

# LIGNE DIRECTRICE CONCERNANT LA GOUVERNANCE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DE L'ORDRE DES INFIRMIÈRES ET INFIRMIERS AUXILIAIRES DU QUÉBEC

**Approbation du Comité  
de l'accès à l'information  
et la protection des  
renseignements  
personnels**

7 septembre 2023

**Entrée en vigueur**

7 septembre 2023

**Mise à jour**

3 juillet 2024



Ordre des infirmières  
et infirmiers auxiliaires  
du Québec



## Table des matières

Objectifs et raisons d'être de la ligne directrice .....	3
Portée de la ligne directrice .....	3
Principes directeurs .....	4
Définitions.....	5
Rôles et responsabilités de chacun.....	5
5.1 Direction générale .....	5
5.2 Comité de direction .....	6
5.3 Direction des Affaires juridiques et de la Gouvernance .....	6
5.4 Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels .....	6
5.5 Comité de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AIPRP).....	6
5.6 Comité de gestion des incidents de confidentialité.....	7
5.7 Direction des services partagés (TI) .....	7
5.8 Employés et Intervenants de l'OIIAQ.....	7
Nécessité et consentement .....	8
Cueillette et utilisation .....	8
7.1 Utilisation prévue (fins primaires) .....	9
7.2 Utilisation non prévue (fins secondaires) .....	9
Communication et partage .....	10
8.1 Communications sans le consentement .....	10
Registres .....	11
Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée .....	12
Stockage et sécurité.....	12
Conservation et destruction .....	13
12.1 Fichier de renseignements personnels .....	14
Gestion des incidents de confidentialité .....	14
Demandes d'accès, de rectification ou de suppression.....	14
Formation et sensibilisation des employés et intervenants .....	15
Activités prohibées .....	15
Traitement des plaintes .....	16
Sanctions.....	17
Publication et Mise à jour de la ligne directrice .....	17
Annexe 1 – Cas de réalisation d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée .....	18



## Objectifs et raisons d'être de la ligne directrice

En tant qu'ordre professionnel régi par le *Code des professions*, l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (« OIIAQ ») a comme responsabilité légale et morale de protéger les renseignements personnels de ses membres, de son personnel et de toute personne lui confiant des renseignements personnels.

La présente ligne directrice vise à encadrer les grands principes, les objectifs et les moyens que se donne l'OIIAQ pour assumer ces responsabilités.

Plus précisément :

- Assurer la protection diligente des renseignements personnels;
- Assurer le respect des lois et règlements en vigueur concernant la protection des renseignements personnels;
- Définir les rôles et les responsabilités des principaux intervenants en matière de protection des renseignements personnels;
- Identifier et instaurer des mesures de protection des documents contenant des renseignements personnels;
- Fournir au personnel le support et les outils nécessaires à une protection adéquate et rigoureuse des renseignements personnels;
- Atténuer les risques de perte de renseignements personnels ou d'accès, de destruction, d'utilisation ou de communication non autorisés.

## Portée de la ligne directrice

La présente ligne directrice est un cadre général relatif à la protection des renseignements personnels recueillis ou reçus par l'OIIAQ dans l'exercice de ses fonctions et nécessaires à la poursuite et à la réalisation de sa mission.

Elle s'adresse à l'ensemble du personnel des directions de l'OIIAQ ainsi qu'à tout intervenant qui contribue à la réalisation des attributions de l'Ordre (administrateur, membre de comité, analyste, consultant, etc.) (« intervenants »).

Elle s'applique à tous les documents créés ou reçus par les fonctions et activités de l'OIIAQ, et ce, peu importe leur support, leur lieu et condition de conservation, leur date, ou les données qui y sont associées.

Elle s'applique à chaque étape du cycle de vie des renseignements personnels, soit la cueillette ou la création, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction.

Plusieurs lois et règlements ont une incidence directe ou indirecte sur la gestion des documents de l'OIIAQ. La présente ligne directrice s'appuie notamment sur :

- Le *Code civil du Québec* (RLRQ, chap. CCQ);
- Le *Code des professions* (L.Q., chap. C-26);
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., chap. A-2.1);
- La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (L.Q., chap. P-39.1);
- La *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (L.R.Q., chap. C-1.1).



La présente ligne directrice n'a pas pour effet de compromettre :

- L'exercice, par un syndic de l'Ordre, des responsabilités spécifiques qu'il lui appartient d'exercer en matière d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels en vertu 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, d'un syndic, du comité de révision des plaintes, 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.

## Principes directeurs

*La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chap. A-2.1) s'applique aux renseignements personnels détenus par l'OIIAQ dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession.

*La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (chap. P-39.1) s'applique aux renseignements personnels détenus par l'OIIAQ, autres que ceux détenus dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession, comme à ceux détenus par une personne qui exploite une entreprise.

L'OIIAQ est responsable de protéger les renseignements personnels qu'il collecte, reçoit, crée, utilise, communique et partage, stocke, conserve et détruit.

