



Health Sciences Placement Network  
Réseau de gestion des stages en sciences de la santé

# **Politiques nationales de HSP*net***

Approuvées par le

**Comité directeur de l'Alliance nationale de HSPnet**

Mise à jour: 23 octobre 2009

### Préambule

HSPnet est une initiative du *BC Academic Health Council* (BCAHC), un organisme à but non lucratif qui a développé ce système en vue de l'utiliser en Colombie-Britannique et qui a par la suite établi une Alliance nationale afin de permettre à d'autres provinces de l'utiliser. Par l'intermédiaire de l'Alliance, un Organisme directeur pour chaque province ou région s'engage, dans le cadre d'une entente avec le BCAHC, à autoriser l'utilisation de *HSPnet* aux organismes utilisateurs (organismes sous-licence) sur son territoire.

L'Infrastructure commune de l'Alliance nationale de HSPnet (gestion complète du système/réseau, formation et soutien aux utilisateurs, documentation, rehaussements, évaluation et politique) est régie par le Comité directeur national de HSPnet. Ce comité est responsable d'assurer le bon fonctionnement de l'infrastructure commune par le biais d'un financement durable et de la réalisation de buts communs.

Les Politiques nationales de HSPnet ont été élaborées pour régir l'utilisation de HSPnet par les organismes possédant la licence et les sous-licences afin d'assurer :

- La conformité aux législations provinciale et fédérale sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels;
- L'uniformité de la politique et des procédures entre les organismes utilisateurs et les organismes directeurs; et
- L'efficacité des opérations d'infrastructure.

Historique des changements aux politiques et procédures:

<b>Date</b>	<b>Politique</b>	<b>Description du changement</b>
30 mars 2009	2.1	Remplacement de la mention « partenariat » par « Alliance »
30 mars 2009	3.0	Remplacement de 2 mentions de « partenaires » par « membres de l'Alliance » et Alliance
30 mars 2009	3.2	Politique 1.b – ajout d'une politique permettant à la destination de solliciter le sexe de l'étudiant dans les situations où il est nécessaire de le connaître Procédures (e), (f) et (g) – ajout des procédures pour encadrer la communication du sexe de l'étudiant
30 mars 2009	3.4	Procédure (h) – ajout d'une condition pour les administrateurs locaux afin de s'assurer qu'une adresse de messagerie unique et non partagée, est entrée pour chaque compte d'utilisateur.
30 septembre 2009	3.2	Procédure (f) – ajout d'une condition à la politique organisationnelle pour encadrer les demandes concernant le sexe de l'étudiant; ajout d'une restriction permettant seulement les coordonnateurs receveurs de changer ce champ.

## TABLE DES MATIÈRES

### **Section 1: Droit d'accès à HSPnet**

*Politique No. 1.0: Accès à HSPnet - Généralités*

### **Section 2: Financement et viabilité de HSPnet**

*Politique No. 2.1: Coûts de recouvrement et frais d'adhésion*

### **Section 3: Confidentialité, protection et accès aux renseignements**

*Politique No. 3.0: Confidentialité et protection - Généralités*

*Politique No. 3.1: Responsabilité*

*Politique No. 3.2: Détermination des fins de la collecte des renseignements et consentement à la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels*

*Politique No. 3.3: Exactitudes des données dans HSPnet*

*Politique No. 3.4: Mesures de protection des données dans HSPnet*

*Politique No. 3.5: Transparence, accès aux renseignements personnels dans HSPnet, et possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes*

*Politique No. 3.6: Accès aux données de HSPnet*

### **Section 4: Gouvernance et gestion de HSPnet (en développement)**

### **Section 5: Développement du système HSPnet (en développement)**

### **Section 6: Formation et soutien aux utilisateurs de HSPnet**

### **Section 7: Langues officielles**

# Section 1: Droit à d'accès à HSPnet

## Politique No. 1.0: Accès à HSPnet - Généralités

### But

De s'assurer que l'accès à HSPnet est mis à la disposition de tous les organismes susceptibles de profiter de son utilisation tout en contribuant aux bénéfices du système complet pour l'ensemble des utilisateurs de HSPnet.

### Principe

Tout étudiant admis à un programme d'études en sciences de la santé a droit à une expérience d'apprentissage de qualité. (Extrait "BCAHC Post-Summit Action for Student Placements – 14 janvier, 2005")

### Politique

1. Le BCAHC maintiendra une définition des droits d'accès à HSPnet afin de permettre à tous les organismes membres de bénéficier au maximum des rehaussements apportés à l'échelle du système.
2. Tous les organismes qui utilisent HSPnet ont la responsabilité de se conformer aux Politiques nationales de HSPnet

### Définitions

**Organisme éligible** – Un organisme est autorisé à accéder, par l'intermédiaire d'un code d'utilisateur reconnu, à un programme provincial de HSPnet (HSPnet-XX) si cet organisme:

- Admet des étudiants dans des programmes d'études en sciences de la santé et qui leur attribue des places de stage en milieu clinique ou en milieu de travail dans cette province; OU
- Agit à titre d'organisme receveur de cette province pour les étudiants inscrits dans un programme d'études en sciences de la santé en les acceptant dans ses milieux cliniques ou dans ses milieux de travail.

### Procédures

- a. Le Comité directeur national de HSPnet passera en revue la définition d'un organisme éligible annuellement.
- b. Le BCAHC s'assurera que tous les organismes directeurs provinciaux joignant l'Alliance nationale de HSPnet incluent une condition *sine qua non* pour tous ses organismes utilisateurs à se conformer aux Politiques nationales de HSPnet.

## Section 2: Financement et viabilité de HSPnet

### Politique No. 2.1: Coûts de recouvrement et frais d'adhésion

#### But

Faciliter les processus (facultatifs) dans chaque province permettant aux organismes utilisateurs de contribuer aux coûts récurrents de mise en œuvre, d'exploitation et de rehaussement de HSPnet.

#### Principe

Les organismes utilisant HSPnet peuvent contribuer aux coûts d'exploitation et de rehaussement du système.

#### Politique

1. Chaque province ou région membre de l'Alliance de HSPnet peut choisir d'élaborer un ou plusieurs mécanismes afin de récupérer les coûts récurrents d'exploitation et de rehaussement de HSPnet auprès des organismes qui emploient HSPnet dans cette province.
2. Si les coûts de recouvrement d'une région incluent des frais d'adhésion pour certains ou tous ses membres, cette province peut adopter les procédures suivantes pour contrôler les mécanismes de demande et de renouvellement d'adhésion.

