



## TABLE DES MATIÈRES

1. CONTEXTE ET CHAMP D'APPLICATION .....	1
2. ROLES ET RESPONSABILITES ORGANISATIONNELLES.....	2
2.1. CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SES COMITES.....	2
2.2. DIRECTION GENERALE .....	3
2.3. COMITES STATUTAIRES.....	3
2.4. RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	3
2.5. PERSONNEL ADMINISTRATIF .....	4
2.6. BUREAU DU SYNDIC .....	4
3. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	4
4. DEMANDE D'ACCES OU DE RECTIFICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	5
5. PLAINTÉ RELATIVE A LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS .....	5
6. FORMATION ET SENSIBILISATION .....	6
7. SONDAGE.....	6
8. MISE A JOUR DES REGLES DE GOUVERNANCE .....	7
VOUS AVEZ DES QUESTIONS ? .....	7

## 1. CONTEXTE ET CHAMP D'APPLICATION

En vertu du cadre juridique applicable à la protection des renseignements personnels, l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (ci-après « Ordre ») a adopté des règles encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels qu'il collecte auprès de nos membres, des candidats et candidates à la profession, du personnel de l'Ordre ou de toute autre personne auprès de qui il recueille de tels renseignements. (« Règles de gouvernance »)

- *Charte des droits et libertés de la personne*, RLRQ, c. C-12
- *Code des professions*, RLRQ, c. C-26
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, RLRQ, c. A-2.1
- *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ, c. P-39.1
- *Code civil du Québec*, RLRQ, c. C-1991

Par « renseignement personnel », l'Ordre entend tout renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier. Il en va ainsi, par exemple :

- > Renseignements d'identification : adresse, numéro de téléphone, sexe, âge, numéro d'assurance sociale, numéro d'assurance maladie, etc.
- > Renseignements de santé : dossier médical, diagnostic, ordonnance, etc.
- > Renseignements financiers : numéro de compte bancaire ou de carte de crédit, revenu, etc.
- > Renseignements en lien avec l'emploi : dossier disciplinaire, absence, salaire, dates de vacances, évaluation de rendement, etc.
- > Renseignements scolaires : curriculum vitae, diplômes, inscription à des cours, résultats scolaires, etc.
- > Renseignements liés à la situation familiale : état civil, personne(s) à charge, etc.

Il convient de préciser que certains renseignements ont un caractère public en vertu des articles 108.6 à 108.8 du *Code des professions* et, par conséquent ne sont pas confidentiels.

Les présentes Règles de gouvernance décrivent la manière dont l'Ordre protège les renseignements personnels qu'il détient, et ce, tout au long de leur cycle de vie. Elles doivent s'interpréter à la lumière des lois et règlements applicables en la matière, lesquels ont préséance en cas de conflits.

Elles s'appliquent aux différentes composantes de l'Ordre, soit notamment, ses administrateurs et administratrices, les membres de comités et autres titulaires de fonctions et son personnel.

Les Règles de gouvernance n'ont pas pour effet de compromettre :

- l'exercice, par le syndic ou la syndique de l'Ordre, des responsabilités spécifiques qu'il ou elle lui appartient d'exercer en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels en vertu de l'article 108.5 du *Code des professions*;
- l'exercice des différentes responsabilités de l'Ordre en matière de protection du public, notamment en ce qui concerne celles du Conseil d'administration, du syndic ou de la syndique, du comité de révision, du conseil d'arbitrage des comptes, du comité d'inspection professionnelle, etc.;
- l'exercice du droit de gérance de l'Ordre à l'égard de ses ressources humaines, matérielles et financières.

Elles ne sont pas applicables à toute assignation, à tout mandat ou à toute ordonnance que pourraient notamment émettre le conseil de discipline de l'Ordre, le Tribunal des professions ou une autre autorité juridictionnelle relativement à la communication de documents ou de renseignements détenus par l'Ordre.

## **2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS ORGANISATIONNELLES**

Pour réaliser cette mission, l'Ordre se compose de plusieurs instances qui veillent, en tenant compte de leurs rôles et responsabilités définis dans la *Politique de gouvernance*, à assurer la protection des renseignements personnels détenus par l'Ordre.

