

Fiducie de santé et de bien-être

Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T

Politique de confidentialité (la « Politique »)

1. Introduction

- 1.1 La présente Politique est entrée en vigueur pour la première fois le 3 octobre 2004. La présente Politique remplace la politique de confidentialité du 28 mars 2009, celle-ci ayant été révisée le 30 mars 2014.
- 1.2 Les termes qui apparaissent en caractères gras dans ce document sont expliqués dans le glossaire du **Conseil des fiduciaires**, à moins qu'ils ne soient expressément définis dans la présente Politique.
- 1.3 La Fiducie de santé et de bien-être des sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T. a été créée à titre de fiducie pour le compte des **membres**, de leurs personnes à charge et de leurs **bénéficiaires**. L'administration de la **Fiducie** exige nécessairement la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels, notamment les renseignements personnels sur la santé. La présente Politique de confidentialité constitue un énoncé de principes et de lignes directrices officiel portant sur les exigences minimales pour la protection des renseignements personnels liés à l'administration de la **Fiducie**. La Politique de confidentialité vise à favoriser la transparence et les pratiques de gestion responsable des renseignements personnels, conformément aux principes de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques du gouvernement fédéral (« LPRPDE »), la *Personal Information Protection Act* (Loi sur la protection des renseignements personnels) de la Colombie-Britannique ou toute autre loi en vigueur régissant les droits des **bénéficiaires**.
- 1.4 De temps en temps, les **fiduciaires** du **Régime** pourront réexaminer la Politique de confidentialité pour assurer sa pertinence et tenir compte de l'évolution des technologies et des lois. Ils s'assureront ainsi qu'elle continue de répondre aux besoins changeants en matière de renseignements personnels.
- 1.5 Les définitions suivantes s'appliquent aux fins de la présente Politique de confidentialité :
- (a) « **Collecte** », « **recueillir** » ou tout autre terme dérivé signifie l'acte de rassembler, acquérir, consigner ou obtenir des renseignements personnels de quelque source que ce soit, notamment auprès de tiers, par quelque moyen que ce soit.
 - (b) « **Consentement** » signifie l'accord volontaire pour la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels à des fins déterminées. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être donné directement par la personne ou par un représentant autorisé. Le consentement explicite peut être donné verbalement, par voie électronique ou par écrit, mais il est toujours sans équivoque et librement donné sans interférence de la part de la **Fiducie**. Il y a consentement implicite lorsque le comportement ou l'inaction de la personne permettent raisonnablement de supposer son consentement.
 - (c) « **Communication** », « **communiquer** » ou tout autre terme dérivé signifie l'action de mettre des renseignements personnels à la disposition d'un tiers.
 - (d) Les « **renseignements personnels** » sont des renseignements sur un **bénéficiaire** qu'il est possible d'identifier, à l'exclusion des renseignements regroupés qui ne peuvent être associés à une personne en particulier. Par exemple, des renseignements qui se trouvent dans un dossier d'emploi, des renseignements médicaux ou des renseignements sur les **avantages sociaux**

Fiducie de santé et de bien-être

Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T

Politique de confidentialité (la « Politique »)

sont des renseignements personnels. Toutefois, le nom du **bénéficiaire**, son adresse postale, son adresse courriel ou son numéro de téléphone ne font pas partie des renseignements personnels.

- (e) « **Tiers** » désigne toute personne ou organisme autre que les **fiduciaires**, les employés de la **Fiducie** ou la personne identifiée à laquelle se rapportent les renseignements personnels.
- (f) « **Utilisation** », « **utiliser** » ou tout autre terme dérivé signifie le traitement, la manipulation et la gestion des renseignements personnels dans le cadre de l'administration de la **Fiducie**.

