

| Sujets | Conseils |
|--|---|
| Questions touchant la protection de la vie privée | |
| <p>Protection de la vie privée : Messages clés que les fournisseurs de services peuvent intégrer aux renseignements destinés aux personnes qui ont accès à leurs mesures de soutien concernant la collecte de renseignements personnels dans les rapports sur les incidents graves et qui sont entrés dans l’Outil GRIG-PE.</p> | <p>La protection de la vie privée des personnes est très importante pour le ministère (et pour le fournisseur de services).</p> <p>Seuls les employés autorisés du ministère et le personnel des fournisseurs de services ayant fait l’objet d’une enquête de sécurité auront accès aux renseignements personnels et cet accès fera l’objet d’un suivi et d’une surveillance afin d’éviter tout accès, utilisation ou divulgation non autorisés.</p> <p>Les renseignements personnels recueillis dans l’Outil de gestion des rapports d’incident grave et des permis d’établissement (Outil GRIG-PE) seront utilisés pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - améliorer la qualité et l’intégrité du programme (p. ex., en repérant les dossiers en double ou liés); - améliorer la prestation des services (p. ex., aider à mettre les personnes en contact avec des services complémentaires et améliorer les transitions entre les programmes); - appuyer l’analyse, la planification et la recherche des programmes d’un point de vue systémique en déterminant les tendances et les modèles communs dans les cas dépersonnalisés (p. ex., déterminer les possibilités d’appuyer les futurs clients et d’obtenir de meilleurs résultats). <p>Selon le coroner en chef de l’Ontario, la situation d’une personne peut être influencée par ses liens avec divers systèmes gouvernementaux au cours de sa vie. La compréhension de ces interactions pourrait donner un aperçu des points d’intervention possibles dans l’intérêt de la santé et de la sécurité publiques.</p> |
| <p>Mesures de protection techniques</p> | <p>L’enregistrement des renseignements personnels des clients identifiés dans les rapports d’incident grave est une pratique en place depuis le début de la production des rapports. Dans le cadre de l’élaboration de la politique gouvernementale et de la TI concernant l’Outil GRIG-PE, la nature de la collecte de renseignements personnels a été examinée en profondeur. L’Outil GRIG-PE a été conçu avec d’importantes mesures de protection techniques, notamment le chiffrement, les contrôles de vérification, la sécurité du système et l’authentification à deux facteurs de tous les utilisateurs.</p> |

| Sujets | Conseils |
|--|--|
| | <p>o Pour les programmes administrés par le secteur de la prévention de la violence faite aux femmes, le Bureau provincial de coordination de la lutte contre la traite des personnes et dans le cadre de la Stratégie de ressourcement pour le mieux-être des Autochtones, les adresses des maisons d'hébergement ne sont pas recueillies par le ministère et ne figurent pas dans l'Outil GRIG-PE afin de protéger l'emplacement des clientes ou clients qui pourraient être identifiés dans un rapport d'incident grave.</p> <p>Dans des circonstances exceptionnelles, certains fournisseurs de services peuvent ne pas avoir accès aux renseignements demandés ou ne pas être en mesure de les communiquer. Dans ces circonstances exceptionnelles, les renseignements personnels indiqués dans le rapport d'incident grave peuvent se limiter aux initiales et à la date de naissance plutôt qu'aux nom et prénom au complet et à la date de naissance. L'approbation du ministère est nécessaire afin de limiter les renseignements personnels concernant les secteurs d'activité.</p> |
| <p>Formation en matière de protection de la vie privée</p> | <p>En plus d'offrir des mesures de protection techniques rigoureuses, le ministère offre une formation en matière de protection de la vie privée dans le cadre de sa série de documents de formation en ligne destinés aux utilisateurs internes et externes.</p> <p>Cette formation vise à éclairer les politiques et les pratiques opérationnelles des fournisseurs de services afin d'améliorer davantage les protocoles techniques en place.</p> |
| <p>Protection de la vie privée : But de la collecte de renseignements personnels dans l'Outil GRIG-PE</p> | <p>Le mandat du MDESC est d'offrir aux enfants, aux adolescents et aux adultes que nous servons les meilleures chances de réussir et de réaliser leur plein potentiel. Du point de vue démographique, ces personnes sont parmi les plus vulnérables de l'Ontario et elles font partie de la clientèle de nombreux programmes et fournisseurs de services.</p> <p>L'Outil GRIG-PE concerne la sécurité des enfants, des adolescents et des adultes les plus vulnérables de la province. Chaque jour, les enfants, les adolescents et les adultes vulnérables sont aidés par des fournisseurs de services et peuvent être impliqués dans des incidents graves.</p> |

