



Politique de confidentialité

Approuvé par l'assemblée générale le 30 août 2023



SOMMAIRE

Avant-propos

- 1. Mission et valeurs de l'organisme**
- 2. Objectifs de l'organisme**
- 3. Définition**
- 4. Engagement**
- 5. Normes de discrétion**
- 6. Normes de confidentialité**
- 7. Normes**
- 8. Modalités d'application**
- 9. Entrée en vigueur**



Avant-propos

La présente politique traite de la gestion et de la protection des informations jugées confidentielles à l'intérieur du CAB Les Artisans de l'aide. Elle traite notamment des renseignements concernant ses donateurs et ses données, des informations liées aux activités de l'organisme et des informations concernant des bénéficiaires, 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 bénéficiaires, partenaires ainsi qu'à toutes les autres personnes travaillantes ou étant présentes dans les différents locaux de CAB Les Artisans de l'Aide.

Elle poursuit les objectifs suivants :

- Assurer le respect de la vie privée des personnes et la sécurité des informations personnelles détenues par CAB Les Artisans de l'Aide;
- 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

CAB Les Artisans de l'Aide est un organisme démocratique et à but non lucratif. Sa mission principale est

La mission du *CAB Les Artisans de l'Aide* est de promouvoir et de développer un bénévolat de qualité dans une perspective d'entraide communautaire. Par l'entremise de nos services et de nos activités, nous participons activement à l'amélioration de la qualité de vie individuelle et collective. Nous favorisons l'autonomie et le maintien des aînés dans leur milieu ainsi que le développement et l'intégration des différents groupes dans la communauté. Cette mission s'articule autour de certaines valeurs qui constituent la base des actions communautaires de CAB Les Artisans de l'Aide.

Ces valeurs sont

- Partage
- Entraide
- Respect
- Engagement
- Ouverture



2. Objectifs de l'organisme

Les objectifs poursuivis par CAB Les Artisans de l'Aide sont les suivants:

- Promouvoir, développer et souligner l'action bénévole
- Orienter, former, encadrer et favoriser le développement personnel et social des bénévoles
- Participer à l'amélioration de la qualité de vie individuelle et collective en autre avec le Carrefour 50+ qui propose des activités sociales, sportives et culturelles au 55 ans et plus afin de les inciter à bouger et à rester actifs.
- Développer des services répondant aux besoins des individus pour améliorer leur mieux-être
- Offrir des services de soutien à domicile aux personnes adultes en perte d'autonomie, tel que l'accompagnement-transport ou épicerie, la popote roulante, le dîner communautaire, les appels et visites amicales ainsi que les services psychosociaux aux aînés vulnérables et aux proches aidants d'aînés.
- Soutenir les organismes du milieu



3. Définitions

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

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 CAB Les Artisans de l'Aide

CAB Les Artisans de l'Aide s'engage à :

- 4.1 Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus;
- 4.2 Mettre en place des mécanismes afin de protéger les informations confidentielles;
- 4.3 Assurer le traitement confidentiel des plaintes;
- 4.4 Recueillir seulement les données nécessaires ou utiles;
- 4.5 Appliquer la politique de confidentialité dans le respect des valeurs de CAB Les Artisans de l'Aide;
- 4.6 Agir avec respect et transparence lors de l'application de cette politique et dans le respect des lois en vigueur.

5. Normes de discrétion

Toute personne qui, au sein de CAB Les Artisans de l'Aide, a des échanges qui ne sont pas liés à l'exercice de leurs fonctions doit agir avec discrétion. De ce fait, elle doit:

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



6. Normes de confidentialité

- 6.1 Toute personne à l'intérieur de CAB Les Artisans de l'Aide, qui obtient des informations confidentielles dans l'exercice de ses fonctions est tenue de respecter la confidentialité de ces informations.
- 6.2 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.

7. Normes

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

7.1.1 Échanges d'informations à l'extérieur de CAB Les Artisans de l'Aide

7.1.1.1 Le conseil d'administration, la direction, les bénévoles et les employés ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres au CAB Les Artisans de l'Aide, 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.

7.1.2 Échanges d'informations au sein de CAB Les Artisans de l'Aide

7.1.2.1 Limiter les échanges d'informations entre intervenants lors de réunion d'équipe ou dans un endroit sécurisé (ex. : bureau à porte fermée);

7.1.2.2 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;

7.1.2.3 S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes.



7.1.3 Règles à respecter concernant la tenue de dossier

7.1.3.1 N'inscrire au dossier que des informations vraies, pertinentes et nécessaires;

7.1.3.2 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.

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

7.1.4.1 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.

7.1.4.2 Classeurs

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

7.1.4.3 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) chaque mois.

7.1.5 Procédures de conservation et de destruction des dossiers confidentiels

7.1.5.1 Conserver les dossiers fermés en un lieu sûr dans le respect des normes de CAB Les Artisans de l'Aide;

7.1.5.2 S'assurer que les dossiers fermés sont déchetés par un membre du personnel sous la supervision de la responsable de la loi 25, à la fin de la période de conservation;

7.1.5.3 Détruire tous autres documents confidentiels de la même manière.

7.1.5.4 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, CAB Les Artisans de l'Aide prendra des mesures raisonnables pour les supprimer.



