



*Politique de gestion  
des documents  
confidentiels de*

**AMS**

**A**OCIATION DES PARENTS ET AMIS DE LA PERSONNE  
ATTEINTE DE MALADIE MENTALE **-R- S**

**A**PTÉE LE 08 MARS 2010  
PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

# TABLES DES MATIÈRES

1.	OBJECTIFS DE LA PRÉSENTE POLITIQUE.....	- 1 -
2.	DÉFINITION .....	- 1 -
3.	CHAMPS D'APPLICATION .....	- 2 -
4.	CUEILLETTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	- 2 -
5.	CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	- 3 -
6.	CONSULTATION DES DOSSIERS.....	- 3 -
7.	REFUS DE DONNER L'ACCÈS À UN DOSSIER.....	- 4 -
8.	FRAIS DE CONSULTATION ET DE REPRODUCTION D'UN DOSSIER .....	- 4 -
9.	DESTRUCTION DES DOCUMENTS RENFERMANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ....	- 4 -
10.	RESPONSABILITÉ DES EMPLOYÉES .....	- 4 -
11.	RESPONSABILITÉ DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DES BÉNÉVOLES ..	- 5 -
12.	TRANSMISSION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	- 5 -
13.	MODE DE TRANSMISSION DES DOCUMENTS CONFIDENTIELS PAR TÉLÉCOPIE .....	- 6 -

# POLITIQUE DE GESTION DES DOCUMENTS CONFIDENTIELS

Le droit à la protection des renseignements personnels est prévu dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et dans la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Notre organisme se conforme à ces lois compte tenu qu'il est un organisme du secteur privé et qu'il doit recueillir, détenir, conserver, utiliser et communiquer des renseignements personnels sur les utilisateurs, les bénévoles, les employés et les administrateurs de l'organisme.

Les employés et ex-employés, les bénévoles et ex-bénévoles, les administrateurs et ex-administrateurs de l'organisme sont concernés par l'application de la présente politique.

La direction générale est chargée de la mise en application et du respect de la présente politique.

## 1. OBJECTIFS DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

- S'assurer que les renseignements personnels détenus sur les utilisateurs, bénévoles, employés et administrateurs de l'organisme soient traités conformément aux Lois qui encadrent la protection des renseignements personnels.
- Donner aux employés et bénévoles qui ont accès aux renseignements personnels détenus sur les utilisateurs, bénévoles, employés et administrateurs de l'organisme, les règles de conduite à respecter afin de traiter ces renseignements conformément aux Lois qui encadrent la protection des renseignements personnels.

## 2. DÉFINITION

Les renseignements personnels sont ceux qui portent sur une personne physique et permettent d'identifier cette personne.

Ces renseignements sont confidentiels et doivent être traités comme tels dans le respect des lois qui encadrent la protection des renseignements personnels.

Ces renseignements ne peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée.

Dans l'organisme, sont considérés comme des renseignements personnels, les renseignements suivants :

- a) La liste des membres de l'organisme comprenant les noms, prénoms, adresses à domicile, numéros de téléphone.
- b) La liste des dossiers ouverts comprenant les noms, prénoms, adresses à domicile, numéros de téléphone, motif de la consultation, problématique de santé mentale, etc.
- c) Les dossiers d'intervention pour le service de répit et pour l'intervention psychosociale.
- d) La liste des employées, les renseignements personnels les concernant, et les dossiers des ressources humaines des employées.

### 3. CHAMPS D'APPLICATION

Les champs d'application couverts par la présente politique sont les suivants : la cueillette, la conservation, la consultation, la destruction et la transmission des renseignements personnels.

### 4. CUEILLETTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Notre organisme ne recueillera que les renseignements personnels indispensables, pour pouvoir remplir correctement sa mission.

Avant que l'organisme ne recueille un renseignement personnel, la personne concernée sera informée quant aux aspects suivants :

- a) l'utilisation qui sera faite de ces renseignements;
- b) les personnes qui y auront accès;
- c) l'endroit où ils seront conservés;
- d) les mesures de protection dont ils feront l'objet;
- e) ses droits d'accès au dossier pour consultation ou pour y corriger des informations;
- f) la liste des personnes à qui les renseignements personnels peuvent être transmis avec son autorisation.

Cette personne signera le **Formulaire de consentement d'obtention ou d'échange de renseignements personnels** ou le **Formulaire d'autorisation de communiquer ou d'échanger des renseignements contenus au dossier et d'échanger des informations et renseignements** qui lui sera remis s'il y a lieu. Une photocopie du document signé lui sera remise sur demande.

## 5. CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les dossiers des utilisateurs comportant des renseignements personnels doivent être tenus à jour; les informations qui y apparaissent doivent être exactes.

Dans le but de protéger les dossiers des utilisateurs contenant des renseignements personnels, ces dossiers seront maintenus sous clef dans les classeurs désignés à cette fin par la direction de l'organisme.

Lorsque l'objet pour lequel un renseignement personnel a été recueilli n'a plus sa raison d'être, l'organisme doit le détruire. Cependant, lorsque le dossier contenant les renseignements personnels fait l'objet d'une requête auprès de la Commission d'Accès à l'Information, le dossier doit être conservé jusqu'à l'épuisement des recours prévus par la Loi.

## 6. CONSULTATION DES DOSSIERS

Seules les personnes suivantes pourront consulter les dossiers :

- a) l'utilisateur concerné par son dossier;
- b) le responsable du dossier pour l'organisme;
- c) la direction générale.

La personne sur qui porte le dossier peut demander de corriger un renseignement inexact, incomplet ou équivoque.

Une telle demande peut aussi être considérée si elle provient d'une personne agissant à titre de représentant, d'héritier, de successeur de la personne concernée, d'administrateur de la succession, de bénéficiaire d'une assurance-vie ou de titulaire de l'autorité parentale. Dans tous les cas, ces personnes devront établir leur identité.

Toute demande d'accès à un dossier ou de rectification d'un renseignement inclus dans le dossier doit être faite par écrit. L'organisme fera le suivi nécessaire dans les 20 jours suivant la réception de la demande. L'absence de réponse équivaut à un refus de donner suite à la demande. Dans lequel cas, l'utilisateur peut utiliser des recours auprès de la Commission d'Accès à l'Information pour faire valoir ses droits.

## **7. REFUS DE DONNER L'ACCÈS À UN DOSSIER**

L'organisme peut refuser l'accès à son dossier à un utilisateur ou peut refuser de corriger des renseignements personnels au dossier dans les circonstances suivantes : lorsque l'organisme juge que les renseignements pourraient être nuisibles à la santé mentale de l'utilisateur et que celui-ci doit être accompagné par un intervenant lors de l'accès au dossier.

## **8. FRAIS DE CONSULTATION ET DE REPRODUCTION D'UN DOSSIER**

L'accès au dossier est gratuit. Des frais raisonnables seront chargés pour la reproduction d'un dossier en tout ou en partie. Ces frais sont établis par la direction générale de l'organisme et sujets à révision périodiquement.

## **9. DESTRUCTION DES DOCUMENTS RENFERMANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Lorsqu'un renseignement personnel ou un document renfermant des renseignements personnels n'est plus requis par l'organisme, il devra être détruit. Pour ce qui est des dossiers d'intervention, ceux-ci seront conservés pour une période de cinq ans avant la destruction. Cependant, lorsque le dossier contenant les renseignements personnels fait l'objet d'une requête auprès de la Commission d'Accès à l'Information, le dossier doit être conservé jusqu'à l'épuisement des recours prévus par la Loi.

## **10. RESPONSABILITÉ DES EMPLOYÉES**

Tous les employés qui ont accès à des renseignements personnels dans l'exercice de leurs fonctions doivent signer un engagement de confidentialité à cet effet.

Chaque employée qui détient des renseignements personnels à son poste de travail ou qui traite des renseignements personnels est responsable d'assurer la protection de ces renseignements. Il ne doit pas jeter au rebut les documents, disquettes, cartouches ou rubans magnétiques qui en contiennent sans s'être assurée au préalable que leur contenu ne peut être reconstitué. À chaque fois que cela sera possible, ces pièces seront déchiquetées.

## 11. RESPONSABILITÉ DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DES BÉNÉVOLES

Tous les membres du conseil d'administration et les bénévoles qui ont accès à des renseignements confidentiels dans l'exercice de leurs fonctions doivent signer un engagement de confidentialité à cet effet.

Chaque membre du conseil d'administration ou bénévole qui détient ou qui traite des renseignements personnels est responsable d'assurer la protection de ces renseignements. Il ne doit pas jeter au rebut les documents, disquettes, cartouches ou rubans magnétiques qui en contiennent sans s'être assuré au préalable que leur contenu ne peut être reconstitué. À chaque fois que cela sera possible, ces pièces seront déchiquetées.

## 12. TRANSMISSION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements personnels contenus dans un dossier ne peuvent être transmis à d'autres organismes qu'avec l'autorisation de la personne concernée. Pour ce qui est des dossiers d'interventions concernant les utilisateurs des services, la personne concernée doit donner son consentement en remplissant le **Formulaire d'autorisation de communiquer ou d'échanger des renseignements contenus au dossier et d'échanger des informations et renseignements**.

Cependant, les renseignements confidentiels peuvent être transmis en tout temps sans l'autorisation de la personne concernée :

- a) à son procureur;
- b) au procureur général si le renseignement est requis aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;
- c) à une personne chargée en vertu de la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions, si le renseignement est nécessaire pour la poursuite d'une infraction à une loi applicable au Québec;
- d) à une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre de l'application de la loi ou d'une convention collective et qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions;
- e) à un organisme public qui, par l'entremise d'un représentant, le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion;
- f) à une personne ou à un organisme ayant pouvoir de contraindre à leur communication et qui les requiert dans l'exercice de ses fonctions (ex. la Cour);
- g) à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;
- h) à une personne qui est autorisée à utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique (de la Commission par exemple);

- i) à une personne qui, en vertu de la loi, peut recouvrer des créances pour autrui et qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions.

### 13. MODE DE TRANSMISSION DES DOCUMENTS CONFIDENTIELS PAR TÉLÉCOPIE

En tout temps, l'utilisateur doit :

- vérifier, avant la transmission d'un document, si les renseignements personnels qu'il contient peuvent en être extraits ;
- remplir un formulaire d'accompagnement indiquant le nom, l'adresse et le numéro de téléphone du destinataire et le numéro de téléphone de l'expéditeur; ajouter à l'envoi l'Avis de confidentialité prévu à cette fin;
- s'assurer, après avoir composé le numéro du télécopieur du destinataire, qu'il n'y a pas d'erreur de composition ;
- vérifier le rapport de transmission à la fin de la communication et l'attacher au formulaire de transmission.

Lors de la transmission de renseignements personnels, l'utilisateur doit :

- vérifier l'urgence de communiquer des renseignements personnels ;
- indiquer visiblement leur caractère confidentiel ;
- communiquer avec le destinataire pour s'assurer qu'il a bien reçu les documents;
- informer le destinataire de l'heure de la transmission et s'assurer de sa présence au moment de la réception ;
- obtenir confirmation de la personne autorisée à recevoir des renseignements.



