



POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Maison d'hébergement l'Aquarelle respecte le droit à la vie privée de chaque personne et s'engage à protéger la confidentialité des renseignements personnels recueillis. Nous faisons le maximum afin de préserver la confiance accordée par chacune des personnes que nous accompagnons, avec qui nous collaborons et travaillons.

Adoptée le 18 septembre 2024

Table des matières

POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	1
Table des matières	2
Notre mission	3
Nos valeurs	3
Contexte	4
Application.....	4
Définitions	4
Qu'est-ce qu'un incident de confidentialité?	5
Engagements	5
Collecte, utilisation et communication	5
Consentement	6
Collecte.....	6
Utilisation	7
Communication	8
Conservation et destruction des renseignements personnels.....	9
Site internet de la Maison d'hébergement l'Aquarelle.....	10
Vos droits.....	10
Une question, une plainte ou un commentaire	11
Références.....	11

Notre mission

La mission de la Maison d'hébergement l'Aquarelle est de venir en aide aux femmes violentées vivant de multiples problématiques sociales et à leurs enfants, en leur offrant un milieu de vie sécuritaire et confidentiel, empreint de respect, d'écoute et de partage.

Nos valeurs

Quelques valeurs qui sont au cœur de notre mission :



La sécurité

La sécurité immédiate des femmes et des enfants en hébergement est une priorité.



La liberté

Les femmes prennent librement l'ensemble des décisions les concernant. Les libertés s'exercent dans la tolérance, le respect et la démocratie.



La solidarité

Les femmes sont solidaires dans la volonté de construire une société plus juste et inclusive, de trouver des solutions collectives à la cohabitation harmonieuse, à la participation et au partage du bien commun.



La réappropriation du pouvoir d'agir (autodétermination)

C'est de redonner le pouvoir à la femme de décider par elle-même alors que dans un contexte de violence, le contrôle exercé l'en empêche.



La justice sociale

Nos actions d'interventions ont pour but une égalité et un respect des droits des femmes et des enfants. Elles sont basées sur une volonté de redistribuer équitablement les richesses et le bien-être qui leur reviennent.



Les rapports égaux

Nous abordons les femmes dans le respect de ce qu'elles sont sans se positionner de façon supérieure. Les femmes ont droit sans discrimination à l'égalité des sexes, l'égalité sociale, économique, politique, juridique et culturelle ainsi qu'au respect de leurs droits.



La dignité

Respect des droits des femmes afin d'éviter l'exclusion, la discrimination et la revictimisation.

Contexte

La présente politique vise à mettre en lumière le cycle de vie des renseignements personnels, soit leur collecte, leur conservation, leur utilisation, leur communication ainsi que leur destruction au sein de l'organisme. Elle stipule les mesures de sécurité mises en place pour s'assurer de la protection des renseignements personnels détenus par la Maison d'hébergement l'Aquarelle (ci-après appelée « MHA ») ainsi que les droits des personnes concernées par la collecte, l'utilisation et la communication de leurs renseignements personnels. Elle traite notamment des renseignements personnels concernant ses membres, 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.

La MHA désigne par la présente politique sa direction comme « Responsable de la protection des renseignements personnels » (RPRP). À défaut de cette personne pouvant assumer ce rôle, c'est la personne qui a la plus haute autorité au sein de l'organisation qui sera le RPRP (par exemple, la présidence du conseil d'administration). L'identification du RPRP sur le site internet de l'organisme est reconnue comme étant effectuée, entre autres, grâce à la publication de la présente politique.

Application

Cette politique s'applique à la Maison d'hébergement l'Aquarelle, ce qui inclut notamment ses administrateurs, employées, bénévoles, ainsi qu'à toutes les autres personnes travaillantes ou étant présentes dans les différents locaux de la Maison d'hébergement l'Aquarelle. Elle s'applique également à l'égard du site internet de la Maison d'hébergement l'Aquarelle.

Elle vise tous les types de renseignements personnels gérés par la MHA et cueillis auprès des personnes concernées; que ce soit les renseignements concernant des femmes qui reçoivent des services internes ou externes, éventuels ou actuels, ses employées, ses membres ou toutes autres personnes.

