



## AVANT-PROPOS

Ce document présente la *Politique de protection des renseignements personnels et de gestion des demandes d'accès* de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec, en vue de se conformer au régime d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels applicable aux ordres professionnels.

En matière de protection des renseignements personnels, l'Ordre est notamment assujéti aux dispositions du [Code des professions](#) (L.R.Q., c. C-26), de la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#) (dans le texte nommée Loi sur l'accès, L.R.Q., c. A-2.1) ainsi qu'à la [Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé](#) (L.R.Q., c.P.-39.1). La politique a été mise à jour en décembre 2022 pour tenir compte de l'adoption de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (Loi 25).

## 1.00 INTRODUCTION

La *Politique de protection des renseignements personnels et de gestion des demandes d'accès* de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec donne les balises aux personnes qui prennent les décisions relativement à la protection des renseignements personnels et sur leur accès.

La présente politique prévoit également le processus de traitement d'une demande d'accès à un renseignement ou à un document détenu par l'Ordre, lorsque ceux-ci ne sont pas visés par la *Politique de sur les documents et renseignements à caractère public accessibles sans restriction* de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec. Lorsqu'il est question d'un renseignement ou d'un document visé par la présente politique, le requérant doit s'adresser au responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels (ci-après nommé responsable de l'accès).

Si un doute persiste quant à la demande ou la situation, le responsable de l'accès doit être consulté.

## 2.00 CHAMPS D'APPLICATION

### 2.01 Personnes visées

La présente politique est un outil de référence qui s'adresse au responsable de l'accès, au syndic et à l'ensemble du personnel de l'Ordre.

### 2.02 Le responsable de l'application

Conformément à l'article 108.5 du *Code des professions*, le président délègue le directeur général et secrétaire de l'Ordre pour exercer les fonctions de responsable de l'accès.

Le responsable de l'accès, à l'exclusion des renseignements relevant de la compétence du syndic, veille à l'application de la présente politique. Son nom et ses coordonnées sont accessibles, notamment sur le site Internet de l'Ordre.

### 2.03 Juridiction

La présente politique s'applique aux renseignements et documents recueillis et détenus par l'Ordre.

La tâche de recevoir les demandes d'accès, de communiquer un renseignement ou un document détenu par l'Ordre ou de prendre toute décision relative à la protection d'un renseignement personnel est attribuée au responsable de l'accès.

Le syndic de l'Ordre est responsable des demandes d'accès aux renseignements et documents relevant de sa compétence à titre de syndic.

#### 2.04 Mécanismes de révision de la politique

Toute demande de modification à la présente politique doit d'abord être soumise à l'attention du responsable de l'accès qui doit alors l'adresser à l'instance concernée.

### 3.00 COLLECTE ET CONSERVATION DE RENSEIGNEMENTS ET DOCUMENTS

#### 3.01 Collecte, utilisation et confidentialité

Tout intervenant<sup>1</sup> de l'Ordre doit prêter un serment de discrétion.

Lors de la collecte de renseignements personnels, l'Ordre doit :

- informer les personnes concernées des fins pour lesquelles un renseignement est recueilli et du nom des tiers avec lesquels ce renseignement sera partagé, le cas échéant ;
- publier sur son site Internet et diffuser aux personnes concernées une politique de confidentialité rédigée en termes simples et clairs lorsqu'il recueille des renseignements personnels par un moyen technologique.

Durant toute la période d'utilisation d'un renseignement personnel qu'il a recueilli, l'Ordre doit :

- protéger ce renseignement personnel, en le conservant et en l'utilisant de façon à respecter la confidentialité et la vie privée de la personne concernée et en permettant à cette dernière d'exercer des droits d'accès et de rectification ;
- utiliser un renseignement personnel qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli, à moins du consentement **spécifique** de la personne concernée. Ce consentement doit être manifesté de **façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible** ;

Un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique permettant de l'identifier, directement ou indirectement.