Un renseignement personnel est une information qui permet d'identifier directement ou indirectement une personne, comme son nom, son adresse postale, son numéro de téléphone, son numéro d'assurance sociale, ses informations financières, son dossier de santé, etc.

Certains renseignements personnels ont un caractère public en vertu de la Loi et ne sont pas soumis aux règles de protection des renseignements personnels. Par exemple : la mention du sexe d'un membre inscrit au Tableau de l'OIIAQ, le nom de son employeur et l'adresse et le numéro de téléphone de son domicile professionnel.

L'OIIAQ est responsable de protéger tout renseignement personnel qu'il recueille ou obtient, et ce, quel qu'en soit la provenance, le support ou l'endroit où il se trouve.

En toutes circonstances, l'OIIAQ s'engage à assurer le respect de la protection des renseignements personnels qu'il détient. Cet engagement s'applique pour l'ensemble du cycle de vie des renseignements personnels, soit de la collecte à la destruction des renseignements.

L'OIIAQ a également la responsabilité d'établir le cadre de gestion et les modalités d'application de cette protection des renseignements personnels et de les faire respecter.

L'OIIAQ se dote donc d'une stratégie afin de mettre à la disposition du personnel les renseignements utiles et les activités de formation nécessaires afin qu'il puisse se conformer à la présente ligne directrice.



## Définitions

- 4.1 « Renseignement personnel » : tout renseignement qui concerne une personne et permet, directement ou indirectement, de l'identifier (*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chap. A-2.1)).
- 4.2 « Renseignement personnel sensible » : tout renseignement personnel qui par 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 (*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chap. A-2.1)).
- 4.3 « Document » : tout document visé à l'article 3 de la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (chap. C-1.1).<sup>1</sup>
- 4.4 « Incident de confidentialité » : tout accès, utilisation ou communication non autorisé par la loi concernant un renseignement personnel, toute perte d'un renseignement personnel, ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement, tel qu'énoncé à l'article 63.9 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chap. A-2.1).
- 4.5 « Calendrier de conservation » : [Outil de gestion] qui détermine les périodes d'utilisation et les supports de conservation [...] des documents actifs et semi-actifs d'un organisme [...] et qui indique quels documents inactifs sont conservés de manière permanente et lesquels sont éliminés. (*Loi sur les archives* (chap. A-21.1))
- 4.6 « Délai de conservation » : période au cours de laquelle les documents doivent être conservés. (*Loi sur les archives* (chap. A-21.1))

## Rôles et responsabilités de chacun

### 5.1 Direction générale

- 5.1.1 Approuver les ressources humaines et financières requises à l'application effective et efficace de la présente ligne directrice;
- 5.1.2 S'assurer que les nouveaux employés et intervenants de l'Ordre soient formés aux bonnes pratiques de protection des renseignements personnels et que les connaissances en cette matière soient à jour dans leur direction respective.

---

<sup>1</sup> « Un document est constitué d'information portée par un support. L'information y est délimitée et structurée, de façon tangible ou logique selon le support qui la porte, et elle est intelligible sous forme de mots, de sons ou d'images. L'information peut être rendue au moyen de tout mode d'écriture, y compris d'un système de symboles transcritibles sous l'une de ces formes ou en un autre système de symboles. Pour l'application de la présente loi, est assimilée au document toute banque de données dont les éléments structurants permettent la création de documents par la délimitation et la structuration de l'information qui y est inscrite. Un dossier peut être composé d'un ou de plusieurs documents. » (*Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (L.R.Q., chap. C-1.1))



## **5.2 Comité de direction**

- 5.2.1 Appuyer et approuver toute démarche d'implantation et de maintien de mesures de protection des renseignements personnels.

## **5.3 Direction des Affaires juridiques et de la Gouvernance**

- 5.3.1 Rédiger, faire la mise à jour et diffuser la documentation donnant les informations pertinentes à l'application de la présente politique.

## **5.4 Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels**

- 5.4.1 S'assurer du respect des lois et des règlements relatifs à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels;
- 5.4.2 Établir et mettre en œuvre des lignes directrices et des pratiques encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels et propres à assurer la protection de ces renseignements;
- 5.4.3 Procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de tout projet d'acquisition, de développement et de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels;
- 5.4.5 Aviser la Commission d'accès à l'information et toute personne concernée lorsqu'un incident de confidentialité sérieux survient, en accord avec la procédure de l'OIIAQ de gestion des incidents de confidentialité;
- 5.4.6 Prendre en charge toute plainte sur le non-respect de la protection des renseignements personnels;
- 5.4.7 Assurer le suivi de toute mesure corrective identifiée à la suite du traitement d'une plainte sur le non-respect de la protection des renseignements personnels;
- 5.4.8 Assurer l'application de bonnes pratiques en matière de destruction des documents;
- 5.4.9 Coordonner la mise en œuvre de la présente ligne directrice et assurer son application ainsi que les procédures qui en découlent.

