, sans votre consentement, votre nom ne pourra pas être ajouté à la liste d'attente pour une aide au logement supplémentaire.

Quelles informations seront partagées ?

Une fois que votre nom est entré dans la base de données _____, le personnel du système de stabilité du logement aura accès à votre nom et aux informations de base vous concernant, telles que votre « date de naissance » et votre « identité de genre ». Seul le personnel qui est affecté à votre service a l'autorisation d'accéder aux informations contenues dans votre dossier. À tout moment, vous pouvez demander des copies des renseignements personnels qui sont recueillis à votre sujet, vous pouvez savoir avec qui ils sont partagés et vous pouvez demander à quoi ils servent.

Qui aura accès à mes informations ?

Le personnel des organismes suivants pourrait avoir accès à vos informations dans le but de vous fournir des services dans le cadre du système de stabilité du logement : (*énumérer tous les services qui font partie du consentement commun*), ainsi que d'autres qui pourraient être ajoutés à l'avenir.

En outre, les renseignements anonymes seront partagés avec la province, le gouvernement de l'Ontario et d'autres organismes à des fins de recherche, d'évaluation, de responsabilisation des programmes et

d'administration liées au logement et à l'itinérance. Ce partage ne comprendra jamais votre nom ou des informations d'identification.

Les renseignements contenus dans la base de données ____ sont sécurisés et ne sont pas partagés à d'autres fins sans votre consentement, sauf si la loi l'exige.

Que se passe-t-il si je change d'avis sur le fait de donner mon consentement ?

Vous pouvez retirer votre consentement au partage de vos informations à tout moment en vous adressant à _____ (*indiquer à qui les clients peuvent s'adresser*). Vous devez lui faire savoir que vous voulez arrêter de partager les informations vous concernant. Si vous retirez votre consentement, le personnel ne pourra plus effectuer de mises à jour de votre dossier. Cependant, il est important de noter que _____ (*identifier les informations qui seront conservées, le cas échéant, par exemple toutes les informations supprimées OU les informations non identifiables jusqu'au moment de l'annulation OU toutes les informations recueillies jusqu'au moment de l'annulation resteront cachées dans la base de données et seul mon nom sera accessible aux organismes partenaires OU les informations que vous avez déjà partagées continueront d'être consultables par le personnel qui vous fournit des services dans le système de stabilité du logement*).

Qu'arrive-t-il si je ne souhaite pas partager certaines informations ?

Si vous pensez que certaines de vos informations sont sensibles, ou que le fait de partager certains détails pourrait avoir un impact sur votre sécurité ou celle d'autres personnes, veuillez en discuter immédiatement avec le personnel. Le fait de refuser une question ne vous empêche pas d'être inclus dans la base de données. Si vous avez des doutes sur l'une des questions, veuillez en discuter avec le partenaire communautaire qui vous soutient actuellement.

Existe-t-il des situations où ce fournisseur de services peut être amené à partager mes informations sans mon consentement ?

Oui, le personnel est tenu de communiquer des renseignements personnels si : (*notez que les règles et le libellé diffèrent d'une province à l'autre*), p. ex,

- un enfant de moins de 18 ans a été victime d'un abus ou d'un préjudice ou risque de l'être ;
- il existe un doute raisonnable qu'un enfant, un adulte dépendant et/ou une personne âgée a été maltraité ;
- une personne représente une menace pour elle-même ou pour une autre personne ;
- vous avez menacé de causer un préjudice à une victime identifiée ; ou
- une ordonnance du tribunal exige que l'information soit partagée ; et/ou
- un incident grave impliquant une personne se produit sur la propriété du fournisseur de services ;
- il entend ou croit que vous ou un membre de votre famille risque de se faire du mal ou de faire du mal à quelqu'un d'autre ;
- pour la santé publique ou pour la sécurité publique.

Qui peut donner son consentement ?

Le consentement ne peut être donné que si vous êtes âgé de 16 ans ou plus. Si vous avez moins de 16 ans, le consentement devra être fourni par un tuteur légal, sinon vos informations ne seront pas partagées dans le système de stabilité du logement.