#### Définitions

**Organisme utilisateur** – Organisme autorisé à accéder à HSPnet selon la politique 1.0.

**Organisme adhérent** Organisme possédant une adhésion valide pour utiliser HSPnet selon la présente politique.

#### Procédures

- a. Les organismes utilisateurs désirant accéder à HSPnet suite à leur adhésion (organismes adhérents) contribueront aux coûts initiaux de mise en œuvre et de soutien récurrent pour leur région. Par la suite pour accéder aux révisions et aux rehaussements du système, ils devront acquitter les frais annuels d'adhésion payables à chaque début d'année fiscale (1<sup>e</sup> avril au 31 mars).
- b. Toute région désirant percevoir les frais d'adhésion devra:
  - S'assurer que son coordonnateur responsable de HSPnet-XX élabore et adopte des mécanismes de demande et de renouvellement d'adhésion;
  - S'assurer que le Comité de gestion de HSPnet-XX établisse un programme de perception des frais d'adhésion pour leur région en plus de revoir et mettre à jour celui-ci annuellement.
- c. Le Coordonnateur de HSPnet-XX fournira aux nouveaux organismes de sa province, un formulaire de demande/renouvellement d'adhésion à HSPnet fondé sur les informations des programmes d'études de l'organisme, ses admissions (cohortes) et le nombre d'étudiants inscrits.
- d. Une fois leur formulaire de demande/renouvellement d'adhésion sera signé, le Coordonnateur de HSPnet-XX facturera alors l'organisme en question pour l'année suivante et assurera le suivi du paiement auprès de sa région. Le montant pourra être facturé au prorata du nombre de jours pour lequel il avait accès au système.
- e. Le Coordonnateur de HSPnet-XX enverra une copie du formulaire signé de demande/renouvellement d'adhésion au Directeur de HSPnet qui planifiera la formation de déploiement pour le nouvel organisme adhérent. D'un commun accord, le Directeur de HSPnet, l'organisme adhérent et le Coordonnateur de HSPnet responsable de l'adhésion peuvent convenir d'un calendrier de formation

sur la mise en œuvre du programme avant l'acquittement du paiement de celle-ci à condition que le formulaire en question ait été signé et retourné.

- f. Le Coordonnateur de HSPnet responsable de l'adhésion établira une procédure d'indexation pour retracer les organismes adhérents fautifs (nouvelles cotisations ou renouvellements), incluant la possibilité de recommander au Directeur de HSPnet la désactivation de tous les codes d'utilisateur d'un organisme adhérent qui n'aurait pas payé ses frais pour l'année en cours.

## Références

- *Formulaire de demande/renouvellement d'adhésion à HSPnet*

## Section 3: Confidentialité, protection et accès aux renseignements

### Politique No. 3.0: Confidentialité et protection - Généralités

#### But

Assurer la protection des renseignements personnels lors de l'utilisation de HSPnet géré par le BCAHC.

#### Principes

Le BCAHC et les membres de l'Alliance de HSPnet adhèrent aux dix principes du *Code type* de l'Association canadienne de normalisation (ACN) qui ont été incorporés dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Ces principes sont reconnus comme étant à la base de la législation sur la protection des renseignements personnels et sont reproduits dans le BC's *Freedom of Information and Protection of Confidentiality Act* et dans d'autres législations provinciales. Les dix principes à la base du programme sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels de HSPnet sont:

- **Responsabilité** : une organisation est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.
- **Détermination des fins de la collecte des renseignements** : les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'organisation avant la collecte ou au moment de celle-ci.
- **Consentement** : toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.
- **Limitation de la collecte** : l'organisation ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et doit procéder de façon honnête et licite.
- **Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation** : les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. On ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.
- **Exactitude** : les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.
- **Mesures de sécurité** : les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.
- **Transparence** : une organisation doit faire en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne.
- **Accès aux renseignements personnels** : une organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. Il sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées.
- **Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes** : toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec le ou les personnes responsables de les faire respecter au sein de l'organisation concernée.

## Politique

1. Le Directeur général du BCAHC s'assurera qu'un programme complet sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels pour HSPnet est en vigueur dans chaque province où il est utilisé afin de répondre aux exigences des législations provinciale et fédérale.
2. Comme pratique exemplaire, chaque instance de l'Alliance procédera à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) pour assurer que HSPnet rencontre ou surpasse les exigences élémentaires en matière de protection de la vie privée de chaque province. Selon le cas, l'EFVP terminée sera déposée par l'Organisme directeur de cette instance au nom des organismes participants, dans le format requis par les instances provinciales, aux commissaires traitant de la protection de la vie privée de cette province s'il y a lieu, ou sur une base volontaire à un ou plusieurs commissaires similaires tel que recommandé par l'Organisme directeur. Les EFVP complétées seront affichées sur le site Web de HSPnet de cette province.

## Section 3: Confidentialité, protection et accès aux renseignements

### Politique No. 3.1: Responsabilité

#### But

Établir la responsabilité pour les renseignements personnels contenus dans HSPnet sous la direction de BCAHC.

#### Principes (basé sur les 10 principes du code type de l'ACN)

- La responsabilité incombe à l'organisation et s'appliquera à tous les systèmes et programmes et toutes les données pour lesquelles BCAHC agit à titre d'intendant.
- Le BCAHC est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner une ou des personnes qui sont responsables de la conformité avec la législation et les normes professionnelles régissant la protection des renseignements personnels.

#### Politique

1. Le Comité directeur de HSPnet sera responsable auprès des organisations représentées par l'intermédiaire de ses membres pour le développement et l'efficacité des Politiques nationales de HSPnet y compris des politiques appuyant la confidentialité et la protection des renseignements personnels circulant dans HSPnet.
2. Le Directeur général de BCAHC est responsable auprès du Comité directeur national et des organismes directeurs provinciaux pour la conduite des fournisseurs de services incluant leur conformité aux Politiques nationales de HSPnet.
3. Le Directeur général de BCAHC fera en sorte que tout son personnel et les sous-traitants ayant accès aux données de HSPnet sont guidés par des règles de conduite et de confidentialité claires.
4. Les organismes directeurs provinciaux sont responsables de la conformité aux Politiques nationales de HSPnet par les organismes utilisateurs de leur région.
5. Le comité exécutif de BCAHC veillera à ce que les politiques relatives à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels de HSPnet sont maintenues dans le cas où la Direction du BCAHC transfère la gestion de HSPnet à un organisme externe soit sur une base temporaire (sous-traitance) ou permanente (transfert).

#### Définitions

**Intendant des données** – Personne ou entité responsable de la gestion et la protection des renseignements pour le compte d'autrui. L'intendance comprend des responsabilités pour le développement et la supervision des politiques et des processus pour la création ou l'acquisition de données, de partage et d'accès, de la fiabilité, de la protection et de la disposition.

**Fournisseur de services** – employé ou un entrepreneur en possession physique ou logique de renseignements protégés par un intendant des données. Généralement, les fournisseurs de services offrent quotidiennement la gestion des bases de données, les applications et / ou matériel qui permettent la collecte, l'utilisation et la divulgation de l'information. Compte tenu de leur capacité d'accès aux renseignements personnels, les fournisseurs de services devraient fonctionner sous des règles de conduite et de confidentialité claires.

