



Brise le silence. On est là. On te croit.

# **NORMES DE CONFIDENTIALITÉ**

## **du CALACS de l'Est du BSL**

### **LOI 25**

**12/02/2024**

## NORMES DE CONFIDENTIALITÉ du CALACS de l'Est du BSL – LOI 25

Personne responsable de la politique de confidentialité du CALACS de l'Est du BSL :

**Marie-Claude Saindon**

Co coordonnatrice à l'accompagnement et à l'administration

Toute personne à l'intérieur du CALACS de l'Est du BSL qui obtient des renseignements personnels 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 intervenant·e·s puissent échanger certaines informations pour une meilleure intervention. Dans ce cas, les personnes concernées doivent aussi garder la confidentialité des informations échangées ;
- Où il est essentiel que l'intervenant·e assure le développement et la protection d'un individu âgé de moins de 18 ans en déposant un signalement à la Direction de la protection de la jeunesse (voir annexe)
- Où l'intervenant·e craint, de façon raisonnable, pour la sécurité immédiate de l'individu ou d'autrui.

Aucune disposition de la présente norme ne doit être interprétée comme interdisant de fournir de bonne foi des informations à un organisme réglementaire, gouvernemental ou chargé de l'application de la loi, conformément aux lois applicables.

## NORMES APPLICABLES AUX TRAVAILLEUREUSES

Toute personne employée du CALACS de l'Est du BSL doit respecter les normes suivantes.

### Échanges d'informations à l'extérieur du CALACS de l'Est du BSL.

- Ne pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à l'organisme cités dans cette politique avec des personnes extérieures ou non concernées, sauf si cela est nécessaire pour réaliser une intervention. Dans une telle situation, il faut :
  - 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.

### Échanges d'informations entre le CALACS de l'Est du BSL et d'autres ressources externes.

- Favoriser les échanges d'informations entre intervenant·e·s lors de réunions d'équipe et dans un endroit sécurisé (p.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.

### Règles à respecter concernant la tenue de dossiers

- N'inscrire au dossier que des informations vraies, pertinentes et nécessaires ;
- N'inscrire au dossier que des notes permettant d'avoir une vue d'ensemble sur le suivi, et le détruire à la fin de chaque suivi ;
- Aucune note complète ponctuelle n'est mise au dossier.

### Bureaux

- Tous les documents d'intervention pouvant contenir des informations sensibles se doivent d'être rangés dans un espace fermé et verrouillé ;

- Hors des heures d'ouverture de l'organisme, les portes principales extérieures sont verrouillées.

## Télétravail

- L'employé·e en télétravail a les mêmes obligations que l'employé·e dans les locaux de l'organisme relativement à : l'accès, la protection et la sécurité de l'information et des renseignements confidentiels et la confidentialité des échanges dans le cadre du travail.

## Classeurs

- Fermer et verrouiller les classeurs contenant les dossiers des membres, des client·e·s et des employé·e·s ainsi que ceux contenant des renseignements personnels, en dehors des heures de bureau ou en l'absence de leurs responsables.

## Ordinateurs

- Verrouiller les écrans d'ordinateur à l'heure du dîner ou en cas d'absence ;
- S'assurer que tous les documents soient déposés au fur et à mesure dans notre serveur. Aucun document sensible ne doit être enregistré directement sur les ordinateurs.

## Base de données

- Aucun renseignement concis dans la base de données ne peut être vendu, échangé ou remis à un autre individu ;
- Verrouiller l'accès à la base de données en cas d'absence ;
- Modifier périodiquement les mots de passe en lien avec la base de données.

*Toutes compagnies externes, incluant les employé·e·s de celles-ci, liées de quelque façon à la gestion de la plateforme numérique sont soumises aux mêmes normes de confidentialité.*

## Procédures de conservation et de destruction des dossiers confidentiels papier

- Conserver les dossiers fermés en un lieu sûr dans le respect des normes du CALACS de l'Est du BSL durant une période de cinq ans ;

- S'assurer que les dossiers fermés sont déchiquetés par deux travailleureuses en poste à la fin de la période de conservation ;
- Détruire tous les autres documents confidentiels de la même manière ;
- Conserver les renseignements personnels sur les donateurs confirmés ou potentiels aussi longtemps que l'exigent la loi ou les fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

Lorsque ces renseignements ne seront plus nécessaires, la personne adjointe administrative prendra des mesures raisonnables pour les supprimer.

