

# Normes de confidentialité

Loi 25

**calacs**  
**PASSERELLE**

28 mai 2024

Calacs La Passerelle

# Table des matières

<b>NORMES DE CONFIDENTIALITÉ – Loi 25</b> .....	3
<b>NORMES APPLICABLES AUX EMPLOYÉES</b> .....	3
Échanges d’informations entre le CALACS La Passerelle et d’autres ressources à l’externe. ....	3
Échanges d’informations entre le CALACS La Passerelle et d’autres ressources à l’interne. ....	4
Règles à respecter concernant la tenue de dossier.....	4
Mesures de sécurité pour limiter l’accès à l’information .....	4
Procédures de conservation et de destruction des dossiers confidentiels.....	5
<b>NORMES APPLICABLES AUX MEMBRES DU CONSEIL D’ADMINISTRATION</b> .....	6
Échanges d’informations à l’extérieur du CALACS La Passerelle .....	6
Échanges d’informations au sein de l’organisme communautaire.....	6
Réunions et procès-verbaux (conseil d’administration, assemblée générale annuelle).....	6
<b>NORMES APPLICABLES AUX INDIVIDUS EN SUIVI INTERNE</b> .....	6
<b>NORMES APPLICABLES AUX MEMBRES ET BÉNÉVOLES</b> .....	7
<b>NORMES APPLICABLES AUX DONATEURS</b> .....	7
<b>MODALITÉS D’APPLICATION DE LA POLITIQUE</b> .....	9
<b>ENTRÉE EN VIGUEUR</b> .....	9
<b>ANNEXE - Politique légale de confidentialité</b> .....	10
<b>MISSION ET VALEURS DE L’ORGANISME</b> .....	10
<b>OBJECTIFS DE L’ORGANISME</b> .....	11
<b>DÉFINITIONS</b> .....	11
<b>ENGAGEMENTS DU CALACS La Passerelle</b> .....	11
<b>NORMES DE DISCRÉTION</b> .....	12

## **NORMES DE CONFIDENTIALITÉ – Loi 25**

Toute personne à l'intérieur du CALACS La Passerelle de Drummondville, qui obtient des renseignements personnels dans l'exercice de ses fonctions, est tenue de respecter la confidentialité de ces informations. **[Annexe : Protocole d'intervention pour un suivi en relation d'aide]**

Exception est faite dans certains cas :

- Où il est essentiel que les intervenantes puissent échanger certaines informations pour une meilleure intervention. Dans ce cas, les personnes concernées doivent aussi garder la confidentialité des informations échangées.
- Où il est essentiel que l'intervenante assure le développement et la protection d'un individu âgé de moins de 18 ans en déposant un signalement à la direction de la protection de la jeunesse.
- Où l'intervenante craint, de façon raisonnable, pour la sécurité immédiate de l'individu ou d'autrui.

Aucune disposition de la présente norme ne doit être interprétée comme interdisant de fournir de bonne foi des informations à un organisme réglementaire, gouvernemental ou chargé de l'application de la loi, conformément aux lois applicables.

## **NORMES APPLICABLES AUX EMPLOYÉES**

La directrice, la coordonnatrice clinique, l'adjointe administrative et les intervenantes et toute autre personne à l'emploi du CALACS La Passerelle doivent respecter les normes suivantes :

### Échanges d'informations entre le CALACS La Passerelle et d'autres ressources à l'externe.

- Ne pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à l'organisme cités dans cette politique, avec des personnes extérieures ou non concernées, sauf si cela est nécessaire pour réaliser une intervention.

Dans une telle situation, ils doivent :

- S'assurer de l'identité de la personne qui demande l'information si celle-ci n'est pas connue ;
- S'assurer d'avoir le consentement de la personne concernée ;
- Limiter les échanges d'informations au strict minimum.

Échanges d'informations entre le CALACS La Passerelle et d'autres ressources externes et/ou collègues, à l'interne.

