

Aide-mémoire

La gestion des informations personnelles repose sur de nombreux principes. Au regard des pratiques communautaires, le comité d'encadrement de cette démarche identifie trois grands incontournables.

Le test de nécessité. Développer le réflexe de se demander systématiquement : est-ce une information vraiment nécessaire, et nécessaire pour qui ?

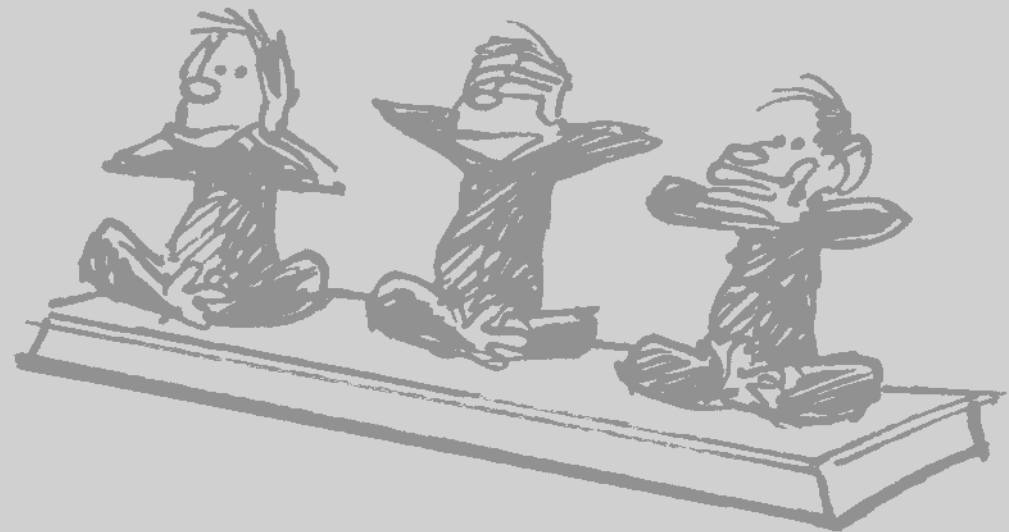
Le principe de transparence. Garantir aux citoyennes et aux citoyens qui s'adressent à nous que, dans les organismes communautaires, elles et ils auront toujours l'heure juste sur la gestion de leurs informations personnelles.

La notion de consentement libre et éclairé. S'assurer qu'en aucun temps, des informations personnelles consignées dans l'organisme ne seront transmises à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement explicite.

Ces trois incontournables sont d'autant plus importants que, déjà, les technologies de l'information permettent de transférer n'importe quelle information à n'importe qui, dans des temps records et que, de plus en plus, la mode est de réseauter tout le monde avec tout le monde sous prétexte que cela est fait dans le meilleur intérêt du « client ». La pente est glissante : qui doit déterminer ce « meilleur intérêt » ? Les personnes directement concernées ou ceux et celles qui les soutiennent ? C'est toute la différence entre favoriser une prise en charge et prendre en charge ! C'est aussi toute la différence entre travailler **avec** le monde et travailler **pour** le monde !



Aide-mémoire



Les mots clés de la démarche

Une information personnelle est donc un objet matériel, quel qu'il soit (papier, carton, bande magnétique, photo ou fichier électronique) susceptible de supporter une connaissance à propos d'une personne, que cette information soit réelle ou fictive, vraie ou fausse.

Le dossier personnel contenant ces informations peut alors adopter différentes formes. Il n'en demeure pas moins qu'un dossier contient plusieurs informations personnelles qui, réunies, forment un tout sur une personne donnée.

La confidentialité exige non seulement la sécurité de l'objet matériel, mais aussi le silence et la discrétion des membres du personnel ou des bénévoles de l'organisme sur l'existence du document et sur son contenu.

**NE VOUS
INQUIÉTEZ PAS,
VOTRE DOSSIER RESTERA
CONFIDENTIEL!**

Les principes à retenir

Le principe de finalité

Le motif pour lequel des informations personnelles sont recueillies doit être sérieux et légitime et être déterminé par l'organisme au moment de la collecte.

Le principe de limitation de la collecte

(basé sur le test de nécessité)

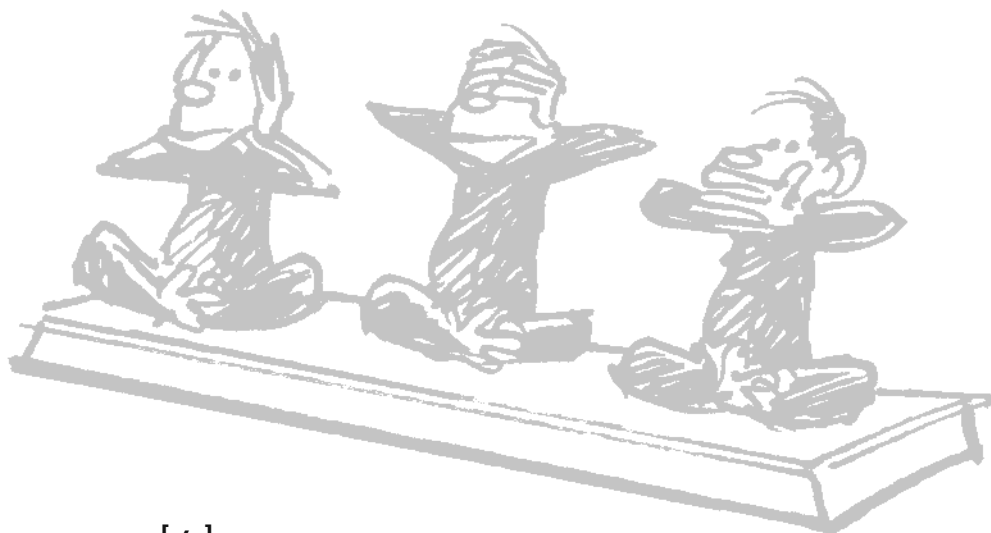
L'organisme ne peut recueillir que les informations nécessaires, voire indispensables.

Le principe de limitation dans l'utilisation

Les informations personnelles ne doivent pas être utilisées à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été recueillies. Elles ne peuvent donc être communiquées sans que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige.

Le principe de qualité

Les informations personnelles doivent être aussi exactes, pertinentes et à jour que possible.



Le principe de sécurité

Les informations personnelles doivent être protégées au moyen de mesures de sécurité dont le niveau correspond au degré de risque que leur divulgation représente.

Le principe de transparence

Un organisme doit fournir aux personnes concernées des renseignements précis sur ses pratiques concernant la gestion des informations personnelles.

Le principe de participation individuelle

Un organisme doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence d'informations personnelles la concernant, de l'usage qui en est fait, du fait qu'elles ont ou non été communiquées à d'autres et lui permettre de les consulter et d'y apporter des corrections si nécessaire.

Le principe de responsabilité

Un organisme est responsable des informations personnelles dont il a la gestion et du respect des principes énoncés ci-dessus.

Les informations à fournir à la personne concernée avant d'ouvrir un dossier sur elle

- Le fait que les organismes communautaires ne sont pas obligés de tenir des dossiers contenant des informations personnelles.
- La raison qui vous motive à ouvrir ce dossier.
- Les différentes façons possibles d'identifier son dossier.
- Le lieu où sera conservé son dossier, si c'est l'organisme qui le conserve.
- La liste des personnes de l'organisme qui auront accès à son dossier.
- La liste des établissements auxquels seront transmises les informations si votre organisme a signé des ententes contractuelles à cet effet ou s'il participe à un réseau intégré de services, et ce, dans la plus grande transparence.
- Les mesures de sécurité prévues par l'organisme pour assurer la protection des renseignements personnels.
- L'engagement volontaire à la confidentialité, s'il y a lieu, c'est-à-dire un contrat entre les parties concernées (Voir la fiche 3-A).
- Le fait qu'elle a le droit d'avoir accès à son dossier.
- Son droit de corriger des informations qu'elle jugerait fausse en totalité ou en partie.
- Son droit de faire retirer des informations si elle juge que celles-ci ne sont pas indispensables.
- Votre obligation d'obtenir son consentement avant de divulguer des informations la concernant.
- Ses recours dans l'organisme et à l'extérieur de l'organisme s'il y avait un manquement à la confidentialité.
- Le calendrier de conservation des dossiers personnels et le mode de destruction prévu.

C'est quoi, un consentement libre et éclairé?

Pour être valable, le consentement doit être libre et éclairé. Pour ce faire, il doit répondre aux exigences suivantes.

- Vous avez le droit de savoir qui a demandé des informations personnelles vous concernant et ce qu'il compte en faire.
- On doit vous expliquer si le fait de transmettre ces informations peut comporter des risques et des conséquences pour vous.
- Votre consentement doit résulter d'un geste qui ne laisse aucun doute sur votre volonté d'accepter le transfert des informations vous concernant.
- On ne doit faire aucune pression sur vous pour que vous acceptiez le transfert de ces informations.
- L'autorisation doit être limitée dans le temps.
- Le consentement est accordé pour une raison précise et se limite à cette raison.

