

Titre Directive sur la gestion des renseignements personnels	
Date d'entrée en vigueur Le 14 février 2025	Pour information À l'attention de la population et de tous les membres de l'organisation
Date de la dernière mise à jour Le 26 février 2026	Fréquence des mises à jour Aux cinq (5) ans

Table des matières

1.	Contexte	3
2.	Champ d'application.....	3
3.	Objectifs de la directive	3
4.	Rôles et responsabilités	4
4.1	Présidence	4
4.2	Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels	4
4.3	Direction des affaires juridiques	6
4.4	Responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité	6
4.5	Technologies de l'information	6
4.6	Communications	6
4.7	Ressources humaines.....	7
4.8	Membres du personnel de l'Office	7
4.9	Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels	7
5.	Cycle de vie des renseignements personnels	8
5.1	Collecte des renseignements personnels.....	8
5.2	Utilisation des renseignements personnels	9
5.3	Conservation et protection des renseignements personnels	10
5.4	Communication des renseignements personnels à des tiers	10
5.5	Communication à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques	11
5.6	Communication de renseignements personnels dans le cadre d'un processus de deuil	12
5.7	Destruction des documents.....	13
6.	Demande d'accès aux documents	13
7.	Demande de rectification.....	14
8.	Droit à la portabilité	15
9.	Demande d'assistance	16
9.1	Demande d'assistance et consentement.....	16
9.2	Demande d'assistance et demande d'accès	16
9.3	Demande d'assistance et demande de communication de renseignements personnels	17
10.	Formation du personnel	17
11.	Sondage	18
12.	Incident de confidentialité.....	18

12.1	Avis à la Commission d'accès à l'information	20
12.2	Avis à la personne concernée	20
13.	Enregistrement des visioconférences	22
14.	Traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels	23
15.	Dispositions finales et entrée en vigueur	25
16.	Signature.....	25
17.	Définitions	26
18.	Annexe 1 – Processus de gestion des incidents de confidentialité	28

1. Contexte

La présente directive est adoptée en application de la [*Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*](#)¹ (Loi sur l'accès), modifiée par la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*².

Elle explique notamment les orientations découlant de la Politique sur la protection des renseignements personnels de l'Office des professions du Québec (Office).

2. Champ d'application

La directive s'applique à tout le personnel de l'Office, y compris les étudiants et les stagiaires. Elle s'applique également à toute personne liée à l'Office, notamment par un contrat de service ou d'approvisionnement.

La directive s'applique également à tous les types de renseignements personnels détenus par l'Office, tout au long de leur cycle de vie et peu importe le support sur lequel ils sont conservés. Tout renseignement qui concerne un humain et qui permet de l'identifier, de façon directe ou indirecte, est un renseignement personnel.

3. Objectifs de la directive

La directive a comme objectif principal d'assurer une harmonisation des actes à accomplir lors d'une situation ou d'une activité précise en matière d'accès à des documents ou de protection des renseignements personnels.

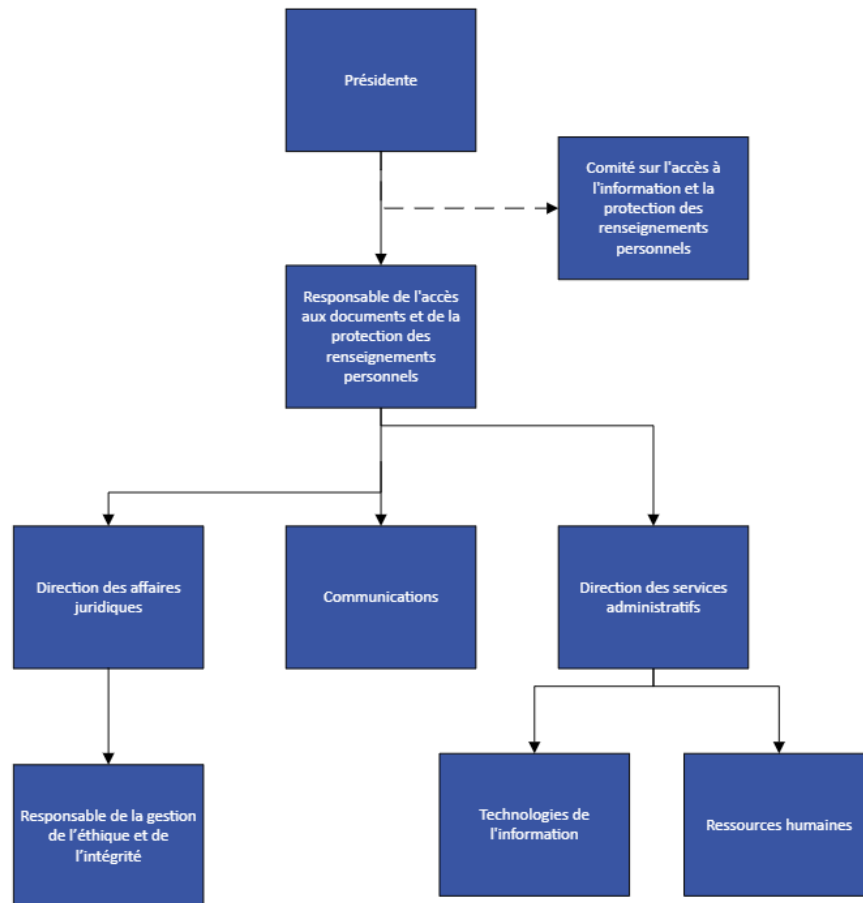
De plus, la directive vise les objectifs complémentaires suivants :

- Assurer le respect des règles édictées dans les lois et règlements en matière de protection des renseignements personnels;
- Assurer l'accès aux documents de l'Office;
- Définir le partage des rôles et responsabilités des différentes personnes appelées à mettre en œuvre les règles édictées par la présente directive;
- Confirmer l'importance accordée à la confidentialité que revêtent les renseignements personnels;
- Établir les règles à suivre pour la collecte, l'utilisation, la communication, la rectification et la destruction des renseignements personnels;
- Assurer une transparence en matière de renseignements personnels;
- Gérer les risques.

¹ RLRQ, c. A-2.1

² LQ 2021, c. 25

4. Rôles et responsabilités



4.1 Présidence

La présidente de l'Office veille à assurer le respect et la mise en œuvre de la Loi sur l'accès.

4.2 Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

À l'Office, la présidente a choisi de déléguer sa fonction de responsable de l'accès aux documents ainsi que celle de responsable de la protection des renseignements personnels au Secrétaire de l'Office. Cette personne peut être contactée aux coordonnées suivantes :

Secrétariat
Office des professions du Québec
800, place D'Youville, 10^e étage
Québec (Québec) G1R 5Z3
Sans frais : 1 800 643-6912
accesinfo@opq.gouv.qc.ca

La personne occupant le poste de Secrétaire de l'Office exerce ses fonctions de personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de manière autonome. La présidente de l'Office lui en facilite l'exercice³.

