

POLITIQUE SUR LA VIE PRIVÉE

SERVICE DE COUNSELLING ET DE COACHING

SERVICE D'APPUI AU SUCCÈS SCOLAIRE

UNIVERSITÉ D'OTTAWA

La protection de la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels constituent des principes fondamentaux pour le Service de counselling et de coaching. Pour nous, la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels doivent absolument s'effectuer de façon responsable et se limiter à ce qui est nécessaire dans le cadre de notre prestation de biens et de services. Nous tâchons de faire preuve d'ouverture et de transparence lorsque nous manipulons les renseignements personnels. Le présent document décrit en détail nos politiques sur la vie privée.

LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements personnels sont des informations concernant une personne physique permettant de l'identifier. Il peut s'agir de ses caractéristiques **physiques** (p. ex. âge, genre, état civil, contexte familial), de ses **coordonnées** (p. ex. adresse postale, numéro de téléphone, courriel), de données sur sa **santé mentale** (p. ex. dossier de santé mentale, autres renseignements sur l'état de santé, services de counselling reçus) et de données sur sa **profession**, ses **activités** et ses **idées personnelles et opinions** (p. ex. expérience universitaire ou professionnelle, appartenance religieuse, allégeances politiques et opinions ou idées d'autrui sur cette personne). Les renseignements personnels se distinguent des renseignements de nature professionnelle (adresse et numéro de téléphone de l'entreprise d'une personne), car les seconds ne sont pas visés par les lois sur la protection de la vie privée.

NOTRE ÉQUIPE

Le Service de counselling et de coaching est une unité du Service d'appui au succès scolaire. Composé, au moment de la rédaction du présent document, de onze conseiller et conseillères et de deux employés de soutien, le Service de counselling et de coaching partage ses bureaux avec le bureau du directeur du Service d'appui au succès scolaire, où travaillent cinq employés. Ces employés, tout comme un certain nombre de consultants et d'agences, peuvent, dans l'exercice de leurs fonctions, avoir un accès limité aux renseignements personnels en notre possession. Nous restreignons toutefois cet accès au maximum tout en sachant que ces personnes observent des principes de confidentialité très stricts. D'autres employés comme les consultants en informatique et en sécurité entrent dans nos bureaux seulement lorsque nos employés sont présents et ne voient pas les renseignements personnels de nos clients. Personne ne peut entrer dans nos bureaux hors des heures d'ouverture, sauf le personnel d'entretien qui, bien entendu, n'a pas accès aux renseignements personnels de nos clients.

COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

OBJECTIFS PRINCIPAUX

Comme tous les services de counselling en milieu universitaire, nous recueillons, utilisons et communiquons les renseignements personnels pour servir nos clients. Notre collecte de renseignements personnels est guidée par un premier objectif principal qui est de fournir des services individuels de counselling et de coaching. Nous recueillons ainsi des informations sur le dossier de santé mentale des clients, y compris leurs antécédents familiaux, leur condition physique et leur fonctionnement dans des situations sociales, et ce, pour nous aider à évaluer leurs besoins en counselling et en coaching, pour les informer des diverses solutions à leur disposition et pour leur fournir les services de counselling et de coaching auxquels ils ont consenti.

Notre autre objectif principal est d'obtenir des valeurs de référence sur le fonctionnement mental et social des clients pour être en mesure de noter les changements au cours du processus de counselling. Nous recueillons rarement de telles informations sans le consentement explicite des clients. Nous pourrions toutefois être obligés de déroger à ce principe, par exemple en situation d'urgence (dans le cas d'un client inconscient) ou lorsque nous croyons que le client donnerait son consentement si on le lui demandait (p. ex. un message transmis par un membre de la famille, dont l'authenticité est évidente).

OBJECTIFS SECONDAIRES ET CONNEXES

À l'instar de la plupart des organisations, nous recueillons, utilisons et communiquons les renseignements personnels à des fins liées à nos objectifs principaux ou secondaires. Voici quelques-uns des exemples les plus courants de nos objectifs principaux et secondaires :