## **5.5 Comité de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AIPRP)**

- 5.5.1 Adopter la présente ligne directrice;
- 5.5.2 Élaborer un plan de révision des processus de collecte, d'utilisation, de transmission, de conservation et de destruction des renseignements personnels (dresser un état de la situation ou réaliser un audit en gestion de la protection des renseignements personnels, réaliser une analyse comparative entre la situation actuelle et un cadre optimal, identifier et prioriser des pistes optimales pour tenir compte des principes et nouvelles règles, ainsi que des bonnes pratiques);
- 5.5.3 Être consulté dès le début de tout projet d'acquisition, de développement et de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services impliquant le cycle de vie des renseignements personnels (évaluation des facteurs relatifs à la vie privée), et suggérer des mesures de protection des renseignements personnels applicables à ce projet au besoin.



### **5.6 Comité de gestion des incidents de confidentialité**

- 5.6.1 Adopter la procédure de gestion des incidents de confidentialité;
- 5.6.2 Prendre immédiatement en charge les opérations conformément à cette procédure;
- 5.6.3 Lorsque se produit un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel, prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

### **5.7 Direction des services partagés (TI)**

- 5.7.1 Instaurer et maintenir les outils techniques et technologiques requis pour la cueillette, l'utilisation, la mise à jour, la communication, la conservation et la destruction adéquates des renseignements personnels, et ce, peu importe le support utilisé (physique, microfilm ou électronique);
- 5.7.2 Assurer la gestion des accès et des autorisations dans les systèmes de gestion informatisée;
- 5.7.3 Mettre en place des procédures consistant à limiter l'accès aux renseignements nominatifs et personnels contenus dans certains documents;
- 5.7.4 Fournir un service-conseil sur les meilleures pratiques et standards technologiques en cybersécurité et en protection des renseignements personnels;
- 5.7.5 Voir au respect et à l'application des dispositions relatives à la sécurité, à la confidentialité et à l'accessibilité de l'information numérique, et mettre en place les mesures adéquates.

### **5.8 Employés et Intervenants de l'OIIAQ**

- 5.8.1 Assurer la protection des documents qui contiennent des renseignements personnels portés à leur connaissance dans l'exercice de leurs fonctions;
- 5.8.2 Signaler tout incident de confidentialité en suivant la procédure de gestion des incidents de confidentialité;
- 5.8.3 Intégrer les principes énoncés à la présente ligne directrice afin de préserver la confidentialité des documents dans l'exercice de leurs fonctions;
- 5.8.4 Appliquer les bonnes pratiques en matière de gestion documentaire et de cybersécurité en suivant notamment les indications prévues dans la Ligne directrice – sécurité de l'information et le calendrier de conservation;
- 5.8.5 Participer aux activités de sensibilisation et de formation en matière de protection des renseignements personnels que l'OIIAQ leur rend disponible.



## Nécessité et consentement

L'OIIAQ ne peut collecter ou créer des renseignements personnels que si c'est nécessaire à l'exercice de ses attributions ou à la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion. Il ne peut pas collecter ou créer un renseignement personnel si cette exigence n'est pas satisfaite, même avec le consentement de la personne concernée. Les finalités d'utilisation doivent être déterminées avant la collecte ou la création pour pouvoir établir la nécessité de collecter ou de créer les renseignements personnels. Ces finalités devront être communiquées au moment de la collecte.

Toutefois, l'OIIAQ peut, sous réserve du respect des conditions et modalités prévues dans la Loi, recueillir un renseignement personnel si cela est nécessaire à l'exercice des attributions ou à la mise en œuvre d'un programme d'un organisme public avec lequel il collabore pour la prestation de services ou pour la réalisation d'une mission commune.

Une fois le critère de nécessité établi, l'OIIAQ collecte des renseignements personnels de différentes natures à partir de différentes sources. Avant de procéder à une collecte des renseignements personnels, l'OIIAQ s'assure d'obtenir le consentement de la personne concernée. Ce consentement doit être libre, éclairé et donné à des fins spécifiques. Lorsque les renseignements personnels recueillis seront utilisés à plusieurs fins, l'OIIAQ doit demander à la personne concernée de consentir à chacune de ces fins, en termes simples et clairs.

Le consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible au sens de la Loi.

Lorsque la demande de consentement est faite par écrit, elle doit être présentée distinctement de toute autre information communiquée à la personne concernée.

## Cueillette et utilisation

Afin de s'assurer de recueillir son consentement explicite, libre et éclairé au moment de la collecte, l'OIIAQ doit informer la personne concernée :

- Du fait que le renseignement est recueilli par l'OIIAQ (nom de l'organisme qui recueille);
- Des fins pour lesquelles les renseignements sont recueillis;
- Des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis;
- Du caractère obligatoire ou facultatif de la demande de renseignement personnel;
- Des conséquences du refus de fournir les renseignements personnels ou d'un retrait de consentement à la communication ou à l'utilisation suivant une demande facultative;
- De ses droits d'accès et de rectification;
- Du nom du tiers qui recueille les renseignements personnels au nom de l'OIIAQ, le cas échéant;
- Des noms des tiers/catégories de tiers à qui les renseignements personnels doivent être communiqués;
- De la possibilité que les renseignements personnels soient communiqués à l'extérieur du Québec.