Le rôle premier de la personne responsable est de s'assurer du traitement des demandes d'accès à des documents et à des renseignements personnels, ainsi que des demandes de rectification⁴.

À cet effet, la personne responsable conserve, le temps requis⁵, tout document ou renseignement ayant fait l'objet d'une demande pour permettre à un demandeur d'épuiser ses recours.

La personne responsable veille également à la protection des renseignements personnels et tient, met à jour et conserve les registres prescrits par la Loi sur l'accès.

La personne responsable participe à l'évaluation du risque de préjudice, lors d'un incident de confidentialité.

La personne responsable est informée de toute information au sujet d'une violation ou d'une tentative illégitime de violation de la confidentialité, dans le cadre d'un mandat ou de l'exécution d'un contrat de service. Elle effectue également les vérifications nécessaires dans cette situation.

La personne responsable doit également voir à la reddition de comptes en lien avec l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels.

La personne responsable prête assistance à toute personne en ayant besoin que ce soit en matière d'accès à des documents ou de protection des renseignements personnels. Par exemple, la responsable doit :

- Lorsqu'une demande d'accès à un document ou une demande de communication d'un renseignement personnel n'est pas suffisamment précise ou lorsqu'une personne le requiert, prêter assistance pour identifier le document susceptible de contenir les renseignements recherchés⁶;
- Prêter assistance au demandeur d'accès à un document ou à un renseignement personnel qui le demande, pour l'aider à comprendre la décision rendue par l'Office⁷;
- Lorsque la personne concernée par des renseignements personnels le requiert, lui prêter assistance afin de l'aider à comprendre la portée du consentement demandé⁸.

³ Article 8, Loi sur l'accès

⁴ Selon l'article 89 de la Loi sur l'accès, toute personne qui reçoit confirmation de l'existence dans un fichier d'un renseignement personnel la concernant peut, s'il est inexact, incomplet ou équivoque, ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la loi, exiger que le fichier soit rectifié.

⁵ Article 135, Loi sur l'accès

⁶ Articles 42 et 95, Loi sur l'accès.

⁷ Articles 50 et 100, Loi sur l'accès.

⁸ Article 53.1, Loi sur l'accès.

4.3 Direction des affaires juridiques

La Direction des affaires juridiques accompagne tout secteur de l'Office ayant besoin d'un éclairage juridique, notamment en matière d'accès aux documents ou de protection des renseignements personnels.

4.4 Responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité

La personne responsable de la gestion de l'éthique et de l'intégrité (RGEI) de l'Office a pour fonctions :

- De coordonner et de mettre en œuvre les mesures visant à prévenir la commission d'actes répréhensibles et l'exercice ou la menace de représailles;
- De renseigner les membres du personnel de l'organisme public sur la possibilité d'effectuer une divulgation et la protection contre les représailles prévues par la *Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles*⁹;
- D'agir comme agent de liaison en cas de vérification ou d'enquête pour l'application de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*¹⁰ et de la *Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles*.

4.5 Technologies de l'information

Le Service des technologies de l'information est responsable de :

- Présenter, dès le début de l'analyse d'affaires, l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée issue des projets de développement contenant des renseignements personnels au comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels;
- Gérer et sécuriser les actifs informatiques contenant des renseignements personnels;
- Mettre en place les moyens nécessaires pour détecter et traiter les incidents de confidentialité impliquant des renseignements personnels;
- Informer la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels ainsi que les autorités de l'Office, de tout incident de confidentialité pouvant présenter un préjudice sérieux pour les personnes concernées.

4.6 Communications

Le Service des communications doit :

- Diffuser, sur le site Internet de l'Office, les règles encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels, incluant les activités de formation et de sensibilisation du personnel ainsi que les coordonnées pour communiquer avec la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels;
- Diffuser sur le site Internet de l'Office, les demandes d'accès à des documents, dépersonnalisées, ainsi que les documents remis au demandeur;
- Soutenir les unités administratives dans la diffusion de l'information afin que le personnel soit informé de la présente directive;
- Soutenir les unités administratives dans la diffusion de l'information concernant le droit de rectification lors de la cueillette de renseignements personnels.

⁹ LQ 2024, c. 21

¹⁰ RLRQ, c. D-11.1

4.7 Ressources humaines

Le Service des ressources humaines doit :

- S'assurer d'intégrer les exigences au regard de la protection des renseignements personnels lors de futures embauches de membres du personnel;
- Transmettre aux personnes concernées, l'information concernant les formations disponibles provenant d'autres entités gouvernementales au sujet de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

4.8 Membres du personnel de l'Office

Les membres du personnel de l'Office doivent :

- Collaborer, dans les délais impartis, avec la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, dans la recherche de documents faisant l'objet d'une demande d'accès ou de rectification et dans le traitement d'une telle demande;
- Veiller à la protection des renseignements personnels et de l'information confidentielle qu'ils détiennent;
- Limiter la collecte des renseignements personnels aux seuls renseignements nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
- Informer la personne auprès de qui ils recueillent les renseignements personnels des conditions auxquelles cette collecte est soumise, lorsqu'applicable¹¹;
- Communiquer les renseignements personnels aux seules personnes qui ont qualité pour les recevoir lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
- Ne pas tenter d'avoir accès à des renseignements personnels auxquels ils ne sont pas autorisés ou utiliser des renseignements personnels à des fins non autorisées, malicieuses ou illégitimes.

4.9 Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

Le comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de l'Office (Comité) est composé :

- De la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels;
- De la personne responsable de la gestion documentaire;
- D'un représentant de la Direction des affaires juridiques et RGEI;
- D'un représentant de la Direction des services administratifs et de la sécurité de l'information;
- D'un représentant de la Direction de la veille et des orientations;
- D'un représentant du Bureau des présidents de conseils de discipline;
- D'un représentant du Commissaire à l'admission aux professions¹².

Le Comité a notamment pour fonctions :

- D'approuver les règles encadrant la gouvernance de l'Office à l'égard des renseignements personnels¹³.

¹¹ Non applicable au Bureau des présidents des conseils de discipline, dans un processus de plainte.

¹² Article 8.1, Loi sur l'accès.

¹³ Article 63.3, Loi sur l'accès.

