



Politique de confidentialité
et de protection des renseignements personnels

Avant propos

La présente politique traite de la gestion et de la protection des informations jugées confidentielles à l'intérieur de Palliacco. Elle traite notamment des renseignements concernant ses membres en règle.

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 Palliacco.

Elle poursuit les objectifs suivants:

- Assurer le respect de la vie privée des personnes et la sécurité des informations personnelles détenues par Palliacco 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.

Toute personne faisant appel à Palliacco accepte que ses renseignements personnels puissent être recueillis, utilisés, traités, divulgués conformément aux conditions décrites dans la présente politique.

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), Palliacco 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.

Le respect de la vie privée demeure une priorité fondamentale pour Palliacco.

Responsable de la protection des renseignements personnels

Pour toutes questions relatives à la protection des renseignements personnels, le demandeur doit s'adresser au responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées suivantes :

Mme Chantal Roy, Directrice générale
2280, rue Labelle, Mont-Tremblant, QC, J8E 1T8
Tél : 819-717-9646 | Tél : sans frais : 1-855-717-9646
Courriel : direction@palliacco.org

SOMMAIRE

DÉFINITIONS	1
ENGAGEMENTS	1
NORMES DE DISCRÉTION	1
NORMES DE CONFIDENTIALITÉ	1
NORMES D'ÉCHANGE D'INFORMATION DE TENUE DE DOSSIER	2
MESURES DE SÉCURITÉ	2
PROCÉDURES DE CONSERVATION ET DE DESTRUCTION	3
DROITS DES PERSONNES	3
MODALITÉS D'APPLICATION	3
PROCESSUS DE PLAINTE	4
ENTRÉE EN VIGUEUR	4

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 des activités de Palliacco.

Engagements de Palliacco

Palliacco s'engage à respecter les principes de :

Consentement - Palliacco s'engage à recueillir des informations personnelles seulement si la personne concernée lui en donne la permission via une fiche de consentement ou via un consentement verbal (à tous les clients qui ouvrent un dossier par téléphone).

Responsabilité - Palliacco assume la responsabilité du traitement et de l'utilisation des informations qui lui sont remises et s'engage à mettre en place des méthodes qui en protégeront la confidentialité.

Transparence - Palliacco s'engage à agir en toute transparence dans la gestion des renseignements personnels en informant les personnes de sa politique, en faisant signer un formulaire de consentement ou via un consentement verbal (à tous les clients qui ouvrent un dossier par téléphone) et en s'engageant à aviser les personnes concernées, dans le cas où un incident de confidentialité venait à survenir.

Concrètement Palliacco 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 Palliacco, 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 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 Palliacco, 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 employéEs 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 de tenue de dossier

Échange d'information à l'extérieur de Palliacco

Le conseil d'administration, la direction, les bénévoles et les employéEs ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à Palliacco 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.

Échange d'information au sein de Palliacco

Palliacco s'engage à :

- Limiter l'échange d'information aux employéEs lors de réunions 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

Palliacco s'engage à :

- 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 observée par l'employéE.

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.
- Conserver les dossiers fermés en un lieu sûr dans le respect des normes de Palliacco.

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

Palliacco tient à respecter le droit à l'anonymisation 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'enquérir du droit à l'oubli et voir toutes ses informations personnelles effacées du système informatique et physique de Palliacco.

De plus, Palliacco s'engage à :

- Identifier une date de péremption (durée de conservation) des informations personnelles qui s'avèreraient inutiles dans le temps;

Durée de conservation

La durée de conservation pour chacune de ces catégories a été établie de la façon suivante :

- EmployéEs de l'organisme et contractuels :
 - 7 ans après la fin d'emploi ;
 - Exception : les dossiers des employéEs ayant fait l'objet de réclamation de tout ordre doivent être conservés à vie.
 - Membres du conseil d'administration :
 - 7 ans après la fin du mandat ;
 - Exception : les procès-verbaux où les noms sont inscrits doivent être conservés à vie.
 - Bénévoles : 7 ans après la fin du bénévolat ;
 - Donateurs : 7 ans après la fin de la donation ;
 - Clients : 10 ans après la fin du dernier service rendu.
- S'assurer que les dossiers fermés sont déchiquetés par un membre de l'équipe de travail ou du conseil d'administration à la fin de la période de conservation;
 - Les renseignements personnels numériques sont totalement supprimés des appareils, serveurs et outils infonuagiques.

Droits des personnes

Droit d'accès - Toute personne dont les renseignements personnels sont détenus par Palliacco est en droit de demander de les consulter dans un délai raisonnable et ce, dans le format dans lequel ces renseignements ont été recueillis.

Anonymisation - 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 Palliacco.

Modalités d'application

La direction de Palliacco est responsable de la mise en œuvre et de l'application de la politique de confidentialité. Les administrateurs, la direction, 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, 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 Palliacco. La sanction peut aller de la réprimande à l'exclusion.

Processus de plainte

Palliaccio 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 devra être acheminée à Mme Chantal Roy, directrice générale et sera traitée selon la procédure prévue à cet effet.

Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 18 juillet 2025 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 Palliaccio.