### **2.1. CONSEIL D'ADMINISTRATION ET SES COMITÉS**

Le Conseil d'administration est chargé de la surveillance générale de l'Ordre ainsi que de l'encadrement et de la supervision de la conduite de ses affaires. À cette fin, il voit à l'intégrité des règles de contrôle interne, dont celles de gestion des risques, et assure la viabilité et la pérennité de l'Ordre notamment en imposant à ses membres et au personnel de l'Ordre l'obligation de prêter le serment de discrétion, de suivre une formation en matière de gouvernance et d'éthique.

Le Conseil d'administration a constitué des comités pour l'appuyer dans ses travaux. Il s'agit du :

- > Comité de gouvernance;
- > Comité des finances et des ressources humaines;
- > Comité stratégique;
- > Comité d'audience.

Les membres du Conseil d'administration et de ses comités doivent agir dans le respect des Règles de gouvernance adoptées par l'Ordre, mais aussi du cadre juridique applicable à la protection des renseignements personnels.

## 2.2.DIRECTION GÉNÉRALE

Afin de remplir sa mission, l'administration générale et courante des affaires de l'Ordre est assurée par la direction générale qui planifie, organise, dirige, contrôle et coordonne les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de l'Ordre.

## 2.3.COMITÉS STATUTAIRES

Conformément au *Code des professions*, l'Ordre a mis en place plusieurs comités qui l'accompagne dans la réalisation de ses activités, dont notamment le :

- > Comité d'accès et de contrôle à l'exercice de la profession (CACEP);
- > Comité d'inspection professionnelle (CIP);
- > Conseil de discipline;
- > Comité d'enquête à l'éthique et à la déontologie;
- > Comité de révision;
- > Conseil d'arbitrage;
- > Comité pour l'attestation de formation pour l'évaluation des troubles mentaux.

Les membres de ces comités doivent agir dans le respect des Règles de gouvernance adoptées par l'Ordre, mais aussi du cadre juridique applicable à la protection des renseignements personnels.

## 2.4.RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En vertu du *Code des professions*, la présidence de l'Ordre exerce les fonctions de responsable de la protection des renseignements personnels. Elle peut néanmoins déléguer, en tout ou en partie, cette fonction à la personne occupant le poste de secrétaire de l'Ordre ou à un membre de son personnel de direction.

Au sein de l'Ordre, la fonction de responsable de la protection des renseignements personnels est assurée par la personne nommée secrétaire de l'Ordre.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels a pour responsabilité de veiller au respect et à la mise en œuvre des politiques et pratiques encadrant la gouvernance de l'Ordre à l'égard des renseignements personnels qu'il détient, et ce, afin de répondre aux exigences découlant du cadre juridique applicable en la matière.

À ce titre, elle doit, en matière de protection des renseignements personnels, entre autres :

- > Évaluer les facteurs relatifs à la vie privée d'un projet visant un système d'exploitation ou de prestation électronique de services impliquant des renseignements personnels;
- > Évaluer le risque qu'un préjudice soit causé à une personne dont un renseignement personnel est concerné par un incident de confidentialité;
- > Tenir les registres de communications de renseignements personnels, incluant en cas d'incident de confidentialité;
- > Répondre aux demandes d'accès aux renseignements personnels (autres que celles adressées au Bureau du syndic) et, le cas échéant, aux demandes de rectification et, elle doit aussi prêter assistance au demandeur ou à la demanderesse à comprendre la décision de lui refuser – en tout ou en partie – l'accès ou la rectification d'un renseignement personnel;
- > Mettre en place des formations, des mécanismes de sensibilisation à la protection des renseignements personnels au sein de l'Ordre;

- > Répondre aux demandes de la Commission d'accès à l'information.

## 2.5. PERSONNEL ADMINISTRATIF

Le personnel administratif de l'Ordre peut, dans l'exercice de ses fonctions, avoir accès aux renseignements personnels détenus par l'Ordre.