- De donner son avis sur 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 personnels¹⁴.
- De suggérer des mesures de protection des renseignements personnels applicables à un projet visé par le point précédent, telles que la nomination d'une personne chargée de la mise en œuvre des mesures de protection des renseignements personnels, des mesures de protection des renseignements personnels dans tout document relatif au projet, tel qu'un cahier des charges ou un contrat, une description des responsabilités des participants au projet en matière de protection des renseignements personnels, la tenue d'activités de formation sur la protection des renseignements personnels pour les participants au projet¹⁵.
- D'accepter le programme de formation et de sensibilisation pour la protection des renseignements personnels.
- De valider/approuver les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.

5. Cycle de vie des renseignements personnels

5.1 Collecte des renseignements personnels

Règle générale, les renseignements personnels que détient l'Office sont confidentiels. Les règles de protection prévues par la Loi sur l'accès s'appliquent. Toutefois, cette loi prévoit certaines situations, où ces renseignements ne sont pas confidentiels.

Ainsi, les renseignements personnels contenus dans les documents transmis au Bureau des présidents de conseils de discipline dans le cadre de ses fonctions juridictionnelles sont accessibles, sauf :

- Si le Conseil de discipline siégeait à huis clos;
- Si les renseignements sont visés par une ordonnance de non-divulgence, de non-publication ou de non-diffusion. Ils sont alors accessibles uniquement dans la mesure prévue par cette ordonnance.

Seuls les renseignements personnels nécessaires à l'exercice des attributions de l'Office ou à la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion sont recueillis par le personnel¹⁶.

La personne concernée doit être informée, lors de la collecte et par la suite sur demande :

- Du nom de l'organisme public au nom de qui la collecte est faite ainsi que du nom du membre du personnel qui l'a effectuée;
- Des fins auxquelles ces renseignements sont recueillis, du nom des tiers ou des catégories de tiers à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements, de la possibilité, le cas échéant, que les renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec;
- Des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis;

¹⁴ Article 63.5, Loi sur l'accès.

¹⁵ Article 63.6, Loi sur l'accès.

¹⁶ Article 64, Loi sur l'accès.

- Du caractère obligatoire ou facultatif de la collecte;
- Des conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers, d'un refus de répondre à la demande ou, le cas échéant, d'un retrait de son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis suivant une demande facultative;
- Des droits d'accès et de rectification prévus par la loi¹⁷.

Sur demande de la personne concernée, elle peut être informée des renseignements personnels recueillis auprès d'elle, des catégories de personnes qui ont accès à ces renseignements au sein de l'Office, de la durée de conservation de ces renseignements, ainsi que des coordonnées de la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels¹⁸.

Toute personne qui fournit ses renseignements personnels suivant la présente section consent à leur utilisation et à leur communication aux fins visées¹⁹.

5.2 Utilisation des renseignements personnels

L'Office utilise les renseignements personnels qu'il recueille aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

À titre d'exemples, l'utilisation des renseignements personnels détenus par l'Office sert notamment à ces activités :

- Payer les membres du personnel;
- Fournir les documents nécessaires pour fins d'impôts;
- Rembourser les allocations de dépenses;
- Préparer les contrats;
- Payer les factures;
- Transmettre les infolettres;
- Communiquer avec des collaborateurs et partenaires;
- Nommer certains des administrateurs du conseil d'administration des ordres professionnels;
- Examiner des plaintes et effectuer des enquêtes dans le cadre du mandat du Commissaire à l'admission aux professions.

L'Office, sans le consentement de la personne concernée, peut utiliser un renseignement personnel à d'autres fins que celles pour lesquelles il a été recueilli, dans les circonstances suivantes :

- Si les fins sont compatibles avec celles pour lesquelles il a été recueilli;
- Si son utilisation est manifestement au bénéfice de la personne concernée;
- Si son utilisation est nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette utilisation soit ou non prévue expressément par la loi;
- Si son utilisation est nécessaire à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques et qu'il est dépersonnalisé²⁰.

¹⁷ Article 65, Loi sur l'accès.

¹⁸ Article 65, Loi sur l'accès.

¹⁹ Article 65.0.2, Loi sur l'accès.

²⁰ Article 65.1, Loi sur l'accès.

Lorsqu'un renseignement est utilisé en fonction notamment des exemples mentionnés dans la présente section, cette utilisation est inscrite au registre prévu à cet effet.

Tout contrat de service contient une clause de protection de renseignements personnels. De plus, les contractants, de même que leurs membres du personnel qui ont accès à ces renseignements, signent des engagements à la confidentialité.

L'Office s'assure que les tiers ont des politiques de protection des renseignements personnels et que cela est clairement stipulé dans les contrats.

Les contrats prévoient aussi la destruction des renseignements personnels lorsque les fins pour lesquels ils ont été recueillis sont réalisées.

5.3 Conservation et protection des renseignements personnels

L'Office conserve ses dossiers et documents majoritairement dans un format numérique, mais parfois en format papier. Le calendrier de conservation approuvé par BAnQ s'applique à la conservation des dossiers et documents détenus par l'Office.

L'accès aux renseignements personnels détenus par l'Office est déterminé en fonction du type de renseignement et de sa sensibilité. Plus un renseignement personnel est sensible, plus le nombre de personnes y ayant accès sera limité. Une protection supplémentaire, notamment par mot de passe, peut également être appliquée.

L'Office ne divulgue aucun renseignement permettant d'identifier une personne comme étant un membre d'un comité de sélection.

5.4 Communication des renseignements personnels à des tiers

L'Office ne peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée, sauf dans les cas visés par les articles 59, 66, 67, 67.1, 67.2, 67.2.1 et 68 de la Loi sur l'accès et avec les précautions qui y sont prescrites. Toutes ces communications sont inscrites au registre prévu à cet effet.

Une personne concernée par des renseignements peut consentir à leur divulgation. Cependant, son consentement doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Il est demandé à chacune de ces fins, en termes simples et clairs. Lorsque la demande de consentement est faite par écrit, elle doit être présentée distinctement de toute autre information communiquée à la personne concernée. Le consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé. Un consentement qui n'est pas donné conformément à la présente directive et la loi est sans effet²¹.

Le consentement doit être manifesté de façon expresse dès qu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible²².

²¹ Article 53.1, Loi sur l'accès.

²² Article 59, Loi sur l'accès.

5.5 Communication à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques

L'Office 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. Ces renseignements doivent être dépersonnalisés et l'Office doit prendre les mesures raisonnables afin de limiter les risques que quiconque procède à l'identification d'une personne physique à partir de renseignements dépersonnalisés.

Cette communication peut s'effectuer si une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée conclut que :

- a. 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;
- b. Il est déraisonnable d'exiger que la personne ou l'organisme obtienne le consentement des personnes concernées;
- c. 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;
- d. Les renseignements personnels sont utilisés de manière à en assurer la confidentialité;
- e. Seuls les renseignements nécessaires sont communiqués.

