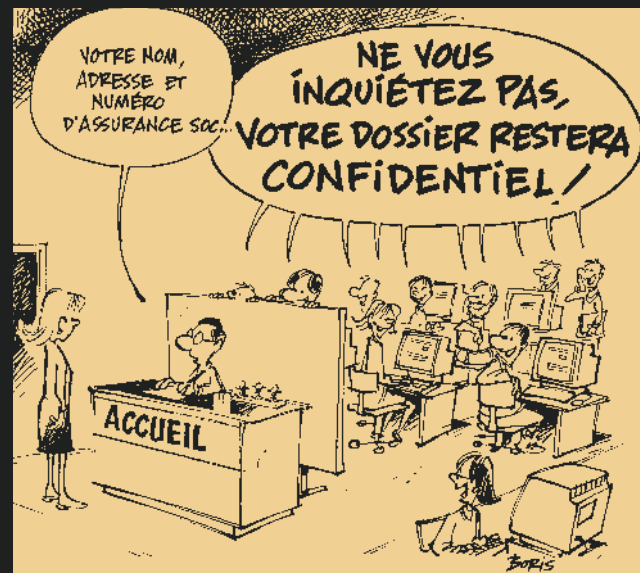


BOÎTE À OUTILS EN TOUTE CONFIDENCE



# Dix questions

## à se poser

du point de vue des membres,  
des participants et participantes  
aux activités ou des personnes  
qui fréquentent l'organisme



**RIOCM** | REGROUPEMENT INTERSECTORIEL DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE MONTRÉAL



## L'organisme communautaire que je fréquente, régulièrement ou à l'occasion, recueille-t-il des informations sur moi ?



**Précisons en premier lieu qu'une information personnelle est d'abord et avant tout un écrit.**

**Le simple fait de consigner une information permet de conserver indéfiniment une connaissance donnée à travers le temps. Cette information peut être transmise et reproduite en plusieurs exemplaires.**

**L'organisme peut donc avoir sur vous plusieurs informations personnelles consignées dans des fiches, dans des registres ou sur des feuilles. Ces informations constituent un dossier personnel.**

- **Si vous êtes membre** en règle d'un organisme communautaire, il y a probablement une fiche dans l'organisme ou un registre contenant votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse.
- **Si vous avez participé** à des activités collectives, il y a peu de chance que l'on retrouve dans l'organisme un dossier portant votre nom et les activités auxquelles vous avez pris part.
- Des dossiers contenant des informations plus sensibles sont généralement tenus lors de démarches individuelles. Il se peut alors que votre dossier porte votre nom, contiennent des informations personnelles et confidentielles que vous avez portées à l'attention de la personne qui vous a reçu. Il se peut également que ce dossier ne porte pas votre nom comme tel, mais qu'une lecture rapide des informations qui y sont contenues permettent de vous identifier facilement.

Si vous ignorez qu'un tel dossier existe sur vous, vous pouvez simplement le demander.

Par ailleurs, il est de mise de rappeler qu'une information personnelle peut également être une information qui a été portée à la connaissance d'une personne et qu'elle peut être transmise oralement, de vive voix ou par téléphone. ●

## Est-ce que j'ai le droit de savoir pourquoi on tient un dossier sur moi et ce qu'il contient ?



Le droit de savoir si un dossier existe et ce qu'il contient est un droit inaliénable. En contrepartie, l'organisme devrait se faire un devoir de transparence et vous faire savoir s'il compte ouvrir un dossier sur vous et dans quel but il compte le faire. L'organisme doit obtenir votre consentement formel – et pourquoi pas écrit – avant de procéder à l'ouverture d'un dossier vous concernant.

Si, après vérification, vous vous rendez compte qu'un tel dossier existe sur vous, vous pouvez demander à le consulter.

Normalement, ces dossiers ne contiennent pas toutes les confidences que vous avez pu faire lors d'échanges formels ou informels avec des personnes du groupe. Les informations qui y sont recensées doivent être en lien direct avec le motif pour lequel ce dossier a été ouvert. Par exemple, si vous avez consulté parce qu'un-e de vos adolescent-e-s vous donne du fil à retordre, il est peut-être important de savoir si il-elle fréquente encore un établissement d'enseignement. Mais est-il nécessaire d'indiquer le nom de l'école ?