Si une seule de ces exigences n'est pas respectée, c'est comme si vous n'aviez jamais donné votre consentement. Dans ce cas, il n'existe aucune raison pour que votre dossier soit transmis à quelqu'un d'autre.

Comment m'assurer que j'ai vraiment obtenu le consentement libre et éclairé d'une personne ?

- Le consentement doit être évident et ne laisser aucun doute quant à la volonté de la personne de consentir à un transfert des informations la concernant.
- Le consentement ne doit pas être le résultat de pressions, subtiles ou non, exercées sur la personne.
- La personne est bien informée sur l'organisation qui a demandé l'accès aux informations personnelles la concernant.
- La personne est bien informée de ce que cette organisation fera de l'information qui lui sera transmise.
- La personne est bien informée des conséquences qui peuvent découler de la décision de permettre le transfert d'informations.
- La personne est bien informée du risque que comporte le transfert d'informations.
- La personne est informée de la façon dont se fera le transfert d'informations.
- L'autorisation donnée par la personne est limitée dans le temps.
- Le consentement est donné par écrit et consigné au dossier.

Si j'ai besoin de discuter d'un dossier, quelles mesures dois-je prendre pour respecter la confidentialité ?

- Ne jamais nommer la personne dont il est question.
- Ne jamais fournir d'informations qui permettraient à quelqu'un de savoir de qui vous parlez.
- Éviter les échanges informels lors des pauses ou des repas et dans les corridors.
- Éviter les échanges lors d'activités extérieures au groupe.
- Prévoir des temps formels de rencontres d'équipe pour obtenir le soutien dont vous avez besoin.
- Nommer une personne dans l'équipe à laquelle les personnes salariées, les bénévoles, les militants et militantes ainsi que les stagiaires peuvent se référer au besoin.
- Demander au conseil d'administration de nommer une personne extérieure au groupe pour soutenir les membres de l'équipe et les bénévoles.



Que faire si un tribunal demande l'accès à un dossier confidentiel ?

- Lire très attentivement la citation à comparaître.
- Ne jamais remettre un document avant que le tribunal n'ait statué sur l'admissibilité de l'information demandée.
- Contacter la personne concernée et évaluer avec elle si elle comprend bien les implications de cette demande.
- Vérifier si elle consent de plein gré à la transmission de ces informations.
- Retirer du dossier toutes les informations concernant d'autres personnes que celle à qui appartient le dossier (tout en préservant la valeur des informations).
- Retirer du dossier toutes les informations qui ne sont pas nécessaires.
- Demander un délai au juge si vous ne disposez pas de suffisamment de temps pour bien traiter sa demande.
- Vous présenter à la cour avec les informations dans des enveloppes scellées et distinctes les unes des autres.
- Apporter à la cour une copie des politiques et pratiques de votre organisme en matière de gestion des informations confidentielles.
- Vérifier votre compréhension de la demande auprès d'un-e avocat-e.
- Recourir aux services d'un-e avocat-e en cas de remise en question des requêtes du tribunal.

Quels dossiers avons-nous sur les personnes salariées de l'organisme ?

Avons-nous un ou plusieurs dossiers sur les personnes salariées de l'organisme ? Si nous en avons plusieurs, sur quoi porte chacun de ces dossiers ?

- Le curriculum vitæ ?
- La paie et l'impôt ?
- Les relevés d'emploi ?
- Les évaluations annuelles ?
- La gestion du temps ?
- Les assurances collectives ?
- Le fonds de pension ?
- D'autres éléments ?

Pour chacun des dossiers, répondez aux questions suivantes :

- Le dossier contient-il des informations qui ne sont pas indispensables ?
- Le dossier contient-il des informations qui sont désuètes ou qui ne sont plus pertinentes actuellement ?
- Le dossier contient-il des informations détaillées pour lesquelles nous pourrions simplement faire une synthèse ?
- Désirons-nous concentrer ces informations dans un seul dossier ou préférons-nous maintenir plusieurs dossiers distincts ?
- Qui a accès à ce dossier ?
- Quelles mesures de sécurité ont été mises en place pour s'assurer du respect de la confidentialité des informations contenues dans ce dossier ?
- Combien de temps conserverons-nous ce dossier ?
- Que faut-il prévoir lors du départ d'une personne salariée ?