La personne ou l'organisme qui souhaite utiliser des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques doit :

- Faire sa demande par écrit;
- Joindre à sa demande une présentation détaillée des activités d'étude, de recherche ou de production de statistique;
- Exposer les motifs pouvant soutenir que les critères de l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, mentionnés ci-dessus (a) à (e) sont remplis;
- Mentionner toutes les personnes et tous les organismes à qui il fait une demande similaire aux fins de la même étude, recherche ou production de statistiques;
- Le cas échéant, décrire les différentes technologies qui seront utilisées pour effectuer le traitement des renseignements;
- Le cas échéant, transmettre la décision documentée d'un comité d'éthique de la recherche relative à cette étude, recherche ou production de statistiques.

L'Office, lorsqu'il communique des renseignements personnels conformément à la présente section, doit préalablement conclure avec la personne ou l'organisme à qui il les transmet une entente respectant la Loi sur l'accès.

L'Office doit inscrire dans un registre toute communication de renseignements personnels visée par cette entente.

5.6 Communication de renseignements personnels dans le cadre d'un processus de deuil

Sur demande du conjoint, de la conjointe ou d'un proche parent d'une personne décédée, l'Office peut lui communiquer un renseignement personnel qu'il détient concernant cette personne décédée, si la connaissance de ce renseignement est susceptible d'aider le demandeur dans son processus de deuil. De plus, la personne décédée ne doit pas avoir consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès à son conjoint, sa conjointe ou un proche parent²³.

Le conjoint ou la conjointe correspond à une personne liée à une autre par mariage ou union civile. De plus, sont assimilés à des conjoints, les conjoints de fait, c'est-à-dire deux personnes, de sexe différent ou de même sexe, qui font vie commune et se présentent publiquement comme un couple, sans égard à la durée de leur vie commune²⁴.

Le proche parent, quant à lui, est un concept devant être interprété de façon large et évolutive²⁵. En effet, le proche parent peut être un ascendant, un descendant direct, un frère, une sœur, un cousin, une cousine, une tante, un oncle, etc., de la personne décédée. Afin de conclure si le demandeur est un proche parent, il faudra prendre en considération le contexte de la demande, notamment la nature et l'intensité des liens affectifs l'unissant à la personne décédée.

Procédure applicable

Pour être recevable, ce type de demande d'accès doit être fait par écrit. La demande doit également être adressée à la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'Office.

De plus, la demande doit minimalement contenir ou s'accompagner des informations suivantes :

- Les renseignements personnels qui permettent d'identifier la personne décédée en fonction de ceux détenus par l'Office;
- Le document faisant état du décès (par exemple, le certificat de décès ou une publication de l'avis de décès);
- Les précisions sur les informations demandées au sujet de la personne décédée;
- La description de la façon dont ces informations sont susceptibles d'aider le demandeur dans son processus de deuil;
- Le statut du demandeur, c'est-à-dire s'il est le conjoint, la conjointe ou un proche parent de la personne décédée, à l'aide des preuves nécessaires (par exemple, le certificat ou le contrat de mariage ou d'union civile, une preuve de résidence à la même adresse, etc.). La preuve d'identité dépendra du statut du demandeur.

²³ Article 88.0.1, Loi sur l'accès.

²⁴ Article 61.1, *Loi d'interprétation* (RLRQ, c. I-16).

²⁵ *Boutin c. Gagnon Lambert*, [2011] QCCA 1234.

L'accès aux renseignements personnels de la personne décédée peut être refusé par l'Office. La décision devra être motivée par la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. L'Office peut refuser l'accès, notamment lorsque l'une des conditions de validité de ce type de demande d'accès n'est pas remplie. Par exemple :

- La personne décédée a consigné un refus par écrit de donner accès à ses renseignements personnels à son conjoint, sa conjointe ou un proche parent;
- Le demandeur ne correspond pas à un conjoint, une conjointe ou un proche parent;
- La demande ne vise pas à aider le demandeur dans son processus de deuil.

5.7 Destruction des documents

L'Office utilise des techniques de destruction définitive de documents adaptées au niveau de confidentialité du document à détruire. Basées sur les [procédures de la Commission d'accès à l'information \(CAI\)](#), les techniques suivantes sont utilisées :

Support utilisé	Méthodes
Papier	Déchiqueteuse et bacs de documents confidentiels détruits par une firme spécialisée.
Médias numériques réutilisables (ex. : clés USB, disque dur)	Déchiquetage numérique (logiciel effectuant une suppression sécuritaire et qui écrira de l'information aléatoire à l'endroit où se trouvait le fichier supprimé).
Médias numériques non réutilisables (ex. : CD, DVD, clés USB et disques durs désuets)	Déchiqueteuse pour détruire les CD et les DVD. Pour les disques durs et autres périphériques dont le déchiquetage n'est pas possible, la destruction est confiée à une compagnie spécialisée.
Machines contenant des disques durs	Écrasement des informations sur le disque dur ou disque dur enlevé et détruit lorsque les machines sont remplacées.

6. Demande d'accès aux documents

La demande d'accès peut être écrite ou verbale. Si elle est écrite, elle peut se faire dans un format technologique²⁶.

Si la demande d'accès est adressée à la présidente de l'Office ou à toute autre personne que la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, la demande doit alors être transmise avec diligence à la personne responsable, dont les coordonnées apparaissent dans la section des rôles et responsabilités.

²⁶ Article 43, Loi sur l'accès.

Au moment de la réception de la demande d'accès, un accusé de réception est transmis au demandeur.

Toute demande d'accès est traitée dans les vingt (20) jours de sa réception. Si le traitement de la demande n'est pas possible dans les 20 jours de sa réception, un délai additionnel de 10 jours peut être utilisé par la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels pour compléter le traitement de la demande²⁷. Le demandeur d'accès en est alors informé.

Dans le cadre du traitement d'une demande d'accès à des documents, la personne responsable analyse si des restrictions prévues dans la Loi sur l'accès sont applicables aux documents visés.

Les demandes d'accès concernant des documents détenus par le Commissaire à l'admission aux professions dans l'exercice de ses fonctions sont traitées en coordination avec celui-ci, en tenant compte du contexte particulier de la collecte, de l'utilisation et de la communication de ces documents.

Les renseignements personnels obtenus par l'Office dans le cadre d'une demande d'accès sont conservés au dossier de la demande d'accès.

La personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels doit motiver tout refus de donner communication d'un renseignement ou d'accéder à une demande et indiquer la disposition de la Loi sur l'accès sur laquelle ce refus s'appuie.

Les décisions relatives aux demandes d'accès, au moment où elles sont publiées sur le site Internet de l'Office, sont anonymisées²⁸.

