

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ



Ricochet (Hébergement/Homes)

Mai 2021
Mise à jour septembre 2023

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	3
1. APPLICATION	3
2. POLITIQUE	3
3. DÉFINITIONS	3
4. PROCESSUS DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	4
5. BRIS DE CONFIDENTIALITÉ	8
ANNEXE	9
Annexe I : Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)	9

INTRODUCTION

Ricochet (Hébergement/Homes) est engagé à respecter la confidentialité des renseignements personnels des utilisateurs de services, des administrateur.rices, des employé.es et des bénévoles.

Il est du devoir des administrateur.rices d'assurer que la confidentialité des administrateur.rices, des employé.es, des bénévoles et des utilisateur.rices de services soit respectée.

Les administrateur.rices ont le devoir d'agir honnêtement et de mettre les intérêts de l'organisation avant leurs intérêts personnels. Cela veut dire qu'ils.elles doivent éviter les conflits d'intérêts et s'abstenir de voter lorsqu'un tel conflit existe. Les administrateur.rices ont aussi des limites quant aux informations qu'ils peuvent partager et avec qui ils.elles les partagent.

Les administrateur.rices doivent ainsi assurer la confidentialité de toute information personnelle ou sensible acquise pendant leur service au sein de l'organisation.

Cette politique résume les principes et pratiques que Ricochet respecte en ce qui a trait à la collecte et à la divulgation d'informations.

1. APPLICATION

Cette politique s'applique aux administrateur.rices, employé.es et bénévoles de Ricochet.

2. POLITIQUE

Les administrateur.rices, les employé.es et les bénévoles de Ricochet ont le devoir d'assurer la confidentialité des informations personnelles de membres et utilisateur.rices de services, ainsi que les informations confidentielles de l'organisation.

Ils ne doivent pas discuter d'informations confidentielles avec d'autres personnes ou entités ni utiliser des informations confidentielles dans un but personnel, à moins que le conseil d'administration l'ait autorisé.

Les administrateur.rices, les employé.es et les bénévoles ne doivent pas faire de déclarations publiques ou dans les médias sans l'approbation préalable de leur supérieur.e immédiat.e, ou si la situation l'exige, du conseil d'administration.

Ricochet autorise les enregistrements audio, vidéo et les photos de ses administrateur.rices, employé.es et bénévoles et leur divulgation, à condition que ceux-ci aient signé le formulaire de consentement contenu dans la Politique d'utilisation des réseaux sociaux de l'organisation.

3. DÉFINITIONS

Renseignement personnel :

Un renseignement est considéré personnel lorsqu'il concerne une personne identifiable. Ceci inclut son nom, son adresse, son numéro de téléphone, son âge, le genre auquel elle s'identifie, son statut, son numéro d'assurance sociale, ses informations financières, son éducation, etc.

Dans le cas d'un.e employé.e ou d'un.e bénévole, il peut aussi s'agir de ses évaluations de rendement, de son dossier disciplinaire, de ses références, de son dossier criminel, de son curriculum vitae ou des informations sur ses assurances.

Sont considérées des informations confidentielles :

- A. Les renseignements personnels des utilisateur.rices des services de Ricochet (usager.ères);
- B. Les informations personnelles des administrateur.rices, employé.es et bénévoles de Ricochet;
- C. Les conversations qui sont signifiées personnelles ou qui concernent les affaires internes de l'organisation et qui ne sont pas rendues publiques;
- D. Les termes de contrat des employé.es et consultant.es (salaire, termes et conditions);
- E. Les renseignements personnels des partenaires de Ricochet.

4. PROCESSUS DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

A. Consentement

Ricochet demande le consentement pour collecter, communiquer ou utiliser des renseignements personnels. Les utilisateur.rices de service signent dès leur arrivée.

Dans certaines situations, la loi autorise toutefois l'organisation à communiquer un renseignement personnel sans l'obtention du consentement de la personne concernée :

- a. En cas d'urgence ou en vue de prévenir un acte de violence;
- b. Pour permettre l'exercice d'un mandat ou l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise que Ricochet a confié à un tiers;
- c. Quand une personne ou un organisme soumet une demande écrite afin d'utiliser ces renseignements à des fins de recherche, d'étude ou de production de statistiques;
- d. En cas d'incident de confidentialité, pour aviser une personne ou un organisme susceptible de diminuer le risque de préjudice sérieux.

