



LA MAISON DE L'ACTION BÉNÉVOLE

DE L'OR BLANC inc.

312, boul. Morin

Asbestos (Québec) J1T 3B9

Tél. : (819)879-6333 Fax : (819)879-6949

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

1. ORIENTATIONS

- 1.1 Informer la communauté des pratiques de la Mabob en matière de collecte, d'utilisation, de divulgation et de protection des renseignements personnels.
- 1.2 Garantir des services de qualité à tous en lien avec le respect de la vie privée.
- 1.3 Susciter un sentiment de confiance auprès de toute personne, organisme ou partenaire entrant en relation avec la Mabob.

2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

- 2.1. Assurer le respect de la vie privée des personnes et la sécurité des informations personnelles détenues par La Maison de l'action bénévole de l'Or blanc.
- 2.2. Se doter d'une compréhension claire et commune de la notion de confidentialité.
- 2.3 Se donner des balises concernant les échanges d'information autant à l'intérieur qu'à l'extérieur des locaux de l'organisme.
- 2.4. Prévoir des procédures en cas de bris de confidentialité.

3. LES PERSONNES VISÉES PAR LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

- 3.1. La présente politique s'applique aux relations entre toutes personnes, hommes ou femmes, administrateurs, membres du personnel, stagiaires, bénévoles et bénéficiaires, ainsi qu'à toutes les autres personnes travaillant ou étant présentes dans les différents locaux de la Mabob.
- 3.2 Cette politique s'applique à ces personnes dans le cadre de leurs activités respectives à la Mabob dans la mesure où la confidentialité est menacée.

4. DÉFINITIONS ET DISTINCTIONS

- Confidentialité.....**
- Le fait de limiter ou d'interdire à d'autres personnes l'accès à des informations privées obtenues dans l'exercice de ses fonctions.
 - À la Mabob, les informations les plus confidentielles sont celles dont la divulgation peut porter préjudice à quelqu'un ou à l'organisme (ex. : honneur et réputation).
 - À la Mabob, les informations confidentielles sont :
 - tous les dossiers nominatifs tenus par la permanence et la direction
 - les dossiers traités par le C.A (discussions, huis-clos..).
 - les confidences faites dans le cadre d'une intervention.
 - À la Mabob, toute personne (C.A., direction, permanence, contractuel, stagiaire, travailleur, bénévole et bénéficiaire) qui détient des informations privilégiées sur une autre personne de par l'exercice de ses fonctions est tenue de respecter la confidentialité des informations ainsi obtenues. Sinon, il ya bris de confidentialité.
- Discrétion.....**
- L'aptitude à garder secrètes les confidences et les informations privées obtenues en-dehors du cadre de travail afin de préserver le respect, l'amitié et la confiance.
 - À la Mabob, toute personne qui a des échanges qui ne sont pas liés à l'exercice de ses fonctions est tenue à la discrétion. Ceci s'applique à toutes les personnes visées par la politique de confidentialité. Sinon, il y a bris à la discrétion.

5. ENGAGEMENTS FORMELS DE L'ORGANISME

- Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus.
- Mettre en place des mécanismes afin de protéger notre engagement à la confidentialité
- Assurer le traitement confidentiel des plaintes pour bris à la confidentialité.
- Ne recueillir que les renseignements nécessaires ou utiles.
- Informer la personne de l'existence d'un dossier la concernant, lors de l'ouverture du dossier.

- Obtenir le consentement écrit de la personne lors de l'ouverture de son dossier afin de faciliter l'échange d'informations entre intervenants dans l'exercice de leurs fonctions.
- Appliquer la politique de confidentialité dans le respect des valeurs véhiculées à la Mabob, soit avec authenticité, écoute, respect et transparence, et dans le respect des lois en vigueur.

6. LOIS SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS QUI ENCADRENT LA PRATIQUE COMMUNAUTAIRE

Certaines lois existent au Québec sur la protection des renseignements personnels. Il est important de les connaître puisqu'elles encadrent la pratique communautaire dans ce domaine :

- la Charte des droits et libertés
- le Code civil du Québec
- la Loi sur les services de santé et les services sociaux
- la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels
- la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé
- la Loi sur la protection de la jeunesse

Elles sont ici recensées afin de faciliter leur consultation tandis que les articles les plus pertinents sont reproduits en annexe. Les personnes concernées auront avantage à s'y référer.

7. NORMES DE DISCRETION

Toute personne visée par la présente politique qui a des échanges qui ne sont pas liés à l'exercice de ses fonctions doit agir avec discrétion et donc :

- savoir garder les secrets des personnes qui se confient
- respecter la vie privée des personnes
- agir selon les valeurs de l'organisme

8. NORMES DE CONFIDENTIALITE

Également, toute personne visée par la présente politique et qui obtient des informations confidentielles dans l'exercice de ses fonctions est tenue de respecter la confidentialité des informations ainsi obtenues.

Dans le but d'une meilleure intervention possible, il est nécessaire et utile que les intervenants (direction, permanence, contractuels, stagiaires) puissent échanger certaines informations, ce qui ne constitue pas un bris à la confidentialité.