Autrement dit, on ne doit y trouver que les informations **indispensables** à un suivi efficace de votre démarche et non toutes les informations possibles. Pour faire cette démarche vous-même en lisant votre dossier, demandez-vous pour chacune des informations qui y est inscrite, si cette information est vraiment nécessaire. Si vous répondez non, c'est que votre dossier ne devrait pas contenir cette information.

Il arrive souvent qu'un tel dossier contienne aussi des informations sur d'autres personnes. Dans ce cas, on vous donnera probablement accès aux informations vous concernant et non pas aux autres. Par exemple, si l'équipe tient un cahier de bord, vous devriez avoir accès aux informations contenues dans ce cahier vous concernant et non pas à celles concernant les autres personnes. ●

## Est-ce que j'ai le droit de demander que certaines informations soient corrigées ?



**Seuls les organismes qui accueillent directement des citoyennes et des citoyens ont le droit de tenir des dossiers contenant des informations personnelles sur des personnes. Par ailleurs, ces organismes sont tenus de s'assurer de la qualité des informations qui sont inscrites dans leurs dossiers.**

**Une obligation de qualité suppose que le dossier ne contienne pas de jugements de valeurs, de perceptions personnelles ni d'informations que vous jugeriez partiellement vraies ou carrément erronées.**

Par exemple, si vous subissez de la violence psychologique de la part de votre conjoint-e, il ne serait pas opportun ni même acceptable que l'on trouve une note dans votre dossier indiquant que vous développerez peut-être des tendances suicidaires si vous ne quittez pas votre conjoint-e au cours des prochains mois. De la même façon, si vous avez des tendances dépressives lorsque vous vous adressez à un groupe alternatif en santé mentale, il ne serait pas souhaitable que l'intervenant-e note au dossier que bien que vous n'ayez pas de diagnostic, elle pense que vous souffrez de maniacodépression. Si vous vous êtes adressé à un groupe pour obtenir son aide à la suite d'un différend avec votre agent-e d'aide sociale, il n'est pas nécessaire que la personne note que vous avez séjourné dans un centre d'accueil durant votre enfance (*Pour des informations supplémentaires, voir la fiche 8S*).

Donc, pour répondre à la question de départ, vous avez non seulement le droit de demander qu'une information soit corrigée, mais vous pouvez également exiger qu'elle soit retirée de votre dossier. Vous pouvez le faire lorsque des réflexions personnelles ou des informations non nécessaires y sont inscrites. Cependant, il se peut qu'on vous refuse le droit de faire retirer les éléments qui réfèrent à des faits précis en lien direct avec la raison qui vous a motivé à consulter. Dans cette situation, il vous sera toujours possible d'ajouter vos observations en marge des faits qui sont inscrits.



Vous serez à prime abord probablement mal à l'aise de faire cette démarche pour le moins particulière en raison du lien qui vous unit à l'intervenant-e ou au à la bénévole du groupe qui a rapporté l'information. La meilleure façon de s'y prendre est probablement de passer en revue chacun des éléments contenus dans votre dossier avec l'intervenant-e qui les a consignés et de discuter ouvertement des éléments qui pourraient vous indisposer.

Sans négliger la dimension émotive de la démarche que vous aurez à entreprendre et tout le courage dont vous devrez faire preuve, demandez-vous ce qu'il arriverait si cette information tombait entre d'autres mains. Quelles seraient les conséquences si ces informations étaient colportées à votre sujet dans le groupe ou dans un établissement public? Poser la question, c'est en partie y répondre. ●



## L'assemblée générale et le conseil d'administration peuvent-ils avoir accès à des informations confidentielles ?



Le fait de demander un soutien à un organisme et de livrer des confidences à une personne en particulier—que cette dernière fasse partie de l'équipe de travail, du conseil d'administration ou de l'équipe de bénévoles—ne devrait pas faire en sorte que chacun-e puisse avoir accès aux informations que vous avez fournies dans le cadre d'une relation de confiance.

Autrement dit, le fait d'avoir consenti à ce que l'organisme tienne un dossier sur vous ne signifie aucunement que vous avez consenti à ce que les informations qu'il contient circulent dans l'organisme. De la même façon qu'on vous invitait à vous demander si c'était nécessaire qu'une information soit inscrite à votre dossier, l'organisme doit se demander si c'est nécessaire qu'une personne ait accès à l'information vous concernant. Il doit également se demander si c'est nécessaire de livrer toute l'information que contient votre dossier ou si une information en particulier ne serait pas suffisante.

