



## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS



Adoptée par le conseil d'administration le 19 septembre 2023



## TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES.....	2
1. AVANT PROPOS.....	3
2. MISSION ET VALEURS DE L'ORGANISME .....	3
2.1 MISSION .....	3
2.2 VALEURS .....	4
3. DÉFINITION.....	5
3.1 DISCRÉTION.....	5
3.2 CONFIDENTIALITÉ .....	5
4. ENGAGEMENT .....	5
5. NORMES DE DISCRÉTION .....	5
6. NORMES DE CONFIDENTIALITÉ .....	6
7. CONSERVATION DE DOCUMENTS CONFIDENTIELS.....	7
8. LES DONATEURS.....	9
9. RENSEIGNEMENTS OBTENUS DE FAÇON ÉLECTRONIQUE.....	9
10. MODALITÉS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ.....	11
11. EN CAS D'INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ.....	12
12. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	13
13. RÉVISION DE LA POLITIQUE.....	13
ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE NON-DIVULGATION POUR LES EMPLOYÉS D'ALBATROS CENTRE-MAURICIE.....	14

## 1. AVANT PROPOS

La présente politique traite de la gestion et de la protection des informations jugées confidentielles à l'intérieur d'Albatros Centre-Mauricie. 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, les membres du conseil d'administration, les membres du personnel, les membres individuels et des bénévoles.

Elle s'applique aux relations entre toutes personnes : hommes ou femmes, administrateurs, donateurs, membres du personnel, bénévoles et membres, partenaires ainsi qu'à toutes les autres personnes travaillantes ou étant présentes dans les différents locaux ou milieu d'accompagnement d'Albatros Centre-Mauricie.

Elle poursuit les objectifs suivants :

- Assurer le respect de la vie privée des personnes et la sécurité des informations personnelles;
- Se donner des balises concernant les échanges d'informations tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des locaux de l'organisme et de ses milieux d'accompagnement.

## 2. MISSION ET VALEURS DE L'ORGANISME

Albatros Centre-Mauricie est un organisme démocratique à but non lucratif autonome.

### 2.1 MISSION

Albatros Centre-Mauricie a pour mission d'accompagner en toute gratuité, en toute confidentialité et sans discrimination aucune les personnes atteintes d'une maladie grave et leurs proches, et ce à partir de l'annonce du diagnostic jusqu'à la fin de la vie des personnes atteintes. Un service d'accompagnement au deuil est offert aux proches ainsi qu'à toute personne ayant besoin d'un tel soutien suite au décès d'un être cher.

Albatros Centre-Mauricie a également pour mission de former des personnes de la communauté à l'accompagnement en soins palliatifs, que ces personnes soient désireuses ou non d'agir à titre de bénévole au sein de l'organisme.

## 2.2 VALEURS

Albatros Centre-Mauricie a choisi pour valeurs organisationnelles les 4 valeurs suivantes :



### Primauté de la personne

Assurer la primauté de la personne implique le respect de sa personnalité, de sa façon de vivre, de ses différences et des liens qu'elle entretient avec son environnement. C'est également miser sur ses capacités, tenir compte de son point de vue, favoriser sa participation et celle de ses proches. Cela suppose enfin sa participation dans les décisions qui la concernent, la prise en considération de l'ensemble de ses besoins et de sa condition ainsi que le respect de ses droits.

### Reconnaissance de l'apport des bénévoles

Reconnaître l'apport des bénévoles implique que l'organisme agit de façon constructive à leur égard en soulignant par divers moyens et de manière sincère la valeur de leur travail.

### Engagement communautaire

L'engagement communautaire consiste en une implication individuelle ou collective portée par des valeurs d'entraide et de justice sociale, dans l'intention de contribuer au mieux-être de la communauté.

### Intégrité

Une personne est dite « intègre » lorsque, au moment d'agir ou de prendre une décision, elle applique certains principes ou valeurs qui lui assurent une conduite irréprochable.

## 3. DÉFINITION

### 3.1 DISCRÉTION

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

### 3.2 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.

## 4. ENGAGEMENT

- Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus par des mesures physiques, administratives et organisationnelles raisonnables
- Mettre en place une entente de confidentialité pour nos employés
- Accorder un seuil minimal de privilèges informatiques selon la fonction de nos employés
- Assurer le traitement confidentiel des plaintes;
- Recueillir seulement les données nécessaires ou utiles;
- Appliquer la politique de confidentialité dans le respect des valeurs d'Albatros Centre-Mauricie;
- Agir avec respect et transparence lors de l'application de cette politique et dans le respect des lois en vigueur.

