

NORMES DE CONFIDENTIALITÉ — LOI 25

Toute personne à l'intérieur du CALACS de Trois-Rivières qui obtient des renseignements personnels 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 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 (Voir Annexe)
- 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 TRAVAILLEUSES

La coordonnatrice, l'adjointe administrative, les intervenantes et toute autre personne à l'emploi du CALACS de Trois-Rivières doivent respecter les normes suivantes.

Échanges d'informations à l'extérieur du CALACS de Trois-Rivières

- 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, il faut :
 - 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 entre le CALACS de Trois-Rivières et d'autres ressources externes

- Favoriser les échanges d'informations entre intervenants lors de réunions d'équipe et dans un endroit sécurisé (p. 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 dossiers

- 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 suivi, et le détruire à la fin de chaque 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'un 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.

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.

Toutes compagnies externes, incluant les employés 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 de Trois-Rivières durant une période de cinq ans ;
- S'assurer que les dossiers fermés sont déchetés par deux travailleuses en poste à la fin de la période de conservation ;
- Détruire tous les autres documents confidentiels de la même manière ;
- Conserver les renseignements personnels sur les donateurs confirmés ou potentiels aussi longtemps que l'exigent la loi ou les fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

Lorsque ces renseignements ne seront plus nécessaires, 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 CALACS de Trois-Rivières ;
- S'assurer que les dossiers fermés sont archivés sur la base de données de façon sécurisée à la fin de la période de conservation ;

NORMES APPLICABLES AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Échanges d'informations à l'extérieur du CALACS de Trois-Rivières

- Les membres du conseil d'administration ne doivent pas discuter des dossiers, de personnes ou de décisions propres au CALACS de Trois-Rivières 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 coordonnatrice ;

- Éviter de discuter, entre membres du conseil administratif, des personnes, des dossiers ou des décisions en dehors de ces moments, et 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 ou la coordonnatrice ;
- Éviter de partager le contenu des rencontres sur les médias sociaux ou toute autre plateforme de partage ;
- Les intervenantes sont tenues de garder leurs échanges confidentiels, et 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 AUX BÉNÉVOLES

- Limiter les échanges d'informations :
 - Avec les travailleuses concernées ou la coordonnatrice ;
 - 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 de Trois-Rivières accorde énormément d'importance à la confiance envers les 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 de Trois-Rivières 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 le sache et y consente.

CALACS de Trois-Rivières 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 de Trois-Rivières dans une affaire qui touche les renseignements personnels ;
- Quiconque présente une assignation à témoigner, un mandat ou une obligation découlant d'un ordre de la cour ;
- Une institution gouvernementale qui demande ces renseignements et 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'échanges avec un organisme réputé, le CALACS de Trois-Rivières 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 de Trois-Rivières 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 lesquels ont déjà été échangés 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 de Trois-Rivières 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. La travailleuse fera les corrections appropriées. Cependant, s'il est raisonnablement d'avis que la modification est inexacte ou incomplète, dans ce cas, il peut refuser la modification et inscrire la demande de modification dans ses dossiers.

MODALITÉS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

La coordonnatrice 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 de Trois-Rivières, tous rôles confondus, est responsable de l'application de la politique de confidentialité.

Les administrateur. trice. s, la coordonnatrice, les travailleuses 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 coordonnatrice, c'est le conseil d'administration qui doit intervenir.

Si un. e administrateur. trice, une travailleuse ou un membre a divulgué une information confidentielle, l'autorité compétente lui impose une sanction conforme aux politiques et règlements généraux du CALACS de Trois-Rivières. La sanction peut aller de la réprimande à l'exclusion des services.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 22 septembre 2023. Elle pourra être modifiée au moment opportun après analyse. La modification doit respecter les valeurs et les règlements généraux du CALACS de Trois-Rivières.

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 de Trois-Rivières. 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, administrateur, trice, s, donateurs, membres du personnel, bénévoles, clientèle, partenaires ainsi que toutes les autres personnes travaillant ou étant présentes dans les différents locaux du CALACS de Trois-Rivières.

Elle poursuit les objectifs suivants :

- Assurer le respect de la vie privée des personnes et la sécurité des informations personnelles détenues par le CALACS de Trois-Rivières ;
- 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 de Trois-Rivières est un organisme communautaire autonome constitué de femmes qui travaillent avec une approche féministe auprès des femmes et des adolescentes victimes d'agression sexuelle, ainsi que de leurs proches.

Cette mission s'articule autour de certaines valeurs qui constituent la base des actions communautaires du CALACS de Trois-Rivières.

Les valeurs qui guident les décisions, les actions et les comportements du CALACS de Trois-Rivières sont :

- Égalité ;
- Respect ;
- 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, des autorisations, etc., afin d'avoir une vue d'ensemble sur le suivi. Aucun dossier de suivi n'est tenu de façon clinique.

Femme : Inclut toute personne s'identifiant comme telle.

Organisme : Dans la présente politique, le mot « organisme » désigne le CALACS de Trois-Rivières, Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel.

ENGAGEMENTS DU CALACS de Trois-Rivières

Le CALACS de Trois-Rivières 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 de Trois-Rivières ;
- 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 de Trois-Rivières, a des échanges qui ne sont pas liés à l'exercice de ses 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 que ce soit, au sein de l'organisme ;
- Savoir garder les informations sensibles des personnes qui se confient ;
- Agir selon les valeurs de l'organisme.