En ce sens, même la liste des membres devrait n'être accessible qu'aux membres eux-mêmes pour consultation. Par contre, elle ne devrait pas être accessible à l'extérieur de l'organisme.

Imaginez un instant l'impact que pourrait avoir une liste de membres qui circule librement dans le cas d'un groupe s'adressant exclusivement aux victimes d'inceste, aux personnes ayant eu des problèmes de santé mentale, à des personnes porteuses du VIH, aux parents qui sont membres de Parents anonymes parce qu'ils sont aux prises avec un problème de violence ou encore à des jeunes toxicomanes ou à des jeunes de la rue. Il est à remarquer qu'une photo de groupe pourrait avoir le même effet.

Quant au conseil d'administration, il est mandaté par l'assemblée générale pour mettre en œuvre les grandes orientations et s'occuper de la gestion courante de l'organisme. En ce sens, jamais le conseil d'administration d'un organisme ne devrait être un lieu d'échange d'informations nominatives (c'est-à-dire contenant le nom d'une personne) et confidentielles, à moins d'une circonstance exceptionnelle. En fait, un conseil d'administration devrait laisser la gestion des cas individuels aux membres de l'équipe de travail et aux bénévoles qui en sont directement chargés. ●

## Les employé-e-s et les bénévoles ont-ils accès à des informations me concernant ?

**Cette fiche est en lien direct avec la fiche précédente. Nous ne le répéterons jamais assez, le test de nécessité est une règle d'or en matière de gestion des informations confidentielles.**

Concrètement, ce n'est pas parce qu'une personne travaille dans un organisme qu'elle devrait nécessairement avoir accès aux informations vous concernant. Prenons un exemple pour illustrer notre propos. Est-il nécessaire que la personne qui fait la comptabilité de l'organisme puisse avoir accès à l'histoire d'une bonne partie de votre vie pour s'acquitter adéquatement de sa tâche? La réponse est non!

De la même façon, est-ce nécessaire que le bénévole ou la personne salariée qui encadre un comité de membres pour faire l'envoi du matériel de l'assemblée générale aux membres ait accès à des dossiers personnels? Encore là, la réponse est non.

Par contre, si la personne avec laquelle vous êtes en contact dans le groupe doit s'absenter parce qu'il y a de la mortalité dans sa famille et qu'entre-temps, vous avez besoin d'aide, il serait nécessaire que celle qui prend sa relève puisse consulter votre dossier, ne serait-ce que pour faciliter le contact.

Contrairement à la fiche précédente concernant la transmission des informations aux membres de l'organisme ou aux membres du conseil d'administration, la transmission de l'information à des personnes salariées ou bénévoles peut être un bon choix... si c'est nécessaire et si cela se fait selon des procédures clairement définies. ●



## Les informations compilées sont-elles gardées en toute sécurité ?



Sans prétendre que vous pourrez trouver la réponse à cette question en criant ciseau, vous pouvez avoir de bons indices de la sécurité des informations confidentielles simplement en observant ce qui se passe dans le groupe.

Les dossiers sont-ils conservés dans des bureaux où l'accès est restreint à un minimum de personnes ? Y a-t-il des dossiers qui traînent dans les espaces communs (salle de réunion, cuisine) ? Avez-vous remarqué si le classeur dans lequel les dossiers sont gardés est verrouillé ? Qui en a la clé ? S'il y a un ordinateur que tout le monde peut utiliser en cas de besoin, contient-il des informations sur des personnes en particulier ?

L'observation peut ne pas suffire ou, plus simplement, ne pas vous suffire. Encore là, la meilleure façon d'avoir une réponse complète, c'est simplement de poser la question à des membres de l'équipe de travail.

En fait, la règle qui doit s'appliquer dans ce cas est simple : le degré de sécurité accordé à un dossier personnel doit être proportionnel aux risques qu'il y aurait à ce que l'information qu'il contient circule librement. Bien évidemment, si le dossier personnel porte votre nom (dossier nominal), la sécurité devrait être plus grande que si ce dernier ne porte aucun nom de personne (dossier non nominal).

Un dossier contenant vos confidences et votre histoire doit être classé dans un lieu sécuritaire à tous égards, c'est-à-dire là où il ne peut pas être consulté par tout le monde, là où il ne peut pas être abîmé ni détruit puisque, généralement, il n'en existe qu'une seule copie.

Le fait que votre dossier soit sur un support informatique peut comporter de nombreux risques. S'il y a une panne, il ne sera pas accessible au moment opportun. Si l'ordinateur est volé, toutes les informations s'envoleront avec l'ordinateur et le ou les voleurs auront accès à votre dossier. Quand l'ordinateur sera donné parce qu'il sera devenu désuet—ce qui arrive vite en informatique—votre dossier pourrait encore s'y trouver : comment s'assurera-t-on en effet de faire le ménage du disque dur avant de le donner ?

Enfin, deux ou trois questions s'imposent quand on regarde la question sous l'angle de la sécurité. Est-il nécessaire qu'un dossier soit tenu sur vous ? Est-il nécessaire que ce dossier soit conservé dans le groupe ? Pourrait-on vous le remettre ? ●



## Peut-on transmettre des informations me concernant sans m'en informer? À qui? À d'autres groupes? À des établissements publics?



**On ne peut pas transmettre, en tout ni en partie, les informations contenues dans votre dossier sans votre consentement. Autrement dit, il ne suffit pas qu'un organisme en fasse la demande et que le groupe qui détient les informations acquiesce à sa demande pour que la transmission ait lieu. On doit vous informer de la demande, vous expliquer la raison de cette demande et obtenir votre consentement. La seule exception à cette règle pourrait être qu'un tribunal l'exige.**

Pour être valable, le consentement doit être éclairé. Pour ce faire, il doit correspondre aux exigences suivantes:

- Pour être évident, le consentement doit résulter d'un geste ne laissant aucun doute sur votre volonté d'accepter le transfert des informations vous concernant. Il peut alors s'exprimer par la signature d'une autorisation de votre part.
- **Le consentement doit être libre.** On ne doit pas faire pression sur vous pour que vous y consentiez.
- Vous avez le droit de savoir qui a demandé les informations et ce que cette personne ou cet organisme compte en faire de façon claire et précise.
- On doit prendre le temps de vous expliquer si le fait de communiquer ces informations peut comporter des conséquences ou des risques pour vous.
- **L'autorisation doit être limitée dans le temps:** si vous permettez à une personne de transmettre des informations personnelles vous concernant pour une évaluation précise, dès que cette évaluation est terminée, votre consentement aussi prend fin.

Si une seule de ces exigences n'est pas respectée, c'est comme si vous n'aviez jamais donné votre consentement. Plus encore! Ce consentement peut être révoqué en tout temps. Dans ce cas, il n'y a aucune raison que votre dossier soit transmis, en totalité ou en partie, à quiconque. ●

## Ces informations seront-elles détruites un jour?



**Ce n'est pas tout qu'un organisme ouvre un dossier sur vous, encore faut-il que vous sachiez si ce dossier sera conservé toute votre vie et même au-delà.**

En fait, il importe de préciser d'entrée de jeu que les organismes communautaires ne sont pas tenus, par une loi, de consigner des dossiers personnels. C'est ce qui explique qu'aucune loi ne prévoit les délais de conservation des dossiers ni à partir de quel moment, ils peuvent être détruits.

Il appartient donc à chaque organisme de prévoir un calendrier de conservation. Pour obtenir la réponse à cette question, il faut vous adresser directement à l'organisme qui détient un dossier personnel sur vous.

### **Voici deux points de repère sur des façons de faire différentes :**

- Plusieurs CLSC retirent les dossiers médicaux des personnes qui n'ont pas consulté depuis trois ans ou cinq ans. On dit alors qu'il s'agit d'un dossier inactif.
- L'impôt, par contre, nous oblige à conserver nos dossiers fiscaux pour une période de cinq ans. Cette période de cinq ans commence dès que la déclaration d'impôt sur le revenu a été produite.

