

Politique P-15

Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels

Numéro : P-15

Approuvée par : Conseil d'administration le (date) – Résolution 2023-09-26

Révision :

1. PRÉAMBULE

Lien-Partage est un organisme sans but lucratif qui offre des services de soutien à domicile à toute personne en perte d'autonomie et des activités de promotion de la santé aux personnes de 50 ans et plus.

La présente politique traite de la gestion et de la protection des informations jugées confidentielles à l'intérieur de Lien-Partage. Elle traite notamment des renseignements concernant les usagers, les membres du conseil d'administration, les membres du personnel et les membres bénévoles.

Elle s'applique aux relations entre toutes personnes qu'elles soient administratrices, donatrices, membres du personnel, bénévoles, usagers, partenaires ainsi qu'à toute autre personne travaillant ou étant présente dans les différents locaux de Lien-Partage.

Elle poursuit les objectifs suivants :

- Assurer le respect de la vie privée des personnes et la sécurité des informations personnelles détenues par Lien-Partage autant physiquement qu'électroniquement;
- Se doter de balises concernant les échanges d'informations tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des locaux de l'organisme.

2. CONTEXTE

Dans un contexte où de nouvelles dispositions entrent en vigueur afin de baliser la protection des renseignements personnels et la vie privée (Loi 25), Lien-Partage souhaite

réviser sa politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels dans l'objectif de se maintenir à jour et de protéger la vie privée et l'intégrité de toute personne en lien avec son organisation.

3. DÉFINITIONS

- 3.1 Renseignements personnels** : tout renseignement qui concerne une personne physique et permet directement ou indirectement, de l'identifier.
- 3.2 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.

4. ENGAGEMENTS DE LIEN-PARTAGE :

Lien-Partage s'engage à respecter les principes de :

- 4.1 Consentement** - Lien-Partage s'engage à recueillir vos informations personnelles seulement si vous lui en donnez la permission via une fiche de consentement.
- 4.2 Responsabilité** - Lien-Partage assume la responsabilité de la trajectoire des informations que vous lui remettez et s'engage à les traiter par des méthodes qui en protégeront la confidentialité.
- 4.3 Transparence** - Lien-Partage s'engage à agir en toute transparence dans la gestion de vos renseignements personnels en vous informant de sa politique, en vous faisant signer une fiche de consentement et en s'engageant à vous aviser dans le cas où un incident de confidentialité venait à survenir.

Concrètement

Lien-Partage s'engage à :

- Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus;
- Mettre en place des mécanismes afin de protéger les informations confidentielles;
- Assurer le traitement confidentiel des plaintes;
- Recueillir seulement les données nécessaires ou utiles;
- Appliquer la politique de confidentialité dans le respect de ses valeurs.

5. NORMES DE DISCRÉTION

Toute personne qui, au sein de Lien-Partage, a des échanges qui ne sont pas liés à l'exercice de leurs fonctions doit agir avec discrétion.

De ce fait, elle doit :

- Respecter la vie privée des personnes;
- Ne pas divulguer l'information confidentielle obtenue au sein de l'organisme;
- Savoir garder les informations sensibles des personnes qui se confient;
- Agir selon les valeurs de l'organisme.

6. NORMES DE CONFIDENTIALITÉ

Toute personne à l'intérieur de Lien-Partage, qui obtient des informations confidentielles dans l'exercice de ses fonctions est tenue de respecter la confidentialité de ces informations.

Exception est faite dans certains cas, où il est essentiel que les intervenants puissent échanger certaines informations pour une meilleure intervention. Dans ce cas, les personnes concernées doivent aussi garder la confidentialité des informations échangées.

À cet effet, les intervenants doivent agir en respectant la ***Politique relative à la confidentialité des renseignements des usagers (P-13)***.

7. NORMES D'ÉCHANGE D'INFORMATION, TENUE DE DOSSIER ET MESURES DE SÉCURITÉ

7.1 Échanges d'informations à l'extérieur de Lien-Partage

Le conseil d'administration, la direction, les bénévoles et les employés ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à Lien-Partage, avec des personnes extérieures ou non concernées.