2. Résumé des principes directeurs

2.1 Les énoncés suivants sont les principes directeurs de la présente Politique de confidentialité.

- (a) Responsabilité – Les **fiduciaires** sont responsables des renseignements personnels qui leur sont confiés, notamment les renseignements transmis à un tiers pour être traités, et ils désignent une personne qui doit s'assurer du respect desdits principes. Les **fiduciaires** mettront en œuvre les politiques et procédures nécessaires pour faire appliquer ces principes.
- (b) Détermination des fins – Les **fiduciaires** devront déterminer et documenter les raisons de la collecte des renseignements personnels avant ou au moment de celle-ci, et en informeront les personnes auxquelles appartiennent ces renseignements.
- (c) Consentement – La loi exige d'informer les personnes concernées et d'obtenir leur consentement avant de recueillir, utiliser et communiquer leurs renseignements personnels, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire. Les **fiduciaires** n'ont pas besoin d'obtenir de consentement pour recueillir, utiliser et communiquer des renseignements autres que ceux qui sont nécessaires pour réaliser les fins légitimes et explicitement indiquées. La forme du consentement doit correspondre à la nature et à la sensibilité des renseignements.
- (d) Limites de la collecte – La collecte de renseignements personnels sera limitée aux renseignements nécessaires pour les motifs déterminés par les **fiduciaires** et s'effectuera par des moyens justes et légaux.
- (e) Limites de l'utilisation, de la communication et de la conservation – Les renseignements personnels ne seront pas utilisés ni communiqués à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins d'obtenir le consentement de la personne concernée ou que la loi ne l'exige. Les **fiduciaires** conserveront les renseignements obtenus uniquement pendant la durée nécessaire à la mise en œuvre des objectifs déterminés. Ils devront obtenir un nouveau consentement si les renseignements doivent être utilisés à d'autres fins que celles initialement prévues. Les **fiduciaires** coopéreront avec les employés de la **Fiducie** pour élaborer des lignes directrices et mettre en place des procédures régissant la conservation et la destruction des renseignements personnels.

Fiducie de santé et de bien-être

Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T

Politique de confidentialité (la « Politique »)

- (f) Exactitude – Les renseignements seront exacts, complets et à jour pour satisfaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.
- (g) Mesures de protection – Des mesures de protection appropriées seront mises en place en fonction de la sensibilité des renseignements personnels.
- (h) Transparence – Les **fiduciaires** fourniront aux membres des informations spécifiques sur ses politiques et pratiques en matière de gestion des renseignements personnels, notamment le nom de la personne responsable et la façon d'accéder aux renseignements qui les concernent.
- (i) Accès aux renseignements personnels – Toute personne qui en fait la demande sera informée de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'utilisation qui en est faite et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers. Elle pourra également les consulter (sous réserve de certaines exceptions, par exemple coûts prohibitifs ou privilèges). Toute personne peut également modifier ses renseignements personnels s'ils sont inexacts ou incomplets.
- (j) Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes – Toute personne pourra déposer une plainte pour non-respect des principes énoncés ci-dessus auprès de la personne ou des personnes désignées comme responsables. Les **fiduciaires** devront mettre en place des procédures simples pour recevoir les plaintes et les demandes, et y donner suite.

3. Portée et application

3.1 Les dix principes qui constituent la base de la présente Politique de confidentialité sont étroitement liés et, sous réserve des autres dispositions de la présente Politique, les **fiduciaires** devront se conformer à l'ensemble des dix principes. Chaque principe doit être lu conjointement avec les commentaires complémentaires. Le commentaire de la Politique de confidentialité a été adapté aux questions liées aux renseignements personnels particulières au **Régime**. Dans ce contexte, la portée et l'application de la présente Politique de confidentialité sont les suivantes :

- (a) La Politique de confidentialité s'applique aux renseignements personnels, notamment aux renseignements personnels sur la santé, aux renseignements sur les **bénéficiaires** couverts par le **Régime** qui sont recueillis, utilisés ou communiqués par le **Régime**, ou les employés du **Régime** ou toute autre entité apparentée au **Régime**.
- (b) La Politique de confidentialité s'applique à la gestion des renseignements personnels sous quelque forme que ce soit – verbale, électronique ou écrite.
- (c) La Politique de confidentialité n'impose aucune limite quant à la collecte, l'utilisation ou la communication par le **Régime** des renseignements suivants :
 - (i) le nom d'une personne, son adresse, numéro de téléphone et adresse courriel lorsque ceux-ci figurent sur un annuaire ou peuvent être obtenus par l'assistance-annuaire ou par le bureau d'une **section locale**;
 - (ii) le nom d'un employeur, son titre, son adresse professionnelle, y compris son adresse courriel ou son numéro de téléphone ou de télécopieur professionnel; ou

