



La Maison de répit La Ressource

Politique de confidentialité

Approuvé par le conseil d'administration le, 23 novembre 2023

SOMMAIRE

Avant-propos

- 1. Mission et valeurs de l'organisme**
- 2. Objectifs de l'organisme**
- 3. Engagement**
- 4. Normes de confidentialité**
- 5. Échange d'information, tenue de dossier et mesures de sécurité**
- 6. Modalités d'application**
- 7. Entrée en vigueur**

Annexe A : DÉCLARATION RELATIVE À LA CONFIDENTIALITÉ

Annexe B : INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ : PLAN DE RÉPONSE

**Annexe C : INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ : CONTENU DE LA
COMMUNICATION AUX PERSONNES CONCERNÉES**

**Annexe D : INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ : QUESTIONNAIRE
D'ÉVALUATION DU « RISQUE SÉRIEUX DE PRÉJUDICE GRAVE »**

Avant propos

La présente politique traite de la gestion et de la protection des informations jugées confidentielles à l'intérieur de La Maison de répit La Ressource. Elle traite notamment des renseignements concernant ses membres, les personnes qui reçoivent nos services, les membres du personnel et du conseil d'administration, les partenaires, les bénévoles et les personnes, fondations ou institutions donatrices.

Elle s'applique aux relations que peuvent avoir ces personnes entre elles ou avec d'autres au sujet de questions qui concernent La Maison de répit La Ressource.

Elle poursuit les objectifs suivants :

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

1 Mission et valeurs de l'organisme

La Maison de répit La Ressource est un organisme démocratique et à but non lucratif. La Maison de répit La Ressource vise à briser l'isolement des familles ayant un enfant présentant une déficience intellectuelle avec ou sans trouble du spectre de l'autisme (DI/TSA). Pour atteindre cet objectif, nous offrons du répit aux parents en proposant une programmation d'activités et de loisirs pour les participants et les participantes. La Ressource favorise leur autonomie et leur socialisation, ceci afin de les aider à développer leur plein potentiel en vue d'une intégration réussie dans leur communauté.

Cette mission s'articule autour de certaines valeurs qui constituent la base des actions communautaires de La Maison de répit La Ressource.

Ces valeurs sont :

- a) Le respect et la confidentialité
- b) L'entraide et la solidarité, particulièrement envers les plus vulnérables

2 Objectifs de l'organisme

Les objectifs poursuivis par La Maison de répit La Ressource sont les suivants:

- Offrir aux familles ayant une personne présentant une déficience intellectuelle un endroit sécuritaire et adapté où elles pourront confier en toute quiétude leur enfant pour une période de répit
- Procurer aux parents de personnes ayant une déficience intellectuelle des heures de repos;
- Fournir aux personnes présentant une déficience intellectuelle l'occasion de vivre une expérience de groupe hors du milieu familial;
- Mettre sur pied des services, activités et programmes favorisant le développement et l'autonomie des personnes.

3 Engagements de La Maison de répit La Ressource :

La Maison de répit La Ressource s'engage à :

- 3.1 Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus;
- 3.2 Mettre en place des mécanismes afin de protéger les informations confidentielles;
- 3.3 Assurer le traitement confidentiel des plaintes;
- 3.4 Recueillir seulement les données nécessaires ou utiles et auprès de la personne concernée ou d'une personne responsable (parents, éducatrice, ...);
- 3.5 Demander aux employés et membres du CA de faire preuve de discrétion si des personnes se confient à eux dans le cadre de leur fonction.
- 3.6 Appliquer la politique de confidentialité dans le respect des valeurs de La Maison de répit La Ressource;
- 3.7 Agir avec respect et transparence lors de l'application de cette politique et dans le respect des lois en vigueur.

4 Normes de confidentialité

- 4.1 La Maison de répit La Ressource doit constituer des dossiers pour ses employé(e)s et pour ses participant(e) contenant des renseignements personnels confidentiels afin de pouvoir réaliser ses responsabilités administratives et donner ses services. Elle a aussi un fichier avec les coordonnées de ses donateurs afin de les solliciter et de produire les reçus.
- 4.2 Toute personne à l'intérieur de La Maison de répit La Ressource, qui obtient des informations confidentielles dans l'exercice de ses fonctions est tenue de respecter la confidentialité de ces informations.
- 4.3 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.

