



POLITIQUE

Objet : Gestion et protection des renseignements personnels	Code : PO AG NO : 15
Destinataire : Clientèle et Équipe de la Maison	
Responsable de l'application : Direction générale	
Adoptée le : 7 juin 2023	Révisée le :

Énoncé de principe

En vue de la réalisation de sa mission, la Maison Desjardins recueille, utilise et divulgue des renseignements personnels à des fins de service, de communication, de qualité et de participation à des événements.

La Maison Desjardins est un organisme soumis à la Loi 25, Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

Le conseil d'administration et la direction générale de la Maison accordent une grande importance au respect de la confidentialité et de la protection des renseignements personnels.

En conséquence, la présente politique est élaborée, adoptée et mise en application.

Objectifs

- Identifier les renseignements personnels recueillis;
- Détailler les pratiques de la Maison en matière de cueillette, d'utilisation, de divulgation et de conservation des renseignements personnels;
- Préciser les rôles et les responsabilités des concernés;
- Assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes.

Définition

Renseignement personnel

Est un renseignement personnel tout renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

Renseignements personnels recueillis

À des fins de service, de communication, de qualité et de participation à des événements, la Maison Desjardins peut recueillir les renseignements suivants :

Proche

- Coordonnées personnelles (prénom, nom, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone, lien avec la personne malade)

Employé

- Coordonnées personnelles (prénom, nom, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone, date de naissance, numéro d'assurance sociale, numéro de permis d'exercice s'il y a lieu, informations bancaires)
- Renseignements biographiques (titre du poste occupé, nom d'un employeur, informations en lien avec le parcours professionnel, affiliations professionnelles, curriculum vitae)

Bénévole

- Coordonnées personnelles (prénom, nom, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone, date de naissance)

Cueillette, conservation et destruction des renseignements personnels

Les renseignements personnels sont recueillis de la façon suivante :

Proche

Lorsqu'une personne malade est accueillie à la Maison Desjardins, une personne parmi ses proches est identifiée comme la personne significative.

Le bénévole à l'accueil a pour tâche de recueillir les renseignements personnels de cette personne significative sur un formulaire prévu à cet effet. Il remet par la suite ce formulaire à l'infirmière en service qui est responsable de le consigner au dossier de la personne malade.

Employé

À l'embauche, le nouvel employé complète une fiche d'identification qui recueille ses renseignements personnels. Cette fiche, de même que toute documentation pertinente en lien avec l'embauche, est conservée dans son dossier d'employé, dans un classeur verrouillé du bureau de la direction.

Certains documents et informations en lien avec le poste occupé à la Maison Desjardins sont également conservés de façon numérique sur le serveur informatique de Microsoft 365.

Les dossiers employés, papiers ou informatiques, sont conservés indéfiniment.

Bénévole

À l'intégration, le nouveau bénévole complète une fiche d'identification qui recueille ses renseignements personnels.

Cette fiche, de même que toute documentation pertinente en lien avec le rôle du bénévole à la Maison Desjardins, est conservée dans son dossier de bénévole, dans un classeur verrouillé du bureau de la coordination au soutien.

Certaines informations en lien avec l'implication du bénévole à la Maison Desjardins sont également conservées de façon numérique sur le serveur infonuagique de Microsoft 365.

Les dossiers bénévoles sont conservés 5 ans après la fin de l'implication du bénévole. Par la suite, ces dossiers sont détruits de façon définitive et sécuritaire.

Divulgarion et utilisation des renseignements personnels

Proche

Au décès de la personne malade, les renseignements personnels de la personne significative (inscrits sur le formulaire prévu à cet effet et conservés au dossier de la personne malade) sont retranscrits dans 2 registres distincts, soient le registre de suivi au deuil et le registre des admissions. Par la suite, le formulaire est détruit dans la déchiqueteuse par un membre de l'Équipe.

Le registre de suivi au deuil est tenu par l'intervenante sociale qui en a également la responsabilité. Ce registre est conservé dans un classeur verrouillé situé dans la bibliothèque.

Le registre de suivi au deuil est utilisé par l'équipe (intervenante sociale et bénévoles) responsable d'effectuer les suivis téléphoniques de deuil auprès de la personne significative.

Le registre est détruit dans la déchiqueteuse au fur et à mesure que les appels téléphoniques sont complétés.

Le registre des admissions est tenu par l'adjointe administrative qui en a également la responsabilité. Ce registre est conservé dans un classeur verrouillé situé dans la bibliothèque.