7. Demande de rectification

Une demande de rectification peut être faite si les renseignements personnels détenus par l'Office sont inexacts, incomplets, équivoques ou si la collecte, la communication ou la conservation de ceux-ci ne sont pas autorisées par la Loi sur l'accès²⁹.

Toute personne concernée par des renseignements personnels détenus par l'Office peut faire une demande de rectification.

²⁷ Article 47, Loi sur l'accès.

²⁸ Après validation auprès de la DAJ du SRIDAIL, le *Règlement sur l'anonymisation des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1, r. 0.1) ne s'applique pas à l'anonymisation prévue dans la présente situation.

²⁹ Article 89, Loi sur l'accès.

La demande de rectification doit se faire par écrit, par la personne concernée³⁰ par les renseignements personnels et être adressée à la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'Office, dont les coordonnées sont prévues dans la section sur les rôles et responsabilités. La demande faite à une autre personne que la personne responsable doit être transmise à cette dernière dès que possible.

Toute demande de rectification est traitée dans les vingt (20) jours de sa réception. Si le traitement de la demande n'est pas possible dans les 20 jours de sa réception, un délai additionnel de 10 jours peut être utilisé par la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels pour compléter le traitement de la demande³¹.

Les demandes de rectification concernant des renseignements personnels détenus par le Commissaire à l'admission aux professions dans l'exercice de ses fonctions sont traitées en coordination avec celui-ci, en tenant compte du contexte particulier de la collecte, de l'utilisation, de la communication et de la conservation de ces renseignements.

Le refus de la personne responsable d'accéder à une demande de rectification doit être justifié, transmis par écrit et indiquer la ou les dispositions de la Loi sur l'accès sur laquelle elle s'applique.

8. Droit à la portabilité

Le droit à la portabilité prévoit que vous pouvez demander que nous vous transmettions les renseignements personnels informatisés que nous avons recueillis auprès de vous dans un format technologique structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Le droit à la portabilité ne s'applique qu'aux renseignements personnels que vous nous avez fournis par voie électronique. Il ne s'applique pas aux renseignements personnels recueillis en format papier.

La demande en lien avec le droit à la portabilité doit se faire par écrit, par la personne concernée³⁰ par les renseignements personnels et être adressée à la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'Office, dont les coordonnées sont prévues dans la section sur les rôles et responsabilités. La demande faite à une autre personne que la personne responsable doit être transmise à cette dernière dès que possible.

Toute demande est traitée dans les vingt (20) jours de sa réception. Si le traitement de la demande n'est pas possible dans les 20 jours de sa réception, un délai additionnel de 10 jours peut être utilisé par la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels pour compléter le traitement de la demande³².

³⁰ Une personne concernée peut être la personne que les renseignements personnels identifient, son représentant, son héritier ou successible, le liquidateur de sa succession, le bénéficiaire de son assurance-vie ou de son indemnité de décès, le titulaire de l'autorité parentale même si l'enfant mineur est décédé, son conjoint ou un proche parent de la personne décédée suivant l'article 88.0.1 de la Loi sur l'accès.

³¹ Article 98, Loi sur l'accès.

³² Article 98, Loi sur l'accès.

Le refus de la personne responsable d'accéder à une demande en lien avec le droit à la portabilité doit être justifié, transmis par écrit et indiquer la ou les dispositions de la Loi sur l'accès sur laquelle elle s'applique.

9. Demande d'assistance

9.1 Demande d'assistance et consentement

La Loi sur l'accès prévoit plusieurs situations où le consentement d'une personne doit être donné.

Pour s'assurer de donner un consentement respectant les critères de validité³³ selon les circonstances, la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels ou toute autre personne désignée à cette fin par l'Office, peut être amenée à donner des explications, lui permettant de comprendre la portée du consentement demandé³⁴.

9.2 Demande d'assistance et demande d'accès

Dans le contexte spécifique d'une demande d'accès à des documents³⁵, la personne responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels est la personne identifiée pour prêter assistance.

La demande d'assistance se fait dans certaines situations, soit :

- Lorsque la demande d'accès n'est pas suffisamment précise pour retracer un ou des documents;
- Lorsque le demandeur d'accès le requiert.

Dans ces situations, la demande d'assistance servira à permettre d'identifier un ou des documents susceptibles de contenir les renseignements recherchés.

De plus, la demande d'assistance peut permettre d'aider un demandeur d'accès à comprendre la décision³⁶ de l'Office. Attention! « Ce devoir d'assistance n'oblige toutefois pas la personne responsable à fournir plusieurs fois les mêmes explications à une demanderesse ou un demandeur. Une fois qu'elle a donné toutes les informations nécessaires pour aider la personne à comprendre la décision, elle peut choisir d'en rester là³⁷. »

³³ Les critères sont : consentement donné de façon manifeste, libre, éclairé à des fins spécifiques et pour une durée pouvant varier selon les circonstances. Voir la définition du consentement pour plus de détails.

³⁴ Article 53.1, Loi sur l'accès.

³⁵ Article 42, Loi sur l'accès.

³⁶ Article 50, Loi sur l'accès.

³⁷ [Devoir d'assistance de la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#) (consulté le 28 août 2024)

9.3 Demande d'assistance et demande de communication de renseignements personnels

Dans le contexte spécifique d'une demande de communication concernant des renseignements personnels³⁸, la demande d'assistance se fait dans certaines situations, soit :

- Lorsque la demande de communication n'est pas suffisamment précise pour retracer les renseignements personnels;
- Lorsque le demandeur le requiert.

Dans ces situations, la demande d'assistance servira à permettre d'identifier un ou des documents susceptibles de contenir les renseignements recherchés.

De plus, la demande d'assistance peut permettre d'aider un demandeur à comprendre la décision³⁹ de l'Office, quant à la demande de communication de renseignements personnels.

10. Formation du personnel

Des activités de formation et de sensibilisation sont régulièrement offertes au personnel de l'Office, notamment en matière de protection des renseignements personnels. Plusieurs sont disponibles sur le site Québec.ca à l'adresse suivante : [Webinaires sur la protection des renseignements personnels | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#)

³⁸ Article 95, Loi sur l'accès.

³⁹ Article 100, Loi sur l'accès.

Une formation en matière de protection des renseignements personnels est également préparée par l'Office. Elle vise à :

- Expliquer ce qu'est un renseignement personnel;
- Reconnaître les responsabilités en lien avec la protection des renseignements personnels;
- Cibler les situations où les renseignements personnels sont nécessaires dans l'exercice des fonctions d'un membre du personnel;
- Identifier et appliquer les bonnes pratiques de collecte, d'utilisation, de communication, de conservation et de destruction des renseignements personnels, tout au long de leur cycle de vie à l'Office.