## Procédures

- a. Le Comité directeur de HSPnet veillera à ce que chaque province utilisant le système établit un comité permanent de gérance des données HSPnet-XX, imputable devant le comité directeur et devant les organismes utilisant HSPnet-XX («organisations participantes») dans leur province.
- b. Le Comité de gérance des données HSPnet- XX de chaque province effectuera un examen annuel pour évaluer l'efficacité de son rôle en tant qu'intendant des données et fera rapport sur les résultats de cet examen au comité directeur de HSPnet. Cette étude comprendra un processus destiné à faciliter la contribution des utilisateurs de HSPnet-XX dans le développement, l'application et l'actualisation des Politiques nationales de HSPnet concernant la confidentialité, la protection et l'accès aux renseignements.
- c. Le Directeur général de BCAHC fera en sorte que tout le nouveau personnel du BCAHC et les nouveaux sous-traitants ayant accès à des renseignements personnels dans HSPnet reçoivent une formation appropriée et signent un document intitulé *Accord sur la confidentialité et les règles de conduite pour les fournisseurs de services HSPnet* avant d'accéder à HSPnet. Les documents signés seront conservés aux bureaux de la BCAHC.
- d. Le Directeur général de BCAHC nommera un Responsable de la protection de la vie privée qui sera chargé de superviser les processus de protection des renseignements personnels dans HSPnet et agira à titre de ressource auprès du Responsable de la protection de la vie privée de chaque région.
  - Le Responsable de la protection de la vie privée fera en sorte de développer, de préserver et de coordonner l'application des Politiques nationales de HSPnet dans chaque province.
  - Le Responsable de la protection de la vie privée veillera à ce que chaque province utilisant HSPnet publie les coordonnées du Responsable de la protection de la vie privée de BCAHC et celui de la province pour HSPnet-XX (titre, adresse, courriel et numéro de téléphone au bureau) sur le site HSPnet-XX et dans les publications relatives à la collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels dans HSPnet.
  - Le Responsable de la protection de la vie privée formera le personnel de BCAHC et les sous-traitants impliqués dans le système et sur les Politiques nationales de HSPnet.
- e. L'Organisme directeur de chaque province nommera un Responsable de la protection de la vie privée qui sera chargé de superviser les processus de protection des renseignements personnels dans leur province.

## Références

- *Description du rôle –Responsable de la protection de la vie privée du BCAHC*
- *Mandat – Comité de gérance des données*
- *Accord sur la confidentialité et les règles de conduite pour les fournisseurs de services HSPnet*

## Section 3: Confidentialité, protection et accès aux renseignements

### Politique No. 3.2: Détermination des fins de la collecte des renseignements et consentement à la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels

#### Contexte

Les étudiants ont le choix d'autoriser leur établissement d'enseignement à utiliser et/ou communiquer leurs renseignements personnels par l'intermédiaire de HSPnet à des fins de recherche et de coordination des places de stage au sein des organismes membres.

#### But

Identifier les fins qui justifient l'obtention des renseignements personnels dans HSPnet et veiller à ce qu'un consentement éclairé soit obtenu avant la collecte de ceux-ci pour les fins identifiées.

#### Principes (basé sur les 10 principes du code type de l'ACN)

- Les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'organisation avant la collecte ou au moment de celle-ci.
- Toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir.
- L'organisation ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et doit procéder de façon honnête et licite.
- Sous réserve de la loi, les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente. On ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

#### Définitions

**Étudiants** – Personne inscrite dans un programme d'études, Le nom de l'étudiant, ses coordonnées, son profil de formation pratique sont considérés comme étant des **renseignements personnels**.

**Personnel** – Personne employée ou engagée sous contrat par un établissement d'enseignement ou un milieu de stage qui est impliquée dans des activités touchant la formation pratique. Les **renseignements professionnels** de l'employé ou de la personne engagée (sous contrat) incluent son nom, ses coordonnées au travail et son profil de formation pratique. Les renseignements professionnels ne sont pas considérés comme des renseignements personnels.

#### Politiques

1. Les renseignements personnels seront recueillis, utilisés et communiqués par l'intermédiaire de HSPnet par accès sélectif seulement et pour des raisons de recherche et de coordination de stages adéquats pour les étudiants (les fins déterminées pour la collecte des renseignements par l'intermédiaire de HSPnet ou « Fins déterminées »). En général, l'accès sélectif commence après que le stage soit confirmé dans le but de communiquer avec l'étudiant pour planifier celui-ci.
  - a. L'identité de l'étudiant peut-être communiquée avant la confirmation d'un stage lors de situations où les échanges doivent commencer avant que le stage ne soit accepté. (ex : entrevue pré-stage) ou lorsqu'on doit tenir compte du milieu de stage où l'étudiant devrait aller (ex : si l'étudiant est employé par ce milieu de stage).

- b. Le sexe de l'étudiant peut être entré dans HSPnet par le programme de formation si les stages doivent être faits dans un milieu qui tient compte des préférences du patient/client quant au sexe du prestataire de soins (soins à domicile) et par conséquent requiert, de la part du programme de formation, de divulguer le sexe des étudiants afin de les affecter à un stage. Le sexe des étudiants sera divulgué seulement aux milieux qui précisent cette exigence dans leur profil de destination en ligne.
2. Les fins déterminées seront expliquées aux étudiants au moment d'inscrire leurs renseignements personnels dans HSPnet ou au cours d'une période raisonnable après l'inscription dans HSPnet si l'organisme entrant les données se fonde sur un consentement ou un processus de notification préexistant concernant l'utilisation/communication de leurs renseignements personnels dans le but de coordonner une expérience de stage.
  3. Tout renseignement personnel utilisé ou communiqué par l'intermédiaire de HSPnet sera clairement décrit dans les fins déterminées de même que le nombre et le type d'informations ainsi que la durée nécessaire pour laquelle ces renseignements seront conservés afin de réaliser les fins déterminées.
  4. Les renseignements personnels seront obtenus directement auprès des étudiants ou des informations fournies avec le consentement de l'étudiant pour les fins déterminées et ne seront pas utilisés ou communiqués après la réalisation de celles-ci.
  5. Les renseignements personnels d'un étudiant seront entrés dans HSPnet seulement après avoir obtenu un consentement éclairé de sa part, une fois avoir pris connaissance des fins déterminées. Lors de la mise en œuvre de HSPnet, l'organisme qui inscrit les renseignements des étudiants peut décider d'utiliser un processus préexistant pour lequel les étudiants auront été avisés et/ou auront donné leur consentement à l'utilisation/ communication de leurs renseignements personnels dans le but de coordonner leur expérience de stage.
  6. Tout organisme s'appuyant sur un processus préexistant d'avis et/ou de consentement devra s'efforcer dans les mois suivant la mise en œuvre de HSPnet, d'obtenir le consentement officiel des étudiants basé sur les fins déterminées et le traitement de leurs renseignements personnels par l'intermédiaire HSPnet.
  7. Un étudiant peut refuser de consentir à la collecte, l'utilisation et la communication de ses renseignements personnels par l'intermédiaire HSPnet. Ce dernier sera informé des risques de retard ou d'autres impacts suite au refus de consentir.
  8. Un étudiant peut révoquer son consentement en soumettant une demande écrite à son coordonnateur de programme d'études. La révocation du consentement ne pourra s'appliquer aux utilisations ou communications déjà autorisées par le consentement antérieur.
  9. Un étudiant a le droit de demander que l'utilisation et/ou la communication de ses renseignements personnels dans HSPnet soit restreinte. Cette demande doit être faite par écrit au coordonnateur du programme d'études. Si la restriction telle que demandée suspend l'utilisation de HSPnet, il sera informé des risques de retard ou d'autres impacts impliqués dans cette demande.
  10. Un consentement éclairé sera obtenu de la part de l'étudiant avant de recueillir ou d'utiliser ses renseignements personnels pour toute nouvelle raison au delà de celles identifiées si cela s'applique à des données déjà stockées dans HSPnet.
  11. Les renseignements personnels seront utilisés ou communiqués par l'intermédiaire HSPnet seulement pendant la période consentie par l'étudiant et prendra fin automatiquement lors de l'obtention de son diplôme ou après six ans (celui le plus court) et 180 jours. Après ce temps, les renseignements personnels ne seront plus utilisés ou communiqués par l'intermédiaire de HSPnet.
  12. Les renseignements personnels peuvent être stockés dans les archives de HSPnet au delà de la période consentie en conformité avec le *Calendrier de conservation et de l'archivage des données* approuvé par le Comité directeur HSPnet, pour les raisons strictes et précises suivantes:

- Remise à un étudiant, sur demande écrite et accompagnée d'une preuve d'identification, d'une copie de son historique de stages;
- Se conformer à une citation à comparaître ou toute autre obligation légale exigeant l'accès aux renseignements;
- Assurance qualité ou recherche qui impliquent l'utilisation de renseignements anonymisés seulement.

## Procédures

- a. Le BCAHC développera et conservera un document intitulé *Fins déterminées et traitement des renseignements personnels dans HSPnet*. Le document comprendra le nombre, le type et les fins pour lesquelles les renseignements personnels seront utilisés ou communiqués par l'intermédiaire de HSPnet. Il sera offert à tous les étudiants lors de l'obtention de leur consentement et avant l'inscription de leurs renseignements personnels dans HSPnet.
- b. Les étudiants fournissant des renseignements personnels en vue d'être utilisés dans HSPnet consentiront de façon éclairée en signant le *Formulaire de consentement pour utilisation et communication des renseignements personnels* (« Formulaire de consentement ») pour chaque programme d'études qui utilise HSPnet et avant l'inscription de leurs renseignements personnels dans HSPnet.
- c. Les formulaires de consentement signés seront conservés dans les filières du programme d'études de l'organisme participant qui inscrit les renseignements des étudiants dans HSPnet pour une période minimale de sept ans ou plus selon les politiques de conservation des dossiers de l'organisme en question.
- d. Les utilisateurs de HSPnet veilleront à avoir un consentement à jour avant d'inscrire les renseignements identificatoires d'un étudiant dans HSPnet. Si les renseignements des étudiants sont inscrits durant la période de mise en œuvre en utilisant un formulaire de consentement ou un processus de notification préexistant, les utilisateurs veilleront dans les mois suivants à obtenir les formulaires de consentement pour tous les étudiants qui ont des renseignements d'inscrits dans HSPnet.
- e. Les programmes d'études pourront entrer le sexe des étudiants dans HSPnet seulement s'ils configurent leurs programmes afin d'inclure ce champs de données. Si le sexe est entré, il sera divulgué par le biais de HSPnet uniquement aux destinations qui ont précisé cette exigence.
- f. Les destinations qui requièrent le sexe de l'étudiant afin d'affecter un stage selon les préférences du patient/client doivent préciser cette exigence dans leur profil de destination en ligne. Cette condition, le cas échéant, devrait être justifiée dans le cadre d'une politique organisationnelle et peut être entrée dans HSPnet uniquement par un utilisateur ayant un rôle de coordonnateur receveur (du niveau d'un administrateur local) au nom de l'agent de la destination.
- g. Le Directeur de HSPnet rapportera, annuellement, au Comité de gérance de données le nom et les disciplines de tous les programmes d'études configurés pour utiliser et divulguer le sexe des étudiants et les organismes/sites/services de toutes les destinations qui ont demandé l'obtention de cette information.
- h. Les utilisateurs de HSPnet inscriront les renseignements identificatoires dans les espaces réservés à cette fin (nom de famille de l'étudiant, prénom de l'étudiant) et n'entreront pas de noms ou autres renseignements identificatoires dans les espaces réservés aux commentaires, alertes ou pour d'autres fins.
- i. Si les renseignements identificatoires d'un étudiant contenus dans HSPnet sont utilisés à toute autre fin ou pour d'autres raisons que celles déterminées y compris mais non restreintes à la recherche ou à l'assurance qualité, l'étudiant touché sera contacté par un représentant du programme d'études dans le but d'actualiser son consentement et d'y inclure les nouvelles fins ou d'autres déjà existantes mais non précisées.

## Références

- *Formulaire de consentement pour utilisation et communication des renseignements personnels*
- *Fins déterminées et traitement des renseignements personnels dans HSPnet*
- Politique 3.4 du BCAHC: Mesures de sécurité

## Section 3: Confidentialité, protection et accès aux renseignements

### Politique No. 3.3: Exactitude des données de HSPnet

#### But

Veiller, dans la mesure du possible, à ce que les renseignements personnels utilisés dans HSPnet soient à jour, exacts et complets.

#### Principe (basé sur les 10 principes du code type de l'ACN)

- Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour pour répondre aux fins pour lesquelles ils sont destinés.

#### Politiques

1. Les organismes participants feront en sorte que les étudiants ont des moyens d'aviser leur établissement d'enseignement en cas de changement de leurs renseignements personnels.
2. Le BCAHC et les organismes membres veilleront, dans la mesure du possible, à ce que les renseignements personnels des étudiants utilisés dans HSPnet soient inscrits sans faute ou omission.