Que devons-nous vérifier avant de nous associer à un projet de recherche ?

- Sur quoi porte la recherche ?
- Qu'est-ce que les chercheurs espèrent prouver en réalisant cette recherche ?
- Doivent-ils avoir accès aux informations personnelles nominales ?
- Si oui, sont-ils prêts à faire les démarches pour obtenir le consentement des personnes concernées ?
- Sont-ils prêts à faire toutes les démarches nécessaires pour obtenir l'autorisation de la Commission d'accès à l'information si nous ne pouvons joindre une des personnes concernées ?
- Sont-ils prêts à s'engager au plus haut niveau de confidentialité sur les informations personnelles qui leur seront transmises ?
- Le projet de recherche fera-t-il l'objet d'une évaluation ?
- Un comité de déontologie encadre-t-il la démarche ?
- Qui le compose ?
- Combien de temps durera la recherche ?
- Prenons-nous un engagement ferme jusqu'à la fin de la recherche ou pouvons-nous nous en dissocier en cours de route ?
- Quel contrôle aurons-nous au moment de la publication des résultats de la recherche ?



Pense-bête sur l'utilisation d'un support informatique pour la tenue de dossiers confidentiels



Les ordinateurs ont pris une grande place dans notre quotidien au travail. Bien qu'il ne soit pas conseillé de les utiliser pour la tenue des dossiers confidentiels, plusieurs peuvent tout de même être tentés de le faire.

Voici alors quelques pense-bêtes pour ne pas oublier l'essentiel :

- Les données doivent de préférence être conservées sur des disquettes plutôt que sur le disque dur (En cas de vol de l'ordinateur, ce sera plus sécuritaire).
- Si les données ne sont pas transférées immédiatement sur une disquette, avez-vous pensé à utiliser un code d'accès pour limiter les intrusions dans ces dossiers.
- Les données archivées doivent de préférence ne pas être nominales. L'utilisation de codes, conservés dans un lieu sécuritaire, préservera davantage la confidentialité des informations personnelles qui y sont consignées.
- L'ordinateur ne devrait pas être accessible à l'ensemble des personnes qui fréquentent l'organisme, mais situé dans un bureau en retrait auquel un nombre restreint de personnes ont accès.

Avant de donner l'ordinateur parce qu'il est désuet, il faut s'assurer de retirer tous les dossiers personnels qui y sont archivés.



RIOCM | REGROUPEMENT INTERSECTORIEL DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE MONTRÉAL

RIOCM

65, De Castelnau Ouest, bureau 401
Montréal (Qc) H2R 2W3
téléphone : 514-277-1118
télécopieur : 514-277-2333
courriel : riocm@cam.org

Ont collaboré à la production des outils

LE COMITÉ D'ENCADREMENT
DE LA DÉMARCHÉ

Denise Brouillard,
*Association des groupes
d'intervention en défense
de droits en santé mentale
du Québec (AGIDD-SMQ)*

Marie-Andrée Dupont,
*Regroupement des organismes
communautaires de l'Estrie
(ROC de l'Estrie)*

Sylvie Pelletier,
*Regroupement intersectoriel
des organismes communautaires
de Montréal (RIOCM)*

Sylvie Tremblay,
*Regroupement des organismes
communautaires 03 (ROC 03)*

COORDINATION ET GESTION DU PROJET
Sylvie Pelletier,
*Regroupement intersectoriel
des organismes communautaires
de Montréal*

RECHERCHE DOCUMENTAIRE
Pierrot Péladeau,
*Centre de bioéthique
de l'Institut de recherches
cliniques de Montréal*

RÉDACTION DE L'OUTIL
Marie Pelchat

RÉVISION LINGUISTIQUE
Pierre Salois

MISE EN PAGES ET GRAPHISME
Diane Héroux

ILLUSTRATIONS
Boris



ROC 03

160, St-Joseph Est
Québec (Qc) G1K 3A7
téléphone : 418-524-7111
télécopieur : 418-524-8838
courriel : roc.03@qc.aira.com



ROC de l'Estrie

6, Wellington Sud, bureau 406
Sherbrooke (Qc) J1H 5C7
téléphone : 819-823-4131
télécopieur : 819-823-4182
courriel : rocest@netrevolution.com



AGIDD-SMQ

4837, rue Boyer, bureau 210
Montréal (Qc) H2J 3E6
téléphone : 514-523-3443
télécopieur : 514-523-0797
courriel : agidd@cam.org