11. Sondage

Dans le cadre d'un sondage où des renseignements personnels sont recueillis ou utilisés, l'Office protège ces renseignements. Cette protection peut notamment se traduire par un accès limité à certaines personnes seulement.

Selon la nature des renseignements personnels recueillis, le niveau de sécurité sera ajusté en conséquence. Par exemple, protection de dossiers ou fichiers par mots de passe, accès physique restreint à certaines personnes seulement, etc.

Le comité AIPRP procède d'abord à une évaluation de la nécessité du sondage. Ensuite, le RGEI de l'Office évalue l'aspect éthique du sondage compte tenu, notamment, de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de leur utilisation⁴⁰.

Toute personne qui, au nom de l'Office, procède à la réalisation d'un sondage en recueillant des renseignements personnels doit :

- S'identifier;
- Mentionner que la collecte des renseignements est effectuée au nom de l'Office;
- Informer des fins pour lesquelles les renseignements sont recueillis et les catégories de personnes qui auront accès aux renseignements recueillis;
- Informer des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis;
- Indiquer le caractère facultatif de la participation au sondage, le cas échéant.

12. Incident de confidentialité

L'Office, s'il a des motifs de croire que s'est produit un incident de confidentialité impliquant des renseignements personnels qu'il détient, doit 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.⁴¹

⁴⁰ Le présent paragraphe ne peut permettre d'interférer dans la gestion des enquêtes menées par le Commissaire à l'admission aux professions.

⁴¹ Article 63.8, Loi sur l'accès.

L'évaluation du préjudice par l'Office, afin de conclure s'il est sérieux ou non, se fait grâce à l'analyse de plusieurs critères, notamment les suivants :

- La sensibilité des renseignements personnels (par exemple, un renseignement de santé, un renseignement financier ou un renseignement d'identité comme un numéro d'assurance sociale);
- Les conséquences appréhendées de l'utilisation des renseignements personnels (par exemple, le vol ou l'usurpation d'identité, la fraude financière);
- La probabilité que ces renseignements puissent être utilisés à des fins préjudiciables.⁴²

Une grille d'évaluation est fournie à cet effet.

Si l'incident présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, une cellule de crise se réunit afin d'analyser et résoudre l'incident. Cette cellule est composée :

- De la présidente;
- De la personne responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels;
- D'un juriste;
- D'un responsable des communications;
- Du gestionnaire concerné par l'incident;
- D'un responsable de la sécurité informatique;
- De toute autre personne désignée par la cellule de crise, selon l'incident.

De plus, l'Office doit, avec diligence, aviser la CAI. Il doit également aviser toute personne dont un renseignement personnel est concerné par l'incident, à défaut de quoi la CAI peut lui ordonner de le faire⁴³.

L'Office peut également aviser toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer ce risque, en ne lui communiquant que les renseignements personnels nécessaires à cette fin sans le consentement de la personne concernée. Dans ce dernier cas, la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels doit enregistrer la communication⁴⁴.

Malgré les deux précédents paragraphes, une personne dont un renseignement personnel est concerné par l'incident n'a pas à être avisée tant que cela serait susceptible d'entraver une enquête faite par une personne ou par un organisme qui, en vertu de la loi, est responsable de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois⁴⁵.

L'Office doit tenir un registre des incidents de confidentialité. Sur demande de la CAI, une copie de ce registre lui est transmise⁴⁶.

Le processus de gestion des incidents de confidentialité est présenté à [l'annexe 1](#).

⁴² Article 63.10, Loi sur l'accès.

⁴³ Article 63.8, Loi sur l'accès.

⁴⁴ Article 63.8, Loi sur l'accès.

⁴⁵ Article 63.8, Loi sur l'accès.

⁴⁶ Article 63.11, Loi sur l'accès.

12.1 Avis à la Commission d'accès à l'information

L'avis à la CAI qu'un incident de confidentialité présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé soit fait par écrit et doit contenir les renseignements suivants :

- Le nom et les coordonnées de la personne à contacter au sein de l'Office relativement à l'incident;
- Une description des renseignements personnels visés par l'incident ou, si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description;
- Une brève description des circonstances de l'incident et, si elle est connue, sa cause;
- La date ou la période où l'incident a eu lieu ou, si cette dernière n'est pas connue, une approximation de cette période;
- La date ou la période au cours de laquelle l'Office a pris connaissance de l'incident;
- Le nombre de personnes concernées par l'incident et, parmi celles-ci, le nombre de personnes qui résident au Québec ou, s'ils ne sont pas connus, une approximation de ces nombres;
- Une description des éléments qui amènent l'Office à conclure qu'il existe un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées, telle que la sensibilité des renseignements personnels concernés, les utilisations malveillantes possibles de ces renseignements, les conséquences appréhendées de leur utilisation et la probabilité qu'ils soient utilisés à des fins préjudiciables;
- Les mesures que l'Office a prises ou entend prendre afin d'aviser les personnes dont un renseignement personnel est concerné par l'incident, de même que la date où les personnes ont été avisées ou le délai d'exécution envisagé;
- Les mesures que l'Office a prises ou entend prendre à la suite de la survenance de l'incident, notamment celles visant à diminuer les risques qu'un préjudice soit causé ou à atténuer un tel préjudice et celles visant à éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent, de même que le délai où les mesures ont été prises ou le délai d'exécution envisagé;
- Le cas échéant, une mention précisant qu'une personne ou un organisme situé à l'extérieur du Québec et exerçant des responsabilités semblables à celles de la CAI à l'égard de la surveillance de la protection des renseignements personnels, a été avisée de l'incident⁴⁷.

L'Office doit transmettre à la CAI tout renseignement énoncé ci-dessus dont il prend connaissance après lui avoir transmis l'avis qui y est visé. L'information complémentaire doit alors être transmise avec diligence à compter de cette connaissance⁴⁸.

12.2 Avis à la personne concernée

L'avis à la personne dont un renseignement personnel est concerné par un incident qui présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé doit contenir les renseignements suivants :

- Une description des renseignements personnels visés par l'incident ou, si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description;
- Une brève description des circonstances de l'incident;

⁴⁷ Article 3, *Règlement sur les incidents de confidentialité* (RLRQ, c. A-2.1, r. 3.1).

⁴⁸ Article 4, *Règlement sur les incidents de confidentialité*.

- La date ou la période où l'incident a eu lieu ou, si cette dernière n'est pas connue, une approximation de cette période;
- Une brève description des mesures que l'Office a prises ou entend prendre à la suite de la survenance de l'incident, afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé;
- Les mesures que l'Office suggère à la personne concernée de prendre afin de diminuer le risque qu'un préjudice lui soit causé ou afin d'atténuer un tel préjudice;
- Les coordonnées permettant à la personne concernée de se renseigner davantage relativement à l'incident⁴⁹.