## 5. NORMES DE DISCRÉTION

Toute personne qui interagit au nom d'Albatros Centre-Mauricie dans 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 ou lors d'activités;
- Savoir garder les informations sensibles des personnes qui se confient;
- Agir selon les valeurs de l'organisme;
- Agir selon le code d'éthique d'Albatros Centre-Mauricie.

## 6. NORMES DE CONFIDENTIALITÉ

- Toute personne (conseil d'administration, direction, employés, bénévoles, stagiaire, consultant), 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 divers intervenants puissent échanger certaines informations pour assurer un meilleur service. Dans ce cas, les personnes concernées doivent aussi garder la confidentialité des informations échangées.
- Le conseil d'administration, la direction, les employés, les bénévoles, les stagiaires et les consultants ne doivent pas discuter de cas, de personnes ou de décisions propres à Albatros Centre-Mauricie avec des personnes extérieures ou non concernées, sauf si cela est nécessaire pour assurer un meilleur service.

Dans une telle situation, ils doivent :

- ✓ Obtenir le consentement des personnes concernées et les aviser du contenu des échanges;
- ✓ 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;
- ✓ Ne communiquer que les informations utiles au traitement de la situation;
- ✓ Limiter les échanges dans des endroits appropriés;
- ✓ S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes.

**On entend par « incident à la confidentialité » :**

- ✓ L'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel;
- ✓ L'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- ✓ La communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- ✓ La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

**Exemple d'incident à la confidentialité :**

- ✓ Un membre du personnel qui consulte des RP non nécessaires à l'exercice de ses fonctions en outrepassant les droits d'accès qui lui ont été consentis, ou un pirate informatique qui s'infiltré dans un système;

- ✓ Un membre du personnel qui utilise des RP d'une base de données à laquelle il a accès dans le cadre de ses fonctions dans le but d'usurper l'identité d'une personne;
- ✓ Une communication faite par erreur à la mauvaise personne par son employeur;
- ✓ Commérages sur les RP sur les lieux ou à l'extérieur;
- ✓ Une personne qui perd ou se fait voler des documents contenant des RP (soit par un virus informatique ou une erreur humaine);
- ✓ Une personne qui s'immisce dans une banque de données contenant des RP afin de les altérer.

**Les obligations suivantes doivent être respectées afin de protéger les renseignements personnels :**

- ✓ Déterminer les fins de la collecte : un intérêt sérieux et légitime doit motiver la constitution d'un dossier sur une personne;
- ✓ Limiter la collecte de renseignements personnels : la collecte doit se limiter aux renseignements nécessaires aux fins déterminées. En cas de doute, un renseignement personnel est réputé non nécessaire;
- ✓ Recueillir les renseignements personnels par des moyens légaux et légitimes : sauf exception, la collecte doit se faire auprès de la personne concernée;
- ✓ Informer la personne concernée, avant de constituer un dossier :
  - \* De l'objet du dossier;
  - \* De l'utilisation qui sera faite des renseignements personnels;
  - \* Des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'organisme;
  - \* De l'endroit où ils seront détenus;
  - \* De ses droits d'accès et de rectification.

## 7. CONSERVATION DE DOCUMENTS CONFIDENTIELS

**Albatros Centre-Mauricie s'engage :**

- À fermer à clé les classeurs contenant les dossiers des membres, et des employés ainsi que ceux contenant des renseignements nominatifs, en dehors des heures de bureau ou en l'absence de leurs responsables;
- À ne donner l'accès informatique qu'aux personnes responsables;
- Assurer la destruction des informations sensibles lorsque celles-ci ne sont plus nécessaires ou à la fin de la période de conservation.

## Obligations des employés

Les employés d'Albatros Centre-Mauricie s'engagent

- À conserver ou transmettre de manière sécuritaire toutes informations confidentielles qu'ils détiennent dans le cadre de leur fonction.
- À remettre à la fin de leur mandat toutes informations, documents reliés aux renseignements personnels auxquels ils ont eu accès durant leur mandat.
- À signer l'entente de confidentialité avant d'avoir accès aux informations personnelles.

### Plus précisément :

#### RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Adresse, numéro de téléphone, numéro d'assurance sociale, numéro d'assurance maladie d'un bénévole ou d'un employé, entrevue de bénévolat, des clients/bénévoles/employés/fournisseurs

Antécédents judiciaires

Signature électronique

Dossier des fournisseurs

#### RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES EMPLOYÉS

Ranger les RP dans un classeur barré, cacher la clé dans un endroit sécurisé.

Programmer un mot de passe à l'ouverture de l'ordinateur et un mot de passe à l'ouverture du fichier informatique.

Les demandes d'antécédents judiciaires seront détruites à la suite de la recherche.

Mot de passe à l'ouverture de l'ordinateur et protéger le dossier par un mot de passe.

Détruire la signature lorsque celle-ci n'est plus utile à l'organisme ou à la demande de la personne.

Programmer un mot de passe à l'ouverture de l'ordinateur et protéger le dossier par un second mot de passe.

## Obligations des membres Albatros

Les membres d'Albatros Centre-Mauricie concernés par la politique s'engagent :

- À conserver ou transmettre de manière sécuritaire toutes informations confidentielles qu'ils détiennent dans le cadre de leur fonction.
- À remettre à la fin de leur mandat toutes informations, documents reliés aux renseignements personnels auxquels ils ont eu accès durant leur mandat.
- À signer le code d'éthique d'Albatros qui comprend une clause sur la confidentialité avant d'avoir accès aux informations personnelles.

## Durée de conservation des renseignements personnels

Nous conservons vos renseignements personnels pour la durée nécessaire à la finalité de la collecte, ou plus longtemps, si exigé par la loi.



## 8. LES DONATEURS

Albatros Centre-Mauricie accorde énormément d'importance à la confiance des donateurs qui décident de l'appuyer. Par conséquent, l'organisme fait de son mieux pour limiter la collecte et l'utilisation des renseignements personnels de ses donateurs et pour en protéger la confidentialité. Nous conservons une trace des dons dans le but de pouvoir communiquer avec le donateur, notamment concernant la réémission d'un reçu de don, l'envoi d'information sur l'utilisation des dons ou pour inviter le donateur à poursuivre son expérience philanthropique en soutien à notre cause.

- Toutes les informations personnelles recueillies sur un donateur (qu'il soit confirmé ou potentiel) restent confidentielles.
- Albatros Centre-Mauricie ne divulguera aucune information personnelle sur un donateur à quiconque à l'extérieur de l'organisme sans que le donateur le sache et y consente, sauf aux personnes suivantes :
  - ✓ Par son vérificateur ou par un vérificateur désigné par le donateur;
  - ✓ Un avocat qui représente 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, 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.
- Un donateur peut demander par écrit d'avoir accès aux renseignements personnels que détient Albatros Centre-Mauricie sur lui. Albatros Centre-Mauricie répondra dans un délai raisonnable en lui donnant accès à ces données, mais peut refuser si les circonstances l'obligent ou lui donnent le droit de refuser cet accès.

## 9. RENSEIGNEMENTS OBTENUS DE FAÇON ÉLECTRONIQUE

Ces renseignements peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, le nom, la date de naissance, l'adresse postale, les données de localisation, le numéro de téléphone, l'adresse électronique, l'adresse IP, les identifiants électroniques, l'âge, la signature électronique ou encore un ou plusieurs éléments spécifiques à l'identité physique, psychologique, économique, culturelle ou sociale.

Vous trouverez plus d'information sur le site de la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI). Les renseignements personnels incluent également ceux qui sont recueillis par le biais de fichiers témoins (cookies) et d'autres technologies de suivi, comme les pixels ou les identifiants publicitaires d'appareils mobiles. Les fichiers témoins peuvent permettre au site Internet de collecter et mémoriser certaines informations à propos de la personne qui navigue sur le site, telles que ses préférences, mais ils peuvent permettre de faire du marketing ciblé selon les champs d'intérêt.

Nous partageons vos renseignements personnels avec nos membres et nos fournisseurs de services, ou autrement, dans le cadre de nos services, selon les instructions de nos membres et fournisseurs. Des contrats avec nos fournisseurs de services indiquent la façon dont ceux-ci doivent traiter vos renseignements personnels. Voici les catégories de tierces parties avec qui nous partageons vos renseignements personnels :

- Fournisseurs de services en technologies de l'information. Afin d'héberger notre site Internet et d'offrir nos services en ligne, nous utilisons WordPress;
- Partenaires de marketing. Nous utilisons des fichiers témoins dans le cadre de la publicité numérique. Ces fichiers témoins sont opérés par des partenaires de marketing, notamment, Facebook et YouTube.