Définitions

« **Renseignements personnels** » (RP) : désigne tout renseignement qui concerne une personne physique et permet directement ou indirectement de l'identifier. Il peut s'agir notamment, mais sans s'y limiter, du nom prénom, date de naissance, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone, de renseignements bancaires, de renseignements sur la santé, sa langue, etc.

« **Renseignement personnel sensible** » (RPS) : est un renseignement envers lequel il y a un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée, par exemple, les renseignements de santé, identité de genre, origine ethnique, croyances religieuses ou philosophiques, etc.

De manière générale, les coordonnées professionnelles ou d'affaires d'une personne ne constituent pas des renseignements personnels, par exemple le nom, le titre, l'adresse, l'adresse courriel ou le numéro de téléphone au travail d'une personne.

Qu'est-ce qu'un incident de confidentialité?

Un incident de confidentialité se définit comme :

- Tout accès à un renseignement personnel non autorisé par la Loi;
- Toute utilisation ou toute communication non autorisées d'un renseignement personnel;
- La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à sa protection.

Par exemple, un incident de confidentialité pourrait se produire :

- Lorsqu'un membre du personnel consulte un renseignement personnel sans autorisation;
- Lorsqu'un membre du personnel communique des renseignements personnels au mauvais destinataire;
- Lorsque l'entreprise est victime d'une cyberattaque : hameçonnage, rançongiciel, etc.

En cas d'incident de confidentialité impliquant des renseignements personnels que nous détenons, nous serons tenus de prendre les mesures raisonnables pour minimiser les risques de préjudices à la vie privée des citoyens et citoyennes. La MHA prendra également des mesures pour éviter que surviennent d'autres incidents le cas échéant. (Voir références)

Engagements

La Maison d'hébergement l'Aquarelle s'engage à :

- 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;
- À effectuer annuellement (et/ou au besoin) une évaluation des risques globaux relatifs à la protection de la vie privée;
- Appliquer la présente politique dans le respect des valeurs organisationnelles de la MHA;
- Agir avec respect et transparence lors de l'application de cette politique et dans le respect des lois en vigueur.

Collecte, utilisation et communication

Dans le cadre de ses activités, la MHA peut collecter différents types de renseignements, et ce, à différentes fins. Les types de renseignements que la MHA pourrait collecter, leur utilisation (ou

l'objectif visé) ainsi que les moyens par lesquels les renseignements sont recueillis vous seront indiqués dans la présente politique.

La MHA informera également les personnes concernées, au moment de la collecte de renseignements personnels, de tout autre renseignement recueilli, des fins pour lesquelles ils sont collectés et les moyens de la collecte, en plus des autres informations à fournir tel que requises par la loi.

La MHA applique les principes généraux suivants relativement au consentement à la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels :

Consentement

La MHA utilise le consentement tacite dans le cadre de relation avec la clientèle actuelle et potentielle. Les fins auxquelles sont collectés les renseignements personnels sont stipulées à la section « Collecte » du présent document. Toutefois, la MHA peut agir sans consentement dans certains cas prévus par la loi et dans les conditions prévues par celle-ci. Les principales situations où la MHA peut agir sans consentement sont indiquées dans les sections pertinentes de la présente politique.

La MHA a trois formulaires différents pour obtenir le consentement des renseignements personnels :

1. Formulaire de consentement à recueillir des renseignements personnels pour les **femmes hébergées** recevant ou ayant reçu des services de la Maison d'hébergement l'Aquarelle
2. Formulaire de consentement à recueillir des renseignements personnels pour les **employées et les stagiaires** de la Maison d'hébergement l'Aquarelle
3. Formulaire de consentement à recueillir des renseignements personnels pour les **bénévoles** de la Maison d'hébergement l'Aquarelle

Collecte

La MHA recueille des renseignements personnels suite à un contact direct entre elle et la personne concernée, par exemple dans le cas de demandes d'hébergement ou de demande de suivi en externe. Tout RP est recueilli conformément à la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Dans tous les cas, la Maison d'hébergement l'Aquarelle ne collecte des renseignements que s'il a une raison valable de le faire. De plus, la collecte ne sera limitée qu'au renseignement nécessaire dont elle a besoin pour remplir l'objectif visé.