### Base de données

- Conserver les informations personnelles sur la base de données gérée et protégée par CALACS de l'Est du BSL ;
- S'assurer que les dossiers fermés sont archivés sur la base de données de façon sécurisée à la fin de la période de conservation ;

## NORMES APPLICABLES AUX MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

### Échanges d'informations à l'extérieur du CALACS de l'Est du BSL

- Les membres du conseil d'accompagnement (CA) ne doivent pas discuter des dossiers, de personnes ou de décisions propres au CALACS de l'Est du BSL avec des personnes extérieures à l'organisation 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.

### Échanges d'informations au sein de l'organisme communautaire

- Limiter les échanges d'informations sur les dossiers, les personnes ou les décisions lors des réunions du conseil d'accompagnement (CA) ;
- Éviter de discuter, entre membres du conseil d'accompagnement (CA) des personnes, des dossiers ou des décisions en dehors de ces moments, et même à l'extérieur des rencontres. Si cela est impossible, s'assurer de ne pas identifier la personne concernée et d'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.

### Réunions et procès-verbaux (conseil d'accompagnement, assemblée générale annuelle)

- Les résolutions adoptées en réunion doivent rester confidentielles à moins d'avoir contrepartie jugé à l'unanimité par les membres du conseil en poste.

## NORMES APPLICABLES AUX INDIVIDUS EN SUIVI INTERNE

- Limiter les échanges d'informations avec les travailleureuses;
- Éviter de partager le contenu des rencontres sur les médias sociaux ou toute autre plateforme de partage ;
- Les intervenant·e·s sont tenu·es de garder leurs échanges confidentiels, et il en est de même pour la personne en suivi au sein de l'organisme ;
- S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes ;
- S'assurer d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité.

## NORMES APPLICABLES AUX MEMBRES ET AUX BÉNÉVOLES

- Limiter les échanges d'informations :
- Avec les travailleureuses concernées ou les personnes à la coordination;
- Entre membres et bénévoles, si cela est vraiment nécessaire ;
- S'assurer d'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.

## NORMES APPLICABLES AUX DONATEURS

Le CALACS de l'Est du BSL accorde énormément d'importance à la confiance envers les donateurs qui décident de l'appuyer. Par conséquent, le Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel fait de son mieux pour limiter la collecte et l'utilisation des renseignements personnels de ses donateurs et pour en protéger la confidentialité.

Toutes les informations personnelles recueillies par l'entremise de l'organisme ciblé par cette politique sur un donateur (qu'il soit confirmé ou potentiel) restent confidentielles.

CALACS de l'Est du BSL 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 le sache et y consente.

CALACS de l'Est du BSL 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·e avocat·e qui représente CALACS de l'Est du BSL 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 et 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.

Dans le cadre d'échanges avec un organisme réputé, le CALACS de l'Est du BSL peut fournir seulement le nom et l'adresse d'un donateur, sauf si le donateur a refusé que ses renseignements personnels soient transmis à d'autres organismes, ce qu'il peut faire en cochant la case appropriée sur le formulaire de don, ou sur tout autre document.

Au cas où le donateur qui, auparavant, a accepté que CALACS de l'Est du BSL transmette certains renseignements personnels à d'autres organismes décide de ne plus le faire, il doit informer la personne à la coordination à l'accompagnement et à l'administration en poste par écrit. Dans ce cas, cette personne fera en sorte de soumettre la liste des organismes avec lesquels ont déjà été échangés les renseignements concernant le donateur en question.

Un donateur peut demander par écrit d'avoir accès aux renseignements personnels que détient l'organisme sur lui. Le CALACS de l'Est du BSL répondra dans un délai raisonnable en lui donnant accès à ces données.

Toutefois, il est possible que cette demande soit refusée si les circonstances l'obligent.

Le donateur qui croit qu'un ou plusieurs de ses renseignements personnels sont inexacts ou incomplets peut demander par écrit à la personne à la coordination à l'accompagnement et à l'administration en poste de les modifier. Celle-ci fera les corrections appropriées. Cependant, s'il est raisonnablement d'avis que la modification est inexacte ou incomplète, dans ce cas, il peut refuser la modification et inscrire la demande de modification dans ses dossiers.

## MODALITÉS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

La personne occupant le poste à la coordination à l'accompagnement et à l'administration est responsable de la mise en œuvre de la politique de confidentialité et du processus de traitement des plaintes concernant la protection des renseignements personnels et de désindexation.

Toute l'équipe du CALACS de l'Est du BSL, tous rôles confondus, est responsable de l'application de la politique de confidentialité.

Les membres du conseil d'accompagnement, les travailleureuses, les personnes à la coordination ainsi que les membres 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 coordination, c'est le conseil d'accompagnement (CA) qui doit intervenir.

Si un·e administrateur·trice, un·e travailleureuse ou un·e membre a divulgué une information confidentielle, l'autorité compétente lui impose une sanction conforme aux politiques et règlements généraux du CALACS de l'Est du BSL. La sanction peut aller de la réprimande à l'exclusion des services.

## ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 12 février 2024, à la suite de son adoption par le conseil d'accompagnement (CA). Elle pourra être modifiée au moment opportun après analyse. La modification doit respecter les valeurs et les règlements généraux du CALACS de l'Est du BSL.

## ANNEXE - POLITIQUE LÉGALE DE CONFIDENTIALITÉ

### AVANT-PROPOS

La présente politique traite de la gestion et de la protection des informations jugées confidentielles à l'intérieur du CALACS de l'Est du BSL. Elle traite notamment des renseignements concernant ses donateurs et ses données, des informations liées aux activités de l'organisme et des informations concernant la clientèle, des membres du conseil d'administration, des membres du personnel, des membres individuels et des bénévoles.

Elle s'applique aux relations entre toutes personnes : administrateur.trice.s, donateurs, membres du personnel, bénévoles, clientèle, partenaires ainsi que toutes les autres personnes travaillant ou étant présentes dans les différents locaux du CALACS de l'Est du BSL.

Elle poursuit les objectifs suivants :

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

### MISSION ET VALEURS DE L'ORGANISME

Le Centre d'Aide et de Lutte contre les Agressions à Caractère Sexuel (CALACS) de l'Est du Bas-Saint-Laurent est un organisme communautaire et autonome qui a pour mission de soutenir et d'accompagner les femmes, cis et trans, et les personnes non-binaires de 12 ans et plus ayant vécu une ou des agressions à caractère sexuel, ainsi que leurs proches.

Dans une perspective féministe intersectionnelle et anti-oppressive, nous offrons des services d'accompagnement, sensibilisons la population et agissons contre les violences fondées sur le genre, afin de déconstruire et de transformer les structures qui les tolèrent et les perpétuent.

Cette mission s'articule autour de certaines valeurs qui constituent la base des actions communautaires du CALACS de l'Est du BSL.

Les valeurs qui guident les décisions, les actions et les comportements du CALACS de l'Est du BSL sont :

- Justice sociale et écologique
- Équité
- Bienveillance
- Solidarité
- Accessibilité
- Consentement

## OBJECTIFS DE L'ORGANISME

Les objectifs poursuivis par l'organisme sont les suivants :

- Offrir de l'accompagnement individuel et de groupe aux femmes, cis et trans, et aux personnes non-binaires ayant vécu victimes agression à caractère sexuel ainsi qu'à leurs proches
- Favoriser le développement et l'autonomie des femmes, cis et trans, et des personnes non-binaires quant au pouvoir de faire des choix pour le respect de leur dignité et de leur corps
- Promouvoir leurs intérêts dans la lutte contre les agressions à caractère sexuel
- Revendiquer les droits des personnes ayant vécu une agression à caractère sexuel afin de tendre vers une culture du consentement
- Prévenir, sensibiliser et informer la communauté en ce qui a trait à la problématique des agressions à caractère sexuel et les systèmes d'oppressions qui s'y rattachent et qui y contribuent
- Offrir de l'accompagnement, du soutien et de la formation aux personnes intervenant dans tous les milieux en lien avec la problématique des violences sexuelles.

## DÉFINITIONS

**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.

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

**Dossier :** Fait référence au dossier contenant des notes ponctuelles, des exercices, des protocoles, des autorisations, etc., afin d'avoir une vue d'ensemble sur le suivi. Aucun dossier de suivi n'est tenu de façon clinique.

**Organisme :** Dans la présente politique, le mot « organisme » désigne le CALACS de l'Est du BSL Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel.

## ENGAGEMENTS DU CALACS de l'Est du BSL

Le CALACS de l'Est du BSL s'engage à :

- Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus ;
- Mettre en place des protocoles 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 des valeurs du CALACS de l'Est du BSL ;
- Agir avec respect et transparence lors de l'application de cette politique et dans le respect des lois en vigueur.

## NORMES DE DISCRÉTION

Toute personne qui, au sein du CALACS de l'Est du BSL, a des échanges qui ne sont pas liés à l'exercice de ses fonctions doit agir avec discréction. De ce fait, elle doit :

- Respecter la vie privée des personnes ;
- Ne pas divulguer l'information confidentielle obtenue de quelque façon que ce soit, au sein de l'organisme ;
- Savoir garder les informations sensibles des personnes qui se confient ;
- Agir selon les valeurs de l'organisme.