Si cela est impossible, s'assurer de ne pas identifier la personne concernée et d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité.

Si tel est le cas, s'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne soient pas entendues par d'autres personnes.

7.2 Échanges d'informations au sein de Lien-Partage

Lien-Partage s'engage à :

- Limiter les échanges d'informations aux intervenants lors de réunion d'équipe et à les faire dans un endroit sécurisé (ex. : sans présence de visiteurs);
- 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 soient pas entendues par d'autres personnes.

7.3 Règles à respecter concernant la tenue de dossier

Lien-Partage s'engage à :

- 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 observée par l'intervenant lui-même.

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

7.4.1 Bureaux

- Fermer les portes des bureaux à l'heure du dîner.
- Verrouiller les bureaux en fin de journée ou en cas d'absence.
- Nul n'est autorisé à entrer dans le bureau d'un autre en son absence et sans son autorisation.
- Conserver les dossiers fermés en un lieu sûr dans le respect des normes de Lien-Partage.

7.4.2 Classeurs

- Sécuriser les classeurs contenant les dossiers des membres et des employés ainsi que ceux contenant des renseignements personnels, en dehors des heures de bureau ou en l'absence de leurs responsables (i.e. verrouiller les bureaux).

7.4.3 Ordinateurs et autres

- Verrouiller les écrans d'ordinateur à l'heure du dîner ou en cas d'absence;
- Changer le mot de passe (serveur, ordinateur, boîte vocale ou autre) au besoin;
- Veiller à sécuriser le système informatique;

- Veiller à sécuriser le site web;
- Veiller au plan de contingence : signaler les incidents de confidentialité à la commission d'accès à l'information du Québec.

7.5 Procédures de conservation et de destruction des dossiers confidentiels

Lien-Partage tient à respecter le droit à la désindexation des personnes qui sont liées de près ou de loin à son instance.

De ce fait, toute personne qui en fait la demande peut s'acquérir du droit à l'oubli et voir toutes ses informations personnelles effacées du système informatique et physique de Lien-Partage.

De plus, Lien-Partage s'engage à :

- Identifier une date de péremption (durée de conservation) d'informations personnelles qui s'avèreraient inutiles dans le temps;
- S'assurer que les dossiers fermés sont déchetés par un membre de l'équipe de travail à la fin de la période de conservation;
- Détruire tout autre document confidentiel de la même manière.

8. DROIT DES PERSONNES

8.1 Portabilité

Toute personne dont des renseignements personnels sont détenus par Lien-Partage est en droit de demander de les consulter dans un délai raisonnable et ce, dans un format usuel.

8.2 Désindexation

Toute personne qui en fait la demande peut s'acquérir du droit à l'oubli et voir toutes ses informations personnelles effacées du système informatique et physique de Lien-Partage.

9. MODALITÉS D'APPLICATION

La direction ou la coordination de Lien-Partage est responsable de la mise en œuvre et de l'application de la politique de confidentialité.

Les administrateurs, la direction générale, les employés et les bénévoles doivent remplir, dès l'entrée en vigueur de cette politique, un formulaire d'engagement à respecter celle-ci.

En cas de non-respect de la politique de confidentialité par la direction ou la coordination, c'est le conseil d'administration qui doit intervenir.

Si un administrateur, un employé ou un bénévole a divulgué une information confidentielle, l'autorité compétente lui impose une sanction conforme aux politiques et règlements de Lien-Partage. La sanction peut aller de la réprimande à l'exclusion.

10. PROCESSUS DE PLAINTE

Lien-Partage s'engage à nommer une personne responsable pour toute question relative à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels.

Le nom de cette personne sera affiché sur le site web de l'organisme.

Toute plainte pourra être acheminée à cette personne et sera traitée selon la procédure prévue à cet effet.

Coordonnées de la personne responsable de toute question relative à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels :

Kathy Légaré, directrice générale
418 387-3391 poste 7
kathylegare@lienpartage.org

11. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 22 septembre 2023, suite à son adoption par le conseil d'administration. Elle pourra être modifiée au moment opportun après analyse. La modification doit respecter les valeurs et les règlements de Lien-Partage.