L'information doit être donnée en vertu de ce qui précède et doit être indiquée sur toute communication écrite qui vise à recueillir un renseignement personnel.



Lorsque l'OIIAQ recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée en ayant recours à une technologie comprenant des fonctions permettant de l'identifier, de la localiser ou d'effectuer un profilage de celle-ci doit, au surplus, au préalable, l'informer :

- Du recours à une telle technologie;
- Des moyens offerts pour activer les fonctions permettant d'identifier, de localiser ou d'effectuer un profilage.

Avant de recueillir ou d'utiliser des renseignements personnels à des fins de recherche, d'évaluation ou de production statistiques (« sondage »), l'OIIAQ évalue :

- La nécessité de recourir au sondage;
- L'aspect éthique de ce sondage, en considérant la sensibilité des renseignements personnels concernés et la finalité de leur utilisation.

Les renseignements personnels ainsi recueillis doivent être accessibles seulement aux personnes (employés, intervenants et tiers) pour lesquels ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

### **7.1 Utilisation prévue (fins primaires)**

L'OIIAQ doit utiliser les renseignements personnels qu'aux seules fins pour lesquels ils ont été collectés.

Lorsque l'OIIAQ utilise certains renseignements personnels afin de rendre une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé de ceux-ci, il doit en informer les personnes concernées au plus tard au moment où la décision leur est communiquée. Sur demande de la personne concernée, il doit également l'informer des renseignements utilisés pour rendre la décision ainsi que des principaux facteurs et paramètres ayant mené à la décision. L'utilisateur ou l'utilisatrice a aussi le droit de faire rectifier les renseignements personnels utilisés pour rendre la décision. La personne concernée peut communiquer avec un membre du personnel de l'Ordre pour partager ses observations et réviser la décision.

### **7.2 Utilisation non prévue (fins secondaires)**

L'OIIAQ peut utiliser un renseignement personnel à une autre fin avec le consentement de la personne concernée. L'OIIAQ doit communiquer préalablement avec la personne concernée pour lui demander son consentement libre, éclairé et donné à ces nouvelles fins spécifiques.

Si la communication n'est pas possible avec la personne concernée ou si la personne concernée ne donne pas son consentement, le renseignement personnel ne doit être utilisé qu'aux fins annoncées lors de la collecte.

Toutefois, la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* permet à l'OIIAQ d'utiliser un renseignement personnel à d'autres fins que celles prévues et sans le consentement de la personne concernée, dans les cas suivants :

1. L'utilisation est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles le renseignement a été recueilli;
2. L'utilisation est manifestement au bénéfice de la personne concernée;
3. L'utilisation est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette utilisation soit ou non prévue expressément par la loi;
4. L'utilisation est nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques et qu'il est dépersonnalisé. À cet effet, un renseignement est dépersonnalisé lorsqu'il ne permet plus d'identifier directement la personne concernée. L'OIIAQ doit prendre des mesures raisonnables afin de limiter les risques de réidentification.



Dans la mesure où l'OIIAQ détient des renseignements personnels autrement que dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession d'infirmière et infirmier auxiliaire, ces renseignements ne peuvent être utilisés à des fins commerciales ou philanthropiques.

Dans les cas prévus plus haut, le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels est responsable d'inscrire les informations requises par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* dans un registre prévu à cet effet, tel que décrit plus amplement à la section Registres de la présente ligne directrice.

## Communication et partage

Sauf exceptions prévues par la Loi, l'OIIAQ s'assure de ne communiquer ni partager un renseignement personnel que lorsqu'il a obtenu, de la personne concernée, son consentement libre, éclairé et donné à des fins spécifiques.

Dans tous les cas de communication et de partage, l'OIIAQ s'engage à ne communiquer que les renseignements personnels nécessaires à la réalisation de l'activité ou à la conformité légale.

### 8.1 Communications sans le consentement

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* autorise certaines communications sans le consentement de la personne concernée afin d'assurer un juste équilibre entre les droits de la personne concernée et l'intérêt public. La Loi précise les conditions et modalités pour chaque cas et l'OIIAQ a la discrétion de communiquer ou non le renseignement, même si les conditions légales sont respectées :

- Au procureur de l'OIIAQ si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi qu'il est chargé d'appliquer, ou au Directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi applicable au Québec;
- Au procureur de l'OIIAQ, ou au procureur général lorsqu'il agit comme procureur de l'OIIAQ, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une procédure judiciaire autre qu'une procédure visée dans le paragraphe précédent;
- À une personne ou à un organisme qui, en vertu de la loi, est chargé de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi applicable au Québec;
- À une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;
- À une personne impliquée dans un événement ayant fait l'objet d'un rapport par un corps de police ou par une personne ou un organisme agissant en application d'une loi qui exige un rapport de même nature, lorsqu'il s'agit d'un renseignement sur l'identité de toute autre personne qui a été impliquée dans cet événement, sauf s'il s'agit d'un témoin, d'un dénonciateur ou d'une personne dont la santé ou la sécurité serait susceptible d'être mise en péril par la communication d'un tel renseignement;
- À une ou des personnes exposées à un danger, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours, lorsque ce danger consiste en un acte de violence, donc un suicide, lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace



une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence;