#### Procédures

- a. Le BCAHC développera, testera et mettra en place dans HSPnet des mécanismes dans le but de favoriser l'exactitude des renseignements lors de l'inscription incluant des moyens tel que :
  - Champs obligatoires
  - Confirmation de saisie des données
  - Saisie dupliquée
  - Règles de formatage
- b. Le Directeur de HSPnet examinera les problèmes relevés concernant l'exactitude et l'exhaustivité des données et avisera le Comité directeur de HSPnet de la nature et de la cause des problèmes en plus de soumettre des recommandations ou des actions à prendre. Ces actions peuvent inclure de la formation, des communiqués aux utilisateurs et l'amélioration des fonctionnalités de HSPnet.
- c. Les organismes utilisateurs peuvent contacter le Directeur de HSPnet en vue de téléverser directement les données concernant leurs étudiants et leur personnel à partir de leur système informationnel ou toute autre banque de données vers celle de HSPnet. Le Directeur de HSPnet fournira des instructions détaillées et le type de données dans le but d'accompagner le téléversement à partir de sources externes et de s'assurer que les renseignements reçus correspondent aux fins pour lesquelles ils sont recueillis tel que décrit dans les fins déterminées.
- d. Les organismes utilisateurs sont responsables de l'exactitude des données téléversées dans HSPnet.
- e. Le Directeur de HSPnet fera en sorte que les données téléversées vers HSPnet ont été vérifiées pour des erreurs génériques comme la présence d'espace supplémentaire ou une ponctuation erronée qui auraient des répercussions sur la qualité de données dans le système.

#### Références

- *Guide de l'utilisateur de HSPnet* (disponible à : <http://hspcanada.net/resources/guide.html>)  
(disponible en anglais seulement à ce jour)

## Section 3: Confidentialité, protection et accès aux renseignements

### Politique No. 3.4: Mesures de sécurité des données pour HSPnet

#### But

Assurer la protection des renseignements personnels par des moyens de protection appropriés.

#### Principes (basé sur les 10 principes du code type de l'ACN)

- Les mesures de protection sont essentielles afin de protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données.
- Ces mesures doivent être: 1) préventives, 2) de dépistage et 3) correctives.
- Des mesures efficaces sont composées de quatre éléments: 1) la mesure en soi, 2) une entente permettant l'emploi de cette mesure, 3) un mécanisme de conformité pour s'assurer que l'entente est respectée, c'est à dire, que la mesure est utilisée efficacement et 4) conséquences en cas de violation de l'entente.
- Les mesures de protection s'appliquent à toutes les personnes – personnel, étudiants, sous-traitants, filiales et partenaires. Les mesures de protection doivent s'appliquer à tous les volets de la gestion de l'information : l'infrastructure, les applications, les processus opérationnels et devraient inclure des moyens physiques, des mesures administratives et techniques.
- Le contrôle de l'accès est requis afin d'éviter que des personnes non autorisées aient accès aux données et que du personnel autorisé ait accès aux données à d'autres fins que celles définies. Les données accédées pour des raisons précises ne peuvent être utilisées pour des raisons additionnelles.

#### Politiques

1. Le BCAHC respectera ou dépassera les normes de l'industrie quant à l'utilisation des mesures de protection dans le but de protéger la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données dans HSPnet.
2. Le BCAHC va renforcer le respect des normes dans la mesure du possible, à l'aide d'outils automatisés et des activités prévues qui dépisteront des problèmes possibles concernant les mesures de protection en plus de favoriser le développement et l'emploi de solutions.
3. Le BCAHC va intégrer de l'information de base et des mises à jour à propos des Politiques nationales de HSPnet dans tous les outils et activités de formation ainsi que dans les communications régulières aux utilisateurs.

#### Procédures

- a. Le BCAHC conservera une Entente de niveau de service (ENS) afin de s'assurer que le fournisseur de services suive de façon exemplaire les normes de l'industrie en ce qui a trait à la protection physique du serveur et du réseau. Ces normes devront inclure des dispositions de protection contre les virus et autres menaces, la gestion d'un coupe-feu, le cryptage des données et le rapport des infractions concernant la protection ou la perte de données. Ces constats devront être soumis au Directeur de HSPnet à la fin de la journée de travail au cours de laquelle la violation ou la perte s'est produite.
- b. Le Responsable de la protection de la vie privée du BCAHC surveillera les activités du fournisseur de service et de réseau et prendra des mesures correctives immédiates si les normes minimales de l'ENS ne sont pas respectées.

- c. Le Directeur de HSPnet fera état de toute infraction à la protection ou perte de données à la fin de la journée de travail au cours de laquelle celle-ci s'est produite auprès du Président général de BCAHC du Coordonnateur de HSPnet et /ou aux représentants des organismes de la région touchée ainsi qu'aux membres du Comité directeur de HSPnet.
- d. Le BCAHC émettra un code d'utilisateur comportant des droits d'administrateur local à une ou plusieurs personnes autorisées au sein de chaque organisme membre et fournira une formation complète aux administrateurs locaux incluant des instructions claires sur les responsabilités que comporte ce rôle.
- e. Les administrateurs locaux seront responsables de créer, gérer et supprimer les codes d'utilisateur pour les personnes autorisées dans leur organisme respectif. Ils ne seront pas autorisés à créer des codes d'utilisateur additionnel ayant des droits d'administrateur local.
- f. Les administrateurs locaux pourront accorder ou modifier les droits d'accès à un utilisateur en fonction de ses responsabilités administratives quant à l'affectation des étudiants tel que définit dans les fins déterminées. Ils pourront donner accès de façon sélective aux utilisateurs et ainsi délimiter leur accès aux informations de façon à répondre à leurs responsabilités administratives précises.
- g. Le BCAHC fera en sorte que les outils de gestion de l'accès utilisés par HSPnet offre suffisamment de granularité et de spécificité pour permettre aux utilisateurs de travailler tout en protégeant les renseignements personnels contre le furetage ou des altérations intentionnelles ou involontaires.
- h. Les administrateurs locaux attribueront un code d'utilisateur unique à chaque utilisateur ; il sera interdit de le partager avec d'autres utilisateurs. L'administrateur local veillera à ce que chaque utilisateur dispose d'une adresse de messagerie unique (non partagée) inscrite dans HSPnet afin de communiquer avec les autres utilisateurs et de recevoir des messages transmis par HSPnet.
- i. Les utilisateurs de HSPnet feront part à leur administrateur local de tout changement de rôle dans leur institution qui pourrait modifier leur besoin d'accéder aux renseignements personnels identificatoires des étudiants soit en général soit dans un programme spécifique, discipline ou destination de stage. Par exemple, si un utilisateur n'est plus responsable d'une unité de soins ou d'un programme, l'administrateur local sera avisé de retirer les droits d'accès de cet utilisateur à l'unité ou au programme en question.
- j. L'application HSPnet transmettra automatiquement un mot de passe aléatoire, confidentiel et complexe au compte de messagerie de l'utilisateur lors de la création d'un nouveau code d'utilisateur. Le nouvel utilisateur devra choisir un nouveau mot de passe lors de la première ouverture. Les mots de passe seront dans un format suffisamment complexe pour empêcher d'être devinés ou manipulés dans le but d'employer le code d'utilisateur d'une autre personne. Le Comité directeur de HSPnet révisera annuellement le format et les règles de mot de passe selon les standards de l'industrie.
- k. L'application HSPnet demandera automatiquement aux utilisateurs de modifier leur mot de passe selon un calendrier à être déterminé et qui sera révisé annuellement par le Comité directeur de HSPnet.
- l. Le Comité directeur de HSPnet passera en revue les résultats des évaluations périodiques des transactions effectuées sur HSPnet dans le but de détecter et corriger des accès douteux et/ou des lacunes dans l'interface de l'utilisateur qui pourrait permettre l'accès inapproprié aux données.
- m. Le Comité directeur de HSPnet passera en revue les résultats des évaluations périodiques des saisies de données effectuées dans les champs de HSPnet, afin de détecter la publication intentionnelle ou involontaire d'information privée qui ne serait pas autrement autorisée. Par exemple, le Directeur de HSPnet fera des vérifications périodiques sur un échantillonnage aléatoire des champs de commentaires pour s'assurer qu'ils ne contiennent aucun renseignement identificatoire sur les étudiants.