Renseignements fournis par une utilisatrice des services et son enfant actuelle ou potentielle :

La MHA collecte des RP concernant les utilisatrices des services et leurs enfants actuels ou à venir. Il peut toutefois arriver qu'une personne transmette des renseignements personnels tels que son adresse courriel personnelle ou son numéro de téléphone. La personne comprend alors que cette

information sera utilisée uniquement dans le but et aux fins de répondre à la demande de la personne concernée ou par exemple lorsque la personne a quitté sans avis.

Renseignements fournis par l'employée :

La MHA collecte des informations personnelles concernant ses employées. Les Renseignements personnels collectés, qu'ils soient sensibles ou non, sont utilisés afin de maintenir à jour un dossier employé ou dans le cadre d'obligations légales. La MHA s'engage à respecter les pratiques relatives à la confidentialité de ces informations.

Pour toute utilisation à d'autres fins que celles précédemment mentionnées, la Maison d'hébergement l'Aquarelle obtiendra le consentement de la personne concernée au préalable.

Utilisation

La Maison d'hébergement l'Aquarelle veille à ce que les renseignements qu'elle détient soient à jour et exacts au moment de leur utilisation pour prendre une décision relative à la personne visée. La MHA ne peut utiliser les renseignements personnels d'une personne que pour les raisons indiquées aux présentes ou pour toutes autres raisons fournies lors de la collecte. Dès que La MHA veut utiliser ces renseignements pour une autre raison ou une autre fin, un nouveau consentement devra être obtenu de la personne concernée. Cependant, dans certains cas prévus par la loi, la MHA peut utiliser les renseignements à des fins secondaires sans le consentement de la personne, dans les cas suivants :

- lorsque cette utilisation est manifestement au bénéfice de cette personne;
- lorsque cela est nécessaire pour prévenir ou détecter une fraude;
- lorsque cela est nécessaire pour évaluer ou améliorer des mesures de protection et de sécurité.

Mesures de sécurité pour limiter l'accès à l'information:

La MHA a en place des mesures pour limiter l'accès à un renseignement personnel seulement aux employées et aux personnes au sein de son organisation qui ont l'autorisation et la qualité pour en prendre connaissance et pour qui ce renseignement est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions.

À défaut d'identifier toutes les mesures susceptibles de définir les obligations en la matière, la MHA s'engage à respecter entre autres, sans toutefois s'y restreindre, les mesures de sécurité suivantes :

- Fermer et barrer 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 sauf pour la direction;
- Verrouiller les classeurs contenant les dossiers des femmes utilisatrices des services et des employées ainsi que ceux contenant des renseignements nominatifs, en dehors des heures de bureau ou en l'absence des personnes autorisées;
- Verrouiller avec un mot de passe l'accès aux ordinateurs ou tout autre outil numérique à l'heure du dîner ou en cas d'absence ou d'inutilisation (mode veille).

Pratiques à respecter concernant la tenue de dossier :

À défaut d'identifier toutes les pratiques susceptibles de définir les obligations en la matière, la MHA s'engage à respecter entre autres, sans toutefois s'y restreindre, les dispositions suivantes :

- N'inscrire au dossier que des informations vraies, pertinentes et nécessaires;
- Éviter de noter des commentaires personnels, des réflexions ou perceptions dans les rapports formels et s'en tenir aux faits des interventions, aux faits rapportés par la personne concernée ou observés par l'intervenante elle-même;
- Des notes ou autres outils de travail, à eux seuls, sont des pièces ou des documents (sur papier ou informatique) qui servent aux travailleuses de la MHA comme moyen de soutien au processus d'intervention, d'aide-mémoire pour leurs propres réflexions, hypothèses et/ou le suivi de leurs interventions. Ces notes ou outils de travail ne sont pas destinés à être transmis à d'autres personnes et peuvent servir à appuyer la rédaction de rapports et résumés formels. Ces notes et outils de travail doivent tout de même respecter les valeurs de la MHA entre autres en limitant les RP associés aux notes et leur utilisation au strict minimum. Elles doivent être considérées comme étant des informations confidentielles, respectant les dispositions de la présente politique, mais ne sont pas considérées formellement comme des renseignements personnels.

