



## Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (CAAP-GÎM)

### Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine (CAAP-GÎM) est un organisme à but non lucratif dirigé par un conseil d'administration indépendant du réseau public. En matière de protection des renseignements personnels, le CAAP-GÎM est assujéti à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, qui a pour fondement le Code civil du Québec et la Charte des droits et libertés de la personne. À la suite de son implantation dans les années 90, le CAAP-GÎM s'est doté d'une Politique de protection des renseignements personnels et d'accès au dossier. Cette politique a été révisée en tenant compte des nouvelles dispositions législatives récemment adoptées à ce sujet. La présente publication en reprend les grandes lignes, elle a pour but d'informer le public des pratiques actuellement en usage au CAAP-GÎM.

#### **Notre organisme - deux mandats complémentaires :**

Depuis la création du régime d'examen des plaintes défini dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, le CAAP-GÎM est mandaté par le Ministre pour assister et accompagner les personnes qui désirent porter plainte et faire part d'une situation insatisfaisante concernant les services de santé et les services sociaux qui leur sont offerts. Depuis 2020, le CAAP-GÎM est aussi mandaté par la Ministre des Affaires municipales et de l'Habitation pour informer et soutenir les locataires en résidences privées pour aînés (RPA) relativement à leurs droits, obligations et autres conditions relevant de leurs baux en RPA.

#### **Définition d'un renseignement personnel :**

Est un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier. Un renseignement personnel, c'est confidentiel. Il ne peut être communiqué sans le consentement de la personne concernée, sauf quelques exceptions prévues dans la Loi.

#### **Service d'information du CAAP-GÎM:**

Lorsqu'une personne communique avec le CAAP-GÎM uniquement pour obtenir de l'information, les seuls renseignements que nous recueillons sont : l'âge (tranche d'âge), le sexe, la MRC (territoire de résidence), la langue parlée et, s'il y a lieu, la référence faite à une autre organisation susceptible de répondre à ses besoins particuliers. Ces informations sont recueillies à des fins statistiques seulement et nous permettent d'établir un portrait général de la clientèle. Le nom ou les coordonnées de la personne n'apparaîtront à aucun moment dans nos données.

### **Service d'assistance et d'accompagnement du CAAP-GÎM :**

À tout service d'assistance et d'accompagnement rendu par le CAAP-GÎM correspond à une démarche du client. Il peut s'agir d'une plainte en santé/services sociaux ou concernant un médecin, d'une demande d'intervention, d'une communication relative à un droit lésé, d'une demande d'accès, d'un signalement en maltraitance ou autre, d'une clarification sur les droits et obligations d'un locataire en RPA et les composantes du bail, d'un soutien pour la préparation à une rencontre de conciliation avec un propriétaire de RPA ou auprès du Tribunal administratif du logement. Les informations nécessaires à la démarche que le client choisit d'entreprendre avec l'aide du CAAP-GÎM et les renseignements personnels du client sont recueillis dans un dossier informatisé ouvert à son nom et conservé dans notre système de gestion sécurisé. Lorsque requis, certains documents imprimés sont aussi colligés dans un dossier physique temporaire, gardé sous protection. Le dossier du client est accessible uniquement au personnel autorisé du CAAP-GÎM.

### **Renseignements recueillis aux fins de la constitution d'un dossier-client :**

- Prénom et nom
- Date de naissance
- Adresse postale
- Adresse courriel
- Numéro de téléphone
- Langue parlée
- Établissement de santé/services sociaux, organisme, RPA ou autre service concerné
- Numéro d'assurance-maladie ou numéro de dossier tenu à un établissement, lorsque requis
- Prénom et nom d'un tiers (conjoint, parent, enfant, ami) impliqué dans la démarche du client.

### **Informations nécessaires aux fins des activités d'assistance et d'accompagnement :**

- Notes évolutives : résumé des conversations, demandes ou échanges de courriels entre l'employé du CAAP-GÎM et le client ou, avec l'accord du client, entre l'employé du CAAP-GÎM et une autre personne susceptible d'intervenir dans son dossier.
  - Fichiers joints : Lettres de plainte et correspondances écrites, mandat-procuration, autorisation, accusés de réception et conclusions de plainte, documents électroniques écrits, audios, images ou photos que le client nous transmet, courriels, extraits de dossier médical ou psychosocial, etc.
- Note : Les documents originaux du client (par ex. : un testament, une évaluation, un dossier médical) lui seront rendus à sa demande ou déchiquetés. Ils ne sont pas conservés après leur fin utile.

### **Approche collaborative :**

Il se peut qu'à certains moments nous ayons à communiquer avec un tiers (un autre professionnel, un de vos proches, un intervenant d'un organisme ou un partenaire) afin de vous offrir le meilleur soutien possible pour votre démarche. Sachez que nous ne transmettons aucune information à votre sujet, sans votre accord ou sans que vous ne participiez à l'échange, ou s'il s'agit d'une communication écrite, sans avoir obtenu préalablement votre consentement, verbal ou écrit, pour le faire.

**Communications électroniques et traces d'information :**

Outre la poste, lorsque la situation s'y prête, les employés du CAAP-GÎM utilisent des moyens électroniques facilitant les communications écrites avec la clientèle. Nos ordinateurs, boîtes de messagerie et logiciels utilisés sont dotés des plus récentes avancées technologiques en matière de sécurité et chacun des employés possède ses propres mots de passe. Nous portons une attention particulière à préserver la confidentialité des échanges par courriels. Avant la transmission de toute information sensible, un courriel-test est envoyé au client afin de vérifier l'exactitude de l'adresse courriel qu'il nous a donnée et de nous assurer d'établir un lien adéquat entre l'adresse courriel de l'employé et celle du client destinataire. Le risque d'une communication non intentionnelle à une tierce personne ou qu'un courriel puisse être affecté par un virus malveillant ne peut toutefois être nul, la prudence reste de mise tant de notre part que de celle du client. Cela dit, toutes les mesures à notre portée sont prises pour garantir la sécurité de nos systèmes informatiques et assurer la confidentialité des informations que nous transmettons au client par internet.

Le personnel veille également à la destruction régulière de toutes traces de communication pouvant contenir des renseignements personnels: messages téléphoniques, échanges par courriel, adresses dans nos boîtes de messagerie, textos ou Messenger, notes manuscrites ou électroniques, etc.

**Droit de retirer son consentement :**

Un client a le droit de retirer un consentement préalablement donné à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis par le CAAP-GÎM en vue du service qu'il nous a demandé. Dans un tel contexte, il se peut que le service envisagé en soit affecté ou qu'il ne soit plus réalisable. Le client en sera informé, afin de lui permettre de prendre une décision éclairée.

Un client peut aussi demander que son dossier soit fermé, s'il n'a plus besoin de nos services. Par ailleurs, si nous sommes sans nouvelle d'un client pendant plus de soixante (60) jours, nous procédons à la fermeture de son dossier, lequel pourrait toujours être réouvert plus tard à la demande du client.

**Calendrier de conservation des renseignements personnels :**

Le dossier du client demeure ouvert pour le temps de sa démarche avec le CAAP-GÎM, soit la durée du service demandé. Une fois l'assistance et l'accompagnement complétés, ce dossier est fermé, puis archivé pour être conservé pendant trois (3) ans. À l'échéance de ce délai, le dossier informatisé du client est supprimé. Seul le nom du client est gardé dans une liste nominative (deux) 2 années supplémentaires. Cette liste est élaguée régulièrement.

**Droit d'accès et de rectification des renseignements recueillis :**

Un client du CAAP-GÎM voit son dossier être assigné à un conseiller. Il est d'usage d'échanger entre eux deux les documents relatifs à la démarche que le client entreprend, lorsque faite par écrit. Cela permet d'ajuster les informations qui y sont contenues et, par la même occasion, de valider les renseignements personnels nécessaires à la démarche en cours.

Toute demande ultérieure de rectification des renseignements personnels ou d'accès à divers extraits du dossier doit cependant être adressée par écrit à la personne responsable de la protection des renseignements personnels. Au CAAP-GÎM, il s'agit de :

Monsieur Gérald O'Connor, directeur général par intérim  
CAAP-GÎM  
11, rue de la Cathédrale, bureau 201  
Gaspé (Québec) G4X 2V9  
Téléphone : 418 368-7433; sans frais : 1 877 767-2227  
Courriel: gerald.oconnor@caap.gim.com

La personne responsable dispose de trente (30) jours pour répondre par écrit à une demande d'accès ou de rectification. En cas de refus ou en l'absence de réponse à l'expiration de ce délai, il devient possible de présenter à la Commission d'accès à l'information (ci-après la Commission) une demande d'examen de mécontentement. Pour ce faire, la Commission peut être interpellée à l'intérieur des trente (30) jours suivants l'échéance du délai initial.

Note : Des frais de copies peuvent être exigés si les documents demandés excèdent vingt (20) pages.

#### **Sondage sur la qualité des services du CAAP-GÎM :**

Un sondage portant sur l'appréciation des services du CAAP-GÎM est réalisé auprès des clients, à la suite de la fermeture de leur dossier. Une personne est mandatée pour réaliser ce sondage soit par la poste, par téléphone ou par courriel. Seuls les renseignements permettant de joindre les clients concernés sont communiqués à cette personne, laquelle est tenue d'en préserver la confidentialité.

#### **Contrat de confidentialité**

La direction et chacun des membres du personnel du CAAP-GÎM s'engagent par écrit à respecter les règles de confidentialité relatives aux renseignements personnels que l'organisme détient en signant un contrat de confidentialité; cet engagement n'est pas limité dans le temps et se poursuit au-delà de la suppression des dossiers des clients.

Pour toute question relativement à la présente politique, vous pouvez vous adresser à la personne responsable de la protection des renseignements personnels susnommée.

Date d'entrée en vigueur: 14 décembre 2023