7.2 Pour les membres du conseil d'administration

7.2.1 Échanges d'informations à l'extérieur de CAB Les Artisans de l'Aide

7.2.1.1 Les membres du Conseil d'Administration ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à CAB Les Artisans de l'Aide avec des personnes extérieures à l'organisation ou non concernée, 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.

7.2.2 Échanges d'informations au sein de CAB Les Artisans de l'Aide

7.2.2.1 Limiter les échanges d'informations sur les dossiers, les personnes ou les décisions lors des réunions du conseil d'administration, du comité exécutif ou encore dans les bureaux de la direction à porte fermée.

7.2.2.2 Éviter de discuter de personnes, de dossiers ou de décisions en dehors de ces moments. Si cela est impossible, s'assurer de ne pas identifier la personne concernée et d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité.

7.2.2.3 S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes.

7.2.3 Réunions et procès-verbaux (conseil d'administration, comité exécutif, assemblée générale annuelle)

7.2.3.1 Les résolutions adoptées en réunion doivent rester confidentielles au CAB Les Artisans de l'Aide lorsqu'une telle mention se retrouve sur le document.

7.3 Pour les bénévoles

7.3.1 Limiter les échanges d'informations :

- avec les employés concernés ou la direction;
- entre bénévoles, si cela est vraiment nécessaire.

7.3.1.1 S'assurer d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité;



7.3.1.2 S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes.

7.4 Pour les donateurs

7.4.1 CAB Les Artisans de l'Aide accorde énormément d'importance à la confiance aux donateurs qui décident de l'appuyer. Par conséquent, CAB Les Artisans de l'Aide fait de son mieux pour limiter la collecte et l'utilisation des renseignements personnels de ses donateurs et pour en protéger la confidentialité.

7.4.2 Toutes les informations personnelles recueillies par CAB Les Artisans de l'Aide sur un donateur (qu'il soit confirmé ou potentiel) restent confidentielles.

7.4.3 CAB Les Artisans de l'Aide 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.

7.4.4 CAB Les Artisans de l'Aide 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 vérificateur relié à un audit de CAB Les Artisans de l'Aide effectué par son vérificateur ou par un vérificateur désigné par le donateur.
- Un organisme ou un individu fournissant des services au CAB Les Artisans de l'Aide, si les renseignements personnels sont raisonnablement nécessaires à la prestation desdits services. Dans ce cas, l'organisme ou l'individu doit agir en conformité avec la présente politique, et utiliser lesdits renseignements personnels uniquement pour les fins de la prestation des services au CAB Les Artisans de l'Aide
- Un avocat qui représente CAB Les Artisans de l'Aide 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, 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.



- 7.4.5 Dans le cadre d'échange avec un organisme réputé, CAB Les Artisans de l'Aide peut fournir seulement le nom et l'adresse d'un donateur, si ce dernier n'a pas coché, sur le formulaire de don ou sur un autre document papier ou électronique lui ayant été remis, la case indiquant qu'il refuse que ses renseignements personnels soient transmis à un autre organisme à des fins de collecte de fonds.
- 7.4.6 Au cas où le donateur qui, auparavant, a accepté que CAB Les Artisans de l'Aide transmette certains renseignements personnels à d'autres organismes, décide de ne plus le faire, il doit informer CAB Les Artisans de l'Aide par écrit. Dans ce cas, CAB Les Artisans de l'Aide fera en sorte de soumettre la liste des organismes avec qui il a déjà échangé les renseignements concernant le donateur en question.
- 7.4.7 Un donateur peut demander par écrit d'avoir accès aux renseignements personnels que détient CAB Les Artisans de l'Aide sur lui. CAB Les Artisans de l'Aide répondra dans un délai raisonnable en lui donnant accès à ces données. CAB Les Artisans de l'Aide peut refuser si les circonstances l'obligent ou lui donnent le droit de refuser cet accès.
- 7.4.8 Le donateur qui croit qu'un ou plusieurs de ses renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, peut demander par écrit à CAB Les Artisans de l'Aide de les modifier. CAB Les Artisans de l'Aide fera les corrections appropriées. Cependant, s'il est raisonnablement d'avis que la modification est inexacte ou incomplète, dans ce cas CAB Les Artisans de l'Aide peut la refuser et il inscrira la demande de modification dans ses dossiers.

8 Modalités d'application

- 8.1 La direction de CAB Les Artisans de l'Aide est responsable de la mise en œuvre et de l'application de la politique de confidentialité.
- 8.2 Les administrateurs, la direction, les employés et les bénévoles doivent remplir, dès l'entrée en vigueur de cette politique, un formulaire d'engagement à respecter celle-ci.
- 8.3 En cas de non-respect de la politique de confidentialité par la direction, c'est le conseil d'administration qui doit intervenir.
- 8.4 Si un administrateur, un employé ou un bénévole a divulgué une information confidentielle, l'autorité compétente lui impose une sanction conforme aux politiques, règlements CAB Les Artisans de l'Aide. La sanction peut aller de la réprimande à l'exclusion.



9 Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 30 août à la suite de son adoption par le conseil d'administration et sera valide pour une période de trois (3) ans. Elle pourra cependant être modifiée au moment opportun, si requis. La modification doit respecter les valeurs et les règlements de CAB Les Artisans de l'Aide.