Fiducie de santé et de bien-être

Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T

Politique de confidentialité (la « Politique »)

- (iii) tout autre renseignement sur un **membre**, personne à charge ou **bénéficiaire** qui est accessible au public ou exigé par la réglementation conformément à la LPRPDE;
- (iv) des renseignements qui ont été fournis aux **fiduciaires** ou aux employés du **Régime** au moment de la mise en œuvre initiale de la présente Politique.

3.2 Toute mention des **fiduciaires** dans la présente Politique de confidentialité fait également référence à un employé du **Régime** à qui les **fiduciaires** ont délégué des responsabilités ou des obligations.

4. La Politique de confidentialité en détail

Les **fiduciaires** seront tenus de respecter des règles spécifiques pour ce qui est de l'utilisation des renseignements personnels. Ces règles sont les suivantes :

4.1 Principe 1 – Responsabilité

- (a) Les **fiduciaires** sont chargés du respect des dispositions de la Politique de confidentialité. Les **fiduciaires** désignent le **président** et le **coprésident** comme personnes chargées de veiller à ce que les **fiduciaires** respectent la Politique de confidentialité.
- (b) Les **fiduciaires** pourront également désigner de temps en temps un de leurs employés ou pourront engager une personne pour s'occuper de la collecte et du traitement quotidien des renseignements personnels. Les **fiduciaires** feront connaître le nom et les coordonnées de ladite personne chargée de vérifier la conformité à la Politique de confidentialité.
- (c) Chaque **fiduciaire** est responsable des renseignements personnels en sa possession ou dont il a la charge. Les **fiduciaires** prendront les mesures nécessaires pour assurer une protection comparable pendant le traitement des renseignements par un tiers (voir Principe 7). Les **fiduciaires** mettront en œuvre des politiques et des procédures afin de rendre la Politique de confidentialité exécutoire. Ces procédures devront notamment viser à :
 - (i) protéger les renseignements personnels et à vérifier la conformité du **Régime** à la Politique de confidentialité;
 - (ii) recevoir les demandes et les plaintes et y répondre;
 - (iii) communiquer avec les employés du **Régime** et les autres entités ou organismes recrutés par les **fiduciaires** pour recueillir et traiter les renseignements personnels; et
 - (iv) fournir de l'information pour expliquer ou renforcer la Politique de confidentialité.

4.2 Principe 2 – Déterminer l'objectif de la collecte des renseignements personnels

Fiducie de santé et de bien-être

Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T

Politique de confidentialité (la « Politique »)

(a) Les **fiduciaires** recueillent les renseignements personnels uniquement pour les fins suivantes :

- (i) Assurer la bonne gestion et l'administration du **Régime** y compris, entre autres, s'assurer que les **fiduciaires** respectent leurs obligations et leurs responsabilités;
- (ii) S'assurer que les **bénéficiaires** reçoivent les **prestations** auxquelles ils ont droit aux termes du **Régime**;
- (iii) Donner la possibilité aux **bénéficiaires** de porter en appel tout refus de **prestations** aux termes du **Régime**;
- (iv) Satisfaire aux exigences légales et réglementaires; et
- (v) Respecter les obligations des **fiduciaires** aux termes de l'**Accord de Fiducie**.

(b) Tout **bénéficiaire** fournit nécessairement ses renseignements personnels (y compris les renseignements personnels sur la santé) afin d'être admissible au **Régime** et de le rester, ainsi qu'au moment où il fait une demande de **règlement** ou qu'il fait appel d'une décision. Ce même formulaire précisera l'utilisation et la communication des renseignements personnels. Un **fournisseur de services de santé** pourra demander à un **bénéficiaire** de lui fournir des renseignements personnels qui lui serviront ensuite à faire une demande de règlement en son nom. Voici des exemples de renseignements qui pourront être recueillis :