| Sujets | Conseils |
|--------|--|
| | <p>Les rapports d'incident grave sont des rapports prescrits qui sont présentés au ministère et qui constituent un outil important de surveillance et de contrôle de la prestation des services.</p> <p>Nos processus manuels existants de délivrance de permis et de préparation des rapports d'incident grave limitent notre capacité d'obtenir des données complètes, exactes et pertinentes qui peuvent servir de signes avant-coureurs. Le processus opérationnel actuel repose sur la transmission par télécopieur et par courriel des rapports d'incident grave et des documents de délivrance de permis des fournisseurs de services aux bureaux du ministère.</p> <p>Le processus actuel limite les données à l'échelle provinciale qui permettraient d'éclairer l'évaluation des risques, l'élaboration des politiques, la planification opérationnelle et d'effectuer une analyse des tendances. Le ministère doit avoir la capacité d'établir des liens entre les données opérationnelles et les données sur les renseignements organisationnels. Le processus actuel limite la capacité du ministère d'adopter une approche de gestion des risques et de délivrance de permis qui permettrait d'améliorer la surveillance.</p> <p>Nos fournisseurs de services ont demandé des moyens plus efficaces de se conformer aux exigences du ministère en matière de présentation de rapports, tout en protégeant la vie privée des personnes qu'ils servent. L'Outil GRIG-PE est un outil qui a été conçu pour répondre à ce besoin.</p> <p>Les données consignées dans l'Outil GRIG-PE seront reliées, analysées et mises à la disposition des fournisseurs de services et du ministère afin d'appuyer la planification et la surveillance du système, contribuant ainsi à de meilleurs résultats pour les enfants, les adolescents et les adultes vulnérables.</p> <p>La formation sur les facteurs relatifs à la protection de la vie privée dans le portail Web de l'Outil GRIG-PE vous aidera à comprendre comment l'identité des personnes sera protégée.</p> |

| Sujets | Conseils |
|---|---|
| | <p>Les mesures législatives donnent au ministère et à ses fournisseurs de services un cadre juridique pour la collecte de renseignements personnels (voir les Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019 afin d'obtenir des renseignements sur les lois pertinentes : LSEJF, LSLPA, LMSSC, LSSISPDI, LPRPS, LAIPVP).</p> |
| <p>Protection de la vie privée : Qui aura accès aux renseignements personnels consignés dans un rapport d'incident grave?</p> | <p>Veillez consulter le module de formation Questions touchant la protection de la vie privée concernant les limites et la protection des renseignements personnels.</p> <p>Les fournisseurs de services ont des politiques et des procédures concernant la collecte et la communication de renseignements personnels. Ils ont la responsabilité d'informer les personnes qu'ils servent des renseignements qu'ils recueilleront et des personnes à qui ces renseignements seront communiqués.</p> <p>Seuls les employés autorisés du ministère et le personnel des fournisseurs de services ayant fait l'objet d'une enquête de sécurité auront accès aux renseignements personnels et cet accès fera l'objet d'un suivi et d'une surveillance afin d'éviter tout accès, utilisation ou divulgation non autorisés.</p> |
| <p>Protection de la vie privée : Les renseignements personnels consignés dans un rapport d'incident grave peuvent-ils faire l'objet d'une assignation par le tribunal?</p> | <p>Les renseignements qui sont recueillis dans le dossier client d'une personne, y compris les rapports d'incident grave, peuvent être demandés par le tribunal. Les fournisseurs de services et le MDESC devraient fournir les renseignements demandés par l'entremise des ordonnances des tribunaux. Les renseignements contenus dans l'Outil GRIG-PE peuvent être exigés en vertu d'une assignation ou d'une ordonnance d'un tribunal.</p> <p>Les renseignements personnels qui sont recueillis dans le cadre du processus manuel existant de préparation des rapports d'incident grave sont assujettis aux mêmes exigences. Les Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019 du MDESC et la création de l'Outil GRIG-PE n'ont pas modifié cette exigence.</p> |
| | <p>Si la politique interne d'un fournisseur de services exige l'approbation de la direction avant la présentation d'un rapport d'incident grave, le nom du gestionnaire peut être ajouté au rapport avant qu'il soit présenté au ministère.</p> |

