



655, rue Filion Saint-Jérôme Qc J7Z 1J6

info@lamieduquartier.com

[Facebook](#)

***Politique de confidentialité et
protection des informations
personnelles
Juin 2023***

TABLE DES MATIÈRES

- 1. Avant-propos**
- 2. Mission et valeurs de l'organisme**
- 3. Définitions**
- 4. Notre engagement**
- 5. Responsable de la protection des normes de protection des renseignements personnels**
- 6. Normes de discrétion**
- 7. Normes de confidentialité**
- 8. Conservation de documents confidentiels**
- 9. Droits des personnes**
- 10. Les donateurs**
- 11. Modalités d'application de la politique de confidentialité**
- 12. Processus de plainte**

1. Avant-propos

La présente politique traite de la gestion et de la protection des informations jugées confidentielles à l'intérieur de L'Ami-e du Quartier. Elle traite notamment des renseignements concernant ses donateurs et ses données, des informations liées aux activités de l'organisme et des informations concernant les membres, les employé.es, les membres du conseil d'administration et les 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 de L'Ami-e du Quartier

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.

2. Mission et valeurs de l'organisme

L'Ami-e du Quartier est un organisme communautaire autonome.

Mission :

Offrir aux personnes et aux familles défavorisées, un lieu de rassemblement propice à la création d'un réseau d'entraide et de soutien. Proposer des outils et un accompagnement adapté afin de développer l'estime de soi, l'autonomie et la prise en charge individuelle et collective. Favoriser une participation active à la vie démocratique.

Objets :

Mise en place des moyens nécessaires pour une prise en charge du quartier par lui-même.

Aider chaque personne à briser l'isolement, acquérir son autonomie, apprendre à se responsabiliser et découvrir ses ressources. Encourager le développement de la solidarité.

Offrir un centre d'animation pour la vie du quartier.

Favoriser le développement des habilités et des compétences qui permettent le retour aux études et/ou sur le marché du travail.

Valeurs :

Nous prônons le respect, l'autonomie, la solidarité et la dignité.

3. Définitions

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

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. Notre engagement

Consentement – L'Ami-e du Quartier s'engage à recueillir vos informations personnelles seulement si vous lui en donnez la permission via une fiche de consentement.

Responsabilité – L'Ami-e du Quartier assume la responsabilité de la trajectoire des informations que vous lui remettez et s'engage à les traiter par des méthodes qui en protégeront la confidentialité.

Transparence – L'Ami-e du Quartier s'engage à agir en toute transparence dans la gestion de vos renseignements personnels en vous informant de sa politique, en vous faisant signer une fiche de consentement et en s'engageant à vous aviser dans le cas où un incident de confidentialité venait à survenir.

Concrètement

- 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 des valeurs de l'organisme;
- Agir avec respect et transparence lors de l'application de cette politique et dans le respect des lois en vigueur.

5. Responsable de l'application des normes de protection des renseignements personnels

La direction, est responsable de la protection des renseignements personnels.

6. Normes de discrétion

Toute personne qui, au sein de L'Ami-e du Quartier, a des échanges qui ne sont pas liés à l'exercice de leurs 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.

7. Normes de confidentialité

- Toute personne (conseil d'administration, direction, employé.e.s, bénévoles, stagiaires), 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 intervenants puissent échanger certaines informations pour une meilleure intervention. Dans ce cas, les personnes concernées doivent aussi garder la confidentialité des informations échangées.
- Le conseil d'administration, la direction, les employé.e.s, les bénévoles et les stagiaires ne doivent pas discuter de cas, de personnes ou de décisions propres à L'Ami-e du Quartier avec des personnes extérieures ou non concernées, sauf si cela est nécessaire pour réaliser une intervention.

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.

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'entreprise;
- De l'endroit où ils seront détenus;
- De ses droits d'accès et de rectifications.

8. Conservation de documents confidentiels

L'Ami-e du Quartier s'engage:

À fermer à clé les classeurs contenant les dossiers des membres, et des employé.e.s 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.

L'Ami-e du Quartier tient à respecter le droit à la désindexation 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'acquérir du droit à l'oubli et voir toutes ses informations personnelles effacées du système informatique et physique de L'Ami-e du Quartier. Tous les dossiers de budgets et coordonnées de nos membres, seront détruits après **quinze mois** d'inactivité dans l'organisme.

De plus, L'Ami-e du Quartier s'engage à :

- 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;
- Détruire tout autre document confidentiel de la même manière.

Demande de désindexation et de suppressions des renseignements personnels.

Suppression des renseignements personnels : action d'effacer complètement les données, les rendant indisponibles et irrécupérables.

Désindexation des renseignements personnels : retrait des informations des moteurs de recherche, les rendant moins visibles, mais toujours accessibles directement.

La suppression élimine définitivement les données, tandis que la désindexation limite leur visibilité en ligne.

Réponse aux demandes incomplètes ou excessives

Si une demande d'accès aux renseignements personnels est incomplète ou excessive, le responsable de la protection des renseignements personnels communique avec l'individu pour demander des informations supplémentaires ou clarifications.

L'organisation se réserve le droit de refuser une demande si elle est manifestement abusive, excessive ou non justifiée.

Réception des demandes

Les demandes de désindexation et de suppression des renseignements personnels seront reçues par l'équipe responsable.

Les membres peuvent soumettre leurs demandes par écrit, par téléphone ou par courrier.

Évaluation des demandes

L'équipe responsable examinera les demandes et les renseignements personnels concernés pour déterminer leur admissibilité à la désindexation ou à la suppression.

Les demandes doivent être traitées de manière confidentielle et dans le respect des délais prévus.

