
Politique de confidentialité et anonymat

Nous avons établis une **politique de confidentialité et d'anonymat** respectant ainsi la *Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques*.



But : Assurer la confidentialité et l'anonymat de l'accueil à la remise des rapports au responsable du programme d'aide aux employés (PAE).

Personnes impliquées : Toutes les ressources internes et externes d'*Impact Mauricie*.

Directives générales – Engagement des ressources :

- Utiliser les renseignements personnels et confidentiels reçus uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été divulgués;
- Ne pas permettre à un tiers d'avoir accès à ces renseignements personnels et confidentiels sauf si une divulgation de ceux-ci s'avère nécessaire à la réalisation de l'objet de sa divulgation;
- Prendre toutes les mesures appropriées, lorsque la communication de renseignements personnels et confidentiels à un tiers devient nécessaire, afin de protéger la confidentialité de ceux-ci en requérant de la part du tiers un engagement de confidentialité visant à assurer le même régime de protection de cette information que celui prévu aux présentes;
- Prendre tous les moyens raisonnables appropriés pour limiter l'accès aux renseignements personnels et confidentiels;
- Détruire ou confier la destruction des renseignements personnels et confidentiels à une entreprise de récupération, laquelle s'engage contractuellement à se conformer aux Lois, règlements, politiques et autres directives en vigueur.

Toute dérogation à cette politique de confidentialité est sanctionnée par la direction d'Impact Mauricie. Un manquement occasionnerait un retrait immédiat de l'équipe d'Impact Mauricie et en fonction de l'ampleur de la faute et de la profession de la personne impliquée, une mention pourrait être portée à l'attention de son ordre professionnel, association ou autre regroupement pertinent.

Application de la politique de confidentialité et d'anonymat :

Les principales activités et/ou situations touchées par la présente politique sont :

- Embauche des ressources internes et professionnelles
- Accueil et ouverture de dossier
- Validation de l'admissibilité
- Consultation clinique
- Localisation des bureaux
- Accès aux renseignements personnels des utilisateurs
- Mesures de confidentialité et de sécurité
- Archivage et destruction des documents

EMBAUCHE DES RESSOURCES INTERNES ET PROFESSIONNELLES

Lors de l'embauche de ses **ressources internes**, Impact Mauricie fait signer un document intitulé « Engagement des membres du personnel à la protection des renseignements personnels et confidentiels de l'entreprise » (annexe 2) qui engage à :

- Conserver le caractère confidentiel des données et informations reçues;
- Ne pas divulguer, sans y être dûment autorisé, les données, les analyses ou les résultats inclus dans les documents ou rapports réalisés en vertu de tout contrat;
- Respecter toutes les clauses ci-haut énumérées.

Lors du recrutement des **ressources professionnelles**, chaque professionnel doit signer la « lettre d'engagement » (annexe 4) à Impact Mauricie stipulant le respect de la confidentialité. De plus, dans l'exercice de ses fonctions, tout **professionnel** est soumis aux exigences de son code de déontologie, de sa corporation ou de son ordre professionnel. De ce fait, il est strictement et rigoureusement tenu à la confidentialité de tous les renseignements obtenus lors des rencontres avec les utilisateurs des services. De plus, tous les professionnels de la banque d'Impact Mauricie sont tenus de se conformer aux politiques et processus émis.

Les ressources internes comme les ressources professionnelles doivent faire preuve de qualité civique en se conformant à notre politique de vérification des antécédents judiciaires et signe la **déclaration relative aux antécédents judiciaires** (annexe 2).

ACCUEIL ET OUVERTURE DE DOSSIER

Lors de la réception des appels, l'agent en relation d'aide :

- Explique au requérant, le volet confidentiel de sa démarche, et ce, tout au long du processus;
- Assure que son identité n'est en aucun cas dévoilée à l'employeur, à moins d'un avis écrit de sa part;
- Recueille les données et informations pertinentes à l'ouverture de dossier en évitant les questions inutiles, le jugement, de même que tout commentaire à l'égard des renseignements obtenus;
- Demande et obtient l'autorisation pour laisser un message vocal discret à son domicile, lieu de travail ou autre pour les communications ultérieures.