- **Facturation** – Facturation des biens et des services non payés au moment de la consultation.
- **Diffusion** – Envoi aux clients d'annonces sur les événements spéciaux et les occasions spéciales (p. ex. ateliers, nouveaux programmes).
- **Amélioration de nos services** – Consultation des dossiers de clients dans le but de fournir un service de qualité supérieure. Nous examinons les dossiers des clients pour effectuer, par exemple, l'évaluation du rendement de nos employés; des consultants externes comme des vérificateurs et des conseillers juridiques peuvent également consulter des dossiers et mener des entrevues avec les employés pour réaliser, à notre demande, des audits et des examens d'assurance de la qualité.
- **Protection du public** – Des organismes de réglementation, tels que le Collège des psychologues de l'Ontario et l'Ordre des psychothérapeutes autorisés de l'Ontario, peuvent inspecter nos dossiers et interroger nos employés pour s'acquitter de leur mandat de protection du public. (Le gestionnaire des Services de counselling et de coaching est un membre du Collège des psychologues de l'Ontario, nos conseillers sont des professionnels qualifiés et la plupart d'entre nous sont membres de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés de l'Ontario.) Ces organismes de réglementation externes peuvent inclure, dans leurs déclarations, des renseignements personnels sur nos clients ou sur autrui pour étayer leurs préoccupations à l'origine de leur enquête (p. ex. services inadéquats). Nous devons en outre, à titre de professionnels, signaler à ces organismes toute inconduite ou incapacité graves, ainsi que toute information liée à un comportement illicite chez d'autres praticiens, membres ou non de notre organisation. Enfin, les agences gouvernementales (p. ex. Commissariat à la protection de la vie privée et Commission des droits de la personne) ont le pouvoir d'examiner nos dossiers et d'interroger nos employés dans le cadre de leur mandat. Dans de telles situations, nous pouvons faire appel aux services de juristes habilités à faire enquête et leur demander de nous faire part de leurs conclusions.
- **Conservation des dossiers des clients** – Nos clients ou d'autres personnes avec lesquelles nous traitons posent parfois des questions sur nos services. C'est pour répondre à des questions de ce genre que nous conservons les renseignements sur nos clients pendant au moins dix ans après notre dernier contact avec eux. La conservation des dossiers s'avère utile dans les cas, nombreux, où nos relations avec nos clients se poursuivent pendant plusieurs années. Enfin, la conservation des renseignements sur nos clients est une exigence de notre ordre professionnel.

Vous pouvez renoncer à certains objectifs secondaires ou connexes, par exemple en refusant de recevoir les annonces d'événements spéciaux et d'occasions spéciales. Par contre, nous ne pouvons vous offrir cette possibilité pour les objectifs secondaires ou connexes établis en application de règlements externes.

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

C'est parce que nous comprenons l'importance de la protection des renseignements personnels que nous avons pris les mesures suivantes :

- Les documents sur support papier sont sous supervision ou sont gardés dans une armoire verrouillée ou dans une zone à accès limité.
- Les documents sur support informatique sont sous supervision ou sont gardés dans une armoire verrouillée ou dans une zone à accès limité. Tous nos ordinateurs sont munis de mots de passe. Nous utilisons des téléphones portables numérisés, car ces derniers émettent des signaux difficiles à intercepter.
- Les documents sur support papier sont transmis par des entreprises fiables dans des enveloppes scellées ou des boîtes portant l'adresse du destinataire.
- Les documents électroniques sont transmis en ligne directe ou en version dépersonnalisée ou chiffrée.
- Nos employés ont reçu une formation sur l'importance d'effectuer la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels en observant le critère de nécessité (aux seules fins de l'exécution de leurs tâches) et notre politique sur la vie privée.
- Les consultants et les agences externes doivent conclure avec nous une entente sur la vie privée pour avoir accès aux renseignements personnels.

CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous devons conserver les renseignements personnels pendant une certaine période pour être en mesure de répondre à toute question que vous pourriez avoir sur les services que nous fournissons et pour rendre des comptes aux organismes de réglementation externes. Toutefois, nous ne voulons pas conserver les renseignements personnels trop longtemps par souci de protection de votre vie privée.

Nous conservons les dossiers de nos clients pendant environ dix ans. Nos répertoires de clients et de coordonnées sont cependant difficiles à éliminer de façon systématique. Nous éliminons donc ce type d'information lorsque nous le pouvons si nous pensons que nous n'aurons plus à communiquer avec vous. Toutefois, si vous le demandez expressément, nous supprimerons ces informations immédiatement.

Nous déchiquetons les dossiers sur support papier renfermant des renseignements personnels. Nous supprimons les renseignements personnels en format électronique. Si nous détruisons du matériel informatique, nous vérifions que le disque dur a été détruit. Il nous arrive également d'envoyer l'intégralité ou une partie d'un dossier à notre client.

ACCÈS À VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Sauf de rares exceptions, vous avez le droit de savoir quels renseignements personnels nous possédons à votre sujet. La plupart du temps, vous n'avez qu'à demander à les consulter. Nous pouvons vous aider à trouver les dossiers en question. Nous essayerons également de vous aider à comprendre toute information que vous ne saisissez pas (p. ex. le formulaire court, le langage technique). Si nous ne vous connaissons pas, nous devons confirmer votre identité avant de vous donner accès aux informations. Nous nous réservons le droit de demander des frais minimes.

Dans certaines circonstances, nous pourrions vous demander de faire votre demande par écrit. Si nous ne pouvons vous donner accès aux informations, nous vous le signalerons dans les 30 jours suivant la réception de votre demande et nous vous fournirons des explications détaillées.

Si vous croyez déceler une erreur dans les informations que nous possédons à votre sujet, vous avez le droit de demander qu'elle soit corrigée. Cette politique s'applique aux renseignements factuels et non aux opinions professionnelles. Nous pourrions vous demander de fournir de la documentation prouvant que nos dossiers contiennent des erreurs. Dès que nous constatons la présence d'erreurs, nous en faisons part à toutes les personnes auxquelles nous les avons envoyées. Si, au contraire, nous pensons ne pas avoir commis d'erreurs, nous incluons dans nos dossiers un bref énoncé sur le sujet, que nous transmettrons à quiconque a déjà reçu les informations en cause.

AVEZ-VOUS DES QUESTIONS?

Notre agent d'information, Donald Martin, gestionnaire du Service de counselling et de coaching, répondra à toutes vos questions et à toutes vos préoccupations. Voici ses coordonnées :

100, rue Marie-Curie, C.P. 450,
Station A, Ottawa (Ontario) K1N 6N5
613-562-5800 poste 6885

Si vous souhaitez déposer une plainte officielle sur nos pratiques de protection de la vie privée, vous pouvez le faire en écrivant à notre agent d'information. Il accusera réception de votre plainte et veillera à ce qu'elle soit examinée dans les plus brefs délais et à ce que vous receviez une décision avec justifications.

Si vous avez des préoccupations sur le professionnalisme ou la compétence de nos services ou sur les capacités physiques ou mentales de nos professionnels, nous vous invitons à en discuter avec nous. Si nous ne réussissons pas à répondre à vos préoccupations, vous pourrez déposer une plainte auprès d'un des organismes réglementaires suivants :

LE COLLÈGE DES PSYCHOLOGUES DE L'ONTARIO
110, avenue Eglinton Ouest, bureau 500
Toronto (Ontario) M4R 1A3
416-961-8817

LE COLLÈGE DES PHYSIOTHÉRAPEUTES AUTORISÉS DE L'ONTARIO
163, rue Queen Est, 4^e étage
Toronto (Ontario) M5A 1S1
416-874-4079

La présente politique a été adoptée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, qui prévoit des exceptions aux principes de protection de la vie privée. Ces exceptions sont cependant trop détaillées pour être expliquées dans le présent document.

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada veille à l'application des lois sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Le commissaire assume également le rôle d'ombudsman dans les litiges portant sur la vie privée. Voici ses coordonnées :

112, rue Kent, Ottawa (Ontario) K1A 1H3
Tél. : 613-995-8210
Sans frais : 1-800-282-1376
Télec. : 613-947-6850
ATS : 613-992-9190

INFORMATIONS SUR LA CONFIDENTIALITÉ

SERVICE DE COUNSELLING ET DE COACHING SERVICE D'APPUI AU SUCCÈS SCOLAIRE UNIVERSITÉ D'OTTAWA

Le Service de counselling met plusieurs services à votre disposition, notamment le counselling individuel et éducationnel, la planification de carrière, les ateliers de développement personnel, les tests de personnalité et d'intérêt et d'autres programmes spécialisés. Les services sont fournis par des conseillers professionnels qualifiés et des stagiaires. Les conseillers professionnels sont titulaires d'une maîtrise ou d'un doctorat en psychologie ou en counselling éducationnel. Les stagiaires sont supervisés étroitement par des conseillers chevronnés.

Toute interaction avec le Service de counselling, y compris votre prise de rendez-vous, votre présence aux consultations, le contenu des consultations, votre progression et vos dossiers, est confidentielle.

Nous partageons nos bureaux avec celui du directeur du Service d'appui au succès scolaire, qui, lui aussi, observe les principes appropriés de protection de la vie privée.

EXCEPTIONS :

- Les membres du personnel du counselling travaillent en équipe. Votre conseiller pourrait consulter un collègue pour fournir le meilleur service possible ou à d'autres fins professionnelles ou de formation.
- En outre, la communication de renseignements personnels est exigée par la loi dans les situations suivantes :
 - motifs raisonnables de croire qu'il y a un risque imminent d'agression physique envers vous ou envers d'autres personnes ou un risque d'abus envers les enfants;
 - motifs raisonnables de croire qu'un professionnel de la santé autorisé a abusé sexuellement un patient ou une patiente;
 - ordre de la cour.

Dossiers de counselling

Aucun dossier de counselling n'est intégré dans les dossiers scolaires.

Même si votre dossier de counselling demeure la propriété de l'Université d'Ottawa, vous avez accès aux renseignements personnels vous concernant. Vous pouvez également demander par écrit que le Service de counselling et de coaching communique des informations précises sur votre consultation aux personnes de votre choix. Nous conservons les dossiers de nos clients pendant dix ans. Ils sont détruits au terme de cette période.

Je consens à ce que le Service de counselling recueille, utilise et communique des renseignements personnels me concernant comme il est indiqué ci-dessus. Je comprends et accepte les limites posées par les exigences de confidentialité.

Étudiant ou étudiante : _____

Date _____

Témoïn : _____

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Service de counselling et de coaching SASS

CONSENTEMENT À UN TRAITEMENT ET AUX COÛTS LIÉS AUX SERVICES DE COUNSELLING DE CARRIÈRE FOURNIS AUX NON-ÉTUDIANTS

Je soussigné _____, ai demandé des services de counselling de carrière auprès du Service de counselling et de coaching de l'Université d'Ottawa.

J'ai reçu des informations sur les objectifs et les méthodes liés aux services de counselling de carrière qui m'ont été proposés. Je connais les qualifications du conseiller ou de la conseillère. En outre, j'ai reçu des explications sur les services et les coûts qui y sont rattachés.

On m'a signalé que tout ce qui serait dit lors de mes séances de counselling resterait confidentiel et ne serait communiqué à personne à l'extérieur du Service de counselling et de coaching sans ma permission écrite, à moins que la loi ne l'exige.

Je sais que le conseiller est tenu par la loi de divulguer des informations s'il a des motifs raisonnables de croire que :

1. Des enfants sont victimes de mauvais traitements ou d'abus.
2. Une personne pourrait devenir violente envers les autres ou envers elle-même.
3. Un professionnel dans un secteur réglementé de la santé a abusé sexuellement un client ou un patient.

Je consens à recevoir des services de counselling de carrière et je comprends que je peux me retirer en tout temps du processus de counselling. Je consens par conséquent à recevoir les services décrits précédemment et à payer pour ces services au moment où je les recevrai. Je peux annuler une rencontre prévue ou l'ensemble des services demandés à condition d'en aviser par écrit ou par téléphone le Service de counselling et de coaching. Si le Service de counselling et de coaching doit annuler un service qui avait déjà été prévu, il m'offrira ce même service à un autre moment selon ses disponibilités.

A. Entrevue initiale :

1. Date : _____ Durée : _____ Frais : _____

B. Test – Instruments psychométriques :

1. _____ Frais : _____
2. _____ Frais : _____
3. _____ Frais : _____
4. _____ Frais : _____
5. _____ Frais : _____

C. Entrevue d'interprétation ou de counselling :

1. Durée prévue : _____ Frais : _____

D. Entrevues de counselling supplémentaires :

1. To be discussed: _____ Frais : _____

J'accepte les services, les frais et les autres conditions de la présente entente tels qu'ils ont été décrits dans le présent document.

Signature du client ou de la cliente

Date

Le Service de counselling et de coaching consent à fournir les services décrits précédemment aux tarifs indiqués dans la présente entente. La signature du conseiller ou de la conseillère confirme l'engagement du Service de counselling et de coaching.

Signature du conseiller ou de la conseillère

Date

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT AU COUNSELLING

Service de counselling et de coaching SERVICE D'APPUI AU SUCCÈS SCOLAIRE UNIVERSITÉ D'OTTAWA

Le counselling est un processus confidentiel conçu pour répondre à vos préoccupations, vous aider à parvenir à une meilleure compréhension de vous-même et vous inculquer des stratégies pour résoudre les difficultés que vous éprouvez dans vos relations personnelles et interpersonnelles. Ce processus implique une relation de soutien, de respect et de compréhension mutuelle entre vous et une conseillère ou un conseiller qualifié, déterminé à vous aider à atteindre vos objectifs personnels.

Le counselling comprend le partage parfois pénible de renseignements personnels de nature délicate et confidentielle. Au cours du processus de counselling, le client peut vivre une recrudescence de périodes d'anxiété ou de confusion. Les résultats du counselling sont souvent positifs, mais il est difficile de prévoir le niveau de satisfaction d'un client à l'autre.

Parmi les bénéfices potentiels du counselling, on compte la modification des comportements problématiques, la disparition ou la réduction des symptômes, l'augmentation de la confiance en soi, une meilleure humeur, des changements positifs dans les relations interpersonnelles, un plus grand succès scolaire, ainsi que des plans d'études et de carrière mieux définis.

N'hésitez pas à discuter avec votre conseiller ou conseillère de toute question que vous pourriez avoir sur le processus de counselling.

Les consultations sont gratuites et confidentielles. Des frais minimes sont rattachés à certaines évaluations.

J'ai lu les informations susmentionnées et j'en ai discuté avec mon conseiller ou ma conseillère. Je comprends les risques et les bénéfices liés au counselling et mes responsabilités en tant que client des Services de counselling et de coaching. Je consens à prendre part au processus de counselling et je comprends que je peux me retirer du processus en tout temps.

Signature du client

Signature du conseiller

Date: _____