Raisons d'un refus

Il existe aussi des raisons parfaitement valables pour lesquelles nous pourrions refuser de supprimer ou de désindexer des renseignements personnels :

- Pour continuer à fournir des biens et des services au membre ;
- Pour des raisons d'exigence du droit du travail ;
- Pour des raisons juridiques en cas de litige.

L'équipe responsable prendra les mesures nécessaires pour désindexer ou supprimer les renseignements personnels conformément aux demandes admissibles.

Échanges d'informations au sein de L'Ami-e du Quartier

- Limiter les échanges d'informations aux intervenant.e.s lors de réunion 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.

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.
- Nul n'est autorisé à entrer dans le bureau d'un autre en son absence et sans son autorisation.
- Conserver les dossiers fermés en un lieu sûr dans le respect des normes de L'Ami-e du Quartier.

Classeurs

- Sécuriser les classeurs contenant les dossiers des membres 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 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.

Obligations des employé.e.s et bénévoles

- 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.

9. Droits des personnes

Toute personne dont des renseignements personnels sont détenus par L'Ami-e du Quartier est en droit de demander de les consulter dans un délai raisonnable et ce, dans un format usuel.

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 L'Ami-e du Quartier.

10. Les donateurs

L'Ami-e du Quartier accorde énormément d'importance à la confiance des donateurs qui décident de l'appuyer. Par conséquent, elle 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 sur un donateur (qu'il soit confirmé ou potentiel) restent confidentielles.
- L'Ami-e du Quartier 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 :
 - 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 L'Ami-e du Quartier sur lui. L'organisme 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.

11. Modalités d'application de la politique de confidentialité

- La direction et le conseil d'administration sont responsables de la mise en œuvre et de l'application de la politique de confidentialité.
- Les administrateurs, la direction, les employé.e.s, les stagiaires 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 ou la coordination, c'est le conseil d'administration qui doit intervenir.

Si un administrateur, un.e employé.e.s, un stagiaire ou un bénévole concerné a divulgué une information confidentielle, l'autorité compétente lui impose une sanction conforme aux politiques et règlements de L'Ami-e du Quartier. La sanction peut aller de la réprimande à l'exclusion.

12. Processus de plainte

La direction est responsable pour toute question relative à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels. Toute plainte pourra être acheminée à cette personne et sera traitée selon la procédure prévue à cet effet.

Réception des plaintes

Les plaintes doivent être déposées par écrit, par téléphone ou par courrier. Elles seront enregistrées dans un registre centralisé, accessible uniquement au personnel responsable.

Les employés doivent informer immédiatement la direction

Évaluation de la plainte

La direction, examine chaque plainte pour évaluer sa pertinence et sa gravité.

Les plaintes frivoles, diffamatoires ou sans fondement évident peuvent être rejetées. Toutefois, une justification sera fournie au plaignant.

Enquête et analyse

La direction chargée de la plainte mènera une enquête approfondie en collectant des preuves, en interrogeant les parties concernées et en recueillant tous les documents pertinents.

Résolution de la plainte

La direction propose des solutions appropriées pour résoudre la plainte dans les meilleurs délais.

Communication avec le plaignant

La direction communique avec le plaignant pour le tenir informé de l'avancement de l'enquête et de la résolution de la plainte.

Clôture de la plainte

Une fois la plainte résolue, La direction doit fournir une réponse écrite au plaignant, résumant les mesures prises et les solutions proposées.

Si un membre est insatisfait de la réponse à sa demande d'accès aux renseignements personnels, il peut s'adresser à la Commission d'accès à l'information.

En cas d'atteinte à la protection des renseignements personnels

S'il a été confirmé qu'un incident de sécurité lié à une atteinte à la protection des renseignements personnels s'est produit, il faut effectuer les étapes suivantes :

- Compléter le registre d'incidents de confidentialité pour documenter l'incident.
- Examiner l'atteinte à la protection des renseignements personnels pour déterminer si des renseignements personnels ont été perdus en raison d'un accès ou utilisation non autorisés, d'une divulgation non autorisée ou de toute atteinte la protection de ces renseignements personnels et qu'il existe un risque de préjudice sérieux pour les personnes concernées.
- Dans un tel cas, le signaler à la Commission de l'accès à l'information au Québec.
- Et, le signaler également aux personnes dont les renseignements personnels sont visés par l'incident.

Perte ou vol d'un appareil

S'il a été confirmé qu'une perte d'équipement s'est produite, il faudra effectuer les étapes suivantes :

- Le vol ou la perte d'un bien, tel qu'un ordinateur, un ordinateur portatif ou un appareil mobile, doit être signalé immédiatement aux autorités policières locales. Cela inclut les pertes/vols en dehors des heures d'ouverture normale et pendant les week-ends.
- Si l'appareil perdu ou volé contenait des données sensibles et qu'il n'est pas crypté, effectuer une analyse de sensibilité, du type et du volume des données volées.
- Dans la mesure du possible, verrouiller/désactiver les appareils mobiles perdus ou volés (p. ex. : téléphones intelligents, tablettes, ordinateurs portatifs, etc.) et procéder à un effacement des données à distance.

Piratage de compte

S'il a été confirmé qu'un piratage de compte s'est produit, il faudra effectuer les étapes suivantes :

- Aviser nos membres et fournisseurs qu'ils pourraient recevoir des courriels frauduleux de notre part, et spécifier de ne pas répondre ou cliquer sur les liens de ces courriels.
- Vérifier si on a encore accès au compte en ligne.
- Sinon, communiquer avec le support de la plateforme pour tenter de récupérer l'accès.
- Changer le mot de passe utilisé pour se connecter à la plateforme.
- Si le mot de passe est réutilisé ailleurs, changer également tous ces mots de passe.
- Activer le double facteur d'authentification pour la plateforme.
- Supprimer les connexions et les appareils non légitimes de l'historique de connexion.