

Politique de confidentialité

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes
Mauricie-Centre-du-Québec (CAAPMCQ)

Cette politique de confidentialité vise à informer les clients du CAAPMCQ des pratiques en matière de protection des renseignements personnels de l'organisme. Cette politique de confidentialité vise à informer nos clients afin qu'ils puissent prendre une décision éclairée quant à leurs renseignements personnels et à leur utilisation.

Nous désirons vous informer que durant toute la période où vous serez en démarche avec notre organisation, vous pourrez consulter tous les documents qui concernent votre dossier. Sur demande écrite, vous pourrez également avoir accès à votre dossier. Nous devons d'abord prendre soin de retirer toutes informations confidentielles qui pourraient concerner un tiers.

Les renseignements personnels sont ceux qui portent sur une personne physique et qui permettent directement ou indirectement de l'identifier. Ils sont confidentiels. Sauf exception, ils ne peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée.

Service en lien avec les demandes d'information :

Pour les demandes d'information, les seuls renseignements que nous recueillons et compilons dans notre base de données sont : l'âge, le sexe, la provenance (MRC), la langue et la référence que nous vous avons faite (s'il y a lieu). Ces informations nous servent à des fins statistiques seulement et votre nom ou vos coordonnées n'apparaîtront à aucun moment.

Service d'accompagnement (plainte, soutien-conseil)

Pour les clients du CAAPMCQ qui bénéficient du service d'accompagnement ou du soutien-conseil, toutes les informations recueillies seront colligées dans une base de données informatique sécurisée pour la durée du service et conservées 3 ans après la fin de l'accompagnement et du soutien-conseil. Étant donnée la nature de notre mandat (possibilité de 2^e recours, d'une plainte à la suite d'un soutien-conseil, etc.), ce délai nous apparaît adéquat, mais toute personne peut décider du moment de la fermeture de son dossier. Il n'a qu'à en faire la demande à sa conseillère ou à l'adjointe administrative du CAAPMCQ.

Voici les données nominatives dont nous avons besoin dans le cadre de notre mission et de nos mandats :

- Prénom, nom
- Adresse postale et courriel
- Numéro de téléphone
- Date de naissance
- Langue parlée
- Établissement de santé ou de services sociaux fréquenté
- Noms d'un tiers (conjoint, enfants, ami) aussi impliqué dans la démarche

Autres informations recueillies qui peuvent aussi être jointes au dossier :

- Notes évolutives : résumé des conversations, des demandes ou des échanges de courriel entre l'employé du CAAP et le client ou l'employé du CAAP et toutes autres personnes à qui on demande d'intervenir dans le dossier.
- Fichiers joints* : Documents électroniques écrits, audios ou images que le client nous aura transmis et les lettres d'autorisation et de plaintes.

*À noter que certains documents seront automatiquement détruits ou remis au client après leur fin utile. Des documents comme : la recherche testamentaire, le testament complet ou partiel, le dossier médical complet ou partiel, l'ordonnance d'un juge, un rapport ou des notes d'intervenant externe, etc., NE seront PAS conservés suite à la fermeture du dossier du client.

Communications

Le CAAPMCQ porte une attention particulière à la destruction régulière des communications qui pourraient contenir des renseignements personnels : échanges avec les clients (courriels, messages (téléphoniques, textos, Messenger), notes manuscrites, notes électroniques, etc.

Approche collaborative

Il se peut qu'à certains moments nous ayons à collaborer avec un tiers (autres professionnels, un de vos proches, organismes locaux ou partenaires) afin de vous offrir le meilleur soutien dans votre démarche. Sachez que nous ne transmettrons aucune information vous concernant sans que vous ne participiez à la discussion ou sans avoir eu préalablement votre consentement pour le faire.

Fiche d'adhésion comme membre de l'organisation :

Votre fiche d'adhésion comme membre de l'organisation est imprimée et conservée dans un classeur barré aussi longtemps que vous demeurez membre de l'organisation. Votre nom, votre provenance, votre courriel et votre numéro de téléphone sont ajoutés à notre liste électronique de membres qui est conservée sur notre réseau sécurisé. Ces données serviront à vous transmettre de l'information exclusive aux membres.

Vérification des antécédents judiciaires

Le CAAPMCQ, avec le consentement de la personne, procède à la vérification des antécédents judiciaires de tous les employés avant leur embauche. Les résultats de cette recherche de plumeurs sont automatiquement détruits après en avoir discuté avec le candidat.

Droit d'accès et de rectification des renseignements recueillis

Toute personne peut refuser ou demander que cesse la collecte de renseignements. Dans ces cas, il se peut que cela nuise au travail des conseillers et impacte le service qui vous sera offert. Si de telles circonstances se présentent, vous en serez informé afin de prendre une décision éclairée.

Toute personne peut demander d'avoir accès aux informations recueillies le concernant et demander une rectification à ses renseignements personnels. Toute demande doit être adressée à la personne responsable de la protection des renseignements personnels au CAAPMCQ, soit :

Janik Ouimet, directrice
dg@caap-mcq.qc.ca
819 840-0451 poste 1

Cette dernière a 30 jours pour répondre à votre demande d'accès ou de rectification des renseignements personnels. Concernant l'accès à votre dossier, cette personne vérifiera d'abord si le dossier contient des données nominatives sur une autre personne que nous devons garder anonymes ou confidentielles.

Toute personne peut faire une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI). La CAI est l'organisme public responsable de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. Elle voit au respect des droits des citoyens à l'accès aux documents des organismes publics et à la protection de leurs renseignements personnels.