

Politique encadrant la gouvernance des renseignements personnels

Adoption par le conseil d'administration	2023-09-21
Entrée en vigueur	2023-09-22
Habilitations légales et réglementaires (références juridiques non exhaustives)	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Charte des droits et libertés de la personne</i>, RLRQ, c. C-12 • <i>Code des professions</i>, RLRQ, c. C-26 • <i>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels</i>, RLRQ, c. A-2.1 • <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i>, RLRQ, c. P-39.1 • <i>Code civil du Québec</i>, RLRQ, c. C-1991

Contexte et champ d'application

En vertu du cadre juridique applicable à la protection des renseignements personnels, l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec (ci-après « Ordre », « nous »), a adopté la présente politique encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels que nous collectons auprès de nos membres, des candidats à la profession, de nos employés ou de toute autre personne auprès de qui nous recueillons de tels renseignements (ci-après « Politique de gouvernance »).

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

- Renseignements d'identification : adresse, numéro de téléphone, sexe, âge, numéro d'assurance maladie, numéro d'assurance sociale, etc.
- Renseignements de santé : dossier médical, diagnostic, ordonnance, etc.

- Renseignements financiers : numéro de compte bancaire ou de carte de crédit, revenu, etc.
- Renseignements en lien avec l'emploi : dossier disciplinaire, absence, salaire, dates de vacances, évaluation de rendement, etc.
- Renseignements scolaires : curriculum vitae, diplômes, inscription à des cours, résultats scolaires, etc.
- Renseignements liés à la situation familiale : état civil, personne(s) à charge, etc.
- Renseignements liés à la situation familiale : état civil, personne(s) à charge, etc.

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

La présente Politique de gouvernance décrit la manière dont nous protégeons les renseignements personnels que nous détenons et ce, tout au long de leur cycle de vie. Elle doit s'interpréter à la lumière des lois et règlements applicables en la matière, lesquels ont préséance en cas de conflits.

La présente politique s'applique aux différentes composantes de l'Ordre, soit notamment ses administrateurs, les membres des comités et autres titulaires de fonctions, son personnel et ses prestataires de services.

La présente Politique de gouvernance 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 de l'article 108.5 du *Code des professions*;
- l'exercice des différentes responsabilités de l'Ordre en matière de protection du public, notamment en ce qui concerne celles du conseil d'administration, du comité de révision, du conseil d'arbitrage des comptes, du comité d'inspection professionnelle, etc.;
- l'exercice du droit de gérance de l'Ordre à l'égard de ses ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles.

Rôles et responsabilités organisationnelles

Comme tous les ordres professionnels, l'Ordre a pour principale fonction d'assurer la protection du public. Pour réaliser cette mission, l'Ordre se compose de plusieurs instances qui veillent, eu égard à leurs rôles et responsabilités, à assurer la protection des renseignements personnels détenus par l'Ordre.

Conseil d'administration

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

Direction générale

Afin de remplir sa mission, l'administration générale et courante des affaires de l'Ordre est assurée par la direction générale qui planifie, organise, dirige, contrôle et coordonne les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles de l'Ordre. La direction générale est soutenue par la direction des affaires juridiques et la direction des affaires professionnelles qui encadrent et contrôlent l'exercice de la profession notamment par l'admission, l'exercice en société, l'inspection professionnelle et la formation continue.

Comités statutaires et *ad hoc*

L'Ordre a mis en place plusieurs comités, qui l'accompagnent dans la réalisation de ses activités, dont notamment :

- Comité de gouvernance, d'éthique et de ressources humaines : ce comité a pour mandat de conseiller le conseil d'administration et de lui faire des recommandations en vue de l'adoption et de l'application d'un ensemble de processus de gouvernance et de gestion des ressources humaines qui respectent les obligations légales de l'Ordre et reflètent les meilleures pratiques et tendances actuelles en matière de saine gouvernance dans les organismes comparables à l'Ordre, et ce, dans le respect des principes d'éthique, des responsabilités, d'intégrité, d'équité et de transparence;
- Comité d'admission par équivalences : ce comité a pour mandat d'étudier toute demande de reconnaissance d'équivalence de diplôme ou de la formation, à l'exception des demandes présentées par les candidats qui détiennent une autorisation légale d'exercer la profession dans une autre province canadienne ou par les candidats qui se prévalent de *l'Arrangement en vue de la reconnaissance mutuelle des qualifications professionnelles conclu entre la France et le Québec* et de formuler, à cet égard, des recommandations au conseil d'administration conformément au *Règlement sur les normes d'équivalence aux fins de la délivrance d'un permis par l'Ordre des opticiens d'ordonnances*;
- Comité d'inspection professionnelle : ce comité a pour mandat de surveiller l'exercice de la profession de ses membres. Le *Règlement sur le comité d'inspection professionnelle de l'Ordre des opticiens d'ordonnances du Québec* encadre les activités de ce comité;

- Conseil de discipline : ce conseil est saisi de toute plainte formulée contre un membre ou un ex-membre de l'Ordre pour une infraction aux dispositions du *Code des professions*, de la *Loi sur les opticiens d'ordonnances*, du *Code de déontologie des opticiens d'ordonnances* et des autres règlements de l'Ordre des opticiens d'ordonnance du Québec;
- Comité d'audit et de gestion des risques : ce comité a pour mandat d'aider le conseil d'administration à s'acquitter de ses obligations et responsabilités de surveillance de l'information financière et de la sécurité de l'information, de la gestion des finances, du contrôle et de la gestion des risques et des activités d'audit externe.

Les membres des comités de l'Ordre doivent agir dans le respect des politiques adoptées par l'Ordre, du *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et des membres des comités*, mais aussi du cadre juridique applicable à la protection des renseignements personnels.

Responsable de la protection des renseignements personnels

Au sein de l'Ordre, la fonction de responsable de la protection des renseignements personnels est assurée par le titulaire de la présidence de l'Ordