



Association québécoise
des retraité(e)s des secteurs
public et parapublic



Politique de confidentialité

Adoptée le 31 mars 2018
par le conseil d'administration
(2^e édition : mai 2020)

Table des matières

Préambule	4
À propos de l'Association	5
Sa mission.....	5
Ses valeurs.....	5
1. Engagement de l'Association	6
2. Normes de discrétion	6
3. Normes de confidentialité.....	6
4. Échange de renseignements, tenue des dossiers et mesures de sécurité	7
4.1. Échanges de renseignements à l'extérieur de l'Association.....	7
4.2 Échanges de renseignements au sein de l'Association	7
4.3 Règles à respecter concernant la tenue des dossiers des membres.....	7
4.4 Mesures de sécurité pour limiter l'accès à des renseignements personnels ou confidentiels dans les bureaux de la direction générale.....	8
4.5 Procédures de conservation et de destruction des dossiers confidentiels	8
4.6 Pour les membres du conseil d'administration	9
4.7 Réunions et procès-verbaux (conseil d'administration, comité exécutif, assemblée générale annuelle)	9
4.8 Pour les bénévoles	9
4.9 Pour les partenaires	10
5. Modalités d'application.....	11
6. Entrée en vigueur	11

Préambule

La *Politique de confidentialité* vise à informer toute personne, à l'intérieur de l'Association, de la gestion et de la protection des renseignements jugés confidentiels. Elle a pour objectifs de s'assurer du respect de la vie privée des personnes et de la sécurité des renseignements personnels ou confidentiels détenus par l'Association, ainsi que de préciser les balises concernant les échanges de renseignements, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des bureaux de l'Association. La politique s'applique à l'ensemble de ses bénévoles, au personnel de la direction générale, à tous les membres, aux administrateurs, aux dirigeants, aux partenaires, ainsi qu'à toute autre personne qui travaille ou qui est présente dans les bureaux de l'Association.

Dans la présente politique, on entend par « discrétion », l'aptitude à garder confidentiels tous les renseignements personnels obtenus en dehors ou dans le cadre du travail, et ce, afin de préserver le respect, l'amitié et la confiance. La confidentialité se définit comme suit : le fait de limiter ou d'interdire à d'autres personnes l'accès à des renseignements confidentiels obtenus dans l'exercice de ses fonctions.

N.B. L'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celles d'alléger le texte.

Pour tout renseignement, s'adresser :

Direction générale
Association québécoise des retraité(e)s
des secteurs public et parapublic
5400, boul. des Galeries, bureau 111
Québec (Québec) G2K 2B4
418 683-2288 | 1 800 653-2747
info@aqrp.ca

À propos de l'Association

Sa mission

Promouvoir et défendre les droits et les intérêts économiques, financiers, culturels, intellectuels et sociaux de nos membres et de l'ensemble des aînés du Québec.

Ses valeurs

LA SOLIDARITÉ

s'illustre par le lien social d'engagement et de dépendance réciproques entre les membres de l'Association. Elle comprend, entre autres, le devoir moral envers les autres membres de l'Association.

L'ENGAGEMENT

s'illustre par le souci de chacun de se dépasser pour favoriser l'atteinte des objectifs. Cette volonté se traduit par une mobilisation collective assurant l'excellence des services offerts aux membres et aux aînés du Québec.

LE RESPECT

s'illustre par la considération de toutes les personnes avec qui nous sommes en relation. Il comprend, entre autres, les notions de courtoisie, de diligence, de confiance et de discrétion.

L'INTÉGRITÉ

s'illustre par l'honnêteté et la capacité de reconnaître les limites de ses compétences, d'être loyal envers l'Association, de diffuser de l'information exacte et pertinente. Cette valeur suppose d'agir de façon à préserver la confiance du public et de nos membres.