Un renseignement personnel est « dépersonnalisé » lorsqu'il ne permet plus d'identifier directement la personne concernée.

Renseignements personnels « sensibles » : du fait de sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

- prendre des mesures raisonnables pour diminuer les risques de préjudice s'il a des motifs de croire que s'est produit un **incident de confidentialité** impliquant un renseignement personnel qu'il détient (art. 63.8 à 63.11 de la *Loi sur l'accès*) ;

<sup>1</sup> Ex. : un administrateur, un employé, un membre d'un comité, un contractuel ou un mandataire, agissant pour le compte de l'Ordre en vertu d'un contrat de service, d'entreprise ou autrement (sous-traitant, comptable, avocat, etc.).

L'article 63.9 de *Loi sur l'accès* définit l'« incident de confidentialité » : l'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel, ainsi que son utilisation ou sa communication non autorisée ou sa perte.

Si l'incident présente un **risque qu'un préjudice sérieux soit causé, l'Ordre doit aviser, en plus de la ou les personnes concernées<sup>2</sup> la Commission d'accès à l'information.**

L'Ordre doit tenir **un registre** de ces incidents de confidentialité.

- dans les cas spécifiques suivants, procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFRVP) :
  - pour tout projet « d'acquisition, de développement et de refonte » de système d'information ou de prestation électronique de services qui impliquent des renseignements personnels ;
  - si un renseignement est communiqué à l'extérieur du Québec ;
  - avant de communiquer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées à une personne ou à un organisme qui souhaite utiliser ces renseignements à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques (voir conditions aux articles 67.2.1 et suivants de la *Loi sur l'accès*).

Cette ÉFRVP doit être proportionnée à la sensibilité des renseignements concernés, mais également à la finalité de leur utilisation, à leur quantité, à leur répartition et à leur support. Elle consiste à considérer tous les facteurs qui auront un impact positif ou négatif pour le respect de la vie privée des personnes concernées :

- conformité à la législation ;
  - identification des risques d'atteinte à la vie privée ;
  - mise en place de stratégies pour éviter ces risques.
- dans le cas où il utiliserait exclusivement l'intelligence artificielle pour fonder certaines décisions à l'égard d'une personne (ex. membre ou candidat), faire preuve de transparence envers celle-ci et lui donner le droit de présenter ses observations (décision par un humain et non une machine) ;
  - détruire (ou anonymiser de façon irréversible, pour des motifs sérieux et légitimes) tout renseignement lorsque les fins auxquelles un renseignement personnel a été recueilli ou utilisé sont accomplies.

### **3.02 Classement, conservation, mise à jour et sécurité**

Les documents de l'Ordre sont constitués sur support papier, sur support électronique (fichier, courriel, photographie numérisée, etc.) ou sur les deux à la fois, pourvu que les règles, en matière d'accès et de protection des renseignements personnels, soient respectées.

Le classement des documents de l'Ordre se fait selon le plan de classement adopté par le Conseil d'administration de l'Ordre.

La conservation des documents de l'Ordre ou leur destruction doit suivre le calendrier de conservation adopté par le Conseil d'administration.

---

<sup>2</sup> Exception : À moins que la divulgation ne risque d'entraver une enquête en cours, article 63.8.

La destruction d'un document de l'Ordre doit être autorisée par un cadre de l'Ordre en fonction du calendrier de conservation. Il doit être détruit d'une façon qui garantit qu'il ne pourra être reconstitué, afin d'assurer la confidentialité des renseignements personnels qu'il peut contenir.

Les documents et renseignements détenus par l'Ordre doivent être mis à jour, le cas échéant, et être conservés de façon à prévenir les altérations et les pertes.

L'Ordre prend les mesures de sécurité visant à assurer la protection des renseignements personnels qu'il détient. Entre autres, un système d'alarme électronique, relié à une centrale de sécurité, doit être en fonction lors des périodes de fermeture du siège social. Les classeurs contenant des renseignements personnels doivent être mis sous clé lorsque les bureaux sont fermés. Les serveurs et postes de travail informatiques sur lesquels des documents sont conservés doivent être protégés. Toute liste de mots de passe n'est accessible qu'au responsable de l'accès ou au personnel qu'il désigne.

