

2.3 - CONFIDENTIALITÉ

FONDEMENT : Protéger la confidentialité des renseignements liés aux clients et améliorer la sécurité des participants et un environnement non stigmatisant.

NORME : Tous les renseignements doivent rester strictement confidentiels. Ces renseignements comprennent tous les fichiers et dossiers (versions électronique et papier), les contacts et messages téléphoniques, la correspondance, les réunions, les discussions, les visites et les échanges concernant le SEC et le client.

Les personnes de soutien qui accompagnent une personne handicapée doivent signer des ententes de confidentialité.

EXCEPTIONS :

- Ordonnance du tribunal (assignation à comparaître, mandat de perquisition ou autres ordres juridiques)
- Législation (signalement d'un soupçon de violence contre une enfant ou d'un enfant qui a besoin de protection de la Société d'aide à l'enfance; demande de l'agence de soutien à l'enfance; Bureau des obligations familiales); ou
- Sécurité (informer une personne en position d'autorité si un client est en danger imminent de s'infliger des blessures ou de blesser d'autres personnes).

POLITIQUE : Les renseignements doivent être partagés entre le personnel et les bénévoles SEC que dans la mesure où ils sont nécessaires à l'exécution de leur travail et au maintien de la sécurité de tous les participants.

PROCÉDURES :

- Le Centre fait signer à tout le personnel une entente de confidentialité au moment de l'embauche.
- Le Centre favorise un environnement confidentiel en :
 - Dissimulant en permanence les documents privés (rapports, notes d'observation, ordonnances du tribunal, dossiers, messages téléphoniques, notes du personnel, etc.,
 - Fournissant au personnel et aux bénévoles des blocs-notes avec couverture
 - Verrouillant les classeurs lorsqu'ils sont sans surveillance et non utilisés
 - Fermant à clé la ou les portes du bureau du personnel lorsqu'il est inoccupé

- Effaçant les numéros de téléphone des clients de la mémoire du téléphone
 - Ne prenant jamais les messages téléphoniques lorsque d'autres personnes peuvent les entendre
 - Faisant en sorte que les participants ne puissent pas entendre les conversations, dans la mesure où le Centre peut le faire
 - N'utilisant que le prénom des membres du personnel ou des bénévoles en tout temps
 - S'abstenant de discuter des problèmes des participants en présence d'autres clients ou de toute autre personne
 - Plaçant les fichiers ou les dossiers dans un porte-documents verrouillé lorsqu'ils sont transportés à l'extérieur du Centre
 - S'assurant que tout appareil électronique contenant des renseignements sur les participants ou le personnel est protégé par un mot de passe
 - Utilisant des mots de passe difficiles à découvrir et en les changeant régulièrement
 - Ne laissant jamais de documents papier ou électroniques dans un véhicule sans surveillance
 - Partageant des renseignements avec d'autres membres du personnel et des bénévoles uniquement lorsque cela est nécessaire pour qu'ils puissent accomplir leur travail et assurer la sécurité des participants, et
 - Refusant toute demande d'information concernant les numéros de téléphone et les adresses des employés et des bénévoles (PAR MESURE DE SÉCURITÉ).
- Le personnel du Centre veille à ce que les discussions avec les membres de la communauté (demandes de renseignements du public) favorisent la confiance dans les services du Centre en :
 - Utilisant des déclarations générales sur le Centre. Par exemple « Les personnes séparées ou divorcées utilisent le Centre pour offrir un cadre sécuritaire et neutre à leurs enfants afin qu'ils puissent avoir accès aux deux parties. » Le personnel ne divulgue aucun renseignement sur les personnes qui utilisent ou non le Centre.
 - Utilisant la déclaration : « Il m'est impossible de vous fournir ce type de renseignement », si on lui demande de divulguer des renseignements sur les clients sans leur consentement.
 - Suggérant aux personnes de communiquer avec le coordinateur en cas de doute sur la divulgation d'une information.