À ce titre, il doit :

- > Respecter les règles adoptées quant à la protection des renseignements personnels, et ce, tout au long de leur cycle de vie ;
- > Prêter un serment de discrétion aux fins de l'exercice de leurs fonctions ;
- > Participer aux activités de formation et de sensibilisation mises à leur disposition par l'Ordre.

## 2.6. BUREAU DU SYNDIC

Le Bureau du syndic veille à ce que les membres de l'Ordre respectent le *Code des professions*, mais aussi les lois et règlements applicables à la profession. À ce titre, il peut enquêter sur toute allégation d'inconduite professionnelle. Il offre également au public et aux membres de l'Ordre des services d'information et de prévention visant à favoriser la bonne conduite professionnelle des membres.

Malgré les responsabilités dévolues à la personne responsable de la protection des renseignements personnels de l'Ordre, le syndic ou la syndique répond aux demandes d'accès aux renseignements personnels tenus par son Bureau et, le cas échéant, aux demandes de rectification. Le syndic ou la syndique doit aussi prêter assistance au demandeur ou à la demanderesse à comprendre la décision de lui refuser – en tout ou en partie – l'accès ou la rectification d'un renseignement personnel.

## 3. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La protection des renseignements personnels tient une place importante au sein de l'Ordre et les mesures nécessaires sont prises pour faire en sorte que l'ensemble des membres du personnel de l'Ordre, incluant les administrateurs, les administratrices et l'équipe de direction, adopte une attitude responsable tout au long du cycle de vie des renseignements personnels.

À ce titre, l'Ordre s'assure :

- > De ne **collecter** que les renseignements personnels nécessaires à la réalisation de ses activités ;
- > **D'informer** les personnes auprès de qui des renseignements personnels sont collectés des finalités de la collecte ;
- > D'obtenir le **consentement** des personnes concernées quant à l'utilisation et la communication à des tiers de leurs renseignements personnels ;
- > **D'utiliser** et de **communiquer** les renseignements personnels que dans limites prescrites par le cadre juridique applicable en la matière ;
- > De prendre les **mesures de sécurité** propres à assurer la protection des renseignements personnels compte tenu de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support. Pour ce faire, l'Ordre veille avec l'aide de son fournisseur de services à mettre en place des normes de sécurité généralement reconnues dans le domaine et celles-ci sont révisées périodiquement pour s'assurer qu'elles sont bien appliquées, qu'elles sont encore pleinement efficaces et qu'elles conviennent toujours compte tenu de l'évolution de nos systèmes et des technologies de l'information ;

- > De prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé aux personnes dont les renseignements personnels sont visés par un **incident de confidentialité** et éviter qu'un incident de même nature ne se produise. Pour ce faire l'Ordre a adopté des procédures de gestion pour répondre à ce type d'incident, incluant un registre de ceux-ci ;
- > De prendre des mesures raisonnables afin de respecter les exigences en matière de **conservation** des renseignements personnels, incluant la **destruction**, l'**anonymisation** et la **dépersonnalisation** de ceux-ci conformément aux exigences du *Code des professions* et du cadre juridique applicable en la matière, conformément au calendrier de conservation de l'Ordre.

#### 4. DEMANDE D'ACCÈS OU DE RECTIFICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Si une personne souhaite connaître les renseignements personnels que l'Ordre détient sur elle ou encore si elle veut procéder à une rectification de ceux-ci, elle doit s'adresser, par écrit, à la personne responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse postale suivante :

Secrétaire de l'Ordre  
1600, boulevard Henri-Bourrassa Ouest, bureau 520  
Montréal (Québec) H3M 3E2

ou à l'adresse électronique suivante : [direction@orientation.qc.ca](mailto:direction@orientation.qc.ca).

#### 5. PLAINTÉ RELATIVE À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Advenant le cas où une personne souhaite déposer une plainte quant à la protection que l'Ordre accorde aux renseignements personnels qu'il détient, celle-ci peut le faire en contactant la personne responsable de la protection des renseignements personnels par courriel à l'adresse suivante : [direction@orientation.qc.ca](mailto:direction@orientation.qc.ca) en indiquant dans l'objet « Plainte relative à la protection des renseignements personnels ».

La plainte doit contenir les éléments suivants :

- > Identification de la personne plaignante : nom, adresse postale et électronique.
- > Objet et motif de la plainte – la plainte doit suffisamment être précise, dans le cas contraire la personne responsable de la protection des renseignements personnels pourra communiquer avec la personne plaignante pour obtenir toute information supplémentaire afin d'être en mesure d'évaluer la plainte.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels doit, avec diligence et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la réception de la plainte :

- > Envoyer, par écrit, un accusé de réception à la personne plaignante ;
- > Analyser la recevabilité de la plainte :
  - Si la plainte vise un ou une membre de l'Ordre, référer la plainte au Bureau du syndic ;
  - Si la plainte vise un administrateur ou une administratrice, une personne de la direction ou du personnel administratif de l'Ordre, tenir compte des processus pouvant résulter notamment du *Code des professions*, du *Règlement sur les normes d'éthique et de déontologie des administrateurs du Conseil d'administration d'un ordre professionnel* (RLRQ, chapitre C-26, r. 6.1) ou de tout autre règlement ou code applicables à la personne visée par la plainte,

- > Obtenir la collaboration des administrateurs et administratrices, membres de la direction ou du personnel administratif de l'Ordre pour traiter la plainte et, le cas échéant, faire appel à des ressources externes ;
- > Répondre, par écrit, à la personne plaignante. La réponse doit :
  - Être motivée ;
  - Indiquer, le cas échéant, les mesures correctives prises pour modifier les pratiques et procédures visées par la plainte si celle-ci est jugée recevable ;

Pour contester la décision prise, la personne plaignante peut s'adresser à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours en complétant le [formulaire](#) à cet effet.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels doit tenir un dossier pour chacune des plaintes reçues. Ce dossier doit contenir la plainte, l'analyse qui a été réalisée, la réponse transmise à la personne plaignante et, le cas échéant, les mesures correctives qui ont été prises et les documents au soutien de la plainte.

## 6. FORMATION ET SENSIBILISATION

L'Ordre s'est doté d'une stratégie de formation et de sensibilisation en matière de protection des renseignements personnels afin que les membres du personnel de l'Ordre, mais aussi les administrateurs, administratrices et la direction acquièrent et développent les connaissances et les réflexes en ce domaine.

À ce titre, l'Ordre rend disponible à tous et à toutes, notamment :

- > des activités de formation et de sensibilisation ;
- > de la documentation produite à l'interne par des instances externes.

## 7. SONDAGE

Lorsque l'Ordre réalise lui-même ou lorsqu'il confie un mandat à l'externe pour réaliser un sondage impliquant des renseignements personnels, il procède à une évaluation :

- > de la nécessité de recourir à un sondage ;
- > des mesures à prendre pour assurer la sécurité des renseignements personnels recueillis ou utilisés lors du sondage, incluant le fait :
  - de conclure une entente avec l'entité externe qui réalise le sondage pour le compte de l'Ordre ;
  - de prévoir les informations à transmettre aux personnes sondées, par exemple, indiquer que le sondage est réalisé par ou pour le compte de l'Ordre, des objectifs du sondage, des fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis, des catégories de personnes qui y auront accès, du caractère facultatif de participer au sondage, des recours offerts aux répondants et de la personne auprès de qui ils peuvent être exercés ;
  - de mettre en place des mécanismes pour s'assurer que les renseignements personnels recueillis dans le cadre du sondage soient détruits ou anonymisés dès que les finalités du sondage sont réalisées ;
- > de l'aspect éthique du sondage compte tenu, notamment, de la nature du sondage, des personnes visées, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation.

## 8. MISE À JOUR DES RÈGLES DE GOUVERNANCE

L'Ordre, veille à réviser les présentes Règles de gouvernance tous les cinq (5) ans ou plus rapidement lors de modifications législatives, conformément à la *Politique de gouvernance* de l'Ordre.

### VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?

Vous pouvez communiquer avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante : [direction@orientation.qc.ca](mailto:direction@orientation.qc.ca).

OCCOQ

Adoptée par le Conseil d'administration, le 25 novembre 2023 (9.01c)