Communication

Généralement, et à moins d'une exception indiquée dans la présente politique ou autrement prévue par la loi, la MHA obtiendra le consentement écrit, manifeste, libre et éclairé de la personne concernée avant de communiquer ses renseignements personnels à un tiers. Un tel consentement ne peut être donné que pour une fin spécifique et pour la durée nécessaire à la réalisation de cette dernière. La MHA utilise un formulaire appelé « AUTORISATION D'ÉCHANGE DE RENSEIGNEMENTS » lequel est valide pour une période de 90 jours, et qui peut être révoqué à tout moment avant la fin de cette période par la femme qui reçoit les services. Le formulaire spécifie si c'est pour obtenir et/ou fournir des renseignements à une ou des personnes identifiées en conformité avec la femme, dans un objectif de collaboration et de soutien pour elle.

Cependant, la communication des renseignements personnels à des tiers est parfois nécessaire. Ainsi, des renseignements personnels peuvent être communiqués à des tiers sans le consentement de la personne concernée dans certains cas, mais non exclusivement, dans les cas suivants:

- la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée est gravement menacée;
- en prévention d'un acte de violence présentant un risque sérieux de mort ou de blessures graves (ex. : P38);
- à un organisme public (comme la DPJ) qui, par une de ses représentantes, demande à obtenir des renseignements dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'une loi et/ou une obligation. Cependant, même dans ces situations, nous ferons part des communications, dans la mesure du possible, avec la personne concernée dans un souci de transparence et d'alliance avec la mère.

Confidentialité :

Tous les membres du personnel de la MHA qui obtient des RP ou des informations confidentielles dans l'exercice de ses fonctions sont tenus de respecter la confidentialité de ces informations.

- Les employées signent un engagement de confidentialité à leur embauche à même leur contrat incluant les RP des femmes et enfants qui reçoivent les services et du personnel de la MHA.
- Le déchiquetage est effectué lorsque des RP sur papier doivent être détruits.

Conservation et destruction des renseignements personnels

Nous ne conserverons les RP que pour la durée nécessaire aux fins prévues dans la présente politique et pour nous conformer à nos obligations légales et réglementaires.

Sauf si une durée minimale de conservation est requise par la loi ou la réglementation applicable, la MHA ne conservera les renseignements personnels que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été collectés.

Pour le volet administratif (finances et ressources humaines), c'est après sept années de l'année fiscale que les dossiers et documents seront détruits.

Pour les femmes qui sont hébergées :

- Conservation durant la durée des services offerts;
- Destruction des notes quotidiennes, dès le départ de la femme, après que le résumé d'hébergement a été rédigé;
- Les formulaires de demande d'hébergement, de fiche d'admission et les résumés d'hébergement quant à eux seront conservés pour une durée maximale de trois ans.

À la fin de la durée de conservation ou lorsque les RP ne sont plus nécessaires, la MHA s'assurera :

- de les détruire en les déchiquetant ;
- de les anonymiser (c'est-à-dire qu'ils ne permettent plus, de façon irréversible, d'identifier la personne et qu'il n'est plus possible d'établir un lien entre la personne concernée et les renseignements personnels) pour les utiliser à des fins sérieuses et légitimes.

Pour les appels 24/7 :

- Conservation pour une période maximale d'un an ;
- Destruction des notes par déchiquetage une fois la période d'un an écoulé.

Pour le volet administratif (finances et ressources humaines):

C'est après sept années de l'année fiscale que les dossiers et documents peuvent être détruits. Une fois que ce délai est passé, nous détruisons vos renseignements personnels de façon définitive et sécuritaire.

