

# Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels

Approuvée par le conseil d'administration le 25 septembre 2023

Personne à contacter

**Julie Gravel**

*Directrice générale de L'Antr'Aidant*

Responsable de la sécurité  
des renseignements personnels

# Avant-propos

La présente politique traite de la gestion et de la protection des informations jugées confidentielles à l'intérieur de L'Antr'Aidant. Elle traite notamment des renseignements concernant ses membres en règle, les membres du conseil d'administration, les membres du personnel et les bénévoles.

Elle s'applique aux relations entre toutes personnes qu'elles soient administratrices, donatrices, membres du personnel, bénévoles, membres, partenaires ainsi qu'à toutes les autres personnes travaillant ou étant présentes dans les différents locaux de L'Antr'Aidant qu'elles soient homme ou femme.

Elle poursuit les objectifs suivants :

- Assurer le respect de la vie privée des personnes et la sécurité des informations personnelles détenues par L'Antr'Aidant autant physiquement qu'électroniquement;
- Se doter de balises concernant les échanges d'informations tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des locaux de l'organisme.

## Contexte

Dans un contexte où de nouvelles dispositions entrent en vigueur afin de baliser la protection des renseignements personnels et la vie privée (Loi 25), L'Antr'Aidant souhaite réviser sa politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels dans l'objectif de se maintenir à jour et de protéger la vie privée et l'intégrité de toute personne en lien avec son organisation.

---

Note importante : à chaque fois que nous lirons l'équipe de L'Antr'Aidant dans ce présent document, il est important de noter que le terme équipe est désigné pour énoncer les employés, l'équipe de gestion et d'intervention, les stagiaires, les membres du C.A ainsi que les bénévoles.

# Table des matières

Avant-propos.....	2
Contexte .....	2
Définitions.....	4
Engagement de l'équipe de L'Antr'Aidant.....	4
Concrètement.....	4
Normes de discrétion .....	4
Normes de confidentialité .....	5
Normes d'échange d'information, tenue de dossier et mesures de sécurité .....	5
Échanges d'informations à l'extérieur de l'équipe de L'Antr'Aidant .....	5
Échanges d'informations au sein de l'équipe de L'Antr'Aidant .....	5
Règles à respecter concernant la tenue de dossier .....	6
Mesures de sécurité pour limiter l'accès à l'information.....	6
Procédures de conservation et de destruction des dossiers confidentiels.....	7
Droits des personnes.....	7
Modalités d'application.....	7
Processus de plainte .....	8
Politique de traitement de plainte.....	8
Procédures de traitement des plaintes.....	9
Entrée en vigueur.....	12
Personne ressource .....	12

# Définitions

**Renseignements personnels** : tout renseignement qui concerne une personne physique et permet directement ou indirectement, de l'identifier.

**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.

## Engagement de l'équipe de L'Antr'Aidant

L'équipe de L'Antr'Aidant s'engage à respecter les principes de :

**Consentement** - L'équipe de L'Antr'Aidant s'engage à recueillir vos informations personnelles seulement si vous lui en donnez la permission via une fiche de consentement.

**Responsabilité** - L'équipe de L'Antr'Aidant assume la responsabilité de la trajectoire des informations que vous lui remettez et s'engage à les traiter par des méthodes qui en protégeront la confidentialité.

**Transparence** - L'équipe de L'Antr'Aidant s'engage à agir en toute transparence dans la gestion de vos renseignements personnels en vous informant de sa politique, en vous faisant signer une fiche de consentement et en s'engageant à vous aviser dans le cas où un incident de confidentialité venait à survenir.

### Concrètement

L'équipe de L'Antr'Aidant s'engage à :

- Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus;
- Mettre en place des mécanismes 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 de ses valeurs.

## Normes de discrétion

Toute personne qui, au sein de l'équipe de L'Antr'Aidant, a des échanges qui ne sont pas liés à l'exercice de leurs fonctions doit agir avec discrétion. De ce fait, elle doit :

- 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.

## Normes de confidentialité

Toute personne à l'intérieur de l'équipe de L'Antr'Aidant, qui obtient des informations confidentielles 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.

## Normes d'échange d'information, tenue de dossier et mesures de sécurité

### Échanges d'informations à l'extérieur de l'équipe de L'Antr'Aidant

Le conseil d'administration, la direction, les bénévoles et les employéEs ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à L'Antr'Aidant, avec des personnes extérieures ou non concernées.

Si cela est impossible, s'assurer de ne pas identifier la personne concernée et d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité.

Si tel est le cas, s'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne soient pas entendues par d'autres personnes.

### Échanges d'informations au sein de l'équipe de L'Antr'Aidant

L'équipe de L'Antr'aidant s'engage à :

- Limiter les échanges d'informations aux intervenantEs lors de réunion d'équipe et à les faire 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 soient pas entendues par d'autres personnes.

## Règles à respecter concernant la tenue de dossier

Le dossier sert à noter l'information confidentielle associée à la demande d'accompagnement de la personne proche aidante désirant participer au processus d'accompagnement proposé par l'intervenante psychosociale et nourri par la relation intervenante-personne proche aidante.

Le dossier contient des informations vraies, pertinentes, sans commentaires personnels ou perceptions susceptibles de porter préjudice à la personne proche aidante.

Aucun renseignement personnel contenu dans le dossier ne peut être communiqué à un tiers sans le consentement de la personne proche aidante.

L'Antr'Aidant est imputable des informations colligées et rédigées dans le dossier et se veut irréprochable à ce niveau.

Le dossier est détruit après cinq années d'inactivité.

## 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.
- Conserver les dossiers fermés en un lieu sûr dans le respect des normes de l'équipe de L'Antr'Aidant.

### Classeurs

- Sécuriser les classeurs contenant les dossiers des membres et des employéEs ainsi que ceux contenant des renseignements personnels, 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 le mot de passe (serveur, ordinateur, boîte vocale ou autre) au besoin;
- Veiller à sécuriser le système informatique;
- Veiller à sécuriser le site web;
- Veiller au plan de contingence : signaler les incidents de confidentialité à la commission d'accès à l'information du Québec.

## Procédures de conservation et de destruction des dossiers confidentiels

L'équipe de L'Antr'Aidant tient à respecter le droit à la désindexation des personnes qui sont liées de près ou de loin à son instance. De ce fait, toute personne qui en fait la demande peut s'acquérir du droit à l'oubli et voir toutes ses informations personnelles effacées du système informatique et physique de L'Antr'Aidant

De plus, l'équipe de L'Antr'Aidant s'engage à :

- Identifier une date de péremption (durée de conservation) d'informations personnelles qui s'avèreraient inutiles dans le temps;
- S'assurer que les dossiers fermés sont déchetés par un membre de l'équipe de travail ou du conseil d'administration à la fin de la période de conservation;
- Détruire tout autre document confidentiel de la même manière.

## Droits des personnes

**Portabilité** - Toute personne dont des renseignements personnels sont détenus par l'équipe de L'Antr'Aidant est en droit de demander de les consulter dans un délai raisonnable et ce, dans un format usuel.

**Désindexation** - Toute personne qui en fait la demande peut s'acquérir du droit à l'oubli et voir toutes ses informations personnelles effacées du système informatique et physique de L'Antr'Aidant.

## Modalités d'application

La direction de L'Antr'Aidant est responsable de la mise en œuvre et de l'application de la politique de confidentialité.

Les administrateurs/administratrices, la direction/coordination, les employéEs et les bénévoles 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 direction ou la coordination, c'est le conseil d'administration qui doit intervenir.

Si un administrateur, un employé ou un bénévole a divulgué une information confidentielle, l'autorité compétente lui impose une sanction conforme aux politiques et règlements de l'équipe de L'Antr'Aidant. La sanction peut aller de la réprimande à l'exclusion.

# Processus de plainte

L'équipe de L'Antr'Aidant s'engage à nommer une personne responsable pour toute question relative à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels. Le nom de cette personne sera affiché sur le site web de l'organisme. Toute plainte pourra être acheminée à cette personne et sera traitée selon la procédure prévue à cet effet.

## 1. Politique de traitement de plainte

### 1.1 Processus de traitement des plaintes

Toute plainte doit être formulée en vertu soit de la Politique de confidentialité des renseignements personnels ou soit sur l'Énoncé de déontologie de l'équipe de L'Antr'Aidant :

- 1.1.1. Toute personne exprimant une insatisfaction à l'égard d'un service rendu ou d'un dossier constitué à L'Antr'Aidant peut déposer une plainte à la coordonnatrice à l'intervention, à la direction générale ou au Conseil d'administration de l'organisme.
- 1.1.2. Si la plainte est adressée à la directrice générale adjointe ou à la coordonnatrice à l'intervention, elles ont l'obligation d'en informer la direction générale dans les **24 heures** ;
- 1.1.3. La durée de traitement d'une plainte **ne doit pas excéder soixante (60) jours ouvrables** ;
- 1.1.4. Une plainte peut être formulée verbalement à un membre de l'équipe de L'Antr'Aidant. Dans une telle situation, il peut tenter de répondre à l'insatisfaction soumise et de résoudre la plainte si cette dernière est de nature mineure (exemple : délai de rappel, incompréhension d'un besoin, etc.). Toutefois, s'il ne réussit pas à rétablir le climat de confiance avec la personne proche aidante, le membre de l'équipe de L'Antr'Aidant doit expliquer le processus pour déposer une plainte auprès de la direction générale. À ce moment, elle doit acheminer par la poste ou par courriel, la documentation pour formuler la plainte écrite à directrice générale, à la direction générale ou au Conseil d'administration à L'Antr'Aidant.
- 1.1.5. Toute plainte doit faire état des éléments suivants :
  - Nom et coordonnées de la plaignante ;
  - Nom et coordonnées du membre de l'équipe de L'Antr'Aidant visé par la plainte ;
  - La nature de la plainte ;
  - La description du manque, de la faute ou de l'irrégularité alléguée ;
  - Date où l'événement s'est produit ;
  - Le redressement souhaité ;
  - La signature de la plaignante ;
  - La date.
- 1.1.6. En tout temps, la direction générale adjointe, la direction générale et le Conseil d'administration peuvent réaliser des enquêtes et entendre les plaignants, le membre de l'équipe visé par la plainte et toute autre personne dont le témoignage pourrait être utile pour résoudre la plainte ;
- 1.1.7. Dans certaines circonstances, la coordonnatrice à l'intervention, la direction générale ou le Conseil d'administration peuvent solliciter l'aide de ressources spécialisées s'ils le jugent nécessaire ;

- 1.1.8. Toute décision prise, toute recommandation émise, par la direction générale adjointe, la direction générale ou le conseil d'administration doit être conforme à la Politique de confidentialité des renseignements personnels et à l'Énoncé de déontologie des membres de l'équipe de L'Antr'Aidant ainsi qu'à la Politique de traitement d'incident ou de plainte à L'Antr'Aidant.

## 2. Procédures de traitement des plaintes

- 2.1 Sur réception d'une plainte, la direction générale adjointe, la direction générale ou le Conseil d'administration devra mesurer le potentiel de conflits d'intérêts en regard des personnes mises en causes par la plainte ;
- 2.2 Un dossier est constitué pour chaque plainte formulée auprès de la coordonnatrice à l'intervention, de la direction générale et du Conseil d'administration. Ce dossier doit contenir tous les documents donnés, utilisés et communiqués par la plaignante. Le contenu de ce dossier doit être traité en toute confidentialité ;
- 2.3 Un accusé de réception doit être expédié à la plaignante dans un délai de **cinq (5) jours ouvrables par écrit ou par courriel** ;
- 2.4 Dans un délai de **dix (10) jours ouvrables** suivant l'envoi de l'accusé de réception de la plainte, la coordonnatrice à l'intervention, la direction générale ou le Conseil d'administration envoient un rapport préliminaire à la plaignante et à l'instance hiérarchique à L'Antr'Aidant visé par la plainte incluant le membre de l'équipe impliquée directement par celle-ci. Ce rapport préliminaire doit inclure les renseignements suivants :
- Date de réception de la plainte ;
  - Durée de traitement ;
  - Nature de la plainte ;
  - Résumé du manque, de la faute ou de l'irrégularité allégué qui fait l'objet de la plainte;
  - Date où le manque, la faute ou l'irrégularité allégué a été commis et date à laquelle ce manque, cette faute ou cette irrégularité allégué a été constaté ;
  - Signature de la direction générale adjointe, de la directrice générale ou de la présidence du Conseil d'administration ;
  - Copie de la plainte écrite initiale.
- 2.5 Il est donné à la personne visée par la plainte, de formuler une réponse écrite ou verbale aux éléments de la plainte afin de faire valoir sa version des faits. Une telle réponse écrite devra être soumise à la coordonnatrice à l'intervention, la directrice ou le Conseil d'administration (instance hiérarchique concernée par le motif de la plainte) dans les **dix (10) jours ouvrables** suivant la réception du rapport préliminaire.
- 2.6 La directrice générale adjointe, accompagnée par la direction générale et/ou le Conseil d'administration est responsable de déterminer :
- 2.6.1. Le bien-fondé de la plainte (des actions correctives pourraient être recommandées même dans le cas où une plainte serait jugée non-fondée) ;

- 2.6.2. L'action corrective (y compris toute mesure disciplinaire) qui serait appropriée pour éliminer de façon durable le manque, la faute ou l'irrégularité, le cas échéant ;
- 2.6.3. La personne (la direction générale adjointe, la direction générale ou la présidence du Conseil d'administration ou autre personne déterminée par elles) qui devrait appliquer cette action, s'il y a lieu;
- 2.6.4. La personne (la direction générale adjointe, la direction générale ou la présidence du Conseil d'administration ou autre personne déterminée par elles) qui devrait assurer le suivi de l'action, le cas échéant ;
- 2.6.5. Le délai recommandé pour l'appliquer, le cas échéant.

2.7 Dans son rapport final visé par la plainte à L'Antr'Aidant, la coordonnatrice à l'intervention, la direction générale ou le conseil d'administration doit indiquer, dans un premier temps, s'il a jugé la plainte comme étant fondée ou non fondée.

2.7.1 Si la plainte a été jugée non-fondée, la direction générale adjointe, la direction générale ou le conseil d'administration documentera par écrit les raisons qui ont mené à cette décision. Il pourrait aussi, selon la nature de la plainte initiale, faire des recommandations visées par la plainte ou encore des recommandations de nature transversale afin d'éviter que la situation ayant fait l'objet de la plainte initiale ne se reproduise.

2.7.2 Si la plainte a été jugée comme fondée, la coordonnatrice à l'intervention, la direction générale ou le conseil d'administration :

- Documente les motifs au soutien de sa décision ;
- Recommande les actions correctives (y compris les mesures disciplinaires) qu'il juge nécessaires, le cas échéant ;
- Recommande la personne qui devra appliquer l'action et les mécanismes de suivis des actions correctives (y compris les mesures disciplinaires), le cas échéant ;
- Recommande le délai d'application des actions correctives, s'il y a lieu.

2.8. **Cinq (5) jours ouvrables** après l'envoi de son rapport final, la direction générale ou le conseil d'administration prend rendez-vous, par quelque moyen technologique, avec l'intervenante psychosociale concernée par la plainte (ou la coordonnatrice à l'intervention, la direction générale visée par la plainte) afin de prendre acte de la décision finale de l'employeur concernant:

- Les actions correctives, incluant les mesures disciplinaires, qui seront appliquées;
- La personne qui appliquera les actions correctives;
- Les mécanismes de suivis qui seront déployés pour assurer le suivi des actions correctives;
- Le délai d'application des actions correctives.

De plus, lors de cette rencontre, la direction générale ou la présidence du Conseil d'administration à L'Antr'Aidant, conviennent d'un rendez-vous avec la personne visée par la plainte, par quelque moyen technologique, au terme du délai d'application des actions correctives afin d'évaluer l'atteinte des résultats souhaités.

- 2.9.** Le membre de l'équipe de L'Antr'Aidant visé par la plainte, le cas échéant, est informé par sa direction générale des conclusions, des motifs au soutien de sa décision et des actions correctives imposées à son égard par sa direction générale, dans la mesure applicable.
- 2.10** La direction générale adjointe à l'intervention visée par la plainte, le cas échéant, est informée par sa direction générale des conclusions, des motifs au soutien de sa décision et des actions correctives imposées à son égard par sa direction générale, dans la mesure applicable.
- 2.11** La direction générale visée par la plainte, le cas échéant, est informée par sa présidence des conclusions du Conseil d'administration, des motifs au soutien de sa décision et des actions correctives imposées à son égard par son conseil d'administration, dans la mesure applicable.
- 2.12** Eu égard aux mesures disciplinaires, la direction générale et le conseil d'administration observe la gradation des mesures disciplinaires suivante dans ses recommandations :
- a) Un avertissement écrit ;
  - b) Deux avertissements écrit ;
  - c) Trois avertissements écrit
  - d) Suspension sans solde d'une journée ;
  - e) Suspension sans solde de deux journées ;
  - f) Congédiement.

Toutefois, il est de la prérogative de la direction générale ou du Conseil d'administration de suggérer une mesure disciplinaire différente ou de sauter une ou plusieurs étapes de la gradation des mesures disciplinaires à la lumière de la sévérité de la faute avérée.

- 2.13** Les actions correctives (y compris les mesures disciplinaires) prescrites par la direction générale ou par la présidence du conseil d'administration à L'Antr'Aidant visé, si la direction générale est impliquée dans la plainte, le cas échéant, sont mises en œuvre.
- 2.14** Dans le respect de toutes les lois applicables, la direction générale ou le Conseil d'administration à L'Antr'Aidant informe par écrit la plaignante du traitement qui a été fait de sa plainte une fois que les actions correctives, le cas échéant, ont été appliquées par L'Antr'Aidant.
- 2.15** Toute personne insatisfaite du traitement de sa plainte peut exercer un dernier recours en rédigeant une demande au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et des services sociaux des Laurentides.

## Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 25 septembre 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 L'Antr'aidant.

## Personne ressource

Julie Gravel

Responsable de la sécurité des renseignements personnels

579-888-0211 p.01

[Julie.gravel@lantraidant.com](mailto:Julie.gravel@lantraidant.com)