



Auberge du cœur Le Baluchon

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS -EXTERNE-

Procédure	Date
Adoption de la politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels par le conseil d'administration	20 septembre 2023
Entrée en vigueur	20 septembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

Objet	2
Champ d'application	2
Article 1 Définitions	3
Article 2 Photographies et enregistrements.....	4
Article 3 Obligation de confidentialité	4
Article 4 Collecte et usage des renseignements personnels	4
Article 5 Gestion des renseignements confidentiels.....	4
Article 6 Conservation et destruction des renseignements confidentiels	5
Article 7 Divulgence de renseignements confidentiels à un tiers.....	6
Article 8 Communication des renseignements personnels à la personne concernée	6
Article 9 Manquement à l'obligation de confidentialité	7
Article 10 Recours	7
Article 11 Entrée en vigueur.....	7
Annexe 1 Accord de confidentialité – Membre du personnel	8
Annexe 2 Accord de confidentialité – Fournisseur de services.....	9
Annexe 3 Traitement des plaintes	11

OBJET

Le présent document tient lieu de politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels. Il précise les modalités d'application de celle-ci laquelle est fondée sur le principe que l'Auberge du cœur Le Baluchon respecte le droit à la vie privée de chacun et s'engage à protéger la confidentialité des renseignements recueillis par le personnel. La règle générale est la suivante : les renseignements confidentiels sont disponibles seulement aux personnes qui doivent y avoir accès dans l'exercice de leurs fonctions.

CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique au personnel, aux bénévoles et aux stagiaires de l'Auberge du cœur Le Baluchon.

Article 1. Définitions

À moins que le contexte ne s’y oppose, aux fins d’application de cette politique, les mots, termes et expressions dont la signification est déterminée dans le présent article ont le sens et l’application qui leur sont respectivement assignés ci-après.

Maison Le Baluchon – désigne l’Auberge du cœur Le Baluchon dont le nom légal est Maison Le Baluchon.

Personnel ou membre du personnel – désigne toute personne travaillant pour l’employeur moyennant rémunération y compris la direction. Toutefois, cette politique s’applique aux bénévoles et aux stagiaires non rémunérés.

Demandeur – désigne toute personne qui fournit des renseignements personnels à l’Auberge du cœur Le Baluchon ou qui consent à la cueillette de tels renseignements auprès d’un tiers par l’Auberge du cœur Le Baluchon pour obtenir de l’information menant à une admission ou non d’hébergement.

Hébergé – désigne toute personne (des jeunes âgés de 12 à 23 ans) en séjour ou ayant séjourné à l’Auberge du cœur Le Baluchon.

Donateur – désigne toute personne qui accorde un don en argent ou en nature à l’Auberge du cœur Le Baluchon.

Membre – désigne toute personne qui adhère à la mission et aux objectifs et qui en formule la demande conformément aux statuts et règlements.

Événement – désigne toute activité que l’Auberge du cœur Le Baluchon organise ou gère.

Publication – désigne toute publication produite par l’Auberge du cœur Le Baluchon ou à laquelle l’Auberge du cœur Le Baluchon contribue sous quelque forme ce soit (verbal, écrit, audio, vidéo, informatisé ou autre).

Renseignement personnel et confidentiel – désigne toute information fournie ou communiquée à l’Auberge du cœur Le Baluchon sous quelque support que ce soit qui permet de l’identifier ou qui concerne sa vie privée.

Incident de confidentialité – désigne tout accès non autorisé par la Loi ou par la hiérarchie à un renseignement personnel, à son utilisation ou à sa communication, de même que sa perte ou toute autre forme d’atteinte à sa protection.

Formulaire de plainte – désigne le document mis à la disposition de la personne plaignante.

Formulaire de signalement – désigne le document mis à la disposition du personnel afin d’informer la direction.

Registre des incidents de confidentialité – désigne l’ensemble des renseignements consignés sur des incidents déclarés.

Risque sérieux de préjudices – désigne le risque évalué à la suite d’un incident de confidentialité qui pourrait porter préjudice aux personnes concernées. Ce risque est analysé par la direction en collaboration avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels. Pour tout incident de confidentialité, la direction et la personne responsable de la protection des renseignements personnels évaluent la gravité du risque pour les personnes concernées en analysant la sensibilité des renseignements concernés, les conséquences appréhendées de leur utilisation et la probabilité qu’ils soient utilisés à des fins préjudiciables.

Article 2. Photographies et enregistrements

2.1 Toute personne a le choix d'être photographié ou non, ou d'être enregistré (audio/vidéo) ou non.

2.2 Les photographies ou les enregistrements, pris avec son consentement, qui permettent d'identifier un membre du personnel de l'Auberge du cœur Le Baluchon ne constituent pas un renseignement confidentiel relatif à cette personne.

Article 3. Obligation de confidentialité

3.1 Le personnel est tenu de signer une entente de confidentialité avant d'exercer leurs fonctions ou d'exécuter leurs mandats auprès de l'Auberge du cœur Le Baluchon (voir Annexe 1). L'obligation de confidentialité s'applique à la durée de la relation du personnel avec l'Auberge du cœur Le Baluchon et survit à la fin de cette relation.

3.2 Les tiers contractants ayant accès à des renseignements personnels sont tenus de signer un accord de confidentialité par lequel ils s'engagent à prendre les mesures requises pour assurer la protection et la confidentialité des renseignements personnels détenus par l'Auberge du cœur Le Baluchon (Annexe 2).

Article 4. Collecte et usage des renseignements personnels

4.1 L'Auberge du cœur Le Baluchon peut, au besoin, constituer un ou des dossiers contenant des renseignements personnels sur les membres du personnel. La constitution de tels dossiers a pour objet de :

- Tenir des coordonnées à jour;
- Documenter l'expérience de travail;
- Permettre la réalisation des tâches administratives requises ou permises par la Loi (impôt sur le revenu, assurances collectives, régime de retraite, etc.).

4.2 L'Auberge du cœur Le Baluchon peut, au besoin, constituer un ou des dossiers contenant des renseignements personnels concernant les personnes hébergées et les demandeurs. La constitution de tels dossiers a pour objet de permettre à l'Auberge du cœur Le Baluchon de fournir de l'hébergement.

4.3 L'Auberge du cœur Le Baluchon peut seulement recueillir les renseignements personnels qui sont nécessaires aux fins de tenue de dossier, et peut utiliser les renseignements personnels seulement à ces fins.

Article 5. Gestion des renseignements confidentiels

5.1 Le nom de la personne responsable de la protection des renseignements personnels ainsi que le moyen de la rejoindre sont publiés sur le site Internet de l'Auberge du cœur Le Baluchon. La direction et la personne responsable de la protection des renseignements personnels s'assurent de la tenue d'un registre des incidents de confidentialité.

5.2 La direction est autorisée à accéder à tout renseignement confidentiel que détient l'Auberge du cœur Le Baluchon. La personne responsable de la protection des renseignements personnels et les membres du personnel sont autorisés 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.

5.3 Pour l'application des lois, un incident de confidentialité correspond à tout accès, utilisation ou communication non autorisées par la loi d'un renseignement personnel, de même qu'à la perte d'un renseignement personnel ou tout autre atteinte à sa protection.

5.4 Lorsqu'un membre du personnel constate un incident de confidentialité, elle doit informer, avec diligence, la direction et la personne responsable de la protection des renseignements personnels. Le membre du personnel doit, pour ce faire, remplir le formulaire de signalement et l'acheminer ensuite à la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

- Le registre doit conserver les informations sur un incident de confidentialité pour une période minimale de 5 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).

5.5 La direction et la personne responsable de la protection des renseignements personnels peuvent consulter des membres du personnel afin de juger si l'incident présente un risque sérieux de préjudice. 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. La direction et la personne responsable de la protection des renseignements personnels, en collaboration avec les membres du personnel consultés, décident d'aviser la commission d'accès à l'information et les personnes concernées de tout incident présentant un risque sérieux de préjudice.

Article 6. Conservation et destruction des renseignements confidentiels

6.1 Le personnel ayant accès aux dossiers en vertu de l'article 5 s'obligent à :

- S'assurer que les renseignements confidentiels soient gardés à l'abri de tout dommage physique ou accès non autorisé.
- S'assurer que tous les documents électroniques qui comportent des renseignements confidentiels soient protégés par des mots de passe.
- Garder les renseignements confidentiels sous format papier dans des classeurs pouvant être verrouillés.

6.2 Les dossiers constitués en vertu de cette politique sont la propriété de l'Auberge du cœur Le Baluchon.

6.3 Les dossiers concernant le personnel, les hébergés et les demandeurs sont conservés par l'Auberge du cœur Le Baluchon.

6.5 La personne co-responsable de la protection des renseignements personnels est autorisée à détruire les renseignements personnels des jeunes lorsque les fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou utilisés sont accomplies et doit produire un registre avant de procéder à la destruction. Le registre des dossiers détruits comprend le nom, la date de naissance, la date d'arrivée et la date de départ. Ce registre doit être signé par la personne co-responsable, la conseillère clinique et la direction. La règle interne stipule que les renseignements personnels concernant les hébergés

sont détruits cinq (5) ans après la fin leur séjour en hébergement. Les renseignements personnels concernant les hébergés aux appartements supervisés sont détruits cinq (5) ans après leur séjour. La direction est responsable de la destruction des dossiers concernant le personnel. La date de destruction des dossiers peut être reporté à tout moment, au besoin.

6.6 Pour plus de certitude, les renseignements confidentiels concernant une personne ayant offert un témoignage, tels que son nom et ses coordonnées, sont détruits dès que possible après la publication ou la diffusion du témoignage, à moins que cette personne ait préalablement consenti à ce que les renseignements personnels le concernant soient conservés pour permettre à l'Auberge du cœur Le Baluchon de le contacter dans le futur. De plus, chaque utilisation du témoignage d'une personne doit être approuvée par celle-ci.

6.7 L'Auberge du cœur Le Baluchon est organisme de bienfaisance enregistré. À ce titre, la loi exige de conserver les informations reliées à l'émission de reçus pour fins d'impôt de ses donateurs pour une durée de six (6) ans. Les renseignements personnels sont préservés bien que les personnes puissent demander que leurs renseignements personnels soient détruits, désindexés ou anonymisés sauf les informations requises et prévues par la loi figurant aux reçus d'impôt.

Article 7. Divulgence de renseignements confidentiels à un tiers

7.1 Autre que dans les situations où la loi le requiert et sous réserve des autres dispositions du présent article 7, les renseignements personnels ne peuvent être divulgués qu'après l'obtention du consentement écrit, manifeste, libre et éclairé de la personne concernée ou du tuteur légal. Un tel consentement ne peut être donné que pour une fin spécifique et pour la durée nécessaire à la réalisation de cette dernière.

7.2 Les renseignements confidentiels peuvent être divulgués sans le consentement de la personne concernée si la vie, santé ou sécurité de celle-ci ou celle d'autrui est ou semble gravement menacée. La divulgation doit alors être effectuée de la façon la moins préjudiciable pour la personne concernée.

7.3 Tel que permis par la loi, l'Auberge du cœur Le Baluchon peut divulguer des renseignements confidentiels nécessaires à sa défense ou celle de son personnel contre toute réclamation ou poursuite intentée contre la corporation ou son personnel de la part d'un hébergé, d'un demandeur ou d'un membre du personnel ou de l'une de ses personnes héritières, liquidatrices testamentaires, ayants droit ou cessionnaires.

7.4 L'Auberge du cœur Le Baluchon ne vend pas son registre de membres à aucun organisme ou compagnie ni ne l'échange avec quiconque. Les renseignements personnels fournis demeurent confidentiels et sont conservés sous clé.

Article 8. Communication des renseignements personnels à la personne concernée

8.1 Sous réserve de l'article 8.2, les membres du personnel ont le droit de connaître les renseignements personnels que l'Auberge du cœur Le Baluchon a reçus, recueillis et conservés à leur sujet, d'avoir accès à de tels renseignements et de demander que des rectifications soient apportées à ceux-ci.

8.2 L'Auberge du cœur Le Baluchon doit restreindre l'accès aux renseignements personnels lorsque la loi le requiert ou lorsque la divulgation risque de révéler des renseignements confidentiels au sujet d'un tiers.

8.3 Une demande d'un membre du personnel en lien avec l'article 8.1 doit être traitée dans un délai maximal de 30 jours.

Article 9. Manquement à l'obligation de confidentialité

9.1 Un membre du personnel manque à l'obligation de confidentialité lorsque cette personne :

- Communiquer des renseignements personnels à des individus n'étant pas autorisés à y avoir accès;
- Discuter de renseignements confidentiels à l'intérieur ou à l'extérieur du Regroupement des auberges du cœur du Québec alors que des individus n'étant pas autorisés à avoir y accès sont susceptibles de les entendre;
- Laisser des renseignements confidentiels sur support papier ou informatique à la vue dans un endroit ou des individus n'étant pas autorisés à y avoir accès sont susceptibles de les voir;
- Faire défaut de suivre les dispositions de la présente politique.

Advenant un manquement à l'obligation de confidentialité, des mesures disciplinaires appropriées pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat de travail ou de toute autre relation avec l'Auberge du cœur Le Baluchon seront prises à l'égard de la partie contrevenante et des mesures correctives seront adoptées, au besoin, afin de prévenir qu'une telle situation ne se reproduise.

Article 10. Recours

10.1 S'il s'avère que les renseignements personnels d'une personne ont été utilisés de façon contraire à la disposition de cette politique, cette personne peut déposer une plainte auprès de la personne responsable de la protection des renseignements personnels ou auprès de la direction si la plainte concerne la personne responsable de la protection des renseignements personnels ou auprès du conseil d'administration si la plainte concerne la direction (Annexe 3).

10.2 Tel que prévu par la loi, la personne dont la plainte concerne une demande d'accès ou de rectification des renseignements personnels la concernant peut déposer sa plainte auprès de la commission d'accès à l'information pour l'examen du désaccord dans les trente (30) jours du refus de l'Auberge du cœur Le Baluchon d'accéder à sa demande ou de l'expiration du délai pour y répondre.

Article 11. Entrée en vigueur

La présente version de la Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels est en vigueur à partir de sa date d'adoption par le conseil d'administration jusqu'à sa révocation ou par l'adoption de modifications par le conseil d'administration.

ANNEXE 1

ACCORD DE CONFIDENTIALITÉ – MEMBRE DU PERSONNEL

Pendant la durée de mon implication auprès de Maison Le Baluchon et suite à la fin de mon implication, je m'engage et m'oblige à ne pas dévoiler ou divulguer à qui que ce soit, directement ou indirectement, tout renseignement personnel détenu par Maison Le Baluchon et auquel je pourrais avoir accès.

Un renseignement personnel représente notamment et sans limiter la généralité de ce qui précède :

- Le nom, l'origine ethnique, l'état civil et le niveau d'instruction;
- L'adresse électronique et les messages de courriel;
- L'âge et les dossiers médicaux,
- Les revenus, les renseignements bancaires et les déclarations de revenus;
- Le numéro d'assurance sociale (NAS) ou d'autres numéros d'identification;
- Des renseignements sur la vie privée d'une personne qui seraient susceptibles de permettre de l'identifier ou lui causer préjudice.

Je m'engage également à ne pas utiliser tout renseignement personnel pour des fins personnelles ou pour des fins autres que l'implication qui m'est requise par Maison Le Baluchon.

Nonobstant toute autre disposition du présent engagement, je ne serai pas en défaut en raison d'une divulgation de renseignement personnel, si je suis contraint par la loi de divulguer cette information pour autant que j'ai fait les meilleurs efforts pour aviser Maison Le Baluchon en temps opportun pour que Maison Le Baluchon puisse prendre les mesures appropriées afin d'empêcher cette divulgation s'il y avait lieu.

Je reconnais et accepte que mon obligation de confidentialité survit à la fin de mon emploi, stage ou bénévolat auprès Maison Le Baluchon.

Signé le : _____ à : _____

Pour l'organisme Nom en lettres moulées : Suzanne Demers, directrice

Signature : _____

Pour le membre du personnel Nom en lettres moulées : _____

Signature : _____

ANNEXE 2

ACCORD DE CONFIDENTIALITÉ – FOURNISSEUR DE SERVICES

DEFINITIONS

Partie Émettrice – désigne la partie qui communique des informations confidentielles à l'autre partie.

Partie Bénéficiaire – désigne la partie qui reçoit les informations confidentielles de l'autre partie.

Les Parties vont s'échanger des documents, données, dans le cadre de _____ ci-après désignés globalement « les informations ».

CONFIDENTIALITÉ

La Partie Bénéficiaire s'engage à garder strictement confidentiel et à ne pas divulguer ou communiquer à des tiers, par quelque moyen que ce soit, les informations qui lui seront transmises par la Partie Émettrice ou auxquelles elle aura accès à l'occasion de l'exécution du présent accord.

La Partie Bénéficiaire prendra toutes les mesures nécessaires pour préserver le caractère confidentiel des informations. Ces mesures ne pourront pas être inférieures à celles prises par elle pour la protection de ses propres informations confidentielles.