- (i) Lorsqu'un **bénéficiaire** devient membre du **Régime**, on recueille des renseignements permettant de l'identifier personnellement. Le consentement du **bénéficiaire** est obtenu à ce moment-là pour recueillir ce type de renseignements. Exemples de renseignements personnels recueillis :
 - (A) Numéro d'assurance sociale;
 - (B) Numéro de la carte d'assurance provinciale;
 - (C) Date de naissance de chaque **bénéficiaire**;
 - (D) Identité du ou de la conjointe et des personnes à charge; et
 - (E) Désignation d'un bénéficiaire aux fins de l'assurance-vie.
- (ii) Lorsqu'un **bénéficiaire** fait une demande de règlement au **Régime**, des renseignements complémentaires sont recueillis. Par exemple :
 - (A) La nature des services médicaux dispensés;
 - (B) Le personnel médical concerné;
 - (C) Les médicaments ou autres exigences médicales; et
 - (D) Le coût des services dispensés.

Fiducie de santé et de bien-être

Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T

Politique de confidentialité (la « Politique »)

(iii) Lorsqu'un **bénéficiaire** fait appel d'une décision des **fiduciaires** qui refusent d'accorder des **prestations**, quel qu'en soit le motif, les **fiduciaires qui étudient la demande en appel** doivent nécessairement réexaminer tous les renseignements personnels du **bénéficiaire** et tous les renseignements personnels sur la santé pertinents.

(c) Les **fiduciaires** devront spécifier verbalement, par voie électronique ou par écrit au **bénéficiaire** les objectifs précis de la collecte des renseignements personnels avant la collecte ou au moment de celle-ci.

(d) À moins que la loi ne l'exige ou d'y avoir été expressément autorisé par le **bénéficiaire**, les **fiduciaires** n'utiliseront ni ne communiqueront aucun renseignement personnel nouveau, pour quelque raison que ce soit, sans avoir déterminé et documenté au préalable les nouvelles fins de cette collecte et d'avoir obtenu le consentement du **bénéficiaire**.

4.3 **Principe 3 – Obtenir le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels**

(a) Tout **bénéficiaire** doit être informé de la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels qui le concernent et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire. Dans certains cas, il est possible de recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée et sans son consentement. Les **fiduciaires** peuvent par exemple recueillir ou utiliser des renseignements personnels sans en informer la personne concernée si cela est clairement dans l'intérêt de la personne, et s'il n'est pas possible d'obtenir son consentement en temps opportun. C'est le cas par exemple, si la personne est gravement malade ou frappée d'incapacité mentale. C'est également le cas si les **fiduciaires** cherchent à savoir si une demande de **règlement** est frauduleuse ou inadmissible.

(b) Les **fiduciaires** peuvent également recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels avec l'accord écrit de l'agent autorisé du **bénéficiaire**, son représentant légal (mandataire) ou son tuteur.

(c) Les **fiduciaires** peuvent également utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée et sans son consentement en cas d'urgence, si la vie, la santé ou la sécurité d'une personne est menacée.

(d) Les **fiduciaires** peuvent également recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée et sans son consentement si tenter d'obtenir ce consentement va à l'encontre du but recherché – par exemple lors d'une enquête sur la violation d'un accord (non-respect des règles d'admissibilité ou de la police d'assurance administrée par les **fiduciaires**) ou la contravention du droit fédéral ou provincial.

(e) Les **fiduciaires** peuvent communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée et sans son consentement à un avocat représentant les **fiduciaires**, pour respecter une assignation, un mandat ou l'ordonnance d'un tribunal, ou lorsque la loi l'exige.