5 Échange d'information, tenue de dossier et mesures de sécurité

5.1 Échanges d'informations à l'extérieur de La Maison de répit La Ressource

- Le conseil d'administration, la direction, les employés et les bénévoles ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à La Maison de répit La Ressource, 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;
 - Limiter les échanges d'informations au strict minimum.

5.2 Échanges d'informations au sein de La Maison de répit La Ressource

- Limiter les échanges d'informations entre intervenants que 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.
- Les résolutions adoptées en réunion doivent rester confidentielles à La Maison de répit La Ressource lorsqu'une telle mention se retrouve sur le document. Le conseil d'administration peut demander de ne pas inscrire le contenu d'une discussion au procès-verbal s'il juge que ce doit rester confidentiel.

5.3 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.

5.4 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.

Nul n'est autorisé à entrer dans le bureau d'un autre en son absence et sans son autorisation.

- Classeurs

Fermer à clé les classeurs contenant les dossiers des membres, des clients et des employés ainsi que ceux contenant des renseignements nominatifs, en dehors des heures de bureau ou en l'absence de leurs responsables.

- Ordinateurs et autres

Verrouiller les écrans d'ordinateur à l'heure du dîner ou en cas d'absence;

Changer régulièrement les mots de passe (dossiers, documents, serveur, ordinateur, disques durs externes, boîte vocale ou autres).

Prendre garde d'inscrire les adresses des courriels dans la zone CCI lors d'envois massifs.

5.5 Procédures de conservation et de destruction des dossiers confidentiels

- Conserver les dossiers fermés en un lieu sûr dans le respect des normes de La Maison de répit La Ressource;

- S'assurer que les dossiers fermés sont déchetés par la direction ou par quelqu'un d'autre désigné par elle, à la fin de la période de conservation de deux ans après que les personnes concernées n'aient plus de lien avec la Maison de répit La Ressource; cette période peut être prolongée si on prévoit le retour de la personne concernée.

- Détruire tous autres documents confidentiels de la même manière.

- Conserver les renseignements personnels sur les donateurs confirmés ou potentiels aussi longtemps que l'exige la loi ou les fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Lorsqu'il n'y aura plus de besoin, La Maison de répit La Ressource prendra des mesures raisonnables pour les supprimer.

- Les renseignements confidentiels ne peuvent être divulgués à un tiers qu'après l'obtention du consentement écrit, manifeste, libre et éclairé de la personne concernée sauf si la vie, la santé ou la sécurité de celle-ci est gravement menacée. Tel que permis par la loi, La Maison de répit La Ressource peut divulguer des renseignements confidentiels nécessaires à sa défense ou celle de ses Employé(e)s contre toute réclamation ou poursuite intentée contre La Maison de répit La Ressource ou ses Employé(e)s, par ou de la part d'un(e) Participant(e), d'un(e) Employé(e), ou de l'une de ses personnes héritières, exécutrices testamentaires, ayants droit ou cessionnaires, y compris toute réclamation émanant de l'assureur d'un(e) Participant(e) ou d'un(e) Employé(e).
- Les Participant(e)s et Employé(e)s ont le droit de connaître les renseignements confidentiels que La Maison de répit La Ressource a reçus, recueillis et conserve à leur sujet, d'avoir accès à de tels renseignements et de demander que des rectifications soient apportées à ceux-ci. La Maison de répit La Ressource doit restreindre l'accès aux renseignements confidentiels lorsque la loi le requiert ou lorsque la divulgation révélerait vraisemblablement des renseignements confidentiels au sujet d'un tiers.