La Partie Bénéficiaire s'engage à ne communiquer lesdites informations qu'aux membres de son personnel appelés à en prendre connaissance et à les utiliser. Toutefois, la Partie Bénéficiaire pourra communiquer les informations à ses sous-traitants qui pourraient avoir à participer au projet susmentionné après accord préalable, écrit et exprès de la Partie Émettrice.

La Partie Bénéficiaire s'engage à prendre toutes les dispositions pour que ses employés et sous-traitants, selon l'article 2.3 du présent accord, traitent lesdites informations conformément aux dispositions de confidentialité et d'utilisation du présent accord.

UTILISATION DES INFORMATIONS

Les informations obtenues par la Partie Bénéficiaire ne pourront être utilisées que pour l'exécution de l'objet du présent accord, visé au préambule. Toute autre utilisation sera soumise à l'autorisation préalable et écrite de la Partie Émettrice.

EXCEPTIONS

Toutefois, les dispositions prévues au présent accord ne s'appliqueront pas aux informations pour lesquelles la Partie Bénéficiaire pourra prouver :

- Qu'elle les possédait avant la date de communication par la Partie Émettrice, ou
- Que ces informations étaient du domaine public avant la date de communication par la Partie Émettrice ou qu'elles y sont entrées par la suite sans qu'une faute puisse être imputée à la Partie Bénéficiaire.

DURÉE

Le présent accord prend effet le _____ et demeure en vigueur jusqu'à avis contraire.

Les dispositions de confidentialité prévues au présent accord s'appliqueront pendant toute la durée de celui-ci et pendant cinq (5) ans après son échéance ou sa résiliation quelle qu'en soit la cause.

Signé le : _____ à : _____

Pour l'organisme Nom en lettres moulées : _____

Signature : _____

Pour le fournisseur de services Nom en lettres moulées : _____

Signature : _____

ANNEXE 3

TRAITEMENT DES PLAINTES

Le processus traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par l'Auberge du cœur Le Baluchon. Il a également pour objectif d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction. Les informations qui suivent encadrent donc la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'équité, d'écoute et d'amélioration continue.

RESPONSABLES

Les responsables de l'application de la politique sont Audrey Sawyer, responsable de la protection des renseignements personnels et Suzanne Demers, directrice. Leurs principales fonctions pour le traitement des plaintes sont:

- Veiller à l'application de la présente politique;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant;
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant;
- Répondre au plaignant.

Pour communiquer avec les co-responsables, il est possible de le faire par courriel à l'adresse info@maisonlebaluchon.org ou par téléphone au 450 773-8818.

PLAINTÉ

Une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard de l'Auberge du cœur Le Baluchon par une personne qui s'estime lésée;
- Un préjudice subi à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de l'Auberge du cœur Le Baluchon et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un hébergé ou un demandeur.

FORMULAIRE

L'Auberge du cœur Le Baluchon fournit un formulaire de plainte. La demande pour l'obtenir doit être adressée par téléphone en communiquant avec Audrey Sawyer, co-responsable de la protection des renseignements personnels au 450 773-8818.

RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

La personne qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

Case postale 653, St-Hyacinthe, Québec, J2S 7P5

La communication doit indiquer les éléments suivants:

Prénom et nom; adresse complète; numéro de téléphone; courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant; qualité du plaignant : *En tant qu'hébergé; En tant que Tuteur ou titulaire de l'autorité parentale* et les motifs de la plainte.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Le membre du personnel saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, aux responsables. Le membre du personnel qui reçoit une plainte verbale doit informer la personne plaignante du processus de traitement des plaintes et l'inviter à faire parvenir sa plainte par écrit.

La responsable doit accuser réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception. L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

Une description de la plainte reçue, précisant le reproche, le préjudice ou la mesure correctrice demandée; le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;

Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle la personne plaignante doit répondre dans un délai fixé, soit cinq (5) jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée.

CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct et comporte les éléments suivants :

- La plainte écrite;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte;
- La réponse finale au plaignant écrite et motivée.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les cinq (5) jours ouvrables de sa réception. Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les trente (30) jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, la personne plaignante doit être informée des motifs du retard et des démarches de l'Auberge du coeur Le Baluchon à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise. Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, la responsable de la protection des renseignements personnels doit transmettre à la personne plaignante une réponse finale, écrite et motivée.