Dès l'ouverture d'un dossier, un numéro d'utilisateur est assigné au requérant. Ce numéro supplée à son nom pour toute documentation le concernant.

VALIDATION DE L'ADMISSIBILITÉ

Impact Mauricie se réfère à la liste des employés admissibles fournie par le responsable du PAE de l'organisation. Lorsque le nom d'un employé requérant ne figure pas sur la liste, *Impact Mauricie* communique avec le responsable du PAE afin d'obtenir une nouvelle liste d'employés dans le but de préserver l'anonymat du requérant.

La liste des employés est conservée informatiquement et l'accès au réseau informatique est protégé par un mot de passe sécurisé. Le mot de passe est mis à jour aux trois (3) mois et est diffusé par la présidente directrice générale. Lorsque transmises sous format papier, ces listes sont conservées sous clé et détruites systématiquement chaque année lors du renouvellement.

CONSULTATION CLINIQUE

Impact Mauricie demande à ses professionnels de se conformer à deux points importants afin de respecter l'anonymat des utilisateurs et la confidentialité des informations reçues :

- Porter un regard attentif sur l'heure fixée des consultations afin de :
 - respecter l'horaire prévu auprès des utilisateurs;
 - éviter que deux personnes se croisent en laissant une courte période libre entre deux consultations.
- S'assurer de ne pas mettre à l'horaire deux personnes d'une même organisation à des intervalles trop rapprochés.

Dans sa démarche afin de préserver l'anonymat des utilisateurs, le professionnel assigné au dossier :

- Communique avec le requérant en respectant les modalités transmises par *Impact Mauricie*;
- Mentionne au requérant le volet confidentiel de sa démarche;
- Explique brièvement la politique des rendez-vous :
 - l'importance de se présenter à l'heure déterminée;
 - la responsabilité face aux rendez-vous manqués.
- S'assure qu'il n'y a pas de conflit d'intérêts ou de dominateurs communs particuliers qui mettraient en cause la confidentialité des données déjà reçues.

De plus, dans l'exercice de ses fonctions, tout **professionnel** est soumis aux exigences de son code de déontologie, de sa corporation ou de son ordre professionnel.

LOCALISATION DES BUREAUX

Les bureaux des professionnels de l'équipe d'*Impact Mauricie*, sont situés à l'extérieur des locaux de l'organisation qui requiert les services. Dans les régions éloignées où l'employé a le choix de consulter dans sa localité ou de se déplacer vers une autre ville, *Impact Mauricie* s'occupe de la gestion de l'allocation de déplacement afin de préserver l'anonymat du requérant.

PRÉSENTATION DE RAPPORTS STATISTIQUES

Des rapports statistiques sont remis sur une base mensuelle, trimestrielle ou annuelle au responsable du PAE. Ces rapports contiennent des statistiques générales et dépersonnalisées afin de conserver la confidentialité et l'anonymat des utilisateurs.

ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DES UTILISATEURS

Sur tout document administratif, les professionnels utilisent le numéro d'utilisateur attribué à l'ouverture de dossier. Aucun transfert d'informations à une tierce personne concernant un utilisateur n'est consenti, sur le fait même qu'il a consulté ou sur le contenu des discussions, à moins qu'une autorisation soit formellement signée par l'utilisateur lui-même, et ce, en toute connaissance de cause, autorisant la divulgation des informations contenues à son dossier.

Les notes cliniques appartiennent aux professionnels concernés et sont conservées de façon sécuritaire dans leurs bureaux respectifs. Toutefois, pour les professionnels d'Impact Mauricie, ces notes sont dans des fiches conservées dans des classeurs barrés qui appartiennent aux professionnels. Impact Mauricie n'y a pas accès.

Malgré ce qui précède, un employé qui, en cours d'entente et même à la suite du terme de l'entente, désire transmettre une copie de son dossier à une tierce partie doit signer le **formulaire d'autorisation à divulguer des renseignements** (annexe 2) et prendre la responsabilité d'acheminer lui-même le dossier au destinataire.

Aucun membre du personnel d'un organisme, ou des syndicats, ou des associations diverses et autres ne sera autorisé à accéder aux dossiers de consultation.

Dans le cas où il est souhaitable de signaler à l'employeur une **situation précaire**, *Impact Mauricie* :

- Obtient au préalable le consentement des personnes impliquées dans la situation;
- À défaut de cette autorisation, communique avec la personne responsable du programme d'aide de l'organisme, pour l'informer du problème, et ce, sans signifier de nom.



Dans le cas d'une **situation grave**, pour répondre aux obligations prévues par la justice (en cas de mauvais traitement et/ou de négligence présumée d'un enfant, ou d'une intention d'atteindre à l'intégrité de l'utilisateur ou à celle d'un tiers) la divulgation sera faite en vertu des exigences de la loi. L'utilisateur est informé par le formulaire de consentement éclairé qu'il signe pour signifier qu'il comprend qu'une ordonnance d'un tribunal pourrait obliger son intervenant à divulguer des renseignements confidentiels

MESURES DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SÉCURITÉ



Diverses mesures de sécurité sont mises en place pour s'assurer qu'un nombre restreint de personnes accèdent aux informations permettant d'identifier les utilisateurs du PAE :

Bureaux administratifs internes

Seules les personnes impliquées dans l'administration ont accès à certaines clés des bureaux administratifs internes. Les autres professionnels n'ont droit qu'à la clé de leur bureau de consultation respectif.

Verrouillage des classeurs

Les documents relatifs à la demande d'un utilisateur au programme d'aide aux employés ainsi que les documents relatifs aux PAE des organisations sont dans des classeurs fermés sous clé. Ces classeurs sont localisés dans les bureaux administratifs internes auquel l'accès est limité au personnel administratif.

Système informatique

Seules les personnes impliquées dans l'administration des dossiers ont accès aux mots de passe pour le système informatique et ces mots de passe sont modifiés trimestriellement. La mise en veille automatique se fait sur tous les postes de travail. Lorsqu'une personne doit s'absenter, elle doit éteindre son ordinateur et fermer son bureau sous clé.



Les copies de sauvegarde des fichiers informatiques sont créées à même les bureaux d'*Impact Mauricie* :

Ces copies de sauvegarde sont sous la responsabilité de la directrice générale qui les conservent sous clé en lieu sécuritaire à l'extérieur des bureaux afin d'éviter la perte des données advenant une situation incontrôlable.

ARCHIVAGE ET DESTRUCTION DES DOCUMENTS

Tous les documents reliés à la gestion du PAE des organismes et des utilisateurs sont archivés au centre administratif d'*Impact Mauricie*.

Gestion quotidienne des dossiers

Tous les documents non directement reliés à un dossier particulier (notes, feuilles brouillon, autres) dont le personnel désire disposer sont systématiquement détruits à l'aide d'une déchiqueteuse.

Conservation des documents et des données

DOCUMENTS	DURÉE DE CONSERVATION	CONDITIONS D'ARCHIVAGE	DESTRUCTION
Ouvertures de dossier et autres documents reliés à la gestion des dossiers des utilisateurs	3 ans	Boîtes de rangement dans une pièce sous clé	La destruction des documents, en fonction de leur durée de conservation, est faite par les administrateurs d'Impact Mauricie à l'aide d'une déchiqueteuse
Dossiers clients, contrats, rapports, statistiques	5 ans		
Liste d'employés format papier	1 à 2 ans <i>en fonction des mises à jour</i>	Dans des cartables au bureau des agents en relation d'aide dans un bureau sous clé	Les anciennes versions sont détruites et supprimer du réseau informatique. Il en est de même à la fin d'une entente avec l'organisation.
Liste d'employés format informatique	2 ans	Copie de sauvegarde en lieu sécuritaire sous la responsabilité de la directrice générale	