| Sujets | Conseils |
|---|--|
| | Voir la section 3.3.10 du Guide GRIG-PE sur les rapports d'incident grave au sujet de la possibilité d'y inclure le nom de la personne qui a approuvé le rapport. |
| | Les noms et les dates de naissance seront expurgés (masqués) dans les copies imprimées ou en format PDF des rapports d'incident grave consignés dans l'Outil GRIG-PE. |
| | Modification du calendrier de présentation d'un rapport d'incident grave |
| <p>Échéancier de présentation : Que dois-je faire lorsqu'un incident grave survient après les heures de bureau et que je dois le signaler au ministère ?</p> | <p>Les Lignes directrices du signalement d'incident grave définissent l'échéancier de présentation au ministère des rapports d'incident grave. Les modifications apportées fournissent plus de renseignements au sujet des incidents graves de niveau 1 et 2. Veuillez consulter ce document pour plus de détails.</p> <p>Les rapports d'incident grave doivent être soumis au ministère à l'aide de l'Outil GRIG-PE. Si l'Outil GRIG-PE n'est pas disponible, un processus manuel de présentation d'un rapport d'incident grave est en place.</p> <p>Pour les fournisseurs de services de justice pour la jeunesse, tout rapport d'incident grave de niveau 1 exige un appel téléphonique immédiat au ministère et un rapport dans l'heure qui suit. Cette pratique n'a pas changé avec la mise à jour des Lignes directrices du signalement d'incident grave 2019 ou la création de l'Outil GRIG-PE.</p> <p>Pour les fournisseurs qui n'offrent pas de services de justice pour la jeunesse, le ministère impose la même exigence d'un avis immédiat et de la présentation d'un rapport d'incident grave dans un délai d'une heure. Les fournisseurs qui n'offrent pas de services de justice pour la jeunesse devraient communiquer l'avis immédiat et présenter leur rapport à l'aide de l'Outil GRIG-PE. Il n'est pas nécessaire de téléphoner ou d'envoyer un courriel à une personne-ressource désignée par le ministère.</p> <p>L'Outil GRIG-PE informera les parties concernées lorsque le rapport d'incident grave sera présenté. Le ministère surveillera la réception des rapports d'incident grave et il assurera un suivi direct auprès du fournisseur de services si des renseignements supplémentaires sont nécessaires.</p> |
| <p>Que se passe-t-il si un rapport d'incident grave est signalé hors des délais?</p> | <p>La priorité du fournisseur de services devrait toujours être de veiller à la santé et à la sécurité des personnes impliquées dans l'incident et de stabiliser l'incident avant de présenter un rapport d'incident grave.</p> |