L'avis visé précédemment est transmis à la personne concernée par l'incident de confidentialité. L'avis mentionné précédemment est donné au moyen d'un avis public lorsque le fait de transmettre l'avis est susceptible de causer un préjudice accru à la personne concernée ou lorsque le fait de transmettre l'avis est susceptible de représenter une difficulté excessive pour l'Office ou lorsque l'Office n'a pas les coordonnées de la personne concernée.

Afin d'agir rapidement pour diminuer le risque qu'un préjudice sérieux soit causé ou afin d'atténuer un tel préjudice, l'avis visé précédemment peut également être donné au moyen d'un avis public. Dans ce cas, l'Office demeure toutefois tenu de transmettre, avec diligence, un avis à la personne concernée, à moins que l'une des circonstances mentionnées dans la présente section ne s'applique à sa situation.

Un avis public peut être fait par tout moyen dont on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'il permette de joindre la personne concernée⁵⁰.

Le registre des incidents de confidentialité contient les renseignements suivants :

- Une description des renseignements personnels visés par l'incident ou, si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description;
- Une brève description des circonstances de l'incident;
- La date ou la période où l'incident a eu lieu ou, si cette dernière n'est pas connue, une approximation de cette période;
- La date ou la période au cours de laquelle l'Office a pris connaissance de l'incident;
- Le nombre de personnes concernées par l'incident ou, s'il n'est pas connu, une approximation de ce nombre;
- Une description des éléments qui amènent l'Office à conclure qu'il existe ou non un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées, telle que la sensibilité des renseignements personnels concernés, les utilisations malveillantes possibles de ces renseignements, les conséquences appréhendées de leur utilisation et la probabilité qu'ils soient utilisés à des fins préjudiciables;
- Si l'incident présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, les dates de transmission des avis à la CAI et aux personnes concernées, de même qu'une mention indiquant si des avis publics ont été donnés par l'organisation et la raison pour laquelle ils l'ont été, le cas échéant;
- Une brève description des mesures prises par l'Office, à la suite de la survenance de l'incident, afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé⁵¹.

⁴⁹ Article 5, *Règlement sur les incidents de confidentialité*.

⁵⁰ Article 6, *Règlement sur les incidents de confidentialité*.

⁵¹ Article 7, *Règlement sur les incidents de confidentialité*.

Les renseignements contenus au registre des incidents de confidentialité doivent être tenus à jour et conservés pendant une période minimale de cinq ans après la date ou la période au cours de laquelle l'Office a pris connaissance de l'incident⁵².

13. Enregistrement des visioconférences

L'Office rend disponibles les fonctionnalités permettant l'enregistrement des plateformes de visioconférence à toutes les personnes à son emploi.

Les plateformes de visioconférence sont celles qui sont autorisées par le chef de la sécurité de l'information organisationnelle et qui correspondent aux standards organisationnels et gouvernementaux en matière de cybersécurité et de sécurité de l'information.

L'enregistrement d'une rencontre ou d'une discussion constitue un document détenu par l'Office, au sens de la Loi sur l'accès. Par conséquent, il est susceptible de faire l'objet d'une demande d'accès à des documents et peut devoir être diffusé s'il est jugé accessible.

La voix et l'image d'une personne se trouvant sur un enregistrement constituent des renseignements personnels puisqu'ils permettent de l'identifier.

La collecte de renseignements personnels par l'Office, même ceux des personnes à son emploi, n'est autorisée que dans la mesure où elle est nécessaire à l'exercice de ses attributions ou à la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion.

L'Office doit donc être en mesure de justifier la nécessité de procéder à un enregistrement. Le besoin doit être raisonnablement lié à l'objectif et les avantages doivent être supérieurs aux préjudices potentiels qui pourraient être vécus par les participants.

Les fins de tout projet d'enregistrement doivent être divulguées à la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

Dans son évaluation de la pertinence de l'enregistrement à la lumière de la finalité visée par la rencontre, les participants doivent tenir compte :

- De l'utilité de l'enregistrement;
- Des objectifs poursuivis;
- De la sensibilité des renseignements;
- Des avantages et des bénéfices escomptés;
- Des inconvénients à le faire ou à ne pas le faire;
- Si l'enregistrement doit être global ou partiel.

⁵² Article 8, *Règlement sur les incidents de confidentialité*.

Les finalités et les usages visés par l'enregistrement doivent par ailleurs être clairement signalés aux personnes concernées lors de la collecte de ces renseignements, soit tout juste avant le début de l'enregistrement.

Également, l'organisateur de la rencontre doit proposer des accommodements aux participants qui souhaitent éviter d'être enregistrés, comme la possibilité d'éteindre leur caméra, de se créer un pseudonyme et d'avoir recours à des filtres d'image pour l'arrière-plan.

La réutilisation de l'enregistrement pour des usages non prévus nécessite l'obtention d'un consentement valide des personnes concernées.

L'Office ou un de ses membres du personnel détenant un enregistrement est tenu de le détruire, lorsque les fins pour lesquelles ils ont été collectés ou utilisés sont accomplies, sous réserve de la *Loi sur les archives*⁵³.

14. Traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

L'Office traite les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels qu'il détient, en fonction du processus établi par la présente directive.

La plainte sera traitée de façon confidentielle. L'identité du plaignant ainsi que ses coordonnées ne seront partagées qu'avec les seules personnes à l'emploi de l'Office, pour qui ces informations sont requises pour assurer le traitement de la plainte.

La plainte doit être transmise par écrit, aux coordonnées suivantes :

Secrétariat
Office des professions du Québec
800, place D'Youville, 10e étage
Québec (Québec) G1R 5Z3
Sans frais : 1 800 643-6912
accesinfo@opq.gouv.qc.ca

La plainte est analysée par la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'Office. Si la plainte est transmise à une autre personne que la personne responsable, la plainte doit lui être acheminée dans les plus brefs délais.

Un accusé de réception est transmis au plaignant dans les trois jours ouvrables de la réception de la plainte par l'Office.

⁵³ RLRQ, c. A-21.1

Pour être recevable, une plainte doit :

- Porter sur les renseignements personnels du plaignant;
- Être déposée par écrit à l'Office;
- Ne pas être frivole, faite de mauvaise foi ou dans le but de nuire;
- Être suffisamment précise pour être analysée par l'Office. Si la plainte formulée n'est pas suffisamment précise, la personne responsable peut requérir toute information additionnelle qu'elle juge nécessaire pour pouvoir évaluer le bien-fondé de la plainte.