Fiducie de santé et de bien-être

Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T

Politique de confidentialité (la « Politique »)

- (f) Lorsqu'ils obtiendront le consentement du **bénéficiaire**, les **fiduciaires** devront prendre des mesures raisonnables pour informer le **bénéficiaire** des fins précises pour lesquelles les renseignements personnels seront utilisés ou communiqués de manière que le bénéficiaire puisse raisonnablement les comprendre.
- (g) En règle générale, les **fiduciaires** devront obtenir le consentement pour pouvoir utiliser et communiquer des renseignements personnels au moment même de la collecte des renseignements. Toutefois, les **fiduciaires** pourront demander le consentement pour utiliser et communiquer des renseignements personnels une fois qu'ils auront été recueillis, mais avant qu'ils ne soient utilisés ou communiqués à d'autres fins.
- (h) Depuis le 1^{er} janvier 2004, les **fiduciaires** doivent demander le consentement des **bénéficiaires** pour pouvoir recueillir, utiliser ou communiquer leurs renseignements personnels comme condition pour soumettre une demande de règlement ou porter un refus de règlement en appel.
- (i) Les **fiduciaires** devront tenir compte de la sensibilité des renseignements personnels et des attentes raisonnables des **bénéficiaires** lorsqu'ils détermineront la forme de consentement appropriée.
- (j) En règle générale, et en particulier pour la période précédant le 1^{er} janvier 2004, un **bénéficiaire** qui soumet une demande de règlement ou une demande d'adhésion au **Régime** ou qui souhaite rester membre du **Régime** donne implicitement son consentement aux **fiduciaires** pour qu'ils recueillent, utilisent et communiquent ses renseignements personnels aux fins déterminées. Le consentement implicite s'applique à tout renseignement recueilli aux fins de l'application de la présente Politique, que ce soit verbalement, par voie électronique ou par écrit, directement par le **bénéficiaire**, ou indirectement par le fournisseur de services de santé du **bénéficiaire** ou par d'autres moyens.
- (k) Un **bénéficiaire** pourra retirer son consentement en tout temps, sous réserve des restrictions légales ou contractuelles applicables et d'un préavis raisonnable. Toutefois, si un **bénéficiaire** retire son consentement à la collecte, l'utilisation ou la communication de ses renseignements personnels, sa demande de règlement pourra être refusée aux termes du **Régime**, car les **prestations** ne peuvent être accordées sans les renseignements personnels du **bénéficiaire**. Les **bénéficiaires** peuvent communiquer avec le bureau du **Régime** pour obtenir de plus amples renseignements sur les conséquences d'un retrait de consentement.

4.4 Principe 4 – Limiter la collecte des renseignements personnels

- (a) Les **fiduciaires** limiteront la collecte des renseignements personnels à ceux qui sont nécessaires pour les fins déterminées par les **fiduciaires**. Les **fiduciaires** recueilleront les renseignements personnels par des moyens justes et légaux.
- (b) Les **fiduciaires** recueilleront les renseignements personnels principalement auprès des **bénéficiaires**. Les **fiduciaires** pourront également recueillir des renseignements personnels directement auprès des fournisseurs de services de santé qui soumettent une demande de règlement par voie électronique. Les **fiduciaires** pourront également recueillir des renseignements personnels auprès d'autres sources, notamment des agents de santé, des employeurs, une **section**

Fiducie de santé et de bien-être

Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T

Politique de confidentialité (la « Politique »)

locale ou un syndicat, ou tout autre représentant tiers qui a le droit de communiquer ces renseignements.

4.5 Principe 5 – Limiter l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements personnels

- (a) Les **fiduciaires** ne devront pas utiliser ni communiquer les renseignements personnels à des fins autres que celles déterminées, à moins que la personne concernée y consente ou que la loi ne l'exige. Les **fiduciaires** devront conserver les renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des objectifs déterminés ou que la loi l'exige. En général, les renseignements personnels d'un **bénéficiaire** seront conservés par les **fiduciaires** pour une période de sept ans une fois que le **bénéficiaire** aura cessé son adhésion au **Régime**. C'est la période normale pendant laquelle les **fiduciaires** conservent les dossiers concernant les anciens **bénéficiaires** avant de les détruire.
- (b) Les **fiduciaires** pourront communiquer les renseignements personnels concernant les **bénéficiaires** dans les cas suivants :
 - (i) Lorsque les **fiduciaires** jugent qu'il y a raison de croire qu'une personne recherche des renseignements à titre d'agent autorisé du **bénéficiaire**;
 - (ii) Pour l'administration normale des **prestations**;
 - (iii) Si la loi l'exige.
- (c) Seuls les **fiduciaires** ou les employés du **Régime** qui doivent avoir connaissance des renseignements personnels ou dont les fonctions l'exigent auront accès aux renseignements d'un **bénéficiaire**. Les personnes suivantes doivent avoir connaissance des renseignements personnels :
 - (i) chacun des **fiduciaires**;
 - (ii) les employés du **Régime** qui doivent nécessairement traiter les demandes de règlement ou les demandes en appel d'un **bénéficiaire**;
 - (iii) le **consultant** et les employés du **consultant**, que les **fiduciaires** pourraient consulter dans le cadre d'une demande de règlement ou d'une demande en appel;
 - (iv) **les avocats des fiduciaires** et les partenaires et employés des **avocats** qui doivent nécessairement aider les **fiduciaires** dans le cadre d'une demande de règlement ou d'une demande en appel, que ce soit en général ou de manière spécifique;
 - (v) les **fournisseurs de services** mandatés par les **fiduciaires** et les employés de ces **fournisseurs de service** qui traitent les demandes de règlement ou les demandes en appel (que cet appel soit en faveur du fournisseur d'avantages sociaux ou en faveur des **fiduciaires**);