1. Engagement de l'Association

1.1 L'Association s'engage à :

- 1.1.1 assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus ;
- 1.1.2 mettre en place des mécanismes afin de protéger les renseignements personnels ou confidentiels ;
- 1.1.3 assurer le traitement confidentiel des plaintes ;
- 1.1.4 recueillir seulement les données nécessaires ou utiles ;
- 1.1.5 appliquer la *Politique de confidentialité* dans le respect des valeurs de l'Association ;
- 1.1.6 agir avec respect et transparence lors de l'application de cette politique et dans le respect des lois en vigueur.

2. Normes de discrétion

2.1 Toute personne qui, au sein de l'Association, a des échanges qui ne sont pas liés à l'exercice de ses fonctions doit agir avec discrétion. De ce fait, elle doit :

- 2.1.1 respecter la vie privée des personnes ;
- 2.1.2 ne pas divulguer de renseignements confidentiels obtenus au sein de l'Association ;
- 2.1.3 savoir garder discrètement les renseignements sensibles des personnes qui se confient ;
- 2.1.4 agir selon les valeurs de l'Association.

3. Normes de confidentialité

3.1 Toute personne à l'intérieur de l'Association qui obtient des renseignements confidentiels ou personnels dans l'exercice de ses fonctions est tenue de respecter la confidentialité de ces renseignements.

3.2 Une exception est faite dans certains cas, où il est essentiel que les intervenants puissent échanger certains renseignements pour une meilleure intervention. Dans ce cas, les personnes concernées doivent aussi garder la confidentialité des renseignements échangés.

4. Échange de renseignements, tenue des dossiers et mesures de sécurité

4.1. Échanges de renseignements à l'extérieur de l'Association

- 4.1.1 Les personnes faisant partie du conseil d'administration, de la direction générale ainsi que les bénévoles ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à l'Association, avec des personnes à l'extérieur de l'Association ou non concernées, sauf si cela est nécessaire pour réaliser une intervention. Dans une telle situation, elles doivent :
- s'assurer de l'identité de la personne qui demande le renseignement si celle-ci n'est pas connue;
 - limiter les échanges de renseignements au strict minimum.

4.2 Échanges de renseignements au sein de l'Association

- 4.2.1 Limiter les échanges de renseignements entre intervenants lors de réunion d'équipe ou les tenir dans un endroit sécurisé (ex. : bureau à porte fermée).
- 4.2.2 Éviter de discuter des dossiers, des personnes ou des décisions en dehors de ces réunions. Si cela est impossible, s'assurer de ne pas identifier la personne concernée et échanger dans un lieu propice à la confidentialité.
- 4.2.3 S'assurer que les conversations téléphoniques traitant de renseignements confidentiels ne sont pas entendues par d'autres personnes.

4.3 Règles à respecter concernant la tenue des dossiers des membres

- 4.3.1 N'inscrire au dossier du membre que des renseignements exacts, pertinents et nécessaires.

4.3.2 Éviter de noter des commentaires personnels, des réflexions ou des perceptions et s'en tenir aux faits rapportés par la personne concernée ou observés par l'intervenant lui-même.

4.4 Mesures de sécurité pour limiter l'accès à des renseignements personnels ou confidentiels dans les bureaux de la direction générale

4.4.1 Bureaux

Fermer les portes des bureaux à l'heure du dîner, en fin de journée ou en cas d'absence.

4.4.2 Classeurs

Fermer les classeurs contenant les dossiers des membres et des employés ainsi que ceux contenant des renseignements nominatifs, en dehors des heures de bureau.

4.4.3 Ordinateurs

Verrouiller les écrans d'ordinateur à l'heure du dîner ou en cas d'absence et changer régulièrement le mot de passe (serveur, ordinateur, boîte vocale ou autre).

4.5 Procédures de conservation et de destruction des dossiers confidentiels

4.5.1 Conserver les dossiers de l'Association en un lieu sûr dans le respect des normes de confidentialité.

4.5.2 S'assurer que les dossiers sont déchiquetés par une firme spécialisée ou à l'aide d'une déchiqueteuse à la fin de la période de conservation.