6 Modalités d'application

- 6.1 La direction, comme personne exerçant la plus haute autorité dans l'organisation, est la personne responsable d'assurer la protection des renseignements personnels. La direction ou le conseil d'administration peut déléguer cette responsabilité en la constatant par écrit. Sur le principal site web de La Maison de répit La Ressource doit être indiqué, sous le titre de la direction ou la coordination ou de la personne responsable, « personne responsable de la protection des renseignements personnels » ainsi que le moyen de la joindre. La direction ou la coordination ou la personne responsable s'assure de la tenue d'un Registre des incidents de confidentialité.
- 6.2 La direction et la coordination sont autorisées à accéder à tout renseignement confidentiel que détient La Maison de répit La Ressource. Les autres Employé(e)s sont autorisé(e)s à accéder aux renseignements confidentiels dans la mesure où cet accès est nécessaire à la réalisation d'une tâche dans l'exercice de leurs fonctions. Ces personnes doivent signer le formulaire de **l'annexe A**
- 6.3 Pour l'application des lois, un incident de confidentialité correspond à tout accès, utilisation ou communication non autorisés par la loi d'un renseignement personnel, de même qu'à la perte d'un renseignement personnel ou à toute autre atteinte à sa protection.
- 6.4 (Voir **Annexe B**, Démarche à suivre) Lorsqu'un(e) Employé(e) ou un(e) Participant(e) constate un incident de confidentialité, il ou elle doit informer avec diligence la direction générale ou la personne responsable de la protection des renseignements confidentiels afin qu'il soit inscrit au Registre. L'employé(e) ou le ou la Participant(e) doit, pour ce faire, compléter un formulaire de signalement et l'acheminer ensuite à la direction ou la coordination ou à la personne responsable. Le registre doit conserver les informations sur un incident de confidentialité pour une période de cinq ans.

Doit être colligé dans le formulaire de signalement :

- Une description des renseignements personnels touchés par l'incident ou, si cette information est inconnue, les raisons pour lesquelles il est impossible de fournir une telle description ;
- Une brève description des circonstances de l'incident ;
- La date ou la période à laquelle a eu lieu l'incident (ou une approximation si cette information n'est pas connue) ;

- La date ou la période à laquelle l'organisation s'est aperçue de l'incident ;
 - Le nombre de personnes concernées par l'incident (ou une approximation si cette information n'est pas connue).
- 6.5 La direction ou la coordination ou la personne responsable juge si l'incident présente un « risque sérieux de préjudice » (Voir **Annexe D**). Les renseignements ainsi que les mesures à prendre afin de diminuer le risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées sont versés au Registre. Si l'incident présente un risque sérieux de préjudice, la direction générale ou la personne responsable avise la Commission d'accès à l'information et les personnes concernées (Voir **Annexe C**) de tout incident présentant un risque sérieux de préjudice à l'aide du formulaire approprié.

7 **Entrée en vigueur**

La présente politique entre en vigueur le.....23 novembre 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 La Maison de répit La Ressource.

Annexe A

DÉCLARATION RELATIVE À LA CONFIDENTIALITÉ

Je, soussigné(e), déclare avoir lu la Politique de confidentialité de La Maison de répit La Ressource et m'engage à en respecter les termes. Je reconnais et accepte que mon obligation de confidentialité survit à la fin de mon emploi, stage ou bénévolat auprès de La Maison de répit La Ressource.

Signé à [inscrivez le lieu] _____

Le : [inscrivez la date] _____

Nom en lettres moulés : _____

Signature : _____

Annexe B

INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ : PLAN DE RÉPONSE

Démarches à effectuer

Lorsqu'un(e) Employé(e) ou Participant(e) constate un incident de confidentialité, il ou elle communique avec la direction ou la coordination ou la personne responsable par le biais d'un formulaire de signalement prévu à cette fin.

La direction, la coordination ou la personne responsable identifie les mesures raisonnables pour réduire le risque de préjudice et pour prévenir de nouveaux incidents.

La direction ou la coordination ou la personne responsable évalue si l'incident présente un risque de préjudice sérieux, selon la définition présentée à l'annexe D.

Dans le cas où l'incident présente un risque de préjudice sérieux, la direction ou la coordination, ou la personne responsable, prévient sans délai la Commission d'accès à l'information (CAI) via le formulaire prévu à cette fin et toute personne dont les renseignements personnels sont affectés.