- Favoriser les échanges d'informations entre intervenants lors de réunion d'équipe et dans un endroit sécurisé (ex. : 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.

Règles à respecter concernant la tenue de dossier

- N'inscrire au dossier que des informations vraies, pertinentes et nécessaires ;
- N'inscrire au dossier que des notes permettant d'avoir une vue d'ensemble sur le cheminement du suivi ;
- Aucune note complète ponctuelle n'est mise au dossier.

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

**Bureaux**

- Nul n'est autorisé à entrer dans le bureau d'une autre en son absence et sans son autorisation.
- Hors des heures d'ouverture de l'organisme, les portes principales extérieures sont verrouillées et un système d'alarme protège le bâtiment.

**Télétravail**

- L'employée en télétravail a les mêmes obligations que l'employée dans les locaux de l'organisme relativement à : l'accès, la protection et la sécurité de l'information et des renseignements confidentiels et la confidentialité des échanges dans le cadre du travail.
- L'employée active son RPV (réseau privé virtuel) lorsqu'elle utilise la base de données.

**Classeurs**

- Fermer et verrouiller les classeurs contenant les dossiers des membres, des clients et des employées ainsi que ceux contenant des renseignements personnels, en dehors des heures de bureau ou en l'absence de leurs responsables.

### **Ordinateurs**

- Verrouiller les écrans d'ordinateur à l'heure du dîner ou en cas d'absence ;
- Modifier périodiquement les mots de passe.

### **Base de données**

- Nul n'est autorisé à entrer dans la base de données avec le code d'accès de quelqu'un d'autre ;
- Aucun renseignement concis dans la base de données ne peut être vendu, échangé ou remis à un autre individu ;
- Verrouiller l'accès à la base de données en cas d'absence ;
- Modifier périodiquement les mots de passe en lien avec la base de données ;
- Ouvrir le RPV (réseau privé virtuel) lorsque la base de données est utilisée.

Toutes compagnies externes, incluant les employé.e.s de celles-ci liées de quelque façon à la gestion de la plateforme numérique sont soumises aux mêmes normes de confidentialité.

### Procédures de conservation et de destruction des dossiers confidentiels

#### **Papier**

- Conserver les dossiers fermés en un lieu sûr dans le respect des normes du CALACS La Passerelle durant une période de cinq ans ;
- S'assurer que les dossiers fermés sont déchetés par deux employées en poste à la fin de la période de conservation, ou par la compagnie de déchetage à laquelle elle aura signé un contrat de confidentialité au préalable avec le CALACS La Passerelle ;
- Détruire tous les autres documents confidentiels de la même manière ;
- Conserver les renseignements personnels sur les donateurs confirmés ou potentiels aussi longtemps que la loi l'exige ou les fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Lorsqu'il n'y aura plus de besoin, l'adjointe administrative en poste prendra des mesures raisonnables pour les supprimer.

#### **Base de données**

- Conserver les informations personnelles sur la base de données gérée et protégée par le CALACS La Passerelle ;
- S'assurer que les dossiers fermés sont archivés sur la base de données de façon sécurisée à la fin de la période de conservation ;
- S'assurer que l'ordinateur est verrouillé lorsque l'employé quitte son bureau.

## **NORMES APPLICABLES AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

### Échanges d'informations à l'extérieur du CALACS La Passerelle

- Les membres du Conseil d'administration ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres au CALACS La Passerelle avec des personnes extérieures à l'organisation ou non concernées, sauf si cela est nécessaire pour réaliser une intervention. Dans une telle situation, 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 au strict minimum.

### Échanges d'informations au sein de l'organisme communautaire

- Limiter les échanges d'informations sur les dossiers, les personnes ou les décisions lors des réunions du conseil d'administration ou encore dans les bureaux de la directrice.
- Éviter de discuter, entre membres du conseil administratif, des personnes, de dossiers ou de décisions en dehors de ces moments, ni même à l'extérieur des rencontres. 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.