Le registre des admissions permet à l'adjointe administrative de faire parvenir à la personne significative un questionnaire de satisfaction 1 mois après le décès de la personne malade.

Le registre des admissions est aussi utilisé par la direction afin de planifier les audits de dossiers dans le cadre des mécanismes de surveillance de la qualité des soins dans les maisons de soins palliatifs.

Finalement, le registre des admissions permet à la direction générale de faire parvenir à la personne significative une invitation pour la cérémonie commémorative organisée chaque année en mémoire des personnes décédées à la Maison Desjardins.

Les registres des admissions sont conservés 5 ans. Par la suite, ils sont détruits dans la déchiqueteuse par un membre de l'Équipe.

Employé

Les renseignements personnels du nouvel employé sont partagés à la coordonnatrice au soutien à des fins de communication.

En effet, cette dernière est responsable de la communication courriel des informations pertinentes à l'Équipe de la Maison (calendrier d'activités, de formations, de rencontres et de réunions, journal le Merlebleu, rappels, etc).

Également, les renseignements personnels du nouvel employé sont divulgués à l'adjointe administrative qui a la responsabilité du traitement de la paie.

Bénévole

Les renseignements personnels du nouveau bénévole sont partagés à la coordonnatrice au soutien et à la responsable des horaires à des fins de service et de communication.

Les renseignements personnels divulgués permettront à la coordonnatrice au soutien et à la responsable des horaires de communiquer avec le nouveau bénévole afin d'élaborer l'horaire du bénévole dans le secteur d'activité choisi.

Également, les renseignements personnels divulgués permettront à la coordonnatrice au soutien de communiquer par courriel les informations pertinentes à l'Équipe de la Maison (calendrier d'activités, de formations, de rencontres et de réunions, journal le Merlebleu, rappels, etc).

Consentement manifeste libre et éclairé

Proche

Le formulaire utilisé pour la cueillette des renseignements personnels de la personne significative prévoit la confirmation par la personne significative de son consentement (voir PO AG NO 15 Annexe

1).

Employé

Le formulaire utilisé pour la cueillette des renseignements personnels du nouvel employé prévoit la confirmation par le nouvel employé de son consentement (voir PO AG NO 15 Annexe 2).

Bénévole

Le formulaire utilisé pour la cueillette des renseignements personnels du nouveau bénévole prévoit la confirmation par le nouveau bénévole de son consentement (voir PO AG NO 15 Annexe 2).

Responsabilités

La direction générale est désignée comme responsable de la protection des renseignements personnels.

Elle est également la répondante dans le processus de traitement des plaintes et est responsable de son application.

La direction générale est responsable de tenir un registre des incidents de confidentialité en matière de protection des renseignements personnels et de déclarer tout incident présentant un risque sérieux de préjudice.

La direction générale est responsable de veiller à ce que la Maison se conforme aux obligations imposées par la Loi.

La direction générale est responsable d'assurer la formation adéquate du personnel à l'égard de la gestion des renseignements personnels.

Traitement d'un incident de confidentialité en matière de protection des renseignements personnels

Lorsqu'un membre de l'Équipe constate un incident de confidentialité en matière de protection des renseignements personnels, il en avise immédiatement la direction générale.

La direction générale est responsable de prendre rapidement des mesures afin de diminuer le risque

qu'un préjudice soit causé aux personnes concernées. Elle doit également tenir un registre de tous les incidents. Enfin, elle doit déclarer à la Commission d'accès à l'information du Québec tout incident

présentant un risque sérieux de préjudice.

Processus de traitement des plaintes

Lorsqu'une personne exprime une insatisfaction à l'égard de la gestion de ses renseignements personnels, cette insatisfaction est automatiquement traitée comme une plainte.

Lorsqu'un membre de l'Équipe de la Maison reçoit une insatisfaction à l'égard de la gestion de ses renseignements personnels de la part d'un proche, d'un bénévole ou d'un employé, celui-ci est responsable de diriger la personne insatisfaite vers la direction générale.

La direction générale reçoit alors la personne insatisfaite et prend connaissance de sa plainte.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle.

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants : la description de la plainte, l'analyse des documents, le résultat du processus de traitement de la plainte et la réponse finale transmise au plaignant.

Après analyse de la plainte, conformément aux critères prévus dans la Loi, la direction générale rend une décision quant à la recevabilité ou non de la plainte et la communique à la personne concernée.