Et si l'organisme n'a pas prévu de calendrier de conservation pour retirer votre dossier de la circulation, voire le détruire, vous pouvez prendre une entente à ce sujet avec l'organisme afin de vous assurer que les documents seront détruits correctement. Du papier mis à la récupération peut être récupéré. C'est pourquoi, il vaut mieux que les documents soient déchiquetés. ●

## Qui peut m'aider si je pense que la confidentialité n'a pas été respectée dans mon cas ?



**Il est toujours préférable de s'adresser d'abord à la personne qui avait un accès privilégié à votre dossier afin de vérifier si tel est bien le cas. Si sa réponse ne vous satisfait pas, différentes options s'offrent à vous.**

D'abord, au sein de l'organisme :

- Vous pouvez en appeler à la personne qui assume la coordination de l'organisme.
- Vous pouvez en appeler aux personnes qui siègent au sein des instances de l'organisme, comité exécutif ou conseil d'administration.

Si les réponses de ces personnes ne sont pas plus satisfaisantes, une autre option s'offre à vous.

- Vous pouvez demander l'aide de la Commission d'accès à l'information, qui est désignée par la loi pour agir comme médiatrice, entendre et résoudre tout différend sur l'application des dispositions législatives portant sur l'accès ou la rectification d'une information personnelle. Les personnes individuelles n'ont pas besoin de se faire représenter par un-e avocat-e et ont le droit de recevoir l'assistance de la Commission.

Il est à noter que la Commission peut également enquêter sur tout autre manquement à la loi en matière de protection des renseignements personnels et ordonner toute mesure correctrice qu'elle juge à propos.

Les numéros pour joindre la Commission d'accès à l'information sont :  
à Montréal : (514) 873-4196  
à Québec : (418) 528-7741  
ailleurs au Québec : 1 888 528-7741

Si la personne dont vous êtes insatisfaite est membre d'un ordre professionnel et qu'il y a concordance entre son poste et son statut professionnel, vous pouvez déposer une plainte au syndic de cet ordre.

*NOTE: En ce qui concerne les organismes financés par la Régie régionale de la santé et des services sociaux, il est également possible de déposer une plainte écrite à la Régie. Un appel à la Régie de votre région, vous permettra de vérifier la procédure à suivre pour déposer une plainte. ●*

## Si j'ai accès à des informations lorsque je participe aux activités d'un organisme, suis-je tenu de respecter moi aussi la confidentialité de ces informations ?



**Dans un groupe d'entraide, mais aussi lors de cafés-rencontres, d'ateliers ou d'activités autres de l'organisme, il est possible que vous ayez accès à des informations privées et confidentielles concernant une autre ou plusieurs autres personnes du groupe.**

**Si tel était le cas, vous devez faire preuve d'autant de discrétion que vous en attendez des autres. Rappelez-vous toujours que ces informations ont été livrées dans un climat de confiance. Même sans garanties formelles quant à la confidentialité des informations, tous et toutes sont en droit de s'attendre, au minimum, à une discrétion complète.**

Ceci étant dit, il est tout à fait possible que certaines confidences reçues lors de ces activités vous ébranlent sérieusement et que vous ayez envie d'en parler à une personne en qui vous avez confiance. Si vous le faites, vous devez vous assurer de :

- Ne jamais donner le nom de la personne.
- Ne jamais donner d'indices permettant de savoir de qui vous parlez sans que vous ayez eu besoin de la nommer. Par exemple, si une seule personne dans le groupe a trois enfants et que vous dites, sans nommer son nom : « Je ne sais pas comment elle s'en sortira avec ses trois enfants », l'identification sera aussi simple que si vous l'aviez nommée.
- Ne jamais donner d'informations qui permettraient à votre confident-e de savoir de qui vous parlez si jamais il ou elle rencontrerait par hasard cette personne. Par exemple, si vous dites : « Elle est blonde, toute petite avec les yeux verts » et que votre confident-e vous accompagne dans un centre d'achats alors que vous croisez cette personne, il ou elle pourra deviner que c'est d'elle dont vous parliez.

Enfin, il serait inacceptable que vous utilisiez des informations sensibles livrées dans un climat de confiance pour humilier une autre personne du groupe parce que vous avez un différend avec elle. Vous pouvez vous assurer que l'organisme a des règles à suivre, comme un contrat de confidentialité qui lierait les personnes qui participent à une même activité. Si tel n'est pas le cas, vous pouvez le proposer. ●