



# **Bénévolat**

## **MONTCALM**

## **SAINT-SACREMENT**

**Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement**

**Politique de confidentialité**

## **SOMMAIRE**

### **Avant-propos**

- 1. Mission et valeurs de l'organisme**
- 2. Objectifs de l'organisme**
- 3. Définition**
- 4. Engagement**
- 5. Normes de discrétion**
- 6. Normes de confidentialité**
- 7. Normes**
- 8. Modalités d'application**
- 9. Entrée en vigueur**

## Avant propos

La présente politique traite de la gestion et de la protection des informations jugées confidentielles à l'intérieur de Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement. 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, des membres du conseil d'administration, des membres du personnel, des membres individuels et des bénévoles.

Elle s'applique aux relations entre toutes personnes : hommes ou femmes, administrateurs, donateurs, membres du personnel, bénévoles et clientèle, partenaires ainsi qu'à toutes les autres personnes qui travaillent ou sont présentes dans les différents locaux de Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement.

Elle poursuit les objectifs suivants :

- Assurer le respect de la vie privée des personnes et la sécurité des informations personnelles détenues par Bénévolat Montcalm-saint-Sacrement ;
- Se donner des balises concernant les échanges d'informations tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des locaux de l'organisme.

## 1 Mission et valeurs de l'organisme

Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement est un organisme démocratique et à but non lucratif. Sa mission principale est le soutien à domicile des personnes âgées par l'entremise du domaine de l'alimentation. Cette mission se réalise par la livraison de repas chauds et la livraison de repas sous vide et surgelés à domicile. De plus, l'organisme tente également de favoriser la mise en place d'activités de socialisation pour ses bénéficiaires

Cette mission s'articule autour de certaines valeurs qui constituent la base des actions communautaires de Bénévolat-Montcalm-Saint-Sacrement ;

**Ces valeurs sont :** l'autonomie, le respect et l'engagement.

**Autonomie :** Notre priorité demeure le maintien à domicile de nos bénéficiaires et leur capacité à se nourrir afin de demeurer dans leur milieu naturel le plus longtemps possible.

**Respect :** Nos bénévoles doivent accorder à nos bénéficiaires une déférence et se conduire avec réserve et retenue.

**Engagement :** Notre organisme doit prendre parti sur les problèmes sociaux autant par ses activités que par ses interventions auprès de la communauté.

## 2 Objectif de l'organisme

Les objectifs poursuivis par Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement sont les suivants:

- Maintenir le plus longtemps possible les personnes à domicile ;
- Assurer comme service prioritaire une livraison de repas chauds à domicile (popote roulante) ; Élargir l'offre alimentaire en offrant la livraison de repas sous vides et surgelés ;
- Contribuer à briser l'isolement en organisant des repas communautaires ;
- Apporter un soutien moral ou physique à domicile aux personnes dans le besoin ;
- Favoriser un climat de sécurité dans la prestation de nos services ;
- Élargir l'offre de service en soutien à domicile ;

- Promouvoir l'action bénévole sur le territoire desservi de la Haute-Ville ;
- Assurer la complémentarité des services de soutien à domicile sur son territoire ;
- Faire connaître les besoins et collaborer à la qualité de vie des aînés desservis ;
- Conscientiser la collectivité au bien-être des aînés socialisation pour ses bénéficiaires.
- Maintenir le plus longtemps possible les personnes à domicile ;
- Assurer comme service prioritaire une livraison de repas chauds à domicile (popote roulante) ; Élargir l'offre alimentaire en offrant la livraison de repas sous vides et surgelés;
- Contribuer à briser l'isolement en organisant des repas communautaires ; Apporter un soutien moral ou physique à domicile aux personnes dans le besoin ;
- Favoriser un climat de sécurité dans la prestation de nos services ;
- Élargir l'offre de service en soutien à domicile ; Promouvoir l'action bénévole sur le territoire desservi de la Haute-Ville ;
- Assurer la complémentarité des services de soutien à domicile sur son territoire ;
- Faire connaître les besoins et collaborer à la qualité de vie des aînés desservis ;
- Conscientiser la collectivité au bien-être des aînés.

### 3 Définition

**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.

**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 Engagements

Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement s'engage à :

- 4.1.1 Assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements obtenus;
- 4.1.2 Mettre en place des mécanismes afin de protéger les informations confidentielles;
- 4.1.3 Assurer le traitement confidentiel des plaintes;
- 4.1.4 Recueillir seulement les données nécessaires ou utiles;

- 4.1.5 Appliquer la politique de confidentialité dans le respect des valeurs de Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement ;
- 4.1.6 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, au sein de Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement, a des échanges qui ne sont pas liés à l'exercice de leurs fonctions doit agir avec discrétion. De ce fait, elle doit:

- 5.1 Respecter la vie privée des personnes;
- 5.2 Ne pas divulguer l'information confidentielle obtenue au sein de l'organisme;
- 5.3 Savoir garder les informations sensibles des personnes qui se confient;
- 5.4 Agir selon les valeurs de l'organisme.

## 6 Normes de confidentialité

- 6.1.1 Toute personne à l'intérieur de Bénévolat-Montcalm-Saint-Sacrement, qui obtient des informations confidentielles dans l'exercice de ses fonctions est tenue de respecter la confidentialité de ces informations.
- 6.1.2 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.

## 7 Normes

### 7.1 Échange d'information, tenue de dossier et mesures de sécurité

#### 7.1.1 *Échanges d'informations à l'extérieur de Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement.*

- 7.1.1.1 Le conseil d'administration, la direction et les employés ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement, avec des personnes extérieures 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 l'information si celle-ci n'est pas connue;
- Limiter les échanges d'informations au strict minimum.

### **7.1.2 Échanges d'informations au sein de Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement**

7.1.2.1 Limiter les échanges d'informations entre intervenants lors de réunion d'équipe ou dans un endroit sécurisé (ex. : bureau à porte fermée);

7.1.2.2 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;

7.1.2.3 S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes.

### **7.1.3 Règles à respecter concernant la tenue de dossier**

7.1.3.1 N'inscrire au dossier que des informations vraies, pertinentes et nécessaires;

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

### **7.1.4 Mesures de sécurité pour limiter l'accès à l'information**

#### **7.1.4.1 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.

#### **7.1.4.2 Classeurs**

Fermer les classeurs contenant les dossiers des membres, des clients et des employés ainsi que ceux contenant des renseignements nominatifs, en dehors des heures de bureau ou en l'absence de leurs responsables.

#### 7.1.4.3 *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) chaque mois.

#### 7.1.5 *Procédures de conservation et de destruction des dossiers confidentiels*

7.1.5.1 Conserver les dossiers fermés en un lieu sûr dans le respect des normes de Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement

7.1.5.2 S'assurer que les dossiers fermés sont déchetés par un membre du conseil d'administration assisté par les autres membres dudit conseil ou par quelqu'un d'autre désigné par le conseil, à la fin de la période de conservation;

7.1.5.3 Détruire tous autres documents confidentiels de la même manière.

7.1.5.3.1 Conserver les renseignements personnels sur les donateurs confirmés ou potentiels aussi longtemps que l'exige la loi ou les fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Lorsqu'il n'y aura plus de besoin, Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement prendra des mesures raisonnables pour les supprimer.

## **7.2 Pour les membres du conseil d'administration**

7.2.1 Échanges d'informations à l'extérieur de Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement

7.2.1.1 Les membres du Conseil d'Administration ne doivent pas discuter de dossiers, de personnes ou de décisions propres à Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement avec des personnes extérieures à l'organisation ou non concernée, 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 l'information si celle-ci n'est pas connue;
- Limiter les échanges d'informations au strict minimum.

### 7.2.2 *Échanges d'informations au sein de Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement*

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

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

7.2.2.3 S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes.

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

7.2.3.1 Les résolutions adoptées en réunion doivent rester confidentielles à Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement lorsqu'une telle mention se retrouve sur le document.