### Réunions et procès-verbaux (conseil d'administration, assemblée générale annuelle)

- Les résolutions adoptées en réunion doivent rester confidentielles à moins d'avis contraire jugé à l'unanimité par les membres du conseil en poste.

## **NORMES APPLICABLES AUX INDIVIDUS EN SUIVI INTERNE**

- Limiter les échanges d'informations avec les intervenantes concernées, la coordonnatrice clinique et/ou la directrice ;
- Éviter de partager le contenu des rencontres sur les médias sociaux ou toutes autres plateformes de partage ;
- Les intervenantes sont tenues de garder leurs échanges confidentiels, il en est de même pour la personne en suivi au sein de l'organisme ;
- S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes ;
- S'assurer d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité

## **NORMES APPLICABLES AUX MEMBRES ET BÉNÉVOLES**

### limiter les échanges d'informations :

- Avec les employées concernées ou la directrice ;
- Entre membres et 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.

## **NORMES APPLICABLES AUX DONATEURS**

- Le CALACS La Passerelle accorde énormément d'importance à la confiance aux donateurs qui décident de l'appuyer. Par conséquent, le centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel fait de son mieux pour limiter la collecte et l'utilisation des renseignements personnels de ses donateurs et pour en protéger la confidentialité.
- Toutes les informations personnelles recueillies par l'entremise de l'organisme ciblé par cette politique sur un donateur (qu'il soit confirmé ou potentiel) restent confidentielles.
- CALACS La Passerelle n'utilisera aucun renseignement personnel recueilli auprès d'un autre organisme, d'un tiers, d'un individu concerné, etc., pour quelque fin que ce soit, sans que l'individu concerné ne le sache et n'y consente.
- CALACS La Passerelle ne divulguera aucune information personnelle sur un donateur à quiconque à l'extérieur ni à aucune de ses entités affiliées sans que le donateur le sache et y consente, sauf aux personnes suivantes :
  - Un avocat qui représente CALACS La Passerelle dans une affaire qui touche les renseignements personnels.
  - Quiconque présente une assignation à témoigner, un mandat ou une obligation découlant d'une injonction du tribunal.
  - Une institution gouvernementale qui demande ces renseignements, qui présente son autorisation de demande, en lien avec l'administration de toute loi en vigueur.

Dans toute autre circonstance où la divulgation est explicitement permise conformément aux lois s'appliquant à la protection des renseignements personnels :

- Dans le cadre d'échange avec un organisme réputé, le CALACS La Passerelle peut fournir seulement le nom et l'adresse d'un donateur, sauf si le donateur a refusé que ses renseignements personnels soient transmis à d'autres organismes, ce qu'il peut faire en cochant la case appropriée sur le formulaire de don, ou sur tout autre document.
- Au cas où le donateur qui, auparavant, a accepté que CALACS La Passerelle transmette certains renseignements personnels à d'autres organismes, décide de ne plus le faire, il doit informer l'adjointe administrative en poste par écrit. Dans ce cas, l'adjointe administrative fera en sorte de soumettre la liste des organismes avec qui il a déjà échangé les renseignements concernant le donateur en question.
- Un donateur peut demander par écrit d'avoir accès aux renseignements personnels que détient l'organisme sur lui. Le CALACS La Passerelle répondra dans un délai raisonnable en lui donnant accès à ces données. Toutefois, il est possible que cette demande soit refusée si les circonstances l'obligent.
- Le donateur qui croit qu'un ou plusieurs de ses renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, peut demander par écrit à l'adjointe administrative en poste de les modifier. L'employée fera les corrections appropriées. Cependant, s'il est raisonnablement d'avis que la modification est inexacte ou incomplète, dans ce cas, il y a la possibilité de refus et il inscrira la demande de modification dans ses dossiers.



## **MODALITÉS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE**

La directrice est responsable de la mise en œuvre de la politique de confidentialité et du processus de traitement des plaintes concernant la protection des renseignements personnels et de désindexation.