L'Ordre doit s'assurer que le fournisseur à qui il confie ses actifs informationnels respecte les bonnes pratiques en matière de sécurité telles que décrites dans la *Politique de plan de continuité des opérations*.

## **4.00 PROCÉDURES DE DEMANDE D'ACCÈS**

### **4.01 Rôle du responsable de l'accès**

Dans les opérations courantes, le responsable de l'accès a pour tâches de constituer le dossier lors d'une demande d'accès, de préparer la correspondance, de répondre aux demandes du public ou du personnel de l'Ordre concernant toute question relative à l'accès aux renseignements et documents détenus par l'Ordre et à la protection des renseignements personnels. Le responsable de l'accès doit également prêter assistance au requérant qui a besoin d'aide pour comprendre une décision rendue.

### **4.02 Traitement d'une demande d'accès**

#### **4.02.1 Nature de la demande**

Lorsqu'une demande d'accès est adressée au responsable de l'accès, ce dernier traite la demande et sollicite le concours des membres du personnel concerné, le cas échéant.

- Si le responsable de l'accès constate que la demande doit être adressée au syndic (vise des renseignements ou documents qui relèvent de sa compétence), il lui transmet sans délai.
  - Le syndic traite la demande lorsqu'elle vise des renseignements ou documents qui relèvent de sa compétence.
  - Si une demande est adressée au syndic, mais qu'elle ne vise pas un renseignement ou un document relevant de sa compétence, il la transmet au responsable de l'accès.

#### **4.02.2 Collaboration entre le syndic et le responsable de l'accès**

Si une demande vise des renseignements et documents détenus à la fois par le syndic et par le responsable de l'accès, le responsable de l'accès prépare sa réponse écrite, la transmet au syndic qui expédiera la réponse une fois complétée par lui.

Le but de cette transmission conjointe est d'éviter que le public soit inutilement confus, et qu'il reçoive une réponse complète. Cette transmission conjointe a aussi pour but d'éviter un recours à la Commission d'accès à l'information dans le cas où le requérant n'aurait pas reçu les réponses simultanément.

#### 4.02.3 Délais et procédure de traitement de la demande d'accès

##### Avis de réception

Le responsable de l'accès transmet au requérant, dans les plus brefs délais et avant même d'étudier sa demande écrite, un avis de la date de sa réception (accusé de réception).

Bien qu'une demande d'accès puisse être faite de façon verbale ou écrite, seule une décision sur une demande écrite peut faire l'objet d'une révision par la Commission d'accès (article 45 de la *Loi sur l'accès*) et le responsable de l'accès doit en informer le requérant.

##### Délai

Le responsable de l'accès doit répondre au requérant dans un délai de **20 jours** suivants la date de réception de sa demande.

Avant l'expiration du délai de 20 jours, le responsable de l'accès **peut le prolonger pour une période n'excédant pas 10 jours** en donnant par écrit un avis au requérant.

##### Réponse

À l'intérieur du délai de 20 jours (ou de 30 jours s'il y a eu prolongation), le responsable de l'accès doit, entre autres, aviser le requérant qu'il :

- donne accès au document demandé ou ;
- ne détient pas le document demandé ou ;
- ne peut donner accès au document demandé, en tout ou partie, en lui fournissant les motifs du refus. Il doit alors identifier chacun des renseignements ou documents refusés avec la mention de la disposition de la loi sur laquelle s'appuie le refus. Il doit prêter assistance au requérant pour l'aider à comprendre sa décision et l'informer du recours en révision devant la Commission d'accès à l'information.

S'il s'agit de demandes abusives par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique ou dont le traitement serait susceptible de nuire sérieusement aux activités de l'Ordre, la Commission d'accès à l'information peut autoriser l'Ordre à ne pas tenir compte de celles-ci et elle peut aussi circonscrire la demande du requérant ou prolonger le délai dans lequel l'Ordre doit répondre (art. 137.1 de la *Loi sur l'accès*).

### 4.03 Traitement d'une demande de rectification

#### 4.03.1 Nature de la demande

Une personne physique qui reçoit la confirmation de l'existence d'un renseignement personnel la concernant peut demander, si le renseignement est inexact, incomplet ou équivoque, que le document ou le dossier soit corrigé (art. 89 de la *Loi sur l'accès*).

Lorsqu'une demande de rectification est adressée au responsable de l'accès, ce dernier traite la demande.

La demande est transmise au syndic si le responsable de l'accès constate que la demande vise des renseignements ou documents qui relèvent de la compétence de ce dernier.

Si une demande est adressée au syndic et qu'elle ne vise pas de renseignements ou documents relevant de sa compétence, le syndic transmet la demande sans délai au responsable de l'accès.

#### **4.03.2 Collaboration entre le syndic et le responsable de l'accès**

Si une demande vise des renseignements et documents détenus à la fois par le syndic et par le responsable de l'accès, la même procédure que lors d'une demande d'accès s'applique (se référer à 4.02.2 du présent document).

#### **4.03.3 Délais et procédure de traitement de la demande de rectification**

##### Avis de réception et délai

Le responsable de l'accès doit donner suite à une demande de rectification avec diligence et au plus tard dans les 20 jours qui suivent la date de sa réception.

Avant l'expiration du délai de 20 jours, le responsable de l'accès peut le prolonger pour une période n'excédant pas 10 jours en donnant par écrit un avis au requérant (art. 98 de la *Loi sur l'accès*).

##### Réponse

À l'intérieur du délai de 20 jours ou du délai de 30 jours, le responsable de l'accès doit, entre autres :

- donner suite par écrit à la demande de rectification ou ;
- informer le requérant qu'il ne donne pas suite à sa demande (art. 101 de la *Loi sur l'accès*).
  - Le refus doit être accompagné du texte de la disposition sur laquelle s'appuie le refus et d'un avis l'informant du recours en révision devant la Commission d'accès à l'information. Le responsable de l'accès doit également lui prêter assistance pour l'aider à comprendre la décision.
  - Le requérant peut exiger que sa version soit enregistrée au dossier (art. 91 de la *Loi sur l'accès*).

S'il s'agit de demandes abusives par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique ou dont le traitement serait susceptible de nuire sérieusement aux activités de l'Ordre, la Commission d'accès à l'information peut autoriser l'Ordre à ne pas tenir compte de celles-ci et elle peut aussi circonscrire la demande du requérant ou prolonger le délai dans lequel l'Ordre doit répondre (art. 137.1 de la *Loi sur l'accès*).

#### **4.04 Révision et autres mesures de contestation des décisions rendues à la suite d'une demande d'accès ou de rectification**

Le responsable de l'accès informe le Conseil d'administration de toute demande de révision adressée à la Commission d'accès à l'information ainsi que de tout autre recours signifié à l'Ordre et déposé devant un tribunal à l'égard d'une décision rendue par le responsable de l'accès.

### **5.00 RENSEIGNEMENTS OU DOCUMENTS ACCESSIBLES SUR DÉCISION DU RESPONSABLE DE L'ACCÈS**

Une personne qui désire obtenir un document faisant partie de cette section doit faire une demande écrite au responsable de l'accès.

Considérant que chaque demande constitue un cas d'espèce, la décision de donner accès ou non appartient au responsable de l'accès. Certains renseignements sont accessibles à la personne concernée, mais l'Ordre peut aussi refuser d'en donner communication.

À titre d'exemple, voici des types de documents dont l'accès **peut être refusé** par l'Ordre :

- Renseignement contenu dans un fichier confidentiel (art. 86 de la *Loi sur l'accès*).
- Mémoire de délibération d'une séance du Conseil d'administration de l'Ordre (art. 35 de la *Loi sur l'accès*).
- Épreuve destinée à l'évaluation comparative des connaissances, des aptitudes, de la compétence ou de l'expérience (art. 40 de la *Loi sur l'accès*).
- Renseignement médical (art. 87.1 de la *Loi sur l'accès*).
- Renseignement dont la divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel concernant un tiers et dont la divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à cet autre individu (article 88 de la *Loi sur l'accès*).
- Renseignement ou document protégé par le secret professionnel (art. 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne*). \*À partir du 22 septembre 2023, un organisme public peut communiquer au conjoint ou à un proche parent d'une personne décédée, un renseignement personnel qu'il détient concernant cette personne, si la connaissance de renseignement est susceptible d'aider le requérant dans son processus de deuil et que la personne décédée n'a pas consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès (article 88.0.1 de la *Loi sur l'accès*).
- Avis, recommandation ou analyse dans le cadre d'un processus décisionnel, jusqu'à ce que l'avis ait fait l'objet d'une décision ou que 5 ans se soient écoulés depuis la date de l'avis, la recommandation ou l'analyse (art. 108.3 1° du *Code des professions*).
- Renseignement ou document détenu dans le cadre d'une enquête visant la prévention, la détection d'un crime ou une infraction aux lois (art. 108.3 2° et 108.4 du *Code des professions*) à moins qu'on ne révèle une source confidentielle d'information, dans ce cas l'Ordre doit refuser de confirmer l'existence ou de donner communication (art. 108.4 2° du *Code des professions*).
- Renseignement ou document visant à protéger les méthodes d'enquêtes, de vérification ou d'inspection (art. 108.3 2° et 108.4 du *Code des professions*).
- Renseignement ou document dont la divulgation entraverait vraisemblablement une négociation en cours avec un autre ordre professionnel ou un organisme public (art. 20 de la *Loi sur l'accès*).
- Renseignement ou document dont la divulgation révélerait un emprunt, un projet d'emprunt, une transaction, etc. ou lorsque la divulgation porterait atteinte aux intérêts économiques de la collectivité ou de l'Ordre (art. 21 de la *Loi sur l'accès*).
- Avis juridique portant sur l'application du droit à un cas particulier ou sur la constitutionnalité ou la validité d'un texte législatif ou réglementaire (art. 31 de la *Loi sur l'accès*).
- Toute version préliminaire ou tout projet de texte législatif ou réglementaire jusqu'à l'expiration de dix ans de sa date. Il en est de même des analyses s'y rapportant directement, à moins que le texte réglementaire ait été rendu public conformément à la loi (art. 36 de la *Loi sur l'accès*).

## **6.00 RENSEIGNEMENTS OU DOCUMENTS INACCESSIBLES**

Certains renseignements ou documents sont inaccessibles.

À titre d'exemples, voici des documents qui devraient impérativement faire l'objet d'un refus d'accès :

- Renseignement ou document susceptible de révéler le délibéré d'une personne, d'un comité ou d'une instance de l'Ordre (art. 108.4 par. 1° du *Code des professions*) tel le délibéré du conseil de discipline, du comité de révision, du comité d'inspection professionnelle, du comité des équivalences, du comité exécutif ou tout autre comité chargé de trancher des litiges ou des différends en vertu de la loi.

- Renseignement ou document susceptible de révéler une source confidentielle d'information (art. 108.4 par. 2° du *Code des professions*).
- Renseignement susceptible de mettre en péril la sécurité d'une personne (art. 108.4 par. 3° du *Code des professions*).
- Renseignement ou document susceptible de causer un préjudice à la personne qui en est l'auteur (art. 108.4 par. 4° du *Code des professions*) \*À partir du 22 septembre 2023, un organisme public peut communiquer au conjoint ou à un proche parent d'une personne décédée, un renseignement personnel qu'il détient concernant cette personne, si la connaissance de renseignement est susceptible d'aider le requérant dans son processus de deuil et que la personne décédée n'a pas consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès (article 88.0.1 de la *Loi sur l'accès*).
- Renseignement ou document susceptible de porter atteinte au droit d'une personne à une audition impartiale de sa cause (art. 108.4 par. 5° du *Code des professions*).
- Notes inscrites sur un document administratif, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou tout autre document de même nature (art. 9 de la *Loi sur l'accès*).
- Avis juridique, sauf s'il s'agit d'un avis juridique portant sur l'application du droit à un cas particulier ou sur la constitutionnalité ou la validité d'un texte législatif ou réglementaire (art. 31 de la *Loi sur l'accès*).
- Toute version préliminaire ou tout projet de texte législatif ou réglementaire jusqu'à l'expiration de dix ans de sa date. Il en est de même des analyses s'y rapportant directement, à moins que le texte réglementaire ait été rendu public conformément à la loi (art. 36 de la *Loi sur l'accès*).

## 7.00 RÈGLES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique permettant de l'identifier, directement ou indirectement.

Normalement, l'accès peut être donné, sur discrétion du responsable de l'accès, uniquement à la personne concernée. \*À compter du 22 septembre 2023, un organisme public peut communiquer au conjoint ou à un proche parent d'une personne décédée, un renseignement personnel qu'il détient concernant cette personne, si la connaissance de renseignement est susceptible d'aider le requérant dans son processus de deuil et que la personne décédée n'a pas consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès (article 88.0.1 de la *Loi sur l'accès*).

Exceptionnellement, le renseignement peut être communiqué à un organisme responsable de l'application d'une loi (art. 67 de la *Loi sur l'accès*).

Le renseignement peut aussi être communiqué si la personne a donné un consentement libre et éclairé. **Ce consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible.**

### 7.01 **Les renseignements personnels des employés, des administrateurs et des membres de comités de l'Ordre**

Les renseignements qui constituent le prolongement des fonctions ont un caractère public.

Exemples : une opinion émise dans le cadre du travail, le nombre d'années de services, la présence à une réunion, etc.

Les renseignements qui ont un caractère privé sont protégés par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Exemples : l'adresse de résidence, le numéro d'assurance sociale, le numéro de téléphone personnel, le certificat médical, la rémunération des employés (autres que le directeur général et les administrateurs élus, incluant le président), les déductions fiscales, le motif des absences au travail, l'état de la banque de congés de maladie, la contribution à divers régimes, etc.

## 7.02 La liste des membres et le registre

Avec le consentement explicite de la personne concernée, un renseignement personnel (excluant ce qui se trouve au tableau des membres) peut devenir accessible et être communiqué.

La transmission d'une liste de membres à un organisme qui est chargé de prévenir une infraction ou qui est nécessaire, entre autres, à l'application d'une loi, à l'exercice des attributions de l'organisme ou à la mise en œuvre d'un programme dont cet organisme a la gestion, doit être inscrite dans un registre créé à cet effet (voir la procédure à l'article 67.3 de la *Loi sur l'accès*).

L'Ordre peut communiquer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées à une personne ou à un organisme qui souhaite utiliser ces renseignements à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques. La communication peut s'effectuer après qu'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ait été effectuée par le responsable de l'accès (articles 67.2.1, 67.2.2 et 67.2.3 de la *Loi sur l'accès*).

## 8.00 FRAIS EXIGIBLES

L'Ordre peut exiger des frais n'excédant pas ceux prévus au *Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission des documents et renseignements personnels*. L'Ordre doit en informer le requérant lors de la demande.

OCCOPPQ

Adopté par le Bureau, le 20 septembre 2008

*Bureau et Comité administratif modifiés pour Conseil d'administration et comité exécutif – Janvier 2009*

OCCOQ

Modifiée par le Conseil d'administration, le 13 avril 2012 (10.01)

Modifiée par le Conseil d'administration, le 3 décembre 2022 (9.01)

**Modifiée par le Conseil d'administration, le 25 mars 2023 (15.03)**