- À toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer un risque de préjudice sérieux présenté par un incident de confidentialité, en ne communiquant que les renseignements personnels nécessaires à cette fin;
- À toute personne ou tout organisme si la communication du renseignement personnel est nécessaire afin de recueillir des renseignements personnels déjà colligés par une personne ou un organisme privé. **L'OIIAQ doit aviser la CAI;**
- À toute personne ou tout organisme si la communication du renseignement personnel est nécessaire à l'application d'une loi au Québec;
- À toute personne ou tout organisme si la communication du renseignement personnel est nécessaire à l'application d'une convention collective, d'un décret, d'un arrêté, d'une directive ou d'un règlement qui établissent des conditions de travail;
- La communication du renseignement personnel est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise confié par l'OIIAQ à cette personne ou à cet organisme si **le mandat ou le contrat est confié par écrit et indique les dispositions de la Loi qui s'appliquent au renseignement communiqué ainsi que les mesures qu'il doit prendre pour en assurer le caractère confidentiel, pour que ce renseignement ne soit utilisé que dans l'exercice de son mandat ou l'exécution de son contrat et pour qu'il ne le conserve pas après son expiration.** Il est possible de passer outre à ces exigences lorsque le mandataire ou contractant est un professionnel au sens du *Code des professions* ou un organisme public.

La communication de renseignements personnels sans le consentement est, toutefois, obligatoire pour l'OIIAQ, dans le cadre de l'exercice d'un pouvoir de contrainte, soit lorsqu'exigée par le Protecteur du citoyen ou par assignation, citation à comparaître, mandat ou ordonnance d'une personne ou d'un organisme ayant un pouvoir de contrainte.

## Registres

Conformément à la Loi, dans le cadre d'une cueillette, d'une utilisation ou d'une communication de renseignements personnels, le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels doit tenir à jour les registres suivants :

- Registre des ententes de collecte conclues aux fins de l'exercice des fonctions ou de la mise en œuvre d'un programme d'un organisme public avec lequel l'OIIAQ collabore pour la prestation de services ou la réalisation d'une mission commune. Ce registre comprend les informations suivantes :
  - le nom de l'organisme pour lequel les renseignements sont recueillis ;
  - l'identification du programme ou de l'attribution pour lequel les renseignements sont nécessaires;
  - la nature ou le type de la prestation de service ou de la mission ;
  - la nature ou le type de renseignements recueillis ;
  - la fin pour laquelle ces renseignements sont recueillis ;
  - la catégorie de personnes, au sein de l'organisme qui recueille les renseignements et au sein de l'organisme receveur, qui a accès aux renseignements.



- Registre des communications des renseignements personnels sans le consentement d'une personne concernée dans les cas énumérés au point 9.2. Ce registre comprend les informations suivantes :
  - la nature ou le type de renseignement communiqué ;
  - la personne ou l'organisme qui reçoit cette communication ;
  - la fin pour laquelle ce renseignement est communiqué et l'indication, le cas échéant, qu'il s'agit d'une communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec ;
  - la raison justifiant cette communication.
- Registre des utilisations secondaires de renseignements personnels. Ce registre comprend les informations suivantes :
  - la mention du paragraphe applicable de l'article 65.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* permettant l'utilisation secondaire;
  - le cas échéant, la disposition de cette loi qui rend nécessaire l'utilisation du renseignement;
  - la catégorie de personnes qui a accès aux renseignements aux fins de l'utilisation indiquée.

## Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

L'OIIAQ doit réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée dans tous les contextes identifiés par la Loi et présentés à l'**Annexe 1**.

Cette évaluation consiste à considérer tous les facteurs qui auront un impact positif ou négatif pour le respect de la vie privée des personnes concernées. Les facteurs sont :

- la conformité du projet à la législation applicable à la protection des renseignements personnels et le respect des principes qui l'appuient;
- l'identification des risques d'atteinte à la vie privée engendrés par le projet et l'évaluation de leurs impacts;
- la mise en place de stratégies pour éviter ces risques ou les réduire efficacement.

Dans tous les cas, l'évaluation réalisée doit être proportionnée à la sensibilité des renseignements concernés, à la finalité de leur utilisation, à leur quantité, à leur répartition et à leur support.

## Stockage et sécurité

L'OIIAQ est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il détient. Ainsi, il doit veiller au maintien d'un environnement sécuritaire pour assurer la confidentialité de ces renseignements.

L'OIIAQ doit assurer un accès limité aux renseignements personnels qu'il détient. Ainsi, un renseignement personnel ne doit être accessible, sans le consentement de la personne concernée, à toute personne qu'à la condition que ce renseignement soit nécessaire à l'exercice de ses fonctions.