4.5.3 Détruire tout autre document confidentiel de la même manière.

4.5.4 Conserver les renseignements personnels sur les employés, tels que l'exige la loi ou aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Lorsqu'il n'y aura plus de besoin, l'Association prendra des mesures raisonnables pour les supprimer.

4.6 Pour les membres du conseil d'administration

4.6.1 Échanges de renseignements à l'extérieur de l'Association

Les membres du conseil d'administration ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à l'Association 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 le renseignement si celle-ci n'est pas connue;
- limiter les échanges de renseignements au strict minimum.

4.6.2 Échanges de renseignements au sein de l'Association

Limiter les échanges de renseignements sur les dossiers, les personnes ou les décisions ou les tenir lors des réunions du conseil d'administration, du comité exécutif ou encore dans les bureaux de la direction à porte fermée.

4.6.3 Éviter de discuter des personnes, de dossiers ou de décisions en dehors de ces réunions. Si cela est impossible, s'assurer de ne pas identifier la personne concernée et d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité.

4.6.4 S'assurer que les conversations téléphoniques traitant de renseignements confidentiels ne sont pas entendues par d'autres personnes.

4.7 Réunions et procès-verbaux (conseil d'administration, comité exécutif, assemblée générale annuelle)

4.7.1 Les documents qui portent la mention « confidentiel » et les procès-verbaux qui comportent des résolutions adoptées en réunion doivent rester confidentiels.

4.8 Pour les bénévoles

4.8.1 Limiter les échanges de renseignements et les tenir seulement :

- avec les employés concernés ou la direction générale

- ↪ entre bénévoles, si cela est vraiment nécessaire

4.8.2 S'assurer d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité.

4.8.3 S'assurer que les conversations téléphoniques traitant de renseignements confidentiels ne sont pas entendues par d'autres personnes.

4.9 Pour les partenaires

4.9.1 L'Association accorde énormément d'importance à la confiance des partenaires qui décident de l'appuyer. Par contre, l'Association fait le nécessaire pour limiter la collecte et l'utilisation des renseignements personnels de ses membres par ses partenaires et pour en protéger la confidentialité.

4.9.2 Un organisme ou un individu fournissant des services à l'Association et qui requièrent des renseignements personnels nécessaires à la prestation de services doit agir en conformité avec la présente politique, et utiliser lesdits renseignements personnels uniquement pour les fins de la prestation des services.

- ↪ un avocat qui représente l'Association dans une affaire qui touche les renseignements personnels;
- ↪ 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.

5. Modalités d'application

- 5.1 La direction générale de l'Association est responsable de la mise en œuvre et de l'application de la *Politique de confidentialité*.
- 5.2 Les administrateurs, les employés de la direction générale et les bénévoles doivent remplir, dès l'entrée en vigueur de cette politique, un formulaire d'engagement à la respecter.
- 5.3 En cas de non-respect de la *Politique de confidentialité* par la direction générale, c'est le conseil d'administration qui doit intervenir.
- 5.4 Si un administrateur, un employé de la direction générale ou un bénévole a divulgué un renseignement confidentiel, l'autorité compétente lui impose une sanction conforme aux politiques et *Règlements généraux* de l'Association. La sanction peut aller de la réprimande à l'exclusion.

6. Entrée en vigueur

- 6.1 La présente politique entre en vigueur le 31 mars 2018, suivant son adoption par le conseil d'administration. Elle pourra être modifiée au moment opportun après analyse. La modification doit respecter les valeurs et les règlements de l'Association.



Association québécoise
des retraité(e)s des secteurs
public et parapublic

Association québécoise des retraité(e)s
des secteurs public et parapublic (AQRP)

5400, boul. des Galeries, bureau 111
Québec (Québec) G2K 2B4

418 683-2288 | 1 800 653-2747 | info@aqrp.ca