La personne responsable prend connaissance de la plainte, analyse le contexte l'ayant générée et rédige une réponse écrite au plaignant. Cette analyse vise à déterminer si le traitement des renseignements personnels est conforme à la présente directive, aux pratiques en place au sein de l'organisation et à la législation et la réglementation applicables.

La réponse est communiquée au plaignant, par écrit, dans les 30 jours de la réception de sa plainte. La réponse comprend un résumé de la situation, les conclusions de l'analyse effectuée, à savoir si un manquement à la protection des renseignements personnels a été commis ou non et le cas échéant, les mesures correctrices recommandées pour éviter que la situation ne se reproduise. Le plaignant est également informé par écrit de la possibilité de s'adresser à la CAI.

Si, après analyse, la personne responsable constate un manquement à la présente directive, aux pratiques en place au sein de l'organisation et à la législation et à la réglementation applicables en matière de protection des renseignements personnels, elle doit, selon le cas :

- Informer le gestionnaire (et au besoin, les ressources humaines), si un membre du personnel est en cause;
- Recommander des mesures de correction à l'unité concernée de l'Office.

Dossier de la plainte : L'Office doit constituer un dossier distinct pour chacune des plaintes sur la protection des renseignements personnels qui lui sont adressées. Chaque dossier contient la plainte, les documents au soutien de son analyse, ainsi que la réponse écrite transmise au plaignant.

15. Dispositions finales et entrée en vigueur

La présente directive est accessible à tous les membres du personnel de l'Office.

Lors de l'embauche d'un nouveau membre du personnel de l'Office, celui-ci doit prendre connaissance de la présente directive.

Un rappel de cette directive est fait au personnel de l'Office tous les ans.

Lors de l'embauche d'un nouveau membre du personnel de l'Office, celui-ci prête le serment de discrétion, prévu à l'annexe 2 du *Code des professions*⁵⁴. Cet engagement à la confidentialité, qui couvre notamment le respect de la confidentialité des renseignements personnels auxquels il aura accès dans l'exercice de ses fonctions, est renouvelé annuellement, par la signature d'un formulaire à cet effet.

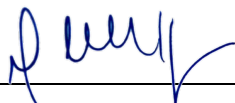
La présente directive est également diffusée sur le site Internet de l'Office.

La coordination de la mise en œuvre de la présente directive ainsi que sa mise à jour relèvent de la personne responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels de l'Office.

Afin de s'assurer notamment de son adéquation avec les besoins de l'Office en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels, la présente directive doit être révisée tous les cinq (5) ans ou lors de changements significatifs qui pourraient l'affecter, notamment en cas de modifications à la Loi sur l'accès.

La présente directive est en vigueur et a été adoptée depuis le 14 février 2025.

16. Signature



Mélanie Hillinger
Présidente

26 février 2026

Date

⁵⁴ RLRQ, c. C-26.

17. Définitions

- *Anonymisation* : un renseignement concernant une personne physique est anonymisé lorsqu'il est, en tout temps, raisonnable de prévoir dans les circonstances qu'il ne permet plus, de façon irréversible, d'identifier directement ou indirectement cette personne⁵⁵.
- *Collecte* : désigne le fait de recueillir, d'acquérir ou d'obtenir des renseignements personnels auprès de toute source, y compris les tierces parties, par quelque moyen que ce soit.
- *Consentement* : Pour être valide, le consentement prévu en matière de protection des renseignements personnels doit être manifeste⁵⁶, libre⁵⁷, éclairé⁵⁸ et donné à des fins spécifiques⁵⁹.
- *Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée* : Démarche préventive qui vise à mieux protéger les renseignements personnels et à respecter davantage la vie privée des personnes physiques⁶⁰.
- *Enregistrement* : fait référence à tout processus visant à fixer automatiquement le contenu d'une rencontre sur un support numérique. Selon la technologie employée, ce contenu peut se limiter à la retranscription automatique des propos tenus lors d'une rencontre, mais peut également s'étendre à la voix et à l'image des participants lorsqu'il est question d'enregistrements audio ou vidéo. Le document technologique produit par ce processus peut par la suite être téléchargé et conservé pour être réécouté ultérieurement ou pour être réutilisé, être communiqué à des tiers ou être rediffusé à grande échelle.
- *Fin compatible* : Pour qu'une fin soit compatible, il doit y avoir un lien pertinent et direct avec les fins pour lesquelles le renseignement a été recueilli⁶¹.
- *Incident de confidentialité* : accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel, à son utilisation ou sa communication, de même que sa perte ou toute autre atteinte à sa protection⁶².
- *Renseignements personnels* : Tout renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier. Le nom seul d'une personne physique n'est pas un renseignement personnel, sauf s'il est mentionné avec un autre renseignement la concernant, ou lorsque sa mention dans un contexte donné révèle un renseignement personnel la concernant⁶³.

⁵⁵ Article 73, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1) (Loi sur l'accès).

⁵⁶ Donné de façon évidente.

⁵⁷ C'est-à-dire sans contrainte ou de force.

⁵⁸ Avec l'information pertinente.

⁵⁹ Article 53.1, *Loi sur l'accès*.

⁶⁰ [Définitions de mots en lien avec la protection des renseignements personnels | Gouvernement du Québec](#) (consulté le 19 novembre 2024)

⁶¹ Article 65.1, al. 3, *Loi sur l'accès*.

⁶² Article 63.9, *Loi sur l'accès* et [Définitions de mots en lien avec la protection des renseignements personnels | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](#) (consulté le 28 mai 2024).

⁶³ Articles 54 et 56, *Loi sur l'accès*.

- *Renseignement personnel à caractère public* : Renseignement que la Loi sur l'accès identifie comme public, malgré qu'il ait une ou des composantes personnelles. Par exemple, l'exercice par une personne physique d'une fonction au sein d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec, tel que son nom, son titre et sa fonction, de même que l'adresse, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone de son lieu de travail⁶⁴.
- *Renseignement personnel dépersonnalisé* : Un renseignement personnel est dépersonnalisé lorsque ce renseignement ne permet plus d'identifier directement la personne concernée⁶⁵.
- *Renseignement personnel sensible* : Un renseignement personnel est sensible lorsque, de 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 privée⁶⁶.

⁶⁴ Article 55, Loi sur l'accès. Pour plus d'exemples de renseignements personnels à caractère public, consulter l'article 57 de la Loi sur l'accès.

⁶⁵ Article 65.1, al. 5, Loi sur l'accès.

⁶⁶ Article 59, al. 3, Loi sur l'accès.

18. Annexe 1 – Processus de gestion des incidents de confidentialité