L'OIIAQ doit s'assurer que tous les renseignements personnels qu'il détient soient conservés sur des serveurs sécurisés. À cet effet, il doit prendre les moyens techniques raisonnables pour assurer un environnement sécuritaire et protéger les renseignements personnels qu'il détient.

Pour leur part, les employés et intervenants de l'OIIAQ doivent utiliser et respecter les mesures de protection en vigueur, entre autres celles prévues dans la Ligne directrice *Ligne directrice – sécurité de l'information*. Ils doivent notamment :

- Protéger et garder secret leurs mots de passe;
- Effectuer les mises à jour de logiciels recommandés par l'OIIAQ;
- Éviter de permettre à une tierce personne (ex. : enfant ou conjoint) d'accéder ou d'utiliser les systèmes informatiques de l'OIIAQ;
- Veiller à se connecter sur un réseau sécurisé lorsqu'elles travaillent à l'extérieur du bureau.

## Conservation et destruction

L'OIIAQ s'assure d'utiliser et de conserver les renseignements personnels pour la durée de sa prestation de services auprès de son personnel et de sa clientèle. L'OIIAQ doit veiller à ce que les renseignements personnels qu'il conserve soient à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils sont recueillis ou utilisés. Les délais seront conséquents avec la prescription du calendrier de conservation de l'OIIAQ, lequel est conçu en fonction des obligations légales, des délais de conservation applicables et des meilleures pratiques.

L'OIIAQ peut conserver de façon permanente certains renseignements personnels en accord avec les délais prescrits par son calendrier de conservation, et à des fins compatibles avec celles pour lesquelles les renseignements ont été recueillis. Le cas échéant, ces renseignements doivent être dûment protégés.

L'OIIAQ doit détruire les renseignements qu'il détient conformément à la législation applicable, lorsque les fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou utilisés sont accomplies.

Le tout sera sous réserve d'un éventuel règlement de l'Office des professions, lequel doit, selon le *Code des professions* déterminer, après consultation du Conseil interprofessionnel, les règles de détention et de conservation des documents détenus par un ordre professionnel dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession.

L'OIIAQ s'engage à détruire les renseignements personnels sans tarder advenant la collecte, la conservation, la création ou la communication non autorisée.

Lorsqu'il détruit les renseignements personnels, l'OIIAQ s'engage à prendre les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et veiller à ce qu'aucune personne non autorisée ne puisse y avoir accès pendant le processus de destruction.

L'OIIAQ peut aussi anonymiser les renseignements personnels dans les cas où il entend les utiliser à des fins d'intérêt public. Un renseignement est anonymisé lorsqu'il ne permet plus, de façon irréversible, d'identifier directement ou indirectement la personne concernée. L'anonymisation des renseignements personnels détenus par l'OIIAQ doit s'effectuer selon les meilleures pratiques généralement reconnues et



selon les critères et modalités établis dans le *Règlement sur l'anonymisation des renseignements personnels*.

### 12.1 Fichier de renseignements personnels

L'OIIAQ doit verser dans un fichier de renseignements personnels tout renseignement personnel qui est identifié ou se présente de façon à être retrouvé par référence au nom d'une personne ou à un signe ou symbole propre à celle-ci ou qui lui a servi ou est destiné à lui servir pour une décision concernant une personne.

## Gestion des incidents de confidentialité

L'OIIAQ a l'obligation de prendre en charge tout incident de confidentialité concernant un renseignement personnel qu'il détient. Lorsqu'un incident survient, la procédure de gestion des incidents de confidentialité s'applique.

De plus, l'OIIAQ doit tenir à jour un registre des incidents de confidentialité conforme au *Règlement sur les incidents de confidentialité*.

## Demandes d'accès, de rectification ou de suppression

Toute personne ayant confié des renseignements personnels à l'OIIAQ peut, en tout temps, effectuer une demande d'accès ou de rectification de ses renseignements personnels. Cette demande doit être faite par écrit au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'OIIAQ à l'adresse suivante : [aiprp@oiiq.org](mailto:aiprp@oiiq.org).

S'il s'agit d'une demande d'accès ou de rectification qui vise un document ou un renseignement qui a été obtenu ou qui est détenu par le syndic, un syndic adjoint ou correspondant ou qui a été communiqué par l'un de ces intervenants au sein de l'Ordre, elle doit être transmise par courriel au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels du bureau du syndic de l'OIIAQ à l'adresse : [syndic@oiiq.org](mailto:syndic@oiiq.org).

Le responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels doit donner au requérant un avis de la date de la réception de sa demande. Le responsable doit donner suite à une demande de communication ou de rectification avec diligence et au plus tard dans les vingt jours qui suivent la date de sa réception.

Pour protéger les renseignements personnels faisant l'objet de la demande d'accès ou de rectification, l'OIIAQ doit demander à la personne soumettant la demande de fournir des preuves d'identité, avant de procéder à l'accès ou à la modification.

