

Société Alzheimer

B R O M E - M I S S I S Q U O I E T H A U T E - Y A M A S K A

Politique sur la confidentialité, la protection et la divulgation de renseignements personnels, l'archivage et la destruction de documents

Objectifs

- Assurer le respect de la vie privée et la sécurité des renseignements personnels détenus par la Société Alzheimer Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska;
- Mettre en place des mécanismes afin de protéger les renseignements personnels et les données confidentielles;
- **Encadrer l'utilisation des renseignements personnels dans un univers technologique (voir Politique de confidentialité Web à cet effet en Annexe 1);**
- Recueillir seulement les données nécessaires ou utiles;
- Assurer le traitement confidentiel des plaintes;
- Agir avec respect et transparence dans l'application de cette politique.

Champs d'application

Cette politique s'applique aux membres du Conseil d'administration, à la direction, aux employés, aux contractuels, aux bénévoles ainsi qu'aux étudiants et stagiaires, lesquels, dans le cadre de leurs fonctions, peuvent recueillir, traiter ou communiquer des renseignements personnels et des données confidentielles.

Définitions

Renseignement personnel : Tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier (adresse résidentielle, adresse courriel, **numéro de téléphone, âge, numéro de compte bancaire, notes au dossier, formulaire médical**). Les informations sur la vie privée ou le vécu d'une personne qui reçoit des services de la Société sont considérés également comme étant des renseignements personnels. **Donc, toutes les utilisations possibles (prendre contact avec la personne, faire un suivi psychosocial, faire une transaction) sont également considérées comme étant des renseignements personnels sensibles détenus par la Société.**

Confidentialité : Elle consiste à maintenir sous le sceau du secret toute information apprise au sujet des personnes qui reçoivent des services de la Société, que cette information soit écrite, verbale ou visuelle. Le fait de limiter ou d'interdire à d'autres

personnes l'accès à ces informations privées obtenues dans l'exercice de ses fonctions. S'assurer que l'information n'est accessible qu'à ceux dont l'accès est autorisé.

Consentement : *Libre* : être donné sans contrainte / *Éclairé* : précis, rigoureux. Il doit indiquer quels renseignements seront communiqués, à qui, pourquoi, comment. Doit être donné à des fins spécifiques et pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Discretion : L'aptitude à ne pas divulguer l'information confidentielle obtenue au sein de l'organisme telles les confidences et les informations privées afin de préserver le respect et la confiance.

Accès à l'information

Les règles relatives au maintien de la confidentialité des renseignements personnels et organisationnels réfèrent du code d'éthique et des lignes de conduite de la Société Alzheimer Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska.

La Société doit s'assurer du respect de *la Loi sur la protection des renseignements personnels* en garantissant la confidentialité des renseignements recueillis. Elle s'engage à protéger la confidentialité des renseignements personnels de ses membres, ses donateurs, ses sympathisants ainsi que des membres de son conseil d'administration, conseil exécutif, de son personnel et de ses autres intervenants, conformément à la *Loi*. Elle doit veiller au maintien de la confidentialité de certains documents organisationnels tels que les procès-verbaux, la liste des membres et des donateurs incluant leurs coordonnées.

Loi sur la protection des renseignements personnels

La Loi stipule : *Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la présente loi ne le prévoie.* La Loi sur la protection des renseignements personnels :

- Protège les renseignements personnels contre toute utilisation ou divulgation inappropriée;
- Donne le droit aux personnes d'obtenir des renseignements les concernant;
- Donne le droit aux personnes d'exiger des corrections ou des ajouts à leurs renseignements personnels, si elles estiment que ceux-ci comportent des inexactitudes;
- Reconnaît le droit d'un particulier d'être indemnisé pour le préjudice résultant de l'atteinte illicite à ses droits par dommages-intérêts compensatoires.

Consentement écrit

Lors d'un premier contact téléphonique en prévision de l'ouverture d'un dossier, l'intervenant(e) s'assure d'avoir un consentement verbal de la part de la personne lors de la cueillette d'informations personnelles. Par la suite, la Société Alzheimer Brome-

Missisquoi et Haute-Yamaska s'assure de faire signer un consentement écrit à la première rencontre dès l'ouverture du dossier de l'un de ses membres et/ou clients.

De plus, une telle autorisation écrite de ses membres et/ou clients est demandée avant d'obtenir ou de transmettre des renseignements personnels à un tiers les concernant. Cette autorisation comportera des informations concernant la personne atteinte ou le proche-aidant ainsi que le nom de la personne autorisée à communiquer des renseignements personnels soit aux professionnels, institutions ou organismes. Les types de renseignements pouvant être communiqués sont indiqués également.