Site internet de la Maison d'hébergement l'Aquarelle

Votre responsabilité :

Il est de votre responsabilité de lire la présente politique de confidentialité avant de nous confier vos renseignements personnels dans la section « FAIRE UN DON ».

Si vous n'adhérez pas à cette politique, vous devez éviter ou cesser de nous transmettre vos renseignements personnels. Dans ce cas, si vous nous avez déjà transmis vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec la responsable de la protection des RP immédiatement afin que nous soyons informés du retrait de votre consentement et que nous puissions appliquer les mesures requises à l'égard de vos renseignements.

Exemples de renseignements personnels demandés aux donateurs :

- Détails sur le don;
- Information sur le donateur et le reçu fiscal;
- Information sur le paiement;
- Information sur la dédicace (optionnelle).

La MHA utilise CanaDon pour recevoir des fonds des donateurs :

Veuillez noter que CanaDon utilise des fichiers témoins (cookies) pour faire le suivi des données analytiques et personnaliser votre expérience. Consultez la politique de confidentialité pour plus de détails. Choisissez votre niveau de consentement et actualisez vos préférences à tout moment.

Utilisation :

La MHA s'engage à utiliser les renseignements personnels recueillis à des fins limitées :

- Pour l'émission des reçus aux donateurs qui le demandent aux fins d'impôts;
- Pour communiquer avec les donateurs au besoin.

Vos droits

Retirer votre consentement :

Vous pouvez demander à retirer votre consentement à l'utilisation, à la communication et à la conservation de vos renseignements personnels. Le traitement de cette demande dépend de la situation et du but visé. Selon le cas :

- Vous pouvez retirer votre consentement, mais nous ne pourrions plus vous offrir un service qui en dépend adéquatement.

Accéder à vos renseignements personnels et les faire corriger :

Vous avez des droits liés à vos renseignements personnels. Vous pouvez nous demander :

- d'y accéder en présence de la responsable des RP;
- de les corriger ou de les mettre à jour;
- d'avoir une copie du résumé d'hébergement.

Voici les étapes de traitement d'une demande :

1. Vous devez envoyer une demande écrite au responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels via le formulaire «DEMANDE D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DÉTENUS PAR LA MAISON D'HÉBERGEMENT L'AQUARELLE ». Vous trouverez ses coordonnées à la fin de cette politique;
2. Nous traiterons votre demande dans un maximum de 30 jours après l'avoir reçue;
3. Vous recevrez notre réponse par écrit (courriel) ou verbalement selon le cas (ex. : si vous êtes toujours hébergées ou si vous préférez être communiquée par téléphone).

Se prévaloir du processus de plainte relative à la protection des renseignements personnels :

Vous pouvez formuler une plainte si vous jugez que la gestion de vos renseignements personnels n'est pas conforme à cette politique ou à la loi. Voici les étapes de traitement d'une demande :

1. Vous devez envoyer une demande écrite à la RPRP. Vous trouverez ses coordonnées à la fin de cette politique;
2. Vous recevrez votre réponse par écrit.

Une question, une plainte ou un commentaire

Nous avons désigné un responsable de la protection des renseignements personnels. Cette personne s'assure que nous respectons les règles décrites dans cette politique et dans la loi. Vous pouvez communiquer avec notre RPRP aux coordonnées suivantes :

Madame Karel Picard

Responsable de la protection des renseignements personnels

Directrice générale

Maison d'hébergement l'Aquarelle

Chibougamau (Québec)

Tél. : 418 748-7654

Courriel : karelp@maisonaquarelle.ca

N.B. : Pour des raisons de sécurité, nous ne diffusons pas l'adresse postale publiquement.

Références

- Pour plus d'informations, visitez le site internet de la Commission d'accès à l'information du Québec au : <https://www.cai.gouv.qc.ca/>
- <https://www.cai.gouv.qc.ca/protection-renseignements-personnels/information-entreprises-privees/incidents-confidentialite-mesures-securite-entreprises>

Cette politique est entrée en vigueur le 18 septembre 2024