L'accès d'une personne à un renseignement personnel la concernant est gratuit. L'OIIAQ peut exiger des frais raisonnables du requérant n'excédant pas le coût de la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements. Le montant et les modalités de paiement de ces frais sont prescrits par le *Règlement sur les frais exigibles pour la transcription, la reproduction et la transmission de documents et de renseignements personnels* (A-2.1, r. 3).



Le responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels doit motiver tout refus d'accéder à une demande et indiquer la disposition de la loi sur laquelle ce refus s'appuie. Il doit également prêter assistance au requérant qui le demande pour l'aider à comprendre la décision.

Il rend sa décision par écrit et en transmet une copie au requérant. La décision doit être accompagnée du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie, le cas échéant, et d'un avis l'informant du recours en révision prévu par la section III du chapitre IV et indiquant notamment le délai dans lequel il peut être exercé.

Toute personne ayant confié ses renseignements personnels à l'OIIAQ est responsable de fournir la mise à jour de ses renseignements personnels lorsque nécessaire, par exemple la nouvelle adresse postale lors d'un déménagement.

À moins que cela ne soulève des difficultés pratiques sérieuses, l'OIIAQ doit permettre à un requérant d'obtenir un renseignement personnel informatisé qu'il a fourni à l'Ordre, et non pas créé ou inféré à partir d'un renseignement personnel le concernant, dans un format technologique structuré et couramment utilisé. Ce renseignement peut être aussi communiqué à sa demande à toute personne ou à tout organisme autorisé par la Loi à recueillir un tel renseignement.

## Formation et sensibilisation des employés et intervenants

L'OIIAQ doit s'assurer de rendre disponibles des activités de formation et de sensibilisation à son personnel et à ses intervenants en matière de protection des renseignements personnels. Ces activités visent notamment à les informer de leurs obligations en matière de protection des renseignements personnels, des meilleures pratiques en vigueur et des procédures à suivre dans le cadre de leurs fonctions.

Plus spécifiquement, l'OIIAQ s'engage à offrir minimalement les activités suivantes :

- Contenu de sensibilisation disponible dans l'Intranet;
- Formations ponctuelles dispensées aux employés.

## Activités prohibées

Les employés et intervenants de l'OIIAQ ne doivent pas recueillir, transmettre, communiquer ou conserver des renseignements personnels qui ne leur permettent pas de réaliser leurs activités et leur prestation de services.

Les employés et intervenants de l'OIIAQ ne doivent pas détruire des renseignements personnels qui lui permettent de réaliser leurs activités et leur prestation de services.

Les employés et intervenants de l'OIIAQ ne doivent pas recueillir, transmettre, communiquer, détruire ou conserver des renseignements personnels sans obtenir, de la personne concernée, le consentement libre, complet et donné à des fins spécifiques.

Les employés et intervenants de l'OIIAQ ne peuvent utiliser aucun renseignement personnel à des fins discriminatoires, mensongères, haineuses ou malveillantes.



Les employés et intervenants de l'OIIAQ ne doivent pas télécharger les renseignements personnels ni les conserver sur des supports non autorisés.

Les employés et intervenants de l'OIIAQ ne peuvent permettre à une tierce personne d'accéder ou d'utiliser les systèmes informatiques de l'OIIAQ ou de compromettre de quelque façon que ce soit la protection des renseignements personnels qu'il détient.

Aucun employé ni intervenant de l'OIIAQ ne doit désactiver, détruire ou contourner quelque mesure de sécurité que ce soit mise en place pour protéger la confidentialité ou la sécurité d'un autre utilisateur.

## Traitement des plaintes

Toute personne ayant confié des renseignements personnels à l'OIIAQ peut déposer une plainte lorsqu'elle a des raisons de croire que ses informations ont été traitées de façon inappropriée. Toute plainte doit être faite par écrit et transmise par courriel au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'OIIAQ à l'adresse : [aiprp@oiaq.org](mailto:aiprp@oiaq.org).

Si la plainte vise un document ou un renseignement qui a été obtenu ou qui est détenu par le syndic, un syndic adjoint ou correspondant ou qui a été communiqué par l'une de ces personnes au sein de l'Ordre, elle doit être transmise par courriel au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels du bureau du syndic de l'OIIAQ à l'adresse : [syndic@oiaq.org](mailto:syndic@oiaq.org).

La plainte doit contenir les éléments suivants :

- Identification du plaignant : nom, coordonnées postale, téléphonique, et électronique ;
- Objet et motif de la plainte. La plainte doit suffisamment être précise, dans le cas contraire, le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels pourra communiquer avec le plaignant pour obtenir toute information supplémentaire afin d'être en mesure d'évaluer la plainte.

Lorsqu'une plainte est reçue, le processus suivant s'enclenche :

1. Accusé de réception et enregistrement de la plainte;
2. Enquête et analyse de la situation;
3. Décision et retour au plaignant;
4. Suivi des actions.