L'autorisation doit être signée par la personne atteinte, le proche aidant ou la personne autorisée (représentant légal de la personne si celle-ci est inapte) (**voir Annexe 2**). Le consentement est donné à des fins spécifiques et pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé. La durée ne s'interprète pas nécessairement en nombre de jours, de mois ou d'années, mais peut faire référence à un événement ou une situation précise.

La Société Alzheimer Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska peut recueillir des renseignements, tels les courriels, les adresses et les numéros de téléphone d'individus qui s'inscrivent comme membre, qui font un don ou qui participent aux conférences, aux formations ou à des activités de soutien.

Obligation de transparence

Au moment de fournir les renseignements personnels, l'organisme doit fournir aux personnes concernées les renseignements suivants :

- Nom du tiers ou des catégories de tiers pour qui la collecte est faite;
- Nom des tiers à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements;
- De la possibilité que les renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec, s'il y a lieu.

Chaque personne concernée doit fournir un consentement manifeste (**évident, certain**), libre et éclairé.

L'organisme doit obtenir un consentement formulé de manière expresse avant d'utiliser un renseignement personnel sensible à une fin différente de celle prévue lors de la collecte.

Sur demande, l'organisme devra informer le demandeur sur :

- Les renseignements personnels recueillis auprès d'elle;
- Les catégories de personnes qui ont accès à ces renseignements au sein de l'organisation;
- La durée de conservation de ces renseignements;
- Les coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels.

L'organisation devra fournir ces informations en termes simples et clairs aux personnes concernées. Les personnes ayant fourni des renseignements confidentiels peuvent retirer leur consentement en tout temps.

Rôles et responsabilités des employés

Les membres du Conseil d'administration, les employés, les contractuels, les stagiaires et les bénévoles qui interviennent au nom de la Société Alzheimer Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska qui ont des échanges non liés à l'exercice de leurs fonctions doivent agir avec discrétion afin de :

- 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.

Également :

- Ils s'engagent à respecter la confidentialité de ces informations y compris après leur mandat tant et aussi longtemps que la Société ne les a pas relevés de cette obligation.
- Ils doivent s'abstenir de discuter de situations concernant des participants, des dossiers ou des décisions propres à la Société avec des personnes non concernées et à des endroits inappropriés.
- Les employés qui recueillent des renseignements personnels au nom de la Société, doivent expliquer à quelles fins l'information est obtenue.
- Ils doivent s'assurer d'avoir le consentement de la personne avant de communiquer toutes informations les concernant et s'assurer de l'identité de la personne qui demande l'information.
- Les échanges d'information doivent être limités au strict minimum requis. Cependant, il y a exception lorsque les intervenants doivent échanger certaines informations pour effectuer une meilleure intervention. Évidemment, les personnes concernées doivent aussi garder la confidentialité des informations échangées.

Il incombe à chaque employé de s'informer au sujet de ses obligations à respecter la présente politique ainsi que la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ils se doivent de **signaler toute violation** de la présente politique ou de la Loi à la direction générale.

Tenue des dossiers

Seules des informations vraies, pertinentes et nécessaires doivent être inscrites au dossier. Il faut éviter de noter des commentaires personnels, des réflexions ou perceptions et s'en tenir aux faits rapportés par la personne concernée ainsi que les faits observés par l'intervenant lui-même.

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

La Société Alzheimer Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska prend des mesures additionnelles pour préserver les renseignements personnels :

- Les portes des bureaux à l'heure du dîner, en fin de journée ou lors d'absence demeurent fermées. Nul n'est autorisé à entrer dans le bureau d'un autre en son absence, sans son autorisation.
- Les classeurs contenant les dossiers des membres et des employés ainsi que ceux contenant des renseignements nominatifs, en dehors des heures de bureau ou en l'absence de leurs responsables sont fermés **à clé**.
- Les dossiers de la clientèle desservie sont toujours classés en filière **sous clé** pour être hors de vue en dehors des heures de travail ou lors de la présence d'une personne ou famille en consultation dans son bureau.
- **Les listes contenant des noms et renseignements sur la clientèle desservie doivent toujours être en filière barrée, elles ne doivent pas rester sur les bureaux.**
- Les écrans d'ordinateurs à l'heure du dîner ou en cas d'absence sont toujours verrouillés.
- Toutes les portes d'accès des locaux de la Société sont verrouillées avec code d'alarme.

