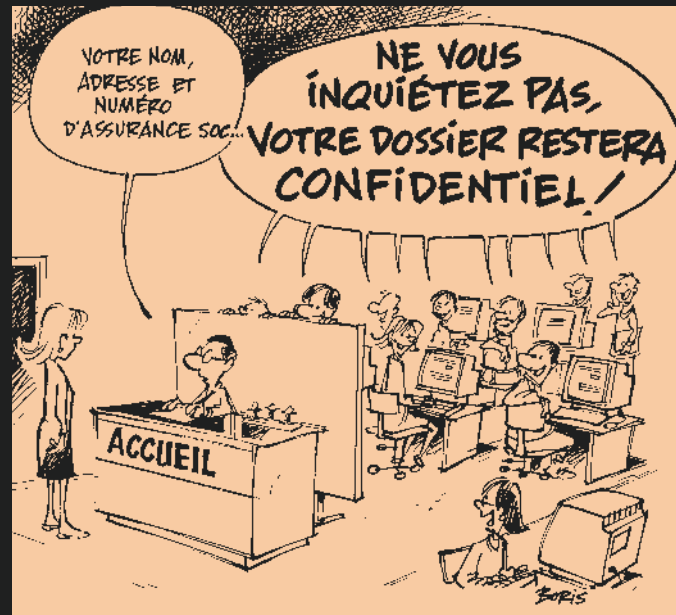


BOÎTE À OUTILS EN TOUTE CONFIDENCE



Guide d'animation

et d'appropriation

de la démarche *En toute confiance*
à l'intention des organismes communautaires



RIOCM

REGROUPEMENT INTERSECTORIEL DES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES DE MONTRÉAL



TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
--------------------	---

SECTION 1 ➔ Les fondements

Les fondements de l'action communautaire autonome	5
Comment avons-nous décrit nos pratiques?	6
Les trois incontournables	6
Une alternative à considérer	7
Une démarche volontaire	8

SECTION 2 ➔ Les étapes

Une démarche étape par étape	9
La réflexion ou comment amorcer la démarche	10
Identifier individuellement les pratiques	11
Échanges collectifs	11
Des étapes simples	12
Mise en commun	13
Adoption d'un engagement volontaire.....	13
Conclusion.....	13

SECTION 3 ➔ Les outils

Comment est organisée l'information.....	14
Contenu de la Boîte à outils	15
Du point de vue des membres	16
Du point de vue des personnes salariées et bénévoles.....	18
Du point de vue du conseil d'administration	21

LES ANNEXES

Exemple d'un contrat de confidentialité	22
Le droit à la confidentialité	23

Ont collaboré à la production du guide

LE COMITÉ D'ENCADREMENT DE LA DÉMARCHE

Denise Brouillard
*Association des groupes d'intervention
en défense de droits en santé mentale
du Québec (A.G.I.D.D.-S.M.Q.)*

Sylvie Tremblay
*Regroupement des organismes
communautaires de la région 03 (ROC 03)*

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

LE COMITÉ MONTRÉALAIS DE LA DÉMARCHE

Anne-Marie Sauvé
Ateliers d'éducation populaire Mercier

Ghislain Goulet
Action Autonomie, le collectif

COORDINATION ET GESTION DU PROJET

Sylvie Pelletier
*Regroupement intersectoriel des organismes
communautaires de Montréal*

RÉDACTION DU GUIDE ET SOUTIEN À LA DÉMARCHE

Marie Pelchat

RÉVISION LINGUISTIQUE

Louise-Édith Hébert-Ferron

MISE EN PAGE

Diane Héroux

ILLUSTRATIONS

Boris

Toute reproduction des textes
de la Boîte à outils *En toute confiance*,
en totalité ou en partie, est non
seulement permise, mais encouragée,
à condition d'en citer la source.

ISBN 2-9805968-2-5
Dépôt légal—
Bibliothèque nationale du Québec, 2002
Dépôt légal—
Bibliothèque nationale du Canada, 2002

La production de ce guide et des documents
qui l'accompagnent n'aurait pu être possible
sans le Bureau de Consultation Jeunesse.
Merci.

Des dossiers partout, des dossiers sur nous

Depuis notre naissance, la plupart des organisations avec lesquelles nous avons été en relation, détiennent des informations sur nous.

Cela commence avec l'obstétricien et la sage-femme qui participent à notre naissance. Le Directeur de l'État civil qui l'enregistre. La pédiatre qui surveille notre croissance. Les services de garde qui nous accueillent. Les écoles qui nous enseignent et le ministère de l'Éducation qui compile, année après année, nos notes. La bibliothèque municipale qui garde les traces de nos emprunts.

Puis nous entrons sur le marché du travail. Diverses entreprises conservent les demandes d'emploi que nous avons faites, nos employeurs, notre dossier. Tous ces dossiers alimentent à leur tour ceux des ministères provincial et fédéral du revenu, de la Régie des rentes, de l'assurance-emploi, de l'assureur privé et de la Commission de la santé et de la sécurité au travail.

On a beau dire «le travail, c'est la santé», il faut parfois faire appel à la médecine. Chaque clinique, chaque CLSC, chaque hôpital, chaque pharmacie ainsi que la Régie de l'assurance-maladie du Québec vont ouvrir

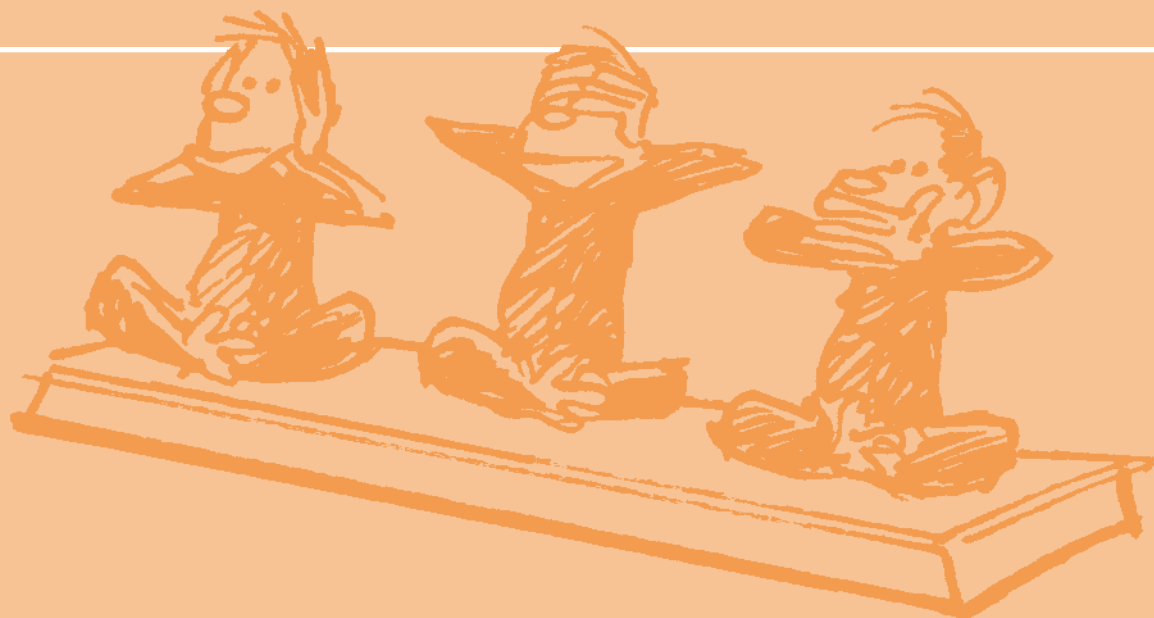
un dossier sur nous. Même l'appel que nous ferons à Info-santé laissera sa trace. Nous avons aussi ouvert divers comptes dans des institutions financières, qui ont alimenté à leur tour des agences de crédit et parfois même de recouvrement.

Il existe aussi une vie après le travail : le magasinage et les services publics.

Hydro-Québec, le service de téléphone, le câblodistributeur, le fournisseur Internet, chacun tient un dossier sur nous : une laveuse et une sècheuse achetées selon la formule «achetez maintenant, payez dans un an» ajouteront, elles aussi, un autre dossier à cette liste déjà longue. C'est maintenant au tour du club vidéo et des journaux auxquels nous sommes abonnés de tenir un fichier sur nous.

En vacances, on pourra même retracer nos achats et nos déplacements grâce aux retraits bancaires que nous aurons effectués ou aux achats que nous aurons payés avec notre carte de crédit.

Même le journal qui publiera une chronique nécrologique nous concernant, archivera notre décès.



Les dossiers sont des outils que se donnent des organisations pour prendre des décisions à notre sujet. **Avec nous, pour nous, mais parfois aussi contre nous.** Les organismes communautaires ne font pas exception à la règle. Ils ont très souvent des dossiers.

Force est de constater que les personnes qui fréquentent les organismes communautaires ne soupçonnent même pas que l'on puisse tenir un dossier ou un journal de bord dans lequel sont recensées plusieurs informations nominatives et délicates qui les concernent. Certaines personnes n'y ont tout simplement jamais pensé. D'autres sont au courant, mais n'ont jamais songé à remettre en question le contenu de ces dossiers, s'en remettant à la relation de confiance particulière déjà établie avec les intervenant-e-s de l'organisme.

Malheureusement, même si plusieurs organismes communautaires tiennent de tels dossiers, peu ont établi des mécanismes clairs pour gérer ces informations confidentielles. Peu ont établi des engagements de confidentialité avec leurs membres. Plus rares encore sont ceux qui ont pris un temps d'arrêt pour voir leurs pratiques et les remettre en question.

Le droit à l'erreur en matière de confidentialité doit être restreint au minimum, car le plus petit dérapage pourra être lourd de conséquences pour la personne concernée, bien sûr, mais aussi, pour la personne qui a commis la faute, ainsi que pour les administrateurs et administratrices de l'organisme.



Faire la gestion des informations et des dossiers personnels de façon responsable, n'est pas une mince affaire, il faut en convenir. Par ailleurs, il faut reconnaître que les exigences de la confidentialité ne sont pas dénuées de fondements.

En fait, les organismes communautaires devraient être les premiers à se réjouir de l'existence de lois qui protègent les droits des personnes qui, de bonne foi, livrent des informations personnelles dans un climat de confiance. Or, plusieurs de ces informations, si elles étaient dévoilées, pourraient leur causer du tort, quelquefois même, un tort irréparable. La contrepartie, c'est l'obligation pour les organismes de se conformer eux aussi à ces mêmes lois.

Il serait, en effet, incongru, que des organismes qui affichent clairement et publiquement leur parti pris

en faveur des citoyennes et des citoyens, tentent de se soustraire, directement ou indirectement, à leurs responsabilités en matière de confidentialité sous prétexte que cela est trop compliqué, que cela demande trop d'énergie ou que cela est trop coûteux. Le traitement des dossiers personnels ne peut donc se faire avec légèreté.

En raison de leur origine, de leur histoire et de ce parti pris, les organismes sont tenus, sur le plan non seulement légal, mais aussi éthique, de tout mettre en œuvre pour être à la hauteur de la confiance de ces milliers de personnes qui les fréquentent quotidiennement.

Les assises de la démarche

Le comité d'encadrement

Le comité d'encadrement de la démarche *En toute confiance* est composé d'une représentante du Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC 03), d'une représentante de l'Association des groupes d'intervention en défense de droits en santé mentale du Québec (A.G.I.D.D.-S.M.Q.) et d'une représentante du Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (R.I.O.C.M.). S'est également jointe à quelques reprises, une représentante du Regroupement des organismes communautaires de l'Estrie (ROC de l'Estrie).

Les membres du comité d'encadrement ont appuyé la présente démarche sur des fondements historiques et sur des pratiques communautaires. Ils ont également inscrit cette démarche en continuité avec les forums « Membres, usagers ou clients? ». En effet, lors de ces forums tenus en Estrie, à Québec et à Montréal, les organismes communautaires avaient choisi de considérer **les personnes qui s'adressent à eux comme des membres et non pas comme des clients.** Cela impose des pratiques égalitaires conformes à ce positionnement politique et éthique.

C'est sur la base de ces orientations fondamentales que le comité d'encadrement a préparé cette démarche qui suppose que chacune des composantes de vos organisations (C.A., équipe de travail, bénévoles, stagiaires, militantes et militants) participe activement à la discussion pour la mise en place de règles de fonctionnement afin de garantir la protection maximale des renseignements personnels. ●

Les fondements de l'action communautaire autonome

Si la gestion des informations confidentielles nous impose de nous soumettre aux lois qui régissent la protection des renseignements personnels et le droit à la vie privée, la meilleure façon de s'y prendre n'est toutefois pas définie en détail dans les textes législatifs. En fait, elle dépend largement de notre identité et des pratiques qui nous caractérisent. Il doit exister effectivement des différences entre une institution financière et un organisme communautaire autonome. Nos fondements et nos choix idéologiques influencent nos pratiques mais ne nous permettent en aucun temps de nous situer au-dessus des lois. Voici un bref rappel de ce qui a déjà dit et écrit sur le sujet.

Comment les groupes se sont définis...¹

Le rôle fondamental des organismes communautaires est de travailler pour la communauté qu'ils desservent, dans l'intérêt des personnes, membres de cette communauté. Ils le font selon des modes d'action qui sont déterminés par les membres et qui prennent différentes formes selon les besoins et les volontés du milieu dans lequel ils se trouvent.

Les organismes communautaires travaillent, dans une perspective de transformation sociale, à l'avènement d'une société plus juste et plus égalitaire. Ils travaillent à l'amélioration des conditions de vie, en particulier au niveau de la pauvreté, de l'isolement et de l'oppression. Les organismes communautaires visent un changement social pour le mieux-être des personnes et non pour une adaptation de celles-ci à la société.

Les organismes communautaires ont un rôle et une pratique différents de ceux des établissements du réseau public de la santé et des services sociaux. Leur travail se veut une mobilisation des personnes concernées, en vue de la recherche de solutions dans la communauté. Ces solutions prendront la forme d'actions de promotion et de pression auprès des instances, de défense des droits, d'entraide et de mise sur pied de ressources d'hébergement et d'interventions alternatives.

Quel que soit le mode choisi, ces actions ne se réduisent pas aux seuls services, mais s'inscrivent dans une perspective de réappropriation individuelle et collective du pouvoir des personnes sur leur vie.

Car, pour les organismes communautaires autonomes, **la personne possède des capacités d'être** et non pas seulement des difficultés d'être (problèmes, handicaps, déficits, etc.)².

Les personnes qui participent à un organisme communautaire le font librement, sur une base volontaire. Elles ont également le droit à la confidentialité et au respect de la vie privée.

Les organismes communautaires travaillent avec des personnes réunies autour d'une réalité commune (groupe d'âge ou sexe, vie de quartier, déficience, conditions, etc.) ou d'un besoin spécifique (hébergement, entraide, etc.). **Leur action est globale en ce que, tout en ayant une mission définie, ils visent en l'adaptant, à répondre aux besoins des personnes, tels que celles-ci les ont formulés.**

Elle est globale en ce qu'elle ne se limite pas à une suite de services, mais qu'elle cherche également à intégrer dans un tout l'implication-intervention-mobilisation en vue de la réappropriation par les personnes, de leur dignité et de leur pouvoir de citoyennes et de citoyens.

«Au-delà des services et des activités qu'ils mettent à la disposition de la population, les organismes communautaires offrent des lieux d'appartenance et d'enracinement dans la communauté»³.

Les organismes communautaires ont su cibler des solutions adaptées et innovatrices qui cherchent davantage à s'attaquer aux causes plutôt qu'aux conséquences.

Par le passé, ils ont réaffirmé à maintes reprises, qu'ils «ne sont pas uniquement des contractuels du réseau, des prestataires de services, ou des instruments pour la réalisation des politiques de l'État, tenus de s'inscrire dans les priorités des Régions régionales en échange d'un financement»⁴. ●

Comment avons-nous décrit nos pratiques⁵... ?

Dans nos pratiques, l'approche globale se concrétise de plusieurs façons :

- les organismes communautaires accordent une importance capitale à l'accueil de la personne, sans discrimination de langue, de culture, de religion, de sexe, d'âge, d'appartenance ethnique, d'orientation sexuelle, de condition socio-économique. De même, l'accueil est généralement humain, personnalisé et chaleureux ;
- les organismes communautaires ont le respect de l'intégrité physique et mentale, de la dignité et des droits de la personne. Les groupes se donnent généralement des codes de déontologie, des règles et des règlements précisant et balisant le fonctionnement de la ressource, permettant ainsi de connaître clairement les lieux de pouvoir, de prévenir le harcèlement et l'intimidation, de garantir la confidentialité ;
- les organismes communautaires intègrent la défense des droits comme partie intégrante de l'approche globale ;
- les organismes communautaires font la promotion du droit à la différence, car ils reconnaissent à la personne sa façon singulière de dire sa propre réalité dans le respect de la coexistence avec les autres.

Tenir compte de toute la personne suppose qu'on évite la fragmentation et la spécialisation, tant dans l'analyse des problèmes que dans les interventions, et que l'on développe diverses formes de polyvalence.

Cette conception de la personne comme un tout, a également amené les organismes communautaires

- à refuser la logique du « continuum de services » pour privilégier le « continuum de vie »,
- à refuser de se laisser enfermer dans des programmes au détriment de l'action sociale, ou encore à entériner la réduction d'une « problématique » à des programmes qui évacuent la prévention en tant qu'action de transformation au sein d'une société.

C'est ainsi que tenir compte de toute la personne suppose un refus des approches épidémiologiques, qui transforment les personnes en « groupes à risque », en « populations-cibles » et donc en objets de contrôle social.

C'est à partir de cette vision des organismes, de leur mission et de leurs pratiques que le comité d'encadrement a rédigé cette démarche.

Les trois incontournables du comité d'encadrement

La gestion des informations personnelles repose sur de nombreux principes. Toutefois, à la lumière des pratiques communautaires, le comité d'encadrement identifie trois grands incontournables.

- **Le test de nécessité.** Développer le réflexe de se demander systématiquement : est-ce une information vraiment nécessaire ? Nécessaire pour qui ?
- **Le principe de transparence.** Garantir aux citoyennes et aux citoyens qui s'adressent aux organismes communautaires, qu'elles et qu'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 par 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 les technologies de l'information permettent déjà de transférer n'importe quelle information, à n'importe qui, et ce, dans des temps records. D'ailleurs, de plus en plus, la mode est de mettre en réseau 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!

Une alternative à considérer : l'engagement volontaire

Pour les membres du comité d'encadrement, il est manifeste que l'engagement volontaire à la confidentialité peut permettre aux organismes de s'assurer que leurs actions seront toujours à la hauteur de leurs prétentions. L'engagement volontaire est un outil qui concrétise non seulement notre volonté de respecter nos engagements légaux, mais aussi nos engagements éthiques.

En effet, si l'organisme instaure une telle pratique et que chaque personne qui a accès à des informations personnelles – qu'elle soit salariée ou non – s'engage individuellement à respecter les plus hauts standards en matière de confidentialité, les risques de dérapage diminuent considérablement. Par ailleurs, les personnes qui fréquentent les organismes ne pourront qu'en déduire qu'elles ont véritablement trouvé un lieu où elles peuvent parler sans être fichées, un lieu d'appartenance digne de leur confiance. Bref, tout plaide pour que cette pratique se généralise au cours des prochaines années.

Si les différentes lois auxquelles nous devons nous soumettre prévoient avec détail ce que nous devons faire, c'est aux organismes de déterminer comment cela doit se faire et comment cela sera fait.

Le comité croit fermement qu'il est important de faire cette démarche, car il est fort probable que les organismes communautaires auront prochainement à se positionner face à certaines décisions gouvernementales ou à certaines demandes des ministères et des régies régionales.

En effet, que dirons-nous aux ministères, aux régies régionales ou aux établissements qui nous offriront, contre de l'argent sonnante et pas trop trébuchant en apparence, d'être partie prenante d'un réseau de services intégrés⁶ qui impliquerait que nous participions à la transmission d'informations confidentielles recueillies par nos organismes⁷ auprès des citoyens et citoyennes? Accepterons-nous de signer ces ententes de services? ●

1 Cette partie du document est en grande partie inspirée de la *Plate-forme de revendications communes*, RIOCM, 1994.

2 Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL), *Pour un mouvement communautaire citoyen*, par Lorraine Guay, 1999.

3 Regroupement des organismes communautaires de la région 03, *Politique de reconnaissance des organismes communautaires de la région 03, secteur santé et services sociaux*, p. 3.

4 Regroupement des organismes communautaires de la région 03, *Politique de reconnaissance des organismes communautaires de la région 03, secteur santé et services sociaux*, p. 1.

5 Cette section du document est une reproduction intégrale d'un extrait du document du ROCL, *op. cit.*, p. 80.

6 Cela est largement inclus dans les recommandations de la Commission Clair.

7 Des mécanismes à cet effet sont prévus dans la politique gouvernementale *L'Action communautaire, une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec* adoptée en juillet 2001.

Une démarche volontaire en respect de nos obligations légales et de notre engagement éthique

La démarche, en étapes, mise de l'avant par le comité d'encadrement vous est proposée et non imposée. Et comme nous l'avons déjà précisé, elle présuppose une implication importante des membres de la base, des membres du conseil d'administration et des personnes salariées, des bénévoles, des stagiaires, des militantes et des militants.

Elle nécessite qu'on lui accorde du temps. Le comité n'est pas en mesure de quantifier ce temps que vous devrez mettre. Pour certains organismes qui ont déjà amorcé ou réalisé des travaux en regard de leurs pratiques, le temps nécessaire à accorder avant d'arriver à l'adoption de règles de fonctionnement claires sera sûrement plus court que pour les organismes qui n'ont pas travaillé ces aspects.

Il vous appartient d'initier un processus qui vous permettra de développer des pratiques, en matière de gestion des informations confidentielles, qui sera respectueux des droits des personnes qui vous ont accordé leur confiance. Leur premier droit est certainement, celui de pouvoir influencer les choix que vous serez appelés à faire au cours des prochains mois.

Les organismes communautaires ont des pratiques et des champs d'intervention différents, ils ont aussi des responsabilités différentes. Il se peut donc qu'une information fournie dans les fiches ne corresponde pas du tout à la réalité du groupe dans lequel vous êtes engagés. Il se peut aussi que votre groupe ait un travail à faire pour améliorer la gestion des informations confidentielles.

Le comité d'encadrement n'a pas la prétention de choisir pour vous, ni même de vous fournir les « bonnes » réponses. Néanmoins, il aspire à susciter chez vous, des éléments de réflexion qui vous permettront de faire ces choix de façon éclairée, tout en respectant le parti pris des organismes en faveur des populations qu'ils desservent.

Le comité d'encadrement ne peut qu'exprimer le souhait que ces outils et cette démarche permettront à ceux et à celles qui s'étaient moins préoccupés de cette question jusqu'à maintenant d'amorcer en douceur le virage de la confidentialité. ●

LES ÉTAPES

Une démarche étape par étape

Vue d'ensemble de la démarche proposée par le comité d'encadrement

Les préalables



Faire circuler la Boîte à outils *En toute confiance* sur la gestion des informations confidentielles



Décision collective de faire la démarche



Diffusion large de La Boîte à outils dans l'organisme (Chaque personne, peu importe son statut dans l'organisme, devrait avoir accès aux trois cahiers *En toute confiance*)

La partie individuelle de la démarche



Chaque personne fera d'abord une démarche personnelle d'observation et de réflexion sur les pratiques de l'organisme

La démarche en sous-groupes



Chaque personne poursuivra la démarche collectivement avec l'instance à laquelle elle se rattache principalement

La démarche collective de l'organisme

Grande rencontre de l'ensemble des membres de l'organisme (membres de la base, du C.A. et de l'équipe)



Décision en assemblée générale annuelle sur les orientations de l'organisme en matière de gestion des informations confidentielles

La réflexion ou comment amorcer la démarche dans notre groupe ?

Amorcer une démarche interne de réflexion sur la gestion des informations personnelles n'est pas une mince affaire. Par où commencer ? Comment impliquer les membres du conseil d'administration dans ce processus ? Comment faire cette démarche en s'assurant d'une participation active des personnes qui sont directement concernées par les décisions qu'il aura à prendre ? Comment réaliser une démarche qui soit constructive ?

Avant même d'aborder la question de la gestion des renseignements personnels, assurez-vous de partager une vision commune de la mission fondamentale de votre organisme. Cette première étape n'est pas dénuée de sens. Il s'agit en fait d'appuyer la démarche de réflexion sur des assises. **Dans un premier temps, il est suggéré de dresser une liste exhaustive des valeurs et des principes portés par votre organisme depuis sa création.**

Sortez de vos classeurs vos chartes, vos lettres patentes supplémentaires et vérifiez, entre vous, si ces énoncés sont toujours actuels. Au cours des années, des décisions ont été prises en conseil d'administration, vos assemblées générales ont pris des positions. Évaluez si les valeurs défendues par le conseil d'administration et les membres de votre équipe correspondent toujours avec les valeurs portées par les membres fondateurs. ●



PREMIÈRE ÉTAPE

Identifier individuellement les pratiques

Cette première étape consiste essentiellement à ce que chaque membre de la base, du conseil d'administration et de l'équipe identifie, pendant un certain temps, ses pratiques de gestion des informations personnelles. Déterminez la durée de cette étape : elle peut varier d'une semaine à un mois.

Devront être notées :

- les pratiques formelles (par exemples : sessions du conseil d'administration, activités collectives, traitement de dossier, réunions d'équipe) ;
- les pratiques informelles (échanges entre les membres autour d'une tasse de café, sorties, etc.).

En fait, on pourrait résumer cette première étape aux deux questions suivantes :

- Comment vit-on la confidentialité dans l'organisme ?
- Comment aimerait-on vivre la confidentialité dans l'avenir ?

Pour faciliter votre travail, nous vous suggérons de prendre au moins 15 minutes à la fin de chacune des journées où vous êtes présent-e-s, pour noter vos pratiques dans un petit carnet.

Vous trouverez dans les pages qui suivent, une liste de questions qui peut vous aider à cerner à quelles pratiques le comité d'encadrement fait référence. ●

DEUXIÈME ÉTAPE

Échanges collectifs

À partir de votre petit carnet, pour cette deuxième étape, nous vous proposons une période d'échanges collectifs, pour en dégager vos pratiques de gestion de la collecte des informations personnelles.

Trois démarches à réaliser parallèlement

- Pour les membres de la base, les participantes et participants, le comité vous recommande la mise sur pied d'un comité ad hoc auquel pourraient participer toutes les personnes intéressées par cette question. Cette démarche devra toutefois être soutenue par une personne de l'équipe de travail qui animera les rencontres.
- Pour les membres de l'équipe de travail incluant bénévoles, militants et militantes, il est suggéré de profiter de vos rencontres d'équipe pour discuter de la gestion des informations. Différentes options s'offrent à vous. Par exemple, inscrire ce point à l'ordre du jour de toutes vos rencontres pendant un certain temps ou décider de consacrer quelques rencontres à cette question.
- Pour les membres du conseil d'administration, le travail devrait également se poursuivre lors des séances régulières du conseil ; un point à l'ordre du jour qui reviendrait régulièrement, ou encore une séance extraordinaire du conseil sur cette question.

Des étapes simples

Dans tous les cas, nous vous recommandons de :

1. **Remettre à chaque personne une copie de la charte de l'organisme, du code d'éthique s'il en existe un ou de tout autre document exposant et expliquant les valeurs et les principes portés par l'organisme ainsi qu'une copie de la fiche 3A sur l'engagement volontaire à la confidentialité de la Boîte à outils «Dix questions à se poser du point de vue du conseil d'administration», préparée par le comité d'encadrement.**
2. **Dresser un état de situation ou une liste de l'ensemble des pratiques recensées par chaque personne au cours de la période que vous avez déterminée à la première étape.**
 - 2.1 Quels sont vos principaux constats ?
 - 2.2 Quels sont les outils dont vous disposez actuellement pour vous aider à faire la gestion quotidienne des informations personnelles ?
 - 2.3 Les pratiques se ressemblent-elles beaucoup ?
 - 2.4 Sont-elles très différentes ? Comment expliquez-vous ces différences ?
 - 2.5 Quelles sont vos forces ?
 - 2.6 Quelles sont les faiblesses sur lesquelles il vous faudrait revenir ?
3. **Est-ce que vos pratiques collent à vos valeurs et à votre mission ?**
 - 3.1 Qu'est-ce que votre groupe de travail dégage comme conclusion face à votre état de situation ?
 - 3.2 Quelles sont les propositions de votre groupe de travail concernant la gestion des renseignements personnels ?
4. **Quelles sont vos attentes pour la suite des choses ?**
 - 4.1 Croyez-vous que votre organisme devrait adopter un engagement volontaire à la confidentialité ?
 - 4.2 Si oui, comment pourriez-vous bonifier la proposition préparée par le comité d'encadrement de la démarche ?

Voici quelques questions qui vous permettront d'alimenter la discussion, de partager vos points de vue et de dégager des propositions susceptibles d'être présentées à votre assemblée générale :

- L'organisme doit-il ouvrir un dossier pour chaque personne qui s'adresse à lui ? Si oui, quels sont les éléments qui justifient l'ouverture d'un dossier ?
- Comment s'assurera-t-on que les personnes seront informées de leurs droits ?
- Comment leur garantira-t-on l'accès à leur dossier ?
- Quel processus devra être utilisé si un bailleur de fonds, un chercheur ou tout autre personne demande l'accès aux dossiers ?
- Quelle consigne devra être respectée si un établissement public ou une personne d'un autre organisme communautaire demande l'accès à un dossier (en totalité ou en partie) ou demande verbalement des informations de nature confidentielle ?
- Comment s'assurera-t-on dans l'organisme de respecter en tout temps les principes de finalité, de sécurité, de transparence, de nécessité, etc. (réf. : Aide mémoire, *Les principes à retenir*) ?
- Comment les archives seront-elles conservées ? Combien de temps le seront-elles ? De quelle façon devra se faire la destruction des dossiers ?
- L'organisme devrait-il prendre un engagement volontaire à la confidentialité ? Si oui, peut-on bonifier la proposition du comité d'encadrement de la démarche ? Qui doit le faire ? Nous tous ? Le conseil d'administration ? Cet engagement doit-il être soumis aux membres lors d'une assemblée générale ? ●

Mise en commun

Pour cette étape, il est suggéré d'organiser un événement particulier sur la gestion des informations confidentielles. Cela pourrait très bien prendre la forme d'un souper, suivi d'une soirée d'échanges et de réflexion. Assurez-vous bien de la participation des membres de la base, des membres de l'équipe de travail et des membres du conseil d'administration.

Reprenez la liste des questions de l'étape précédente. Cela permettra d'amorcer la discussion, de partager vos points de vue et de dégager des propositions susceptibles d'être présentées à votre assemblée générale. ●

Adoption d'un engagement volontaire à la confidentialité ou d'un cadre de gestion des informations confidentielles

La Loi sur la gestion des informations dans le secteur privé oblige les organismes communautaires à se doter d'un certain nombre de procédures internes pour gérer de façon respectueuse les informations confidentielles qu'ils détiennent (c'est ce qu'on pourrait appeler un cadre de gestion des informations confidentielles).

Nous croyons cependant qu'il est possible d'aller un peu plus loin en adoptant un engagement volontaire à la confidentialité qui soit le reflet de la volonté de changement social des organismes, basé sur leurs principes et leurs valeurs, traduisant simplement leur parti pris en faveur des citoyennes et des citoyens du Québec.

Mais que faut-il prévoir pour instaurer un engagement volontaire de confidentialité? Nous vous référons à la fiche 3A de la Boîte à outils *En toute confiance*. ●

En guise de conclusion

Il serait utopique de croire que le comité d'encadrement présente une proposition parfaite qui conviendra à l'ensemble des organismes communautaires. Chaque organisme a donc le mandat de développer un engagement volontaire qui fasse état des valeurs et des principes qui lui sont propres.

Cet engagement doit être un outil fidèle à la réalité de chaque organisme, une proposition qui suscitera l'adhésion des membres, des administratrices et administrateurs, des membres de l'équipe de travail et de toutes les personnes qui vivent le quotidien des organisations. C'est là la véritable condition du succès de cette démarche.

Il ne nous reste plus qu'à souhaiter une conclusion qui soit certes conforme aux obligations légales mais surtout respectueuse des droits des personnes qui, chaque jour, nous accorde ce qu'elles ont de plus précieux: leur confiance.

Le comité d'encadrement

Comment est organisée l'information

Le comité d'encadrement a conçu une série de documents, la Boîte à outils « En toute confiance ». Elle est composée de 4 brochures :

- 10 questions à se poser du point de vue des membres, des participants et participantes aux activités ou des personnes qui fréquentent l'organisme
- 10 questions à se poser du point de vue des personnes salariées, des personnes bénévoles, des militants et militantes et des stagiaires
- 10 questions à se poser du point de vue des membres du conseil d'administration
- Un aide-mémoire

Ce n'est que par la lecture de l'ensemble de ces cahiers que vous trouverez des réponses précises concernant les lois qui régissent la gestion des renseignements personnels (Fiche 1-A), ce qui doit guider la collecte des informations personnelles (Fiche 4-S), sans oublier les droits des citoyens et citoyennes en regard de la gestion de leurs informations confidentielles (Fiche 2-M). Ces trente fiches vous sont présentées sous forme de questions-réponses. Les sujets traités s'adressent plus particulièrement à chacune des catégories de membres de vos organisations. Une lecture complète vous permettra d'avoir une vision globale de la situation pour assurer la protection des informations confidentielles. Est également joint, un aide-mémoire contenant des éléments-clés en ce qui concerne la cueillette d'informations personnelles. Bref, c'est un outil de référence, en cas de besoin! ●

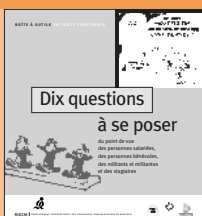


Contenu de la Boîte à outils *En toute confiance*



Membres

- 1M** L'organisme communautaire que je fréquente, régulièrement ou à l'occasion, recueille-t-il des informations sur moi ?
- 2M** Est-ce que j'ai le droit de savoir pourquoi on tient un dossier sur moi et ce qu'il contient ?
- 3M** Est-ce que j'ai le droit de demander que certaines informations soient corrigées ?
- 4M** L'assemblée générale et le conseil d'administration peuvent-ils avoir accès à des informations confidentielles ?
- 5M** Les employé-e-s et les bénévoles ont-ils accès à des informations me concernant ?
- 6M** Les informations compilées sont-elles gardées en toute sécurité ?
- 7M** Peut-on transmettre des informations me concernant sans m'en informer ? À qui ? À d'autres groupes ? À des établissements publics ?
- 8M** Ces informations seront-elles détruites un jour ?
- 9M** Qui peut m'aider si je pense que la confidentialité n'a pas été respectée dans mon cas ?
- 10M** 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 ?



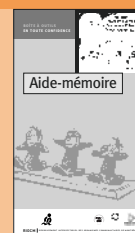
Personnes salariées, bénévoles

- 1S** À qui le dossier doit-il être utile ?
- 2S** Quelles informations dois-je fournir aux personnes sur lesquelles j'ouvre un dossier ?
- 3S** Suis-je tenu de noter le nom de la personne sur le dossier ou y a-t-il d'autres trucs que je pourrais utiliser ?
- 4S** Les informations que je recueille sont-elles toutes nécessaires ? Quels sont les principes sur lesquels je dois me baser pour décider si je dois noter ou non une information ?
- 5S** Puis-je discuter ouvertement d'un dossier lors des rencontres d'équipe ?
- 6S** Dois-je toujours obtenir le consentement des personnes concernées avant de dévoiler une information ?
- 7S** Puis-je invoquer le secret professionnel si je ne veux pas divulguer une information qu'on me demande ?
- 8S** Peut-on réduire le risque de se faire demander l'accès à des dossiers personnels pour préserver nos rapports de confiance avec la population ?
- 9S** Que faire si un tribunal demande un document ?
- 10S** Une gestion communautaire et responsable des informations personnelles peut-elle être compatible avec les réseaux intégrés de services ?



Conseil d'administration

- 1A** Quelles sont les lois sur la protection des renseignements personnels qui sont importantes pour les organismes communautaires ?
- 2A** Quelles sont les autres lois ou chartes dont nous devons tenir compte pour assurer la confidentialité des renseignements personnels que nous détenons ?
- 3A** Qu'est-ce que ça signifie pour nous d'instaurer un engagement volontaire de confidentialité ?
- 4A** Doit-on rendre publics les noms des administratrices et des administrateurs ? Et ceux des membres ?
- 5A** Un bailleur de fonds ou un autre organisme public peut-il exiger de nous faire recueillir des informations qui leur seraient utiles à eux ?
- 6A** Les dossiers que nous avons sur nos personnes salariées ne contiennent-ils que des informations nécessaires ?
- 7A** La gestion des informations confidentielles concernant les personnes participant à des programmes d'employabilité
- 8A** Doit-on donner accès à nos dossiers à tous les chercheurs qui en font la demande ?
- 9A** Est-il possible que nous fassions l'objet d'une poursuite à cause de notre gestion des informations personnelles ?
- 10A** Quels sont les principes à observer pour s'assurer du respect des informations et diminuer les risques de poursuite ?



Aide-mémoire

Les mots clés de la démarche

- Une information personnelle
- Le dossier personnel
- La confidentialité

Les principes à retenir :

De finalité, de limitation de la collecte, de limitation dans l'utilisation, de qualité, de sécurité, de transparence, de participation individuelle, de responsabilité

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

C'est quoi, un consentement libre et éclairé ?

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

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

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

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

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

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

Pour les membres de la base et les participants et participantes

1. Est-ce que l'organisme m'a informé qu'il comptait ouvrir un dossier sur moi ?

- Oui Non

2. Est-ce qu'on m'a expliqué pourquoi ?

- Oui Non

3. Est-ce que j'étais consentant-e à ce que ce dossier soit ouvert ?

- Oui Non

4. Est-ce que la personne à qui je fais mes confidences m'informe de ce qu'elle a inscrit ou compte inscrire dans mon dossier ?

- Oui Non

5. Est-ce que j'ai déjà pris le temps de lire ce que contient mon dossier d'un bout à l'autre ?

- Oui Non

6. Est-ce que ce dossier personnel contient des informations sur d'autres personnes ?

- Oui Non

7. Est-ce que mon dossier contient toutes les informations que j'ai livrées ou seulement les informations indispensables pour m'aider ?

- Toutes les informations
 Seulement les informations indispensables

8. Est-ce que mon dossier contient des jugements de valeur et/ou des commentaires de la personne qui m'a reçu ?

- Oui Non

9. Est-ce que mon dossier contient des informations que je juge partiellement vraies ou erronées ?

- Oui Non

10. Quelles sont les informations que je souhaiterais retirer de mon dossier ?

11. Qui dans l'organisme a eu accès à mon dossier et pourquoi ?

12. Est-ce que mon dossier est gardé en toute sécurité dans l'organisme ?

- Oui Non

13. Quelles sont ces mesures de sécurité ?

14. Est-ce que mon dossier personnel ou des informations personnelles me concernant ont déjà été transmis à un autre organisme communautaire ?

- Oui Non

15. À un établissement public?

- Oui Non

16. À un bailleur de fonds de l'organisme?

- Oui Non

17. Est-ce que j'ai donné mon consentement pour que ces informations soient transmises?

- Oui Non

18. Dans quel délai l'organisme prévoit-il détruire mon dossier?

19. Est-ce que je sais qui peut m'aider si la confidentialité de mon dossier n'était pas respectée?

- Oui Non

20. Est-ce que je me sentirais à l'aise de demander à lire mon dossier?

- Oui Non

21. Est-ce que je me sentirais à l'aise de demander à ce qu'il soit corrigé ou allégé?

- Oui Non

22. Sinon, de quel soutien ou de quel support aurais-je besoin pour y arriver?

23. Quand je participe à une activité du groupe et que j'apprends des informations personnelles sur les autres, est-ce que je fais attention de ne pas les dévoiler à d'autres?

- Oui Non

24. Est-ce que je peux garantir aux autres autant de discrétion sur leurs confidences que celle que j'attends d'eux?

- Oui Non

25. Est-ce que j'ai l'assurance que les autres respectent aussi le caractère confidentiel de l'information que j'ai livrée lors de l'activité?

- Oui Non

26. Est-ce que la liste des membres de mon organisme circule librement?

- Oui Non

27. Est-ce que dans l'organisme, tout le monde peut avoir accès à mon adresse et à mon numéro de téléphone, ou d'autres informations personnelles me concernant?

- Oui Non

28. Est-ce qu'une loi me protège si je livre des informations personnelles à une personne d'un organisme communautaire?

- Oui Non

29. Quels organismes communautaires détiennent des informations sur moi?

Pour les personnes salariées, stagiaires, bénévoles ou militantes

1. Est-ce que je tiens des dossiers sur les personnes que je rencontre ?

- Oui Non

2. Si oui, les personnes concernées en sont-elles avisées ?

- Oui Non

3. Que contiennent ces dossiers ?

4. Quel est l'objet de ces dossiers ?

5. Est-ce que toutes les informations consignées dans les dossiers sont réellement nécessaires ?

- Oui Non

6. Qu'est-ce que je note dans les dossiers ?

- Tout ce que la personne me confie
 Seulement quelques éléments que je juge plus importants

7. Quels sont les critères qui guident mon choix d'inscrire ou non une information ?

8. Est-ce que dans l'organisme, on tient un cahier de bord ?

- Oui Non

9. Qu'est-ce que j'y note habituellement ?

10. Qu'est-ce que les autres y notent ?

11. Où sont conservés mes dossiers ?

12. Sont-ils facilement accessibles ?

- Oui Non

13. Est-ce que je prends le temps de mettre le classeur sous clé chaque soir, en quittant mon bureau ?

- Oui Non

14. Est-ce que je conserve des informations personnelles dans mon ordinateur ?

- Oui Non

15. Y a-t-il un mot de passe pour avoir accès aux informations personnelles, aux dossiers personnels ?

- Oui Non

16. Qui utilise cet ordinateur ?

- Moi Plusieurs personnes Autres: _____

17. Qu'est-ce que je fais quand un cas me préoccupe grandement et que je me sens dépassé-e par la situation ?

18. Est-ce que je parle avec mes collègues de travail des cas qui me préoccupent ?

- Oui Non

19. Y'a-t-il des moments et/ou des lieux spécifiques prévus pour en parler ?

- Oui Non

20. M'est-il déjà arrivé d'échanger sur un cas particulier avec une collègue de travail dans la cuisine en me préparant un café ?

- Oui Non

21. Ai-je nommé la personne dont le cas me préoccupe ?

- Oui Non

22. Y avait-il d'autres personnes dans la salle ?

- Oui Non

23. Est-ce que je parle d'un cas qui me préoccupe en arrivant chez-moi le soir ?

- Oui Non

24. Est-ce que je nomme la personne ?

- Oui Non

25. Est-il déjà arrivé qu'une personne d'un établissement public me contacte pour obtenir des informations ou pour me donner des informations sur une personne qui fréquente l'organisme ?

- Oui Non

26. Ai-je répondu à ses questions ?

- Oui Non

27. Ai-je écouté ses commentaires ?

- Oui Non

28. Ai-je informé la personne concernée de cet appel ?

- Oui Non

29. Ai-je obtenu son consentement explicite avant de transmettre des informations ?

- Oui Non

Pour les personnes salariées, stagiaires, bénévoles ou militantes (suite)

30. Ai-je déjà transmis des informations sur une personne à un autre organisme communautaire?

- Oui Non

31. Ai-je obtenu le consentement explicite de la personne avant de transmettre des informations?

- Oui Non

32. Est-ce que dans mon organisme, les personnes sur lesquelles nous détenons des dossiers ont déjà demandé à les consulter?

- Oui Non

33. Les a-t-on informées qu'elles pouvaient le faire?

- Oui Non

34. Lors des rencontres du conseil d'administration, ai-je déjà parlé d'une personne qui fréquente l'organisme en la nommant?

- Oui Non

35. Est-ce que j'aurais pu éviter de la nommer?

- Oui Non

36. Est-ce que les membres du conseil d'administration ont accès à tous les dossiers conservés dans l'organisme?

- Oui Non

37. Où est conservée la liste des membres de l'organisme?

38. Qui a accès à cette liste des membres?

39. Est-ce dans notre pratique de transmettre à un bailleur de fonds les noms des personnes qui ont participé à des activités de notre organisme?

- Oui Non

40. Est-ce dans notre pratique de transmettre à un bailleur de fonds la liste des membres de notre organisme?

- Oui Non

41. Où sont conservés les dossiers des personnes salariées?

42. Où sont conservées les évaluations annuelles?

43. Où est conservé le registre de temps supplémentaire et de congés à prendre?

44. Qui a accès à ces dossiers?

Pour les membres du conseil d'administration

1. **Connaissons-nous la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé?**

- Oui Non

2. **Avons-nous accès à tous les dossiers de l'organisme parce que nous sommes membres du conseil d'administration?**

- Oui Non

3. **Avons-nous eu par le passé à fournir des renseignements personnels sur demande de la Cour?**

- Oui Non

4. **Nous est-il déjà arrivé de discuter du cas d'une personne durant les séances du conseil d'administration sans prendre soin de préserver son droit à la vie privée? Sans prendre soin de préserver son anonymat?**

- Oui Non

5. **Où est conservée la liste des membres?**

6. **Qui tient la liste des membres à jour?**

7. **Est-ce que la liste des membres du conseil d'administration a déjà été transmise à l'extérieur de l'organisme?**

- Oui Non

8. **Si oui, à qui?**

9. **Est-ce que la liste contient des adresses et des numéros de téléphone personnels?**

- Oui Non

10. **Quels outils avons-nous pour aider l'équipe et nous aider à mieux gérer les informations confidentielles?**

11. **Comment nous assurons-nous que les membres de l'équipe ont tout le soutien dont ils ou elles ont besoin dans leur quotidien, en ce qui concerne le respect de la confidentialité?**

12. **Transmettons-nous à des bailleurs de fonds des informations confidentielles sur les personnes qui fréquentent notre organisme?**

- Oui Non

13. **Sommes-nous associés à un projet de recherche?**

- Oui Non

14. **Si oui, comment nous sommes-nous assurés du respect de la confidentialité dans nos dossiers?**

Exemple d'un contrat de confidentialité



Contrat de confidentialité

Par la présente, je m'engage formellement à respecter la vie privée et la confidentialité de toute personne participant ou ayant participé aux activités de Droits et recours Laurentides. Ces activités peuvent être au niveau de la défense individuelle ou collective des droits, de la participation aux comités de travail et aux séances du conseil d'administration. Aucun renseignement de quelque nature sur une personne ne peut être divulgué sans l'autorisation de la personne directement concernée.

Nom _____

Date _____

Fait à: _____

Et lecture faite du contrat,

je signe: _____

Le droit à la confidentialité

Les droits des personnes

J'ai le droit :

- de savoir si on ouvrira un dossier personnel sur moi ;
- de savoir pourquoi on l'ouvrira ;
- de savoir qui aura accès à ce dossier ;
- de savoir si des informations personnelles me concernant ont déjà été transmises à d'autres ;
- de refuser que mon dossier soit transmis à un autre groupe ou à un établissement public ;
- de lire ce que contient mon dossier ;
- de demander que des informations qui ne sont pas indispensables soient retirées de mon dossier ;
- de demander que des informations qui ne sont pas totalement vraies soient retirées de mon dossier ou du moins corrigées ;
- de demander que les commentaires personnels des intervenant-e-s ou des bénévoles soient retirés de mon dossier ;
- que mon dossier soit conservé en toute sécurité ;
- de savoir si ce dossier sera détruit et quand il le sera ;
- de savoir quels sont mes recours si la confidentialité de mon dossier n'était pas respectée.

Les obligations de l'organisme

L'organisme doit :

- informer la personne s'il détient un dossier sur elle ;
- informer la personne sur les raisons qui l'incitent à ouvrir un tel dossier ;
- informer la personne qu'il n'a pas l'obligation de tenir un tel dossier ;
- informer la personne sur qui aura accès à son dossier dans l'organisme ;
- informer la personne des ententes contractuelles qu'il a signé et qui impliquent que les informations personnelles soient transmises à d'autres ;
- obtenir le consentement de la personne avant de divulguer une ou des informations personnelles la concernant ;
- retirer du dossier, à la demande de la personne concernée, des informations qui ne seraient pas indispensables, vraies ou qui représenteraient un jugement des intervenant-e-s ;
- conserver le dossier dans un endroit sécuritaire à l'abri des regards indiscrets ;
- informer la personne de sa politique quant à la conservation des dossiers.

Les recours possibles

Si la confidentialité de mon dossier n'est pas respectée, je peux faire valoir mes droits en :

- m'adressant à la personne qui assume la coordination de l'organisme ;
- m'adressant au conseil d'administration de l'organisme ;
- demandant de l'aide à la Commission d'accès à l'information qui peut, entre autres, agir comme un médiateur dans le dossier pour résoudre le différend qui m'oppose au groupe et obtenir l'accès à mon dossier et la rectification d'une information personnelle ;
- demandant de l'aide à la Commission d'accès à l'information pour qu'elle fasse enquête sur le manquement à la loi en matière de protection des renseignements personnels et ordonne les mesures correctrices qu'elle juge à propos ;
- m'adressant à la Cour des petites créances, à la Cour du Québec ou à la Cour supérieure si je veux obtenir des dommages-intérêts en compensation des préjudices subits ;
- portant plainte au Procureur du Québec dans les cas d'atteinte à mes droits fondamentaux.

Guide d'animation et d'appropriation

Les membres du comité d'encadrement ont appuyé la présente démarche sur des fondements historiques et sur des pratiques communautaires. Ils ont également inscrit cette démarche en continuité avec les forums « Membres, usagers ou clients? ». En effet, lors de ces forums tenus en Estrie, à Québec et à Montréal, les organismes communautaires avaient choisi de considérer les personnes qui s'adressent à eux comme des membres et non pas comme des clients. Cela impose des pratiques égalitaires conformes à ce positionnement politique et éthique.

C'est sur la base de ces orientations fondamentales que le comité d'encadrement a préparé cette démarche qui suppose que chacune des composantes de vos organisations (C.A., équipe de travail, bénévoles, stagiaires, militantes et militants) participe activement à la discussion pour la mise en place de règles de fonctionnement afin de garantir la protection maximale des renseignements personnels. ●



RIOCM

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

ROC 03

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

AGIDD-SMQ

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