Ricochet doit obtenir le consentement des personnes concernées avant de collecter leurs renseignements personnels auprès d'un tiers, à moins d'une exception prévue par la Loi.

Ricochet peut supposer le consentement de ses administrateur.rices, employé.es, bénévoles et usager.ères dans les cas où ils fournissent des informations dans un but évident.

Ricochet demande le consentement pour certains usages et peut ne pas être en mesure d'offrir certains de ses services si le consentement n'est pas obtenu. Dans les cas où le consentement est requis rapidement, Ricochet demandera habituellement de donner un consentement de façon orale, en personne, au téléphone, par vidéoconférence, ou par écrit.

B. Collecte des renseignements personnels

Les renseignements personnels que nous collectons sont recueillis grâce à des formulaires papier et électroniques, et grâce à l'interactivité établie avec l'organisation. La collecte de renseignements personnels se fait auprès de la personne concernée.

Les données recueillies sur les utilisateur.rices des services de Ricochet sont toutes anonymisées, sans exception. Les usager.ères ne sont jamais nommé.es par leurs prénoms et leurs noms véritables dans notre base de données statistiques ou lors de conversations cliniques.

Ricochet ne peut refuser d'offrir un service à un.e usager.ère ou un emploi à une personne qui refuse de fournir un renseignement personnel, sauf exception prévue à la loi.

L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP), détaillant la liste des renseignements personnels que nous collectons, les fins de collecte, ainsi que leurs modalités d'accès, se trouve à l'[Annexe I](#) de la présente politique.

C. Obligations d'information et de transparence

Au moment de recueillir des renseignements personnels, Ricochet doit fournir aux personnes concernées les renseignements suivants :

- a. Les fins de la collecte;
- b. Les moyens de la collecte;
- c. Les droits d'accès et de rectification;
- d. Le droit des personnes concernées de retirer leur consentement.

Il est aussi prévu que Ricochet informe la personne concernée :

- a. Du nom du tiers ou des catégories de tiers pour qui la collecte est faite;
- b. Du nom des tiers à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements;
- c. De la possibilité que les renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec.

Sur demande de la personne concernée, Ricochet doit également l'informer :

- a. Des renseignements personnels recueillis auprès d'elle;
- b. Des catégories de personnes qui ont accès à ces renseignements au sein de l'organisation;

- c. De la durée de conservation de ces renseignements;
- d. Des coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels.

Enfin, Ricochet doit transmettre ces informations à la personne concernée en utilisant des termes simples et clairs, quel que soit le moyen utilisé pour recueillir les renseignements.

D. Utilisation des renseignements personnels

Ricochet utilise les renseignements personnels de ses administrateur.rices, employé.es, bénévoles et usager.ères dans le seul usage prévu lors de la collecte de ces informations, à l'exception des cas où la divulgation est requise par la loi.

Ricochet limite l'accès aux renseignements personnels aux seules personnes ayant la qualité pour les recevoir au sein de l'organisation lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

À moins d'une exception prévue par la loi, Ricochet doit obtenir le consentement de la personne concernée pour utiliser ses renseignements à une autre fin que celles pour lesquelles il a été recueilli ou une fois l'objet du dossier accompli.

E. Communication

Ricochet doit respecter les obligations suivantes :

- a. **Obtenir le consentement des personnes concernées** pour communiquer leurs renseignements à un tiers (ex. : assureur ou prestataire de services), à moins d'une exception prévue par la loi;
- b. **Respecter** les obligations prévues par la loi lorsqu'elle communique des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée;
- c. **Respecter** les obligations particulières applicables à la communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec.