Désignation de la personne responsable

Cette politique est sous la responsabilité de la direction générale de l'organisme. La responsable de la politique doit veiller à ce que l'organisation se conforme aux obligations imposées par la Loi. Elle doit aussi satisfaire aux demandes d'accès à l'information et à la rectification des renseignements personnels qui lui sont adressées. Elle doit enfin répondre aux questions et plaintes concernant le traitement des renseignements personnels.

Le titre et les coordonnées du responsable sont publiés sur le site Internet de l'organisme.

Déclaration des incidents de confidentialité

Un préjudice sérieux est un incident qui met à risque la vie privée de la clientèle, du personnel ou des différents partenaires liés à l'organisme.

On entend par *incident de confidentialité* :

- L'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel;
- L'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- La communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

En cas de bris de confidentialité, la Société Alzheimer Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska s'engage à divulguer auprès de la Commission d'Accès à l'information du

Québec¹ (voir le [Formulaire déclaration d'un incident de confidentialité en Annexe 3](#)) et des personnes impactées, tout bris de confidentialité survenus par inadvertance auprès d'un membre, donateur, sympathisant ou d'un membre de son conseil d'administration, conseil exécutif, de son personnel et tout autre intervenant dans le milieu et d'en assumer les conséquences en limitant les impacts.

Afin de prévenir une telle situation, l'organisme s'assure de prendre les mesures suivantes pour diminuer les risques que des incidents de cette nature se produisent:

- Déterminer l'emplacement des informations sensibles;
- Fournir au personnel des locaux, bureaux fermés pour assurer la confidentialité des échanges avec la clientèle.
- Limiter les accès et mis en place des systèmes de protection;
- Sensibiliser les employés à aviser et alerter en cas de bris de confidentialité;
- Définir un système de détection des incidents et de confidentialité;
- Mettre en place un registre d'événements et leurs solutions.

Un renseignement personnel peut être utilisé à une autre fin, sans consentement lorsque :

- Son utilisation est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles il a été recueilli;
- Son utilisation est manifestement au bénéfice de la personne concernée;
- Son utilisation est nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques et qu'il est dépersonnalisé;
- Qu'on utilise les coordonnées d'affaires d'une personne.

Ne peut être considéré comme une fin compatible la prospection commerciale ou philanthropique.

Conservation des registres ou archivage

Les livres et registres de la Société sont conservés à son siège social. **Les dossiers contenant des renseignements personnels devenus inactifs sont conservés durant une période de huit ans conformément aux délais prévus par la loi. Le délai commence à courir à compter de la date de terminaison des services.**

Toutes les coordonnées des membres, des donateurs, des membres du conseil d'administration, conseil exécutif et du personnel autorisé sont conservées dans une base de données confiée aux personnes désignées par la direction générale de la Société Alzheimer Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska. Cette base contient également des renseignements personnels que ces personnes auraient pu fournir. Cependant, elle ne contient aucune information de caractère financier, tels les numéros de carte de crédit.

¹ Commission d'accès à l'information du Québec : cai.gouv.qc.ca

Mesure de sécurité d'archivage

La base de données est protégée par un mot de passe et seules les personnes désignées de la Société Alzheimer Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska y ont accès. Les ordinateurs sont également protégés par un logiciel de protection et des mots de passe. De plus, le système de fichiers communs n'est accessible en ligne qu'au personnel autorisé de la Société Alzheimer Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska. Ces accès peuvent changer selon le poste occupé. Ceux-ci sont retirés lorsqu'une personne quitte l'organisation.

La Société Alzheimer Brome-Missisquoi et Haute-Yamaska ne divulgue, ne vend, n'échange ni ne loue aucun renseignement personnel à d'autres organismes ou individus.

Destruction des documents

Tous les documents qui ont dépassé le délai de conservation prescrit sont mis sous clé dans un endroit prévu à cet effet avant d'être détruit par la Société ou par une entreprise spécialisée en récupération de papier et de destruction de documents confidentiels.

Droits d'auteur et de propriété intellectuelle

Tout document produit par la personne salariée dans le cadre de ses fonctions devient la propriété de l'employeur. Il ne peut être reproduit ou divulgué sans le consentement écrit de l'employeur, même après avoir quitté l'organisation.

J'atteste, par la présente, que j'ai lu et comprends la Politique sur la confidentialité, la protection et la divulgation de renseignements personnels, l'archivage et la destruction de documents et que je m'engage à la respecter, faute de quoi, des sanctions pourraient être prises contre moi, allant de l'avertissement au congédiement, selon la gravité de la faute.

Et, j'ai signé le _____

Nom de l'employé

Signature de l'employé