Fiducie de santé et de bien-être

Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T

Politique de confidentialité (la « Politique »)

- (vi) un gestionnaire, un représentant ou un agent de la **section locale** où travaille le **bénéficiaire** ou dont le **bénéficiaire** est **membre**;
 - (vii) le **vérificateur** du **Régime**, au cours de ses opérations de vérification des états financiers du **Régime**;
 - (viii) tout autre tiers lorsque les **fiduciaires** jugent nécessaire la communication des renseignements personnels aux fins de l'application de la présente Politique.
- (d) Les **fiduciaires** ne pourront consigner les renseignements personnels d'un **bénéficiaire** dans les minutes des réunions des **fiduciaires**, ni à l'ordre du jour des réunions, ni dans aucun autre document complémentaire, à moins que les circonstances ne le dictent autrement.
- (e) Les **fiduciaires** conserveront les renseignements personnels d'un **bénéficiaire** uniquement pendant le temps nécessaire ou pertinent aux fins déterminées ou si la loi l'exige.
- (f) En fonction des circonstances, lorsque les renseignements personnels ont été utilisés pour prendre une décision concernant un **bénéficiaire**, les **fiduciaires** devront conserver les renseignements réels ou les motifs justifiant la décision pendant une période de temps raisonnablement suffisante pour permettre au **bénéficiaire** d'y avoir accès ou de faire appel.
- (g) Les **fiduciaires** doivent prendre des mesures raisonnables et instaurer des pratiques systématiques pour conserver et détruire l'information et les dossiers contenant des renseignements personnels qu'il n'est plus nécessaire ou pertinent de conserver aux fins déterminées ou exigées par la loi. De tels renseignements doivent être détruits, effacés ou rendus anonymes.

4.6 Principe 6 – Exactitude des renseignements personnels

- (a) Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.
- (b) Les renseignements personnels utilisés par les **fiduciaires** doivent être suffisamment exacts, complets et à jour afin de minimiser le risque que des renseignements inappropriés soient utilisés pour prendre des décisions concernant un **bénéficiaire**.
- (c) Les **fiduciaires**, l'**administrateur** ou les employés des entreprises engagées de temps en temps par les fiduciaires dans le but de recueillir et de traiter les renseignements personnels devront mettre à jour les renseignements personnels sur les **bénéficiaires**, le cas échéant, afin de réaliser les fins déterminées ou sur notification de la personne concernée.

4.7 Principe 7 – Mesures de sécurité

- (a) Les **fiduciaires** doivent protéger les renseignements personnels d'un **bénéficiaire** par des mesures de sécurité choisies en fonction de la sensibilité des renseignements.