- n. Le Directeur de HSPnet répondra à toute infraction à cette politique selon:
- Première offense, aviser l'utilisateur fautif quant à son infraction face à la politique, lui indiquer les prochaines étapes en cas de récidive et vérifier la totalité (100%) des transactions de cet organisme pour les six (6) prochains mois;
  - Deuxième offense, d'un ou d'autres utilisateurs d'un même organisme, aviser le doyen/directeur ou le chef de département de cet ou ces utilisateur(s), les référer à la politique concernant les conséquences de nouvelles récidives et vérifier la totalité (100%) des transactions de cet organisme pour les six (6) prochains mois;
  - Troisième offense, d'un ou d'autres utilisateurs d'un même organisme, aviser le Directeur général du BCAHC d'agir et ce, jusqu'à inclure la désactivation des droits d'accès du ou des utilisateurs fautifs; s'il est permis de maintenir les droits d'accès, vérifier la totalité (100%) des transactions de cet organisme pour les six (6) prochains mois.
- o. L'application HSPnet se fermera automatiquement si elle est inactive pour une période de temps déterminée. La période d'inactivité sera revue annuellement par le Comité directeur de HSPnet.
- p. Le Directeur de HSPnet effectuera des rapports trimestriels des codes d'utilisateurs inactifs et désactivera les codes qui ont été inactifs pour plus de six mois. Il avisera l'administrateur local que les codes de ces utilisateurs ont été désactivés.
- q. Le Directeur de HSPnet s'assurera qu'un système de conservation, de disposition et d'archivage des dossiers soit maintenu avec des procédés et des échéanciers conformes à la documentation sur les *Fins déterminées* et le formulaire de consentement des étudiants. Les procédés et les échéanciers seront revus annuellement par le Comité directeur de HSPnet.

## Références

- *Guide de l'utilisateur de HSPnet* (disponible à: <http://hspcanada.net/resources/guide.html>)  
(disponible en anglais seulement à ce jour)

## **Section 3: Confidentialité, protection et accès aux renseignements**

### **Politique No. 3.5: Transparence, accès aux renseignements personnels dans HSPnet, et possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes**

#### **But**

Assurer la transparence et l'accessibilité aux étudiants qui ont des renseignements personnels contenus dans HSPnet.

#### **Principes** (basé sur les 10 principes du code type de l'ACN)

- L'organisation doit faire en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne.
- L'organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait, s'ils ont été communiqués à des tiers ainsi que de lui permettre de les consulter.
- Toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec le ou les personnes responsables de ces principes au sein de l'organisation concernée. Les mesures de protection doivent être : 1) préventive 2) de dépistage 3) correctives.

#### **Politique**

1. Les Politiques nationales de HSPnet qui concernent la gestion des renseignements seront disponibles et accessibles. Ces politiques décriront les mécanismes par lesquels un étudiant peut accéder à ses propres renseignements tout comme à une description complète du type de renseignements personnels et des fins pour lesquelles ils sont recueillis.
2. Le BCAHC permettra aux étudiants d'accéder aux renseignements recueillis en leur nom. Seulement l'étudiant ou son représentant désigné peut avoir accès à ces renseignements et aucun étudiant n'a le droit d'accéder aux renseignements d'une autre personne.

#### **Procédures**

- a. Les Politiques de HSPnet seront disponibles sur le site web: [www.hspcanada.net](http://www.hspcanada.net), ou sur demande d'un étudiant auprès du Responsable de la protection de la vie privée du BCAHC.
- b. Un étudiant peut demander une copie de ses renseignements personnels sur demande écrite au Responsable de la protection de la vie privée de HSPnet ou à son représentant accompagnée de deux pièces d'identité, dont l'une doit être sa carte d'identité d'étudiant valide incluant le numéro d'étudiant et une photo Le Responsable de la protection de la vie privée fournira à l'étudiant, dans un délai de deux semaines suivant la demande, une liste des renseignements précis contenue dans HSPnet et, à la demande, une liste des utilisations/communications de ces renseignements accompagnée des explications sur cette liste.
- c. Toute décision de refuser la requête d'accès aux renseignements d'un étudiant en totalité ou en partie sera réacheminée par écrit au requérant et inclura (1) la disposition précise de la législation locale pour laquelle la demande a été refusée et (2) les raisons précises du refus.

- d. Un étudiant peut demander de modifier ses renseignements personnels contenus dans HSPnet en soumettant une demande écrite au Coordonnateur de stages de son programme d'études. Si la demande ne peut être remplie, le Coordonnateur du programme des études fournira des explications écrites des raisons du refus et un avis sera placé au dossier de l'étudiant afin de préciser cet état.
- e. Un étudiant peut déposer une plainte ou peut contester le traitement des renseignements personnels dans HSPnet auprès du Responsable de la protection de la vie privée du BCAHC, qui enquêtera sur la plainte ou la contestation avec la participation des organismes membres impliqués.
- f. Le Responsable de la protection de la vie privée des organismes membres prendront les mesures appropriées incluant l'ajustement des Politiques nationales de HSPnet si nécessaire. Le Responsable de la protection de la vie privée acheminera à l'étudiant les mesures prises ou proposées et ce, dans un délai d'un mois suivant le dépôt de la plainte ou de la contestation initiale.

## Références

- *Fins déterminées et traitement des renseignements personnels dans HSPnet*
- *Politique 3.1 - Responsabilité*
- *Description du rôle du Responsable de la protection de la vie privée du BCAHC*

## Section 3: Confidentialité, protection et accès aux renseignements

### Politique No. 3.6: Accès aux données de HSPnet

#### But

Assurer l'accès approprié aux données contenues dans HSPnet aux utilisateurs de l'application et aux requérants externes.

#### Principes (basé sur les 10 principes du code type de l'ACN)

- Une organisation est responsable des renseignements personnels qu'elle détient et doit désigner une personne ou plusieurs, responsables d'assurer la conformité de celle-ci aux principes contenus dans le code type de l'ACN.

#### Définitions

**Utilisateur de HSPnet** – Personne possédant un code d'utilisateur actif qui, en fonction de ses droits d'accès, (définis par l'Administrateur local) peut accéder aux renseignements appropriés selon son rôle administratif.