8.1 NORMES POUR EMPLOYÉS ET DIRECTION

8.1.1 Échanges d'informations à l'extérieur de la Mabob

- La permanence et la direction ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à la Mabob avec des personnes extérieures, sauf si cela est nécessaire pour réaliser une intervention.
- Ils doivent s'assurer de l'identité de la personne qui demande l'information si celle-ci n'est pas connue
- Limiter les échanges d'informations à l'essentiel, c'est à dire au strict minimum.

8.1.2 Échanges d'informations au sein de la Mabob

- Limiter les échanges d'informations entre intervenants lors de réunion d'équipe ou dans un bureau à porte fermée.
- Éviter de discuter des dossiers, des personnes ou des décisions en dehors de ces moments. Si cela est impossible, s'assurer de ne pas identifier la personne concernée et échanger dans un lieu propice à la confidentialité.
- S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes.

8.1.3 Règles à respecter concernant la tenue de dossier

- N'inscrire au dossier que des informations vraies, pertinentes et nécessaires.
- Éviter de noter des commentaires personnels, des réflexions ou perceptions et s'en tenir aux faits rapportés par la personne concernée ou observés par l'intervenant lui-même.

8.1.4 Mesures de sécurité pour limiter l'accès à l'information

- Bureaux :
 - fermer les portes des bureaux à l'heure du dîner, en fin de journée ou en cas d'absence.
 - verrouiller les portes des bureaux lorsqu'aucun membre de la permanence ou de la direction n'est présent.
- Classeurs :
 - barrer les classeurs contenant les dossiers des membres, des bénéficiaires et des employés ainsi que ceux contenant des renseignements nominatifs, en-dehors des heures de bureaux ou en l'absence de leurs responsables.
- Ordinateurs et autres :
 - fermer les écrans d'ordinateurs à l'heure du dîner ou en cas d'absence.

- éteindre les ordinateurs en fin de journée.
- consigner tout mot de passe (serveur, ordinateur, boîte vocale ou autre) dans un lieu sécuritaire défini par la direction.
- armer le système d'alarme en fin de journée selon les pratiques en vigueur.

8.1.5 Destruction des informations confidentielles

- Conserver les dossiers fermés en un lieu sûr dans le respect des normes de conservation des archives en vigueur à la Mabob
- Au terme de la période de conservation, s'assurer que les dossiers fermés sont déchiquetés par un membre de la permanence seulement ou par une firme spécialisée.
- Détruire également tout renseignement nominatif de la même manière.

8.2 NORMES POUR MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

8.2.1 Échanges d'informations à l'extérieur de la Mabob

- Les membres du CA ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à la Mabob avec des personnes extérieures à l'organisation.

8.2.2 Échanges d'information au sein de la Mabob

- Limiter les échanges d'information sur les dossiers, les personnes ou les décisions lors des réunions du Conseil d'administration, du comité exécutif ou encore dans les bureaux de la direction à porte fermée.
- Éviter de discuter de personnes, de dossiers ou de décisions en dehors de ces moments. Si cela est impossible, s'assurer de ne pas identifier la personne concernée et d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité.
- S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes.

8.2.3 Réunions et procès-verbaux (Conseil d'administration, comité exécutif, assemblée générale annuelle)

- Lorsqu'une résolution est adoptée en réunion, il n'est pas nécessaire que le nom du proposeur et de l'appuyeur s'il y a lieu apparaisse au procès-verbal. Il suffit de mentionner que la résolution a été adoptée à la majorité ou à l'unanimité.
- S'il y a discussion à propos d'une situation particulière ou d'un problème, aucun nom ne doit être divulgué.

8.3 NORMES POUR LES BÉNÉVOLES

- Limiter les échanges d'information :
 - a) avec les employés concernés ou la direction.
 - b) entre bénévoles, si cela est vraiment nécessaire.
- S'assurer d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité.
- S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes.

8.4 NORMES POUR BÉNÉFICIAIRES, PARTENAIRES OU AUTRES

- La politique de confidentialité s'adresse en premier lieu aux personnes qui sont amenées à faire de l'intervention et/ou du travail administratif (CA, direction, employés, contractuels, stagiaires, bénévoles).
- Cependant, nous nous attendons à ce que toute personne qui utilise les services de la Mabob ou qui entre en relation avec elle adopte les mêmes lignes de conduite en regard du respect de la confidentialité.

9. MODALITÉS D'APPLICATION

- 9.1 La présidence du conseil d'administration de la Mabob est responsable de la mise en œuvre et de l'application de la politique de confidentialité pour les administrateurs et la direction générale.
- 9.2 Cette même responsabilité incombe à la direction générale pour les employés et les bénévoles.
- 9.3 En cas de non-respect de la politique de confidentialité par la présidence, c'est le conseil d'administration qui a charge d'intervenir.
- 9.4 Sur conclusion qu'un administrateur, un employé ou un bénévole a commis un bris de discrétion ou de confidentialité, l'autorité compétente lui impose une sanction proportionnelle à la faute commise, sanction pouvant aller de l'avis verbal à l'exclusion ou au congédiement selon la personne concernée.
- 9.5 Cette sanction doit aussi être conforme aux politiques, règlements ou convention collective en vigueur à la Mabob, à savoir :
 - 9.5.1 L'article 28 des règlements généraux de la Mabob pour un administrateur.
 - 9.5.2 L'article 14 des règlements généraux pour un bénévole.