Dans le cadre de nos services, notre organisme détermine les modalités du traitement des renseignements personnels nécessaires. Ainsi, nous pourrions partager vos renseignements personnels avec d'autres tiers dans le cadre de ces services. Veuillez-vous référer à leurs politiques de confidentialité respectives pour plus d'information.

- Albatros Centre-Mauricie ne divulguera aucune information personnelle sur un navigateur à quiconque à l'extérieur de l'organisme sans que le navigateur ne le sache et y consente, sauf aux personnes suivantes :
  - ✓ Par son vérificateur ou par un vérificateur désigné par le navigateur;
  - ✓ Un avocat qui représente 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, 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.

### **Comment utilisons-nous les fichiers témoins ?**

Albatros Centre-Mauricie utilise des fichiers témoins à différentes fins. Nous utilisons des fichiers témoins installés par nous-mêmes, mais également ceux de tierces parties comme par exemple, Google Analytics ou Facebook. Si le navigateur y a consenti, ces tierces parties recueillent des données sur chaque site Internet ayant un tel fichier témoin installé afin de nous fournir des données contextuelles en matière d'analytique, ou afin de nous permettre de cibler les navigateurs avec de la publicité pertinente.

## Comment pouvez-vous gérer vos préférences quant aux fichiers témoins ?

Vous pouvez gérer vos préférences à l'égard des fichiers témoins directement dans votre navigateur, notamment en désinstallant ou bloquant certains fichiers témoins. Cliquez sur votre navigateur dans la liste ci-dessous afin d'obtenir des instructions (certaines de ces pages Internet pourraient ne pas être disponibles en français). Vous pouvez retirer votre consentement à l'égard des fichiers témoins en tout temps en gérant vos préférences. Toutefois, certaines fonctionnalités pourraient être affectées par l'impossibilité d'installer dans votre navigateur, en tout ou en partie, les fichiers témoins.

- Google Chrome
- Safari
- Microsoft Edge
- Firefox
- Opera
- Brave

Vous pouvez également installer une extension pour votre navigateur afin d'empêcher l'utilisation de fichiers témoins qui partagent de l'information avec Google Analytics.

## Acceptation des conditions générales de la protection de la vie privée

En visitant le <https://www.albatroscm.org/> vous reconnaissez et acceptez les pratiques décrites dans la présente politique de confidentialité généralisée en ligne. Au cas où n'importe quel des sites exploités par de tierces parties, et disponibles sur ce site Internet, auraient des pratiques en matière de confidentialité qui diffèrent de celles du <https://www.albatroscm.org/>, les pratiques de protection des renseignements personnels des tierces parties auraient préséance sur la collecte et l'utilisation des renseignements que vous fournissez lorsque vous visitez ce site. Albatros Centre-Mauricie n'est pas responsable des politiques, du contenu et des pratiques des tierces parties.

## 10. MODALITÉS D'APPLICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

La personne occupant le poste de directeur.trice général.e est responsable de la mise en œuvre et de l'application de la politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

Selon la résolution 04-11-2023 adoptée par le conseil d'administration le 21 novembre 2023 la personne suivante est ainsi nommée :

Carole Vadeboncoeur | 819.537.1618  
[direction@albatroscm.org](mailto:direction@albatroscm.org)

Tel que stipulé par la loi, son nom et les coordonnées pour la rejoindre seront affichés sur le site web de l'organisme : [www.albatroscm.org](http://www.albatroscm.org)

Si un administrateur, un employé, un stagiaire ou un bénévole a divulgué une information confidentielle, l'autorité compétente lui impose une sanction qui peut aller de la réprimande à l'exclusion.

### **Description des responsabilités de la personne responsable des renseignements personnels**

La personne responsable devra :

- Veiller à la mise en place de règles de gouvernance (règles de conservation et de destruction des renseignements personnels, attribution des rôles et responsabilités du personnel, mise en place d'un processus de traitement des plaintes);
- Participer aux évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, et suggérer des mesures afin d'assurer la protection des RP;
- Appliquer les règles de protection des RP tout au long de leur période de conservation.