## 7.3 **Pour les bénévoles**

7.3.1 Limiter les échanges d'informations :

- Avec les employés concernés ou la direction;
- Entre bénévoles, si cela est vraiment nécessaire.

7.3.1.1 S'assurer d'échanger dans un lieu propice à la confidentialité;

7.3.1.2 S'assurer que les conversations téléphoniques traitant d'informations confidentielles ne sont pas entendues par d'autres personnes.

## 7.4 **Pour les donateurs**

7.4.1 Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement accorde énormément d'importance à la confiance aux donateurs qui décident de l'appuyer. Par conséquent, Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement fait de son mieux pour limiter la collecte et l'utilisation des renseignements personnels de ses donateurs et pour en protéger la confidentialité.

7.4.2 Toutes les informations personnelles recueillies par Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement sur un donateur (qu'il soit confirmé ou potentiel) restent confidentielles.

7.4.3 Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement n'utilisera aucun renseignement personnel recueilli auprès d'un autre organisme, d'un tiers, d'un individu concerné, etc., pour quelque fin que ce soit, sans que l'individu concerné ne le sache et n'y consente.

7.4.4 Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement 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 :

- Un vérificateur relié à un audit de Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement effectué par son vérificateur ou par un vérificateur désigné par le donateur.
- Un organisme ou un individu fournissant des services à Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement, si les renseignements personnels sont raisonnablement nécessaires à la prestation desdits services. Dans ce cas, l'organisme ou l'individu doit agir en conformité avec la présente politique, et utiliser lesdits renseignements personnels uniquement pour les fins de la prestation des services à Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement.
- Un avocat qui représente Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement 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.

7.4.5 Dans le cadre d'échange avec un organisme réputé, Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement peut fournir seulement le nom et l'adresse d'un donateur, si ce dernier n'a pas coché, sur le formulaire de don ou sur un autre document papier ou électronique lui

ayant été remis, la case indiquant qu'il refuse que ses renseignements personnels soient transmis à un autre organisme à des fins de collecte de fonds.

7.4.6 Au cas où le donateur qui, auparavant, a accepté que Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement transmette certains renseignements personnels à d'autres organismes, décide de ne plus le faire, il doit informer Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement par écrit. Dans ce cas, Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement fera en sorte de soumettre la liste des organismes avec qui il a déjà échangé les renseignements concernant le donateur en question.

7.4.7 Un donateur peut demander par écrit d'avoir accès aux renseignements personnels que détient Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement sur lui. Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement répondra dans un délai raisonnable en lui donnant accès à ces données. Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement peut refuser si les circonstances l'obligent ou lui donnent le droit de refuser cet accès.

7.4.8 Le donateur qui croit qu'un ou plusieurs de ses renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, peut demander par écrit à Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement de les modifier. Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement fera les corrections appropriées. Cependant, s'il est raisonnablement d'avis que la modification est inexacte ou incomplète, dans ce cas Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement peut la refuser et il inscrira la demande de modification dans ses dossiers.

## **8 Modalités d'application**

8.1 La direction de Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement est responsable de la mise en oeuvre et de l'application de la politique de confidentialité.

8.2 Les administrateurs, la direction, les employés et les bénévoles doivent remplir, dès l'entrée en vigueur de cette politique, un formulaire d'engagement à respecter celle-ci.

8.3 En cas de non-respect de la politique de confidentialité par la direction, c'est le conseil d'administration qui doit intervenir.

8.4 Si un administrateur, un employé ou un bénévole a divulgué une information confidentielle, l'autorité compétente lui impose une sanction conforme aux politiques,

règlements Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement. La sanction peut aller de la réprimande à l'exclusion.

## **9** **Entrée en vigueur**

La présente politique entre en vigueur le..... à la suite de son adoption par l'assemblée générale. Elle pourra être modifiée au moment opportun après analyse. La modification doit respecter les valeurs et les règlements de Bénévolat Montcalm-Saint-Sacrement.