Toute l'équipe du CALACS La Passerelle, tous rôles confondus, est responsable de l'application de la politique de confidentialité.

Les administrateurs, la directrice, les employées et les membres 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 directrice, c'est le conseil d'administration qui doit intervenir.

Si un administrateur, une employée ou un membre a divulgué une information confidentielle, l'autorité compétente lui impose une sanction conforme aux politiques, règlements généraux du CALACS La Passerelle de Drummondville. La sanction peut aller de la réprimande à l'exclusion des services.

## **ENTRÉE EN VIGUEUR**

La présente politique entre en vigueur le 26 juin 2024, la suite de 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 généraux du CALACS La Passerelle de Drummondville.

## **ANNEXE - Politique légale de confidentialité**

### **AVANT-PROPOS**

La présente politique traite de la gestion et de la protection des informations jugées confidentielles à l'intérieur du CALACS La Passerelle de Drummondville. Elle traite notamment des renseignements concernant ses donateurs et ses données, des informations liées aux activités de l'organisme et des informations concernant la clientèle, des membres du conseil d'administration, des membres du personnel, des membres individuels et des bénévoles.

Elle s'applique aux relations entre toutes personnes : hommes ou femmes, administrateurs, donateurs, membres du personnel, bénévoles et clientèle, partenaires ainsi qu'à toutes les autres personnes travaillantes ou étant présentes dans les différents locaux du CALACS La Passerelle.

Elle poursuit les objectifs suivants :

- Assurer le respect de la vie privée des personnes et la sécurité des informations personnelles détenues par le CALACS La Passerelle ;
- Se donner des balises concernant les échanges d'informations tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des locaux de l'organisme.

### **MISSION ET VALEURS DE L'ORGANISME**

Le CALACS La Passerelle est un organisme communautaire autonome constitué de femmes qui travaillent avec une approche féministe auprès des femmes et adolescentes victimes d'agression sexuelle, ainsi que leurs proches.

Cette mission s'articule autour de certaines valeurs qui constituent la base des actions communautaires du CALACS La Passerelle.

Les valeurs qui guident les décisions, actions et comportements du CALACS La Passerelle sont :

- Égalité
- Empowerment / agentivité
- Solidarité

## **OBJECTIFS DE L'ORGANISME**

Les objectifs poursuivis par l'organisme sont les suivants :

- Aider les femmes et les adolescentes agressées sexuellement, que l'agression soit récente ou vécue il y a plusieurs années, ainsi que leurs proches ;
- Sensibiliser et conscientiser la population à la problématique des agressions à caractère sexuel ;
- Lutter pour obtenir des changements sociaux, légaux et politiques.

## **DÉFINITIONS**

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.

Discrétion : L'aptitude à garder secrètes les confidences et les informations privées obtenues en dehors du cadre de travail afin de préserver le respect, la confiance et le professionnalisme.

Dossier : Fait référence au dossier contenant des notes ponctuelles, des exercices, des protocoles, autorisations, etc. Afin d'avoir une vue d'ensemble sur le suivi. Aucun dossier de suivi n'est tenu de façon clinique.

Femme : Incluant toute personne s'identifiant comme telle.

Organisme : Dans cette présente politique, le mot « organisme » signifie le CALACS La Passerelle, centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel.

## **ENGAGEMENTS DU CALACS La Passerelle :**

Le CALACS La Passerelle s'engage à :

- Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus ;
- Mettre en place des protocoles 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 des valeurs du CALACS La Passerelle ;
- Agir avec respect et transparence lors de l'application de cette politique et dans le respect des lois en vigueur.

## **NORMES DE DISCRÉTION**

Toute personne qui, au sein du CALACS La Passerelle 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 de quelque façon, au sein de l'organisme ;
- Savoir garder les informations sensibles des personnes qui se confient ;
- Agir selon les valeurs de l'organisme.