Fiducie de santé et de bien-être

Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T

Politique de confidentialité (la « Politique »)

- (b) Les renseignements recueillis, utilisés et communiqués par les **fiduciaires** sur les **bénéficiaires** sont des renseignements personnels liés à l'obtention des **prestations** des **bénéficiaires** et de leurs familles. Ces renseignements sont considérés comme sensibles, et les **fiduciaires** devront prendre toutes les mesures de sécurité raisonnables afin de les protéger, en limitant notamment l'accès à ces renseignements aux personnes conformément aux articles 5.1(a) et (b) ci-dessus, ou à d'autres personnes, le cas échéant, en fonction des circonstances.
- (c) Les **fiduciaires** s'engagent à ce que des mesures de sécurité appropriées soient mises en place lors du transfert électronique des renseignements personnels. Lorsqu'ils utiliseront des moyens de communication électroniques ou sans fil, le cas échéant, les **fiduciaires** devront informer les utilisateurs de ce genre de communications qu'il n'est pas possible de garantir totalement la confidentialité et la sécurité des informations transmises. Les **fiduciaires** devront utiliser des mesures de sécurité électroniques raisonnables, notamment la suppression des « cookies », comme il est d'usage pour les régimes collectifs. Ces procédures s'ajoutent à celles énoncées à l'article 5.7(d) de la présente Politique.
- (d) Les **fiduciaires** devront protéger les renseignements personnels des risques de perte ou de vol, d'accès non autorisé, de communication, de copiage, d'utilisation, de modification ou de destruction par des mesures de sécurité appropriées. Les **fiduciaires** devront protéger les renseignements quel que soit le support sur lequel ils se trouvent.
- (e) Les **fiduciaires** devront protéger les renseignements personnels communiqués à des tiers par le biais d'ententes contractuelles stipulant la confidentialité des renseignements et les fins auxquelles ils sont destinés ou par obligations professionnelles.
- (f) Tous les **fiduciaires, consultants, avocats**, employés du **Régime** ou autres personnes ayant accès aux renseignements personnels devront respecter la confidentialité de ces renseignements par consentement écrit ou obligations professionnelles comme il se doit.

4.8 Principe 8 – Transparence concernant les politiques et les pratiques

- (a) Les **fiduciaires** devront mettre à la disposition des **bénéficiaires** l'information spécifique concernant les politiques et les pratiques en matière de gestion des renseignements personnels.
- (b) Les **fiduciaires** devront faire en sorte que l'information concernant ses politiques et ses pratiques soit facile à comprendre, notamment :
 - (i) Les titres et adresses de la ou des personnes chargées de la conformité des **fiduciaires** avec la Politique de confidentialité et auxquels toute demande de renseignement ou plainte peut être envoyée (conformément aux articles 5.1(a) et (b) ci-dessus);
 - (ii) Les moyens d'accéder aux renseignements personnels détenus par les **fiduciaires**; et

Fiducie de santé et de bien-être

Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T

Politique de confidentialité (la « Politique »)

- (iii) Une description du type de renseignements personnels détenus par les **fiduciaires**, y compris une explication générale de l'utilisation qui en est faite.

4.9 Principe 9 – Accès du bénéficiaire aux renseignements personnels le concernant

- (a) Les **fiduciaires** devront informer tout **bénéficiaire** qui en fera la demande par écrit de l'existence, l'utilisation et la communication de ses renseignements personnels, et devront lui donner accès à cette information. Tout **bénéficiaire** devra être capable de modifier les renseignements le concernant s'ils sont inexacts ou incomplets.
- (b) Les **fiduciaires** devront permettre à tout **bénéficiaire** qui en fera la demande par écrit de consulter les renseignements personnels qui se trouvent dans son dossier. Les renseignements personnels devront être présentés de façon compréhensible et devront être fournis gratuitement ou pour un coût minime dans un délai raisonnable à la personne concernée.
- (c) Dans certaines situations, les **fiduciaires** ne pourront donner accès à tous les renseignements personnels qu'ils détiennent sur un **bénéficiaire**, comme dans les cas suivants :
 - (i) S'il y a un risque de révéler des informations sur un tiers (conjoint(e) ou personne à charge, notamment) ou s'il est raisonnable de penser que cela constituerait une menace pour la vie ou la sécurité d'une autre personne;
 - (ii) S'il y a un risque de révéler de l'information confidentielle;
 - (iii) Si l'information est protégée par le secret professionnel entre l'avocat et son client;
 - (iv) Si l'information a été obtenue au cours d'une procédure formelle de règlement de litiges; ou
 - (v) Si l'information a été recueillie aux fins de l'enquête sur la violation d'un accord (conformément à l'article 5.3(d)) ou la contravention du droit fédéral ou provincial.
- (d) Si les **fiduciaires** ne peuvent donner accès aux renseignements personnels, ils devront donner les raisons de leur refus à la personne qui en fait la demande.
- (e) Les **fiduciaires** devront expliquer à tout **bénéficiaire** qui en fera la demande par écrit comment ses renseignements personnels seront utilisés et communiqués et, dans la mesure du possible, devront indiquer la provenance de l'information. Les **fiduciaires** devront fournir les noms des organismes à qui ils ont communiqué les renseignements personnels de la personne concernée lorsqu'il n'est pas possible de fournir une liste détaillée.
- (f) Afin de protéger les renseignements personnels, on pourra demander à tout **bénéficiaire** de fournir des renseignements suffisants sur son identité pour permettre aux **fiduciaires** d'expliquer l'existence, l'utilisation et la communication