9.5.3 L'article 6 de la convention collective pour un employé.

10.ENTRÉE EN VIGUEUR

La politique de confidentialité entre en vigueur une fois adopté par le conseil d'administration de la Mabob.

Serge Bonneville, directeur général

Raymonde P. Martineau, présidente

Employés consultés le 10-11-10
Comité de consultation des bénévoles le 11-02-09
Adoptée au CA du 11-02-23

LOIS VISANT LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

La Charte des droits et des libertés de la personne

Article 4. Toute personne a droit à la sauvegarde de sa dignité, de son honneur et de sa réputation.

Article 5. Toute personne a droit au respect de sa vie privée.

Le Code civil du Québec

Article 3. Toute personne est titulaire des droits de la personne, tels le droit à la vie, à l'inviolabilité et à l'intégrité de la personne, au respect de son nom, de sa réputation et de sa vie privée. Ces droits sont incessibles (ce mot signifie "qui ne peut être cédé", "qui est inaliénable").

Article 35. Toute personne a droit au respect de sa réputation et de sa vie privée. Nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci ou ses héritiers n'y consentent ou sans que la loi l'autorise.

Article 37. Toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne doit avoir un intérêt sérieux et légitime de le faire. Elle ne peut recueillir que les renseignements pertinents à l'objet déclaré du dossier et ne peut, sans le consentement de l'intéressé ou l'autorisation de la loi, les communiquer à des tiers ou les utiliser à des fins incompatibles avec celles de sa constitution; elle ne peut non plus, dans la constitution ou l'utilisation d'un dossier, porter atteinte à la vie privée de l'intéressé ni à sa réputation.

Article 38. Toute personne a le droit de (...) consulter et faire rectifier un dossier qu'une personne détient sur elle.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux

Article 19. Le dossier de l'usager est confidentiel et nul ne peut y avoir accès si ce n'est avec l'autorisation de l'usager ou de la personne pouvant donner une autorisation en son nom, sur l'ordre du Tribunal (...).

La loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Article 53. Les renseignements nominatifs¹ sont confidentiels (...).

Article 83. Toute personne a le droit d'être informée de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement nominatif la concernant. Elle a le droit de recevoir tout renseignement nominatif la concernant.

¹ Nominatif : qui nomme, qui contient, énonce expressément le nom, les noms.

La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé²

Article 10. Toute personne qui exploite une entreprise et recueille, détient, utilise ou communique des renseignements personnels sur autrui doit prendre et appliquer des mesures de sécurité propres à assumer le caractère confidentiel des renseignements.

Article 27. Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner communication des renseignements personnels la concernant.

LOIS OBLIGEANT AU BRIS DE CONFIDENTIALITÉ

La Loi sur la protection de la jeunesse

Article 39. Tout professionnel qui, par la nature même de sa profession, prodigue des soins ou toute autre forme d'assistance à des enfants et qui, dans l'exercice de sa profession, a un motif raisonnable de croire que la sécurité et le développement d'un enfant est compromis (...) est tenu de signaler sans délai la situation au directeur ; la même situation incombe à tout employé d'un établissement, (...) qui, dans l'exercice de ses fonctions, a un motif raisonnable de croire que la sécurité ou le développement d'un enfant est compromis au sens de ces dispositions.

Article 38. Aux fins de la présente loi, la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis :

- a) Si ses parents ne vivent plus ou n'en assument pas de fait le soin, l'entretien ou l'éducation;
- b) Si son développement mental ou affectif est menacé par l'absence de soins appropriés ou par l'isolement dans lequel il est maintenu ou par un rejet affectif grave et continu de la part de ses parents;
- c) Si sa santé physique est menacée par l'absence de soins appropriés;
- d) S'il est privé de conditions matérielles d'existence appropriées à ses besoins et aux ressources de ses parents ou de ceux qui en ont la garde;
- e) S'il est gardé par une personne dont le comportement ou le mode de vie risque de créer pour lui un danger moral ou physique;
- f) S'il est forcé ou incité à mendier, à faire un travail disproportionné à ses capacités ou à se produire en spectacle de façon inacceptable eu égard à son âge;
- g) S'il est victime d'abus sexuels ou est soumis à des mauvais traitements physiques par suite d'excès ou de négligence;
- h) S'il manifeste des troubles de comportement sérieux et que ses parents ne prennent pas les moyens nécessaires pour mettre fin à la situation qui compromet la sécurité ou le développement de leur enfant ou n'y parviennent pas.

Toutefois la sécurité ou le développement d'un enfant n'est pas considéré comme compromis bien que ses parents ne vivent plus ensemble, si une personne qui en tient lieu assume le soin, l'entretien et l'éducation de cet enfant, compte tenu de ses besoins.

² Les organismes communautaires sont inclus dans les organismes privés et sont, de ce fait, assujettis à cette loi.