**Organisme participant** – Organisme de un ou plusieurs employés qui est un utilisateur de HSPnet.

**Requérant externe** – Personne ou organisme qui fait une demande de renseignements contenus dans HSPnet sans qu'elle ou un membre du personnel ne possède un code d'utilisateur HSPnet.

#### Politiques

1. Le Comité de gérance des données de chaque province établira un processus servant à guider l'examen des demandes d'accès pour tous les niveaux et fera l'évaluation de l'efficacité de celui-ci annuellement.
2. Une entente de partage des données entre le BCAHC et l'Organisme directeur, au nom de tous les organismes d'une province, sera mise en place afin de documenter les droits et les responsabilités respectifs de part et d'autres en ce qui a trait à la contribution, la protection et l'accès aux données de HSPnet.

#### Procédures

- a. Le Comité de gérance des données HSPnet-XX supervisera le processus d'approbation de l'accès aux données de HSPnet selon les directives présentées à la page suivante.
- b. Le Comité de gérance des données HSPnet-XX tiendra une évaluation annuelle sur l'issue des demandes examinées lors du processus d'approbation et conseillera au besoin le Comité directeur de HSPnet sur la nécessité de mettre à jour cette politique et/ou le processus d'approbation.
- c. Un ou plusieurs utilisateurs peuvent demander un extrait des données ou l'élaboration d'un rapport personnalisé en transmettant le formulaire d'accès aux données dûment complété au Directeur de HSPnet. Le directeur évaluera la demande à la lumière des directives sur l'approbation de l'accès aux données et produira un rapport complet, si autorisé par les directives, ou sollicitera l'approbation des membres du Comité de gérance des données HSPnet-XX (ou tous les autres comités si la demande franchit les frontières provinciales).
- d. Si un rapport personnalisé peut être utile à d'autres utilisateurs de HSPnet, le directeur peut le publier, tel que stipulé dans les directives d'approbation de l'accès aux données, en tant que nouveau rapport prédéfini disponible dans le menu des rapports.

- e. L'entente de partage des données étudiera les situations où deux ou plusieurs programmes d'études peuvent fonctionner en vertu d'une entente de collaboration ou d'affiliation permettant le transfert des étudiants d'un organisme demandeur à un autre pendant la durée de leur programme. Le formulaire de consentement de l'étudiant inscrit dans un programme dit collaboratif ou « intégré » devra inclure une clause précisant le besoin potentiel de transférer une copie de leurs renseignements personnels de leur programme « de départ » à celui de « fin » impliqués dans leur programme intégré.

## Références

- *Mandat du Comité de gérance des données de HSPnet*
- *Entente de partage des données de HSPnet*

## Directives d'approbation de l'accès aux données

Niveau du requérant	Type de requête exemple(s)	Processus d'approbation
<b>Renseignements anonymisés (aucun renseignement personnel sur l'étudiant)</b>		
HSPnet utilisateurs	<b>Renseignements concernant le stage</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Liste des étudiants en stage à mon unité le mois prochain</li> <li>Nombre d'heures de stage par étudiant dans mes programmes d'études autorisés</li> </ul>	Des rapports pré définis seront disponibles dans le menu Rapports de HSPnet et mis à la disposition des utilisateurs autorisés en vertu de leurs droits d'accès.
	<b>Renseignements inter-départements</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comparaison du nombre d'heures de stage sur plusieurs départements ou programmes non inclus dans mes droits d'accès durant l'année budgétaire.</li> </ul>	Demande de renseignements nécessitant l'approbation du Directeur de HSPnet si cette demande est dans le cadre des fonctions du requérant de l'organisme
Organismes utilisateurs	<b>Renseignements spécifiques sur un organisme</b> <ul style="list-style-type: none"> <li># de stages sur tous les départements de mon organisme.</li> </ul>	Demande de renseignements nécessitant l'approbation du Directeur de HSPnet si cette demande est dans le cadre des fonctions du requérant de l'organisme
	<b>Renseignements inter-organismes: Organismes non spécifiés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Liste de tous les stages attribués pour les infirmières-auxiliaires en Colombie-Britannique</li> </ul>	Demande de renseignements nécessitant l'approbation du Directeur de HSPnet si cette demande est dans le cadre des fonctions du requérant de l'organisme en question et que ces données ne fourniront pas des informations qui autrement, ne seraient pas accessibles au public
	<b>Renseignements inter-organismes: Organismes spécifiés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Stages impliquant plusieurs écoles membres d'un comité ou d'un programme intégré (p.ex. le <i>Nursing Interschool en C-B</i> ou le <i>Clinical Resource Committee à Ottawa</i>)</li> <li>Stages en pédiatrie faits par plusieurs Organismes demandeurs ou receveurs.</li> </ul>	La demande de renseignements doit être approuvée <ul style="list-style-type: none"> <li>par le Comité de gérance des données de la province; OU</li> <li>par le Directeur de HSPnet si tous les organismes qui contribuent aux données autorisent la création d'un rapport combiné sur une base ponctuelle ou permanente.</li> </ul>
Organisations externes	<b>Données agrégées:</b> Le gouvernement et les organisations politiques peuvent obtenir accès aux données agrégées (anonymisées) disponibles tel qu'indiqué dans le module sur la politique du niveau d'accès (PNA). <sup>1</sup>	Le code d'utilisateur PNA doit être approuvé par le Comité de gérance des données de la province.
	<b>Données non agrégées:</b> Limitées aux données des organismes, programme ou site: aucun renseignement identificatoires.	La demande de renseignements doit être approuvée <ul style="list-style-type: none"> <li>par le Comité de gérance des données de la province; OU</li> <li>par le Directeur de HSPnet si tous les organismes qui contribuent aux données autorisent la création d'un rapport combiné sur une base ponctuelle ou permanente.</li> </ul>
<b>Renseignements identificatoires (renseignements personnels sur l'étudiant inclus)</b>		
Tous les requérants	Toute requête	La demande de renseignements doit être approuvée par le Comité de gérance des données de la province.

<sup>1</sup> L'accès à la PNA permet de créer des données agrégées sur les activités de stage et les informations connexes fondées sur des données anonymisées (étudiants/personnel) et de ceux des organismes (demandeurs, receveurs, programme, site, etc.).

## Section 4: Gouvernance et gestion de HSPnet

### En développement:

- Développement et contrôle du changement
- Gestion et contrôle des versions
- Maintenance du système HSPnet
- Standards de performance et de surveillance du système

## Section 5: Développement du système HSPnet

### En développement:

- Cadre de la gestion de la qualité
- Standards et suivi de la gestion de la qualité

## Section 6: Formation et soutien

### Politique No. 6.1: Formation sur HSPnet

#### But

Assurer, de façon rentable, l'accès à une formation de qualité pour les utilisateurs de HSPnet.