F. Références

Dans certains cas, quand la relation de travail ou de bénévolat est terminée, Ricochet sera contacté par d'autres organisations pour obtenir des références. Aucune information personnelle ne sera divulguée sans le consentement préalable de la personne concernée. Les informations que nous donnons habituellement incluent :

- a. Une confirmation du lien d'emploi ou de bénévolat avec la personne, incluant sa position dans l'organisation et le temps passé au sein de l'organisation;
- b. De l'information générale à propos des tâches accomplies par la personne et de son habileté à performer ces tâches.

G. Conservation et destruction des renseignements personnels

Ricochet fait tous les efforts nécessaires pour assurer que les renseignements personnels soient exacts et complets. Ricochet s'attend à ce que les administrateur.rices, les

employé.es et les bénévoles informent l'administration de tout changement dans leurs renseignements personnels qui pourrait affecter leur lien d'emploi ou de bénévolat.

Ricochet protège l'information de manière appropriée à la sensibilité de l'information. Ricochet fait ce qu'il y a de raisonnable pour prévenir la perte, le mauvais usage, la divulgation ou la modification des renseignements personnels, ainsi que pour prévenir tout accès non autorisé à ces renseignements.

Ricochet utilise les mesures appropriées pour détruire les renseignements personnels lorsque la finalité de leur collecte est accomplie, incluant le déchiquetage de documents papier et la suppression permanente de données électroniques.

Ricochet sauvegarde les informations personnelles des administrateur.rices, employé.es et bénévoles aussi longtemps que raisonnable pour remplir les usages pour lesquels elles étaient requises.

H. Accès, sécurité et rectification aux renseignements personnels

Les administrateur.rices, employé.es, bénévoles et utilisateurs de services ont accès en tout temps à leurs renseignements personnels dans les dossiers de Ricochet. Il suffit d'en faire la demande à son supérieur immédiat, ou si la situation l'exige, au conseil d'administration.

Ricochet permet l'exercice des droits d'accès et de rectification et s'engage à répondre avec diligence, dans les 30 jours, aux demandes d'accès aux renseignements personnels et de rectification soumises par les personnes concernées. L'absence de réponse dans ce délai équivaut à un refus. Un citoyen peut contester un refus ou une réponse jugée insatisfaisante en exerçant son droit de recours devant la Commission d'accès à l'information.

I. Cessation de la diffusion, réindexation et désindexation

Les personnes peuvent demander à Ricochet de cesser de diffuser leurs renseignements personnels ou de désindexer tout hyperlien rattaché à leur nom donnant accès à des renseignements si cette diffusion leur cause préjudice ou contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire (droit à l'effacement ou à l'oubli).

J. Communication des renseignements personnels facilitant un processus de deuil

La communication de renseignements personnels au sujet d'une personne décédée peut être faite uniquement auprès des personnes mentionnées dans la Loi sur l'accès dans le contexte d'un processus de deuil, si l'ensemble des conditions sont respectées.

K. Sécurité

Les renseignements personnels que nous collectons sont conservés dans un environnement sécurisé. Les membres de notre équipe sont tenus de respecter la confidentialité des renseignements personnels.

Pour assurer la sécurité des renseignements personnels, nous avons recours aux mesures suivantes :

- a. Gestion des accès – personne autorisée;

- b. Identifiant / mot de passe;
- c. Classeurs verrouillés à clé.

Comme aucun mécanisme n'offre une sécurité maximale, une part de risque est toujours présente lorsque l'on utilise le Web pour transmettre des renseignements personnels.

5. BRIS DE CONFIDENTIALITÉ

En cas de bris de confidentialité, il peut être demandé à un.e administrateur.rice, un.e employé.e ou un.e bénévole de démissionner ou il.elle pourrait être remercié.e/congédié.e en conformité avec les politiques et règlements généraux de l'organisation.