| Sujets | Conseils |
|---|---|
| | <p>Si le fournisseur de services n'est pas en mesure de fournir au ministère des renseignements sur les incidents graves de niveau 1 dans un délai d'une heure, il peut expliquer les raisons pour lesquelles le rapport est présenté après ce délai en inscrivant ses commentaires dans le rapport d'incident grave qui est soumis. Le ministère travaillera avec les fournisseurs de services afin de comprendre pourquoi le rapport d'incident grave a été présenté hors des délais prescrits. L'intention n'est pas de pénaliser les fournisseurs de services qui présentent des rapports hors des délais prescrits dans les lignes directrices.</p> <p>Pour la présentation initiale d'un rapport d'incident grave de niveau 1, les fournisseurs de services devraient tenter de fournir le plus d'information possible au sujet de l'incident grave, mais il est possible d'ajouter des renseignements à un rapport de niveau 1 une fois que plus d'information devient disponible et que le fournisseur de services est en mesure de fournir plus de détails.</p> <p>Alors que nous mettons en œuvre les modifications à l'échéancier concernant les fournisseurs qui n'offrent pas de services de justice pour la jeunesse, le ministère travaillera avec les fournisseurs de services afin de comprendre et d'évaluer les répercussions de ces modifications.</p> <p>Le nouvel échéancier de présentation de rapports par les fournisseurs de services qui n'offrent pas de services de justice pour la jeunesse permettra au ministère d'obtenir en temps opportun des renseignements sur les incidents qui nécessitent une attention urgente.</p> <p>Lorsqu'un fournisseur de services n'est pas certain que l'incident est un incident grave de niveau 1 ou de niveau 2, il doit communiquer avec la ou les personnes-ressources désignées du MDESC afin d'obtenir de l'aide.</p> |
| <p>Question générale concernant l'Outil GRIG-PE : Renseignements du rapport d'incident grave utilisés par les fournisseurs de services</p> | <p>L'administrateur du fournisseur de services peut accéder aux renseignements consignés dans le rapport d'incident grave pour tous les sites exploités par son organisme.</p> |
| <p>Question générale concernant l'Outil GRIG-PE : Transfert des renseignements du rapport d'incident grave et</p> | <p>Les fournisseurs de services peuvent utiliser la fonction de recherche pour trouver des rapports d'incident grave particuliers. En raison de la nature délicate des renseignements, les données des rapports d'incident grave ne peuvent être exportées à partir de l'Outil GRIG-PE.</p> |

| Sujets | Conseils |
|--|--|
| intégration aux autres systèmes | L'intégration aux systèmes de gestion des cas (au sein du ministère ou chez un fournisseur de services) ne fait pas partie de la portée du projet. |
| Question générale concernant l'Outil GRIG-PE : Renseignements du rapport d'incident grave antérieurs et existants | <p>Lorsque l'Outil GRIG-PE sera lancé, tous les nouveaux rapports d'incident grave devront être présentés au moyen de l'Outil GRIG-PE (ou lorsque le système n'est pas disponible, le rapport d'incident grave doit être présenté selon le processus opérationnel manuel de signalement des incidents graves.</p> <p>Les renseignements consignés dans les rapports d'incident grave présentés à l'aide des systèmes antérieurs (Système de suivi des incidents graves, base de données sur les incidents graves dans le cadre des services de justice pour la jeunesse) ne seront pas transférés dans l'Outil GRIG-PE. Le ministère conservera les dossiers des rapports d'incident grave dans ces anciens systèmes. Les fournisseurs de services devraient conserver les dossiers des rapports d'incident grave qui sont antérieurs à l'Outil GRIG-PE, conformément à leur politique de conservation des fichiers et des dossiers.</p> <p>Les rapports d'incident grave présentés avant le lancement de l'Outil GRIG-PE devront être surveillés et mis à jour selon les processus de signalement qui existait au moment de l'incident, jusqu'à ce qu'ils soient fermés de façon définitive. Les fournisseurs de services doivent continuer de télécopier ou d'envoyer par courriel les mises à jour concernant ces rapports d'incident grave qui sont antérieurs à l'Outil GRIG-PE en suivant la méthode décrite dans les Lignes directrices du signalement d'incident grave 2013 et le manuel du signalement des incidents graves de 2008 des services de justice pour la jeunesse.</p> <p>Les fournisseurs de services pourront accéder aux renseignements consignés dans les rapports d'incident grave (qui sont antérieurs à la création de l'Outil GRIG-PE) par l'entremise du système afin d'éclairer leur propre gestion des risques et leur planification concernant les personnes.</p> |