#### Principes

- Tous les utilisateurs de HSPnet ont droit à un minimum de formation uniformisée avant d'obtenir un code d'utilisateur de HSPnet, incluant:
  - Confidentialité et protection des renseignements personnels (tel que requis pour répondre aux normes législatives locales et aux engagements suite à l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de chaque province).
  - Navigation dans HSPnet (particularités d'une application exploitable en ligne, sauvegarde des données, etc.)
  - Obtention de l'aide en ligne et du soutien aux utilisateurs
- La formation sur HSPnet devrait être conçue et offerte afin de satisfaire les besoins divers des différents niveaux d'utilisateurs.
- La formation sur HSPnet devrait être offerte selon des mécanismes rentables qui assurent:
  - La satisfaction des utilisateurs et l'auto-évaluation de ses compétences permettant de poursuivre de façon autonome;
  - Un niveau de compétence de l'utilisateur qui diminue la fréquence du recours au centre d'assistance en ligne.
  - Possibilités d'émettre des rétroactions pendant la formation de sorte que les fonctionnalités de HSPnet continuent de s'améliorer et de répondre aux besoins des utilisateurs.
- Les organismes utilisateurs sont responsables de maximiser l'utilisation des ressources de formation en:
  - prévoyant une inscription préliminaire et les informations appropriées afin de préparer les participants avant la formation;
  - se conformant aux politiques et aux procédures concernant la présence, l'annulation et la préparation des participants avant la formation (pré-requis);
  - s'assurant que tous les participants respectent les règles de conduite lors de la formation sur HSPnet (respect des autres participants, compléter les pré-requis au cours, etc.)
  - établissant des honoraires de formation qui peuvent être fixés par le Comité de gestion de chaque province tel que des frais d'annulation tardive ou des formations supplémentaires non prévues au budget annuel.

#### Politique

1. L'équipe HSPnet maintiendra un plan de formation approprié pour chaque niveau d'utilisateur, comprenant:
  - Des processus efficaces incluant des mécanismes d'inscription, des communications aux participants et la distribution des instructions et du matériel préparatoires.
  - Une description détaillée de la formation (objectifs d'apprentissage, ressources et activités)
  - Du matériel de formation incluant le sommaire des cours, les fiches de travail, les guides de consultation rapide et d'autres documentations.
  - Des ressources de formation en ligne qui offrent un contenu uniformisé, la possibilité de suivre des cours de mise à niveau et pour certains, une solution de rechange à la formation en classe.

2. L'équipe HSPnet évaluera et élaborera annuellement un rapport sur l'efficacité des activités de formation. Celui-ci comprendra entre autres, des mesures sur la satisfaction des utilisateurs connus ou nouveaux, sur les compétences acquises, sur la fréquence de l'utilisation du centre d'assistance et sur le respect des politiques et procédures de l'organisme utilisateur.

## Procédures

- a. Le Directeur de HSPnet veillera à mettre à jour annuellement le plan de formation et à le présenter, accompagné de la documentation et du matériel connexes, dans la section publique du site Web.
- b. Le Directeur de HSPnet rendra compte annuellement au Comité directeur national et à chaque comité de gestion provincial de l'évaluation de la fréquence et de l'efficacité de la formation.
- c. Le Directeur de HSPnet produira annuellement un rapport sur le respect de cette politique par les organismes utilisateurs en ce qui a trait aux taux de participation, d'annulation tardive ou d'absentéisme et des impacts qui en découlent.
- d. Le Comité de gestion de chaque province aura la possibilité de fixer un calendrier de recouvrement des coûts de HSPnet-XX afin pour récupérer les coûts des activités de formation non prévues au budget annuel approuvé. De tels honoraires refléteraient le fait que l'Alliance nationale de HSPnet opère selon une base de recouvrement des coûts et que ceux-ci peuvent donc être nécessaires pour couvrir des coûts tel que:
  - Une formation supplémentaire pour un organisme utilisateur qui désire offrir des cours additionnels compte tenu d'un taux élevé de roulement du personnel, une formation adaptée à des processus organisationnels particuliers, etc.;
  - Des coûts en cas d'annulation tardive ou d'absence des participants (à être défini par le Directeur de HSPnet et révisé annuellement);
  - De la documentation et du matériel de formation;
  - Le recouvrement total ou en partie des coûts de formation excèdent le budget d'exploitation annuel d'une province.

## Références

- *Calendrier des coûts de HSPnet-XX (modèle)*

## Section 7: Langues officielles

### Politique No. 7.0: Généralités

#### But

Assurer l'accès équitable aux fonctionnalités de HSPnet et au soutien pour les utilisateurs dans les deux langues officielles du Canada.

#### Principes

- Tous les utilisateurs de HSPnet devraient avoir accès aux formations et au soutien dans la langue officielle de leur choix (anglais ou français).
- HSPnet devrait fonctionner efficacement et de façon équivalente autant pour les utilisateurs anglophones, francophones que bilingues.

#### Politique

1. L'équipe HSPnet s'efforcera de recruter du personnel/sous-traitants bilingues et de promouvoir le bilinguisme auprès de tous ses membres.
2. L'Alliance nationale de HSPnet constituera un sous-comité sur la dualité linguistique de HSPnet dans le but de la conseiller sur ses pratiques et des besoins éventuels afin de s'assurer que HSPnet remplisse ses engagements concernant l'usage des deux langues officielles.
3. Le Directeur de HSPnet s'assurera que tous les documents officiels affichés sur le site Web offerts aux utilisateurs et au grand public sont disponibles dans les deux langues officielles.
4. La documentation concernant un projet ponctuel ou des documents particuliers (ex : un rehaussement de HSPnet élaboré et subventionné par une organisation ou une province), peut être affichée seulement dans la langue de choix de l'instigateur si le financement ne permet pas d'offrir la traduction dans l'autre langue pendant la planification et les étapes de développement du projet.

#### Procédures

- a. Le Directeur de HSPnet s'assurera que le plan de formation satisfait aux besoins de tous les utilisateurs de HSPnet de façon équitable, y compris une évaluation de l'utilisation et de l'efficacité de la formation.
- b. Le Directeur de HSPnet mettra en place du personnel au centre d'assistance et un plan de développement afin de fournir une réponse de façon équitable à tous les utilisateurs dans la langue de leur choix.
- c. Lors d'un projet ponctuel ou de l'élaboration de documents particuliers, le Directeur de HSPnet affichera un sommaire du projet ou de l'initiative dans les deux langues officielles au profit de tous les utilisateurs et du public intéressé.
  - Une organisation ou une région qui aimerait que ses utilisateurs suivent et/ou participent à un projet dans leur langue préférée, peut offrir les ressources (financement ou services de traduction) afin de soutenir la traduction des documents clés tout au long du projet. Par exemple, une personne bilingue membre de l'équipe du projet peut offrir de traduire les comptes-rendus et les exigences requises dans l'autre langue.
  - Une fois le projet terminé, tous les documents importants incluant les versions finales des documents clés du projet et les instructions sur la mise en œuvre du nouveau rehaussement seront traduits et affichés dans les deux langues officielles.