ANNEXE

Annexe I : Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)

Renseignement personnel	Conservé O/N	Nécessité	Support de conservation	Niveau de risque	Support de conservation	Niveau de risque	Quel est l'objectif de la collecte de ces renseignements ? Est-il réel, important et légitime ?	La collecte est-elle rationnellement liée à cet objectif	Existe-t-il un autre moyen d'arriver au même but tout en réduisant l'atteinte à la vie privée ?	L'effet utile est-il plus grand que le préjudice susceptible d'être causé à la personne ?
Nom et prénom	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Employé.es : Dossier ressources humaines, paie Usager.ères : Accompagner dans les démarches de réinsertion sociale, accès à des programmes gouvernementaux, reddition de comptes	Oui	Non	Oui
Adresse du domicile	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Dossier ressources humaines, paie	Oui	Non	Oui
Date de naissance ou année, mois, jour ou âge	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Employé.es : Dossier ressources humaines, paie Usager.ères : Accompagner dans les démarches de réinsertion sociale, accès à des programmes gouvernementaux, reddition de comptes	Oui	Non	Oui
Numéro de téléphone au domicile	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Dossier ressources humaines, paie	Oui	Non	Oui

Numéro de téléphone cellulaire	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Employé.es : Dossier ressources humaines, paie Usager.ères : Accompagner dans les démarches de réinsertion sociale, accès à des programmes gouvernementaux, reddition de comptes	Oui	Non	Oui
Adresse courriel personnelle	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Employé.es : Dossier ressources humaines, paie Usager.ères : Accompagner dans les démarches de réinsertion sociale, accès à des programmes gouvernementaux, reddition de comptes	Oui	Non	Oui
Numéro de permis de conduire	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Choisir ▾	Choisir ▾	Assurance pour véhicule AJOI	Oui	Non	Oui
Numéro d'assurance sociale	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Dossier ressources humaines, paie	Oui	Non	Oui
Numéro d'assurance maladie	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Employé.es : Dossier ressources humaines, paie Usager.ères : Accompagner dans les démarches de réinsertion sociale, accès à des programmes gouvernementaux, reddition de comptes	Oui	Non	Oui
Numéro de passeport	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Dossier ressources humaines, vérification	Oui	Non	Oui

							antécédents judiciaires			
Salaire	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Employé.es : Dossier ressources humaines, paie Usager.ères : Accompagner dans les démarches de réinsertion sociale, accès à des programmes gouvernementaux, reddition de comptes	Oui	Non	Oui
Fonction - occupation, source de revenus	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Employé.es : Dossier ressources humaines, paie Usager.ères : Accompagner dans les démarches de réinsertion sociale, accès à des programmes gouvernementaux, reddition de comptes	Oui	Non	Oui
Renseignements sur des employés, clients ou bénéficiaires	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Choisir ▾	Choisir ▾	Document de consentement et de partage d'informations (seulement nom du bénéficiaire sur le document)	Oui	Non	Oui
Renseignements médicaux	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Employé.es : Dossier ressources humaines, notes du médecin pour congé de santé ou dossier CNESST Usager.ères : Accompagner dans les démarches de réinsertion sociale, accès à des programmes gouvernementaux, reddition de comptes	Oui	Non	Oui

Renseignements génétiques	N/A	Ch... ▾	Choisir ▾	Ch... ▾	Choisir ▾	Choisir ▾	N/A	N/A	N/A	N/A
Renseignements académiques, scolaires	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Employé.es : Dossier ressources humaines, paie Usager.ères : Accompagner dans les démarches de réinsertion sociale, accès à des programmes gouvernementaux, reddition de comptes	Oui	Non	Oui
Renseignements bancaires, numéro de compte, institution, hypothèque	Oui	Élevé ▾	Papier ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Employé.es : Paie Usager.ères : Accompagner dans les démarches de réinsertion sociale, accès à des programmes gouvernementaux, reddition de comptes.	Oui	Non	Oui
Numéro de carte de crédit, Numéro d'identification personnel, Nom du détenteur, Code de sécurité à trois chiffres	Oui	Élevé ▾	Infonu... ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Dossier de paiement de l'organisation (carte de crédit de l'organisation seulement)	Oui	Non	Oui
Numéro de carte de débit, Numéro d'identification personnel, Nom du détenteur	Oui	Élevé ▾	Infonu... ▾	Faible ▾	Infonuagi... ▾	Faible ▾	Dossier de paiement de l'organisation (carte de crédit de l'organisation seulement)	Oui	Non	Oui
Autres		Ch... ▾	Choisir ▾	Ch... ▾	Choisir ▾	Choisir ▾				