La direction ou la coordination ou la personne responsable tient un registre de tous les incidents.

La direction ou la coordination ou la personne responsable répond à la demande de la CAI d'avoir une copie du registre, le cas échéant.

Annexe C

INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ : CONTENU DE LA COMMUNICATION AUX PERSONNES CONCERNÉES

Quand

Tel qu'indiqué à l'article 8.5 de la présente politique, un organisme doit aviser « avec diligence » toutes les personnes dont les renseignements personnels ont été touchés par un incident de confidentialité. Cet avis doit être envoyé directement aux personnes concernées. Toutefois, le [Règlement sur les incidents de confidentialité](#) prévoit des situations où la communication peut se faire exceptionnellement par le biais d'un avis public, dont lorsque le fait de transmettre l'avis est susceptible de représenter une difficulté excessive pour l'organisme ou d'accroître le préjudice causé aux personnes concernées.

Contenu

Comme c'est le cas pour l'avis écrit à la CAI, l'avis écrit aux personnes concernées doit contenir les éléments suivants :

- Une description des renseignements personnels touchés par l'incident ou, si cette information est inconnue, les raisons pour lesquelles il est impossible de fournir une telle description ;
- Une brève description des circonstances de l'incident ;
- La date ou la période à laquelle a eu lieu l'incident (ou une approximation si cette information n'est pas connue) ;
- Une brève description des mesures que l'organisme a prises ou entend prendre suivant l'incident dans le but de réduire les risques de préjudice ;
- Les mesures que l'organisme suggère à la personne concernée de prendre dans le but de réduire/atténuer les risques de préjudice ;
- Les coordonnées de la personne auprès de laquelle la personne concernée peut obtenir de plus amples renseignements à propos de l'incident.

Annexe D

INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ : QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION DU « RISQUE SÉRIEUR DE PRÉJUDICE GRAVE »

Évaluer si l'incident présente un risque de préjudice sérieux¹

Pour tout incident de confidentialité, l'organisation doit évaluer la gravité du risque de préjudice pour les personnes concernées. Pour ce faire, elle doit considérer, notamment :

1. Quelle est la **sensibilité** des renseignements concernés ?
2. Quelles sont les **conséquences appréhendées** de leur utilisation ?
3. Quelle est la probabilité qu'ils soient utilisés à des **fins préjudiciables** ?

1. Renseignements sensibles

- Documents financiers ;
- Dossiers médicaux ;
- Les renseignements personnels que l'on communique de manière courante ne sont généralement pas considérés comme sensibles (nom, adresse) ;
- Sauf si le contexte en fait des renseignements sensibles : par exemple, noms et adresses de personnes associées à des périodiques spécialisés ou à des activités.

2. Préjudice grave

- Humiliation ;
- Dommage à la réputation ou aux relations ;
- Perte de possibilité d'emploi ou d'occasion d'affaires ou d'activités professionnelles ;
- Perte financière ;
- Vol d'identité ;
- Effet négatif sur le dossier de crédit ;
- Dommage aux biens ou leur perte ;

3. Pour déterminer la probabilité d'un mauvais usage

- Qu'est-il arrivé et quels sont les risques qu'une personne subisse un préjudice en raison de l'atteinte ?
- Qui a eu accès aux renseignements personnels ou aurait pu y avoir accès ?
- Combien de temps les renseignements personnels ont-ils été exposés ?
- A-t-on constaté un mauvais usage des renseignements ?
- L'intention malveillante a-t-elle été démontrée (vol, piratage) ?
- Les renseignements ont-ils été exposés à des entités ou à des personnes susceptibles de les utiliser pour causer un préjudice ou qui représentent un risque pour la réputation de la ou des personnes touchées ?

Si l'analyse fait ressortir un risque de préjudice sérieux, l'organisation doit aviser la Commission et les personnes concernées de l'incident. Dans le cas contraire, elle doit tout de même poursuivre ses travaux pour réduire les risques et éviter qu'un incident de même nature se produise à nouveau.

¹ Le questionnaire respecte le [Règlement sur les incidents de confidentialité](#)