

AVANT-PROPOS

Ce document présente une politique de gestion des demandes d'accès et de l'information, en vue de se conformer au nouveau régime d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels applicable aux ordres professionnels à la suite de la mise en vigueur du projet de loi 86. À partir du 14 septembre 2007, sont désormais applicables aux ordres professionnels la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après LAD) et la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (ci-après LPRSP). Aussi, le *Code des professions* (ci-après CP) contient aux articles 46.1, 46.2 et 108.1 à 108.11 des dispositions précises en regard de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Aux fins de la présente politique, le responsable de l'accès aux renseignements et documents de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec (ci-après désigné « responsable de l'accès ») est Martine Lacharité, c.o., directrice générale et secrétaire de l'Ordre.

En ce qui concerne les renseignements personnels et documents qui relèvent de la compétence du syndic de l'Ordre en vertu du *Code des professions*, c'est Louise St-Pierre, c.o., syndic de l'Ordre, qui en est responsable.

Le site Internet de l'Ordre : www.orientation.qc.ca.

1.00 INTRODUCTION

La politique du responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels donne les balises à la personne qui prend les décisions au niveau des documents accessibles et sur la protection des renseignements personnels.

L'Ordre doit, sous réserve de différentes conditions, modalités et exceptions :

- protéger les renseignements personnels qu'il détient, en les conservant et en les utilisant de façon à respecter leur confidentialité et la vie privée des personnes concernées et en permettant à ces dernières d'exercer des droits d'accès et de rectification;
- faire preuve de transparence en rendant disponible à ceux qui en font la demande certains documents et renseignements qui sont liés à ses activités en matière de contrôle de l'exercice de la profession.

La présente politique prévoit le processus devant être suivi par toute personne souhaitant avoir accès à un renseignement ou un document détenu par l'Ordre, lorsque ceux-ci ne sont pas visés par la *Politique de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec sur les documents et renseignements à caractère public accessibles sans restriction*. Lorsqu'il est question d'un renseignement ou d'un document visé par la présente politique, la personne doit s'adresser au responsable de l'accès aux renseignements et documents de l'Ordre et de la protection des renseignements personnels (ci-après désigné le « responsable de l'accès »).

Si un doute persiste quant à la demande ou la situation, le responsable de l'accès ou son substitut 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 et à l'ensemble du personnel de l'Ordre.

2.02 Le responsable de l'application

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 électronique de l'Ordre.

2.03 Juridiction

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

La tâche de recevoir les demandes d'accès et de prendre toute décision relative à la remise d'un renseignement ou d'un document détenu par l'Ordre 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

Les renseignements détenus par l'Ordre ne peuvent généralement être utilisés qu'en fonction de l'objet pour lequel ils ont été recueillis, sauf avec l'autorisation du responsable de l'accès.

Les renseignements détenus par l'Ordre ne doivent être rendus accessibles à l'un de ses intervenants qu'aux seules fins de l'exercice de ses fonctions en vertu du Code des professions ou de la réglementation de l'Ordre. Toute autre utilisation doit faire l'objet d'une autorisation du responsable de l'accès.

Tout intervenant de l'Ordre doit prêter un serment de discrétion.

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.

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 (art. 63.1 de la LAD). 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.

4.00 RESPONSABLE DE L'ACCÈS

4.01 Nom du responsable de l'accès

Le *Code des professions* énonce que deux personnes sont responsables de l'accès de la protection des renseignements personnels. Il s'agit du président de l'Ordre et du syndic de l'Ordre (art. 108.5 du CP). Elles sont responsables des demandes d'accès, des demandes de rectification et de la protection des renseignements personnels.

Le président désigne le secrétaire de l'Ordre pour exercer les fonctions de responsable de l'accès ou de la protection des renseignements personnels de l'Ordre.

Dans les opérations courantes, le secrétaire de l'Ordre et 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.

4.02 Traitement d'une demande d'accès

4.02.1 Nature de la demande

- Lorsqu'une demande d'accès est adressée à la personne responsable, cette dernière traite la demande et sollicite le concours des membres du personnel concernés, 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 y a transmission de la demande au syndic.
 - o Le syndic traite la demande qui lui est directement adressée lorsqu'elle vise des renseignements ou documents qui relèvent de sa compétence.

- Si une demande est adressée au syndic et qu'elle ne vise pas un renseignement ou document relevant de sa compétence, le syndic transmet la demande 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 inutilement dans le cas où le demandeur n'aurait pas reçu les réponses simultanément. Aussi, la transmission par le syndic des réponses est nécessaire afin de respecter le serment de discrétion prêté par ce dernier.

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

Avis de réception

Le responsable de l'accès doit transmettre au demandeur un avis de la date de réception d'une demande d'accès écrite dans les plus brefs délais.

Délai

Il doit répondre au demandeur dans un délai de **20 jours** suivant la date de réception d'une demande (art. 47 de la LAD).

Avant l'expiration du délai de 20 jours, le responsable **peut le prolonger pour une période n'excédant pas 10 jours** en donnant par courrier un avis au demandeur (art. 47 de la LAD).

Réponse

À l'intérieur du délai de 20 jours ou du délai de 30 jours, **le responsable doit, entre autres, aviser le demandeur** 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 aussi l'informer du recours en révision devant la Commission d'accès à l'information.

En cas de demande verbale, la réponse du responsable de l'accès doit informer le demandeur de la possibilité de faire une demande écrite et que seule une demande écrite est susceptible de révision à la Commission d'accès à l'information (art. 45 de la LAD).

S'il s'agit d'une demande abusive par le nombre, le caractère répétitif ou systématique ou dont le traitement serait susceptible de nuire sérieusement aux activités de l'Ordre, le responsable de l'accès informe le demandeur que l'Ordre demande à ce que la Commission d'accès à l'information lui indique de ne pas tenir compte de la demande d'accès (art. 137.1 de la LAD).

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 a droit, si le renseignement est inexact, incomplet ou équivoque, de demander que le document ou le dossier soit corrigé (art. 89 de la LAD).

Lorsqu'une demande de rectification est adressée à la personne responsable de l'accès, cette dernière 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 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

Le responsable de l'accès doit transmettre au demandeur un avis de la date de réception d'une demande de rectification écrite dans les plus brefs délais.

Délais

Il doit répondre au demandeur dans un délai de **20 jours** suivant la date de réception d'une demande (art. 97 de la LAD).

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

Réponse

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

- donner suite par écrit à la demande de rectification ou;
- informer le demandeur qu'il ne donne pas suite à sa demande (art. 101 de la LAD).
 - o 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.
 - o En cas de refus, le demandeur peut exiger que sa version soit enregistrée au dossier (art.91 de la LAD).

S'il s'agit d'une demande abusive par le nombre, le caractère répétitif ou systématique ou dont le traitement serait susceptible de nuire sérieusement aux activités de l'Ordre, le

responsable de l'accès informe le demandeur que l'Ordre demande à ce que la Commission d'accès à l'information lui indique de ne pas tenir compte de la demande d'accès (art. 137.1 de la LAD).

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 *Loi sur l'accès*)
- Mémoire de délibération d'une séance du Conseil d'administration de l'Ordre (art. 35 *Loi sur l'accès*)
- Épreuve destinée à l'évaluation comparative des connaissances, des aptitudes, de la compétence ou de l'expérience (art. 40 *Loi sur l'accès*)
- Renseignement médical (art. 87.1 *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 *Loi sur l'accès*)
- Renseignement ou document protégé par le secret professionnel (art. 9 de la *Charte des droits et libertés de la personne*)
- Avis, recommandation ou analyse dans le cadre d'un processus décisionnel, jusqu'à ce que l'avis est 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° *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 *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° *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 *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 *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 *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 *Loi sur l'accès*)

6.00 **RENSEIGNEMENTS OU DOCUMENTS INACCESSIBLES**

Certains renseignements ou documents sont inaccessibles.

À titre d'exemple, 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 1° *Code des professions*) tels le délibéré du comité 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 2° *Code des professions*)
- Renseignement susceptible de mettre en péril la sécurité d'une personne (art. 108.4 3° *Code des professions*)
- Renseignement ou document susceptible de causer un préjudice à la personne qui en est l'auteur (art. 108.4 4° *Code des professions*)
- Renseignement ou document susceptible de porter atteinte au droit d'une personne à une audition impartiale de sa cause (art. 108.4 5° *Code des professions*)
- Notes inscrites sur un document administratif, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou tout autre document de même nature
- 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

7.00 **RÈGLES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

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

Normalement, l'accès peut être donné, sur discrétion du responsable de l'accès, uniquement à la personne concernée.

Exceptionnellement, le renseignement peut être donné à un organisme responsable de l'application d'une loi (art. 67 de la LAD).

Le renseignement peut aussi être donné si la personne a donné un consentement libre et éclairé.

7.01 Les renseignements personnels des employés, 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, le salaire et autres revenus, 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 de la personne concernée, un renseignement personnel 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 LAD).

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

Adoptée 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)