Selon les résultats de l'enquête et son analyse, le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels doit indiquer au plaignant les mesures correctives prises pour modifier et/ou corriger les pratiques et procédures visées par la plainte, si celle-ci est jugée recevable. Il peut s'agir notamment des mesures suivantes :

- Corriger ou supprimer le renseignement personnel;
- Rectifier ou retirer des accès;
- Modifier des politiques et processus concernés;
- Réaliser toute autre mesure jugée nécessaire.



Dans le cas où le ou la responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels refuse, en tout ou en partie, de donner suite à une demande, et que la personne concernée souhaite contester cette décision, ou, si elle pense qu'il ou elle a porté atteinte à l'un de ses droits, la personne est en droit de communiquer à la Commission d'accès à l'information du Québec (Commission d'accès à l'information du Québec | ([gouv.qc.ca](http://gouv.qc.ca))).

Tous les employés et intervenants de l'Ordre ont l'obligation de collaborer avec le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'OIIAQ aux fins de l'analyse d'une plainte et de l'obtention des documents et renseignements s'y rapportant.

Le responsable doit tenir un dossier pour chacune des plaintes reçues. Ce dossier doit contenir la plainte, l'analyse qui a été réalisée, la réponse transmise au plaignant et, le cas échéant, les mesures correctives qui ont été prises. La personne qui fait la demande peut également s'adresser à la Commission d'accès à l'information en formulant une plainte ou une demande de révision ou d'examen de mécontentement.

## Sanctions

Toute infraction à la présente ligne directrice, incluant toute infraction aux règles concernant la confidentialité et la protection des renseignements personnels, peut mener aux sanctions prévues par la Loi ainsi qu'aux mesures, y compris disciplinaires, appropriées dans les circonstances.

## Publication et Mise à jour de la ligne directrice

Cette ligne directrice sera publiée sur le site Internet de l'OIIAQ. En vue de suivre l'évolution du cadre juridique applicable en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, la présente ligne directrice pourra faire l'objet de mise à jour au besoin, auquel cas, un avis sera publié sur le site Internet de l'OIIAQ.



## Annexe 1

### Cas de réalisation d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Voici les contextes où la Loi impose une évaluation de facteurs relatifs à la vie privée :

- Tout projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels.
  - Le comité AIPRP doit être consulté dès le début du projet.
- En vue de recueillir un renseignement personnel, si cela est nécessaire à l'exercice des attributions ou à la mise en œuvre d'un programme d'un organisme public avec lequel l'OIIAQ collabore pour la prestation de services ou pour la réalisation d'une mission commune.
- En vue 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.
  - L'évaluation doit conclure que :
    - 1° l'objectif de l'étude, de la recherche ou de la production de statistiques ne peut être atteint que si les renseignements sont communiqués sous une forme permettant d'identifier les personnes concernées;
    - 2° il est déraisonnable d'exiger que la personne ou l'organisme obtienne le consentement des personnes concernées;
    - 3° l'objectif de l'étude, de la recherche ou de la production de statistiques l'emporte, eu égard à l'intérêt public, sur l'impact de la communication et de l'utilisation des renseignements sur la vie privée des personnes concernées;
    - 4° les renseignements personnels sont utilisés de manière à en assurer la confidentialité;
    - 5° seuls les renseignements nécessaires sont communiqués.
- En vue de communiquer un renseignement personnel, sans le consentement de la personne concernée:
  - À un organisme public ou à un organisme d'un autre gouvernement lorsque cette communication est nécessaire à l'exercice des attributions de l'organisme receveur ou à la mise en œuvre d'un programme dont cet organisme a la gestion;
  - À un organisme public ou à un organisme d'un autre gouvernement lorsque la communication est manifestement au bénéfice de la personne concernée;
  - À une personne ou à un organisme lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient;
  - À une personne ou à un organisme si cette communication est nécessaire dans le cadre de la prestation d'un service à rendre à la personne concernée par un organisme public, notamment aux fins de l'identification de cette personne.
  - L'évaluation doit conclure que :
    - 1° l'objectif visé ne peut être atteint que si le renseignement est communiqué sous une forme permettant d'identifier la personne concernée;
    - 2° il est déraisonnable d'exiger l'obtention du consentement de la personne concernée;
    - 3° l'objectif pour lequel la communication est requise l'emporte, eu égard à l'intérêt public, sur l'impact de la communication et de l'utilisation du renseignement sur la vie privée de la personne concernée;



- 4° le renseignement personnel est utilisé de manière à en assurer la confidentialité.
- Avant de communiquer à l'extérieur du Québec un renseignement personnel.
  - Cette évaluation doit tenir compte de :
    - 1° la sensibilité du renseignement;
    - 2° la finalité de son utilisation;
    - 3° les mesures de protection, y compris celles qui sont contractuelles, dont le renseignement bénéficierait;
    - 4° le régime juridique applicable dans l'État où ce renseignement serait communiqué, notamment les principes de protection des renseignements personnels qui y sont applicables.
  - L'évaluation doit démontrer que le renseignement bénéficierait d'une protection adéquate, notamment au regard des principes de protection des renseignements personnels généralement reconnus.