Fiducie de santé et de bien-être

Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T

Politique de confidentialité (la « Politique »)

des renseignements personnels et d'autoriser l'accès au dossier de la personne concernée. Cette information ne devra être utilisée qu'à ces fins.

- (g) Les **fiduciaires** devront rectifier ou compléter rapidement tout renseignement personnel inexact ou incomplet. Tout différend non réglé concernant l'exactitude ou l'exhaustivité des renseignements devra être noté dans le dossier de la personne concernée. Le cas échéant, les **fiduciaires** devront transmettre à un tiers qui a accès aux renseignements personnels en question toutes les modifications apportées aux renseignements ou lui faire part de l'existence de tout différend non réglé.
- (h) Tout **bénéficiaire** peut obtenir ou avoir accès à l'information contenue dans son dossier en communiquant avec la personne désignée à l'article 5.1(b) ci-dessus.

4.10 Principe 10 – Possibilité de porter plainte pour non-conformité

- (a) Tout **bénéficiaire** a le droit de faire une demande ou de présenter une plainte pour non-conformité aux principes énoncés ci-dessus à la personne ou aux personnes désignées chargées de s'assurer que les **fiduciaires** respectent la politique de confidentialité.
- (b) Les **fiduciaires** devront établir des procédures permettant de répondre à toutes les demandes ou plaintes qu'un **bénéficiaire** pourrait avoir sur la manière dont les **fiduciaires** traitent leurs renseignements personnels. En particulier, les **fiduciaires** désigneront la ou les personnes nommées aux articles 5.1(a) et (b) ci-dessus auxquelles un **bénéficiaire** pourra adresser toute demande ou plainte. Cette personne procédera à une enquête et fera un rapport aux **fiduciaires**. Une décision sera prise au sujet de la demande ou de la plainte et sera communiquée au **bénéficiaire** dans les meilleurs délais. Le temps de réponse dépendra nécessairement de la nature de la demande ou de la plainte, mais ne dépassera en aucun cas 30 jours après réception de la demande ou de la plainte.
- (c) Les **fiduciaires** devront informer les **bénéficiaires** dès que possible de l'existence de ces procédures ainsi que de l'existence d'un processus de traitement des plaintes.
- (d) Avant de donner suite à une plainte, la ou les personnes chargées de la conformité à la Politique de confidentialité pourront solliciter, le cas échéant, un avis extérieur, notamment en matière juridique.
- (e) Les **fiduciaires** devront enquêter sur toutes les plaintes concernant la conformité à la Politique de confidentialité. Si une plainte est jugée recevable, les **fiduciaires** devront prendre des mesures appropriées pour régler la plainte, pouvant inclure la modification de ses politiques et procédures. Tout **bénéficiaire** devra être informé des résultats de l'enquête concernant sa plainte.

Approuvé et adopté par le Conseil des fiduciaires le 30^e jour de mars 2014, comme en témoignent les signatures du président et du coprésident ci-dessous.

Président

**Fiducie de santé et de bien-être
Sections locales 667 et 669 de l'A.I.E.S.T
Politique de confidentialité (la « Politique »)**

Coprésident