## **11. EN CAS D'INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ**

- a) **Évaluer la situation.** (Établir les circonstances de l'incident; identifier les RP impliqués; identifier les personnes concernées; trouver le problème, que ce soit une erreur, une vulnérabilité, etc.)
- b) **Diminuer les risques.** (Cesser la pratique non autorisée; récupérer ou exiger la destruction des RP impliqués; Corriger les lacunes informatiques.)
- c) **Identifier la nature du préjudice.** L'objectif consiste à déterminer s'il faut aviser la CAI et les personnes concernées ainsi qu'établir les mesures à mettre en place pour diminuer les risques notamment : inscrire une note dans les dossiers visés par un risque de vol d'identité; exiger des vérifications supplémentaires.
- d) **Inscrire l'incident au registre interne,** que le risque de préjudice soit qualifié ou non de sérieux.
- e) **S'il y a un risque de préjudice sérieux.** L'organisme public doit **aviser la commission d'accès à l'information** (418 528-7741 – <http://cai.gouv.qc.ca>) dès que possible, même s'il n'a pas colligé l'ensemble des informations relatives à l'incident, et remplir la déclaration par la suite. Il peut ainsi aviser la CAI de l'incident et, plus tard, confirmer le nombre de personnes concernées **ET aviser toute personne dont un renseignement personnel est concerné** par l'incident, à moins que cet avis ne soit susceptible d'entraver une enquête. Un délai peut s'appliquer entre le moment où l'organisme prend connaissance de l'incident et celui où il en avise les personnes concernées. Ce délai peut être nécessaire afin, par exemple, d'identifier les RP impliqués, les personnes concernées, la faille de sécurité et pour colmater celle-ci ou pour éviter d'entraver une enquête en cours.

- f) S'il y a un risque de préjudice sérieux : l'organisme peut aussi aviser toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer ce risque. À cette fin, il ne peut lui communiquer que les RP qui sont nécessaires à la poursuite de cet objectif. L'obtention du consentement de la personne concernée par les renseignements transmis n'est pas requise. Toutefois, la personne responsable de la protection des RP doit enregistrer la communication pour garder des traces documentaires de celle-ci comme :
- À qui ces renseignements sont communiqués;
  - Dans quelles circonstances;
  - Quels renseignements ont été transmis;
  - Quels sont les objectifs de cette démarche.

## 12. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 19 septembre 2023 à Shawinigan à la suite de son adoption par le conseil d'administration de l'organisme.

## 13. RÉVISION DE LA POLITIQUE

La présente *Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels* sera révisée minimalement à tous les 3 ans et modifiée en fonction des changements survenus dans les différents cadres légaux ou au sein même de l'organisme.

Toutes les modifications apportées ne seront pas appliquées rétroactivement et nous ne procéderons à aucun changement dans la manière de traiter les renseignements recueillis antérieurement sans le consentement des utilisateurs de services ou navigateurs sur nos diverses plateformes électroniques.

Les modifications doivent respecter les valeurs et les politiques d'Albatros Centre-Mauricie.

## ENTENTE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE NON-DIVULGATION POUR LES EMPLOYÉS D'ALBATROS CENTRE-MAURICIE

Dans le cadre de mon emploi auprès d'Albatros Centre-Mauricie, je reconnais que j'aurai accès à des renseignements de nature délicate et confidentielle.

Je m'engage :

- À ne pas transmettre ces renseignements, éléments matériels ou documents (information) à des personnes au sein d'Albatros Centre-Mauricie ou à l'extérieur qui ne sont pas autorisés à y avoir accès;
- À ne pas publier de tels renseignements;
- À ne pas communiquer de tels renseignements sans autorisation préalable;
- À ne pas utiliser ou divulguer de tels renseignements pour des raisons autres qu'à des fins officielles autorisées;
- À ne pas retirer de tels renseignements des lieux de travail sans permission préalable;
- À accepter l'entière responsabilité de veiller à la confidentialité et à la sauvegarde de ces renseignements dans l'éventualité où ils me seraient confiés;
- À prendre toutes les mesures raisonnables pour empêcher toute personne non autorisée d'examiner et/ou de copier de tels renseignements.

Je comprends que ces règles s'appliquent non seulement durant, mais aussi après mon emploi auprès d'Albatros Centre-Mauricie et que toute transgression de ces règles de ma part constitue un motif de renvoi de mon emploi et/ou d'action en justice.

\_\_\_\_\_  
Nom (en lettres moulées)

\_\_\_\_\_  
Signature

\_\_\_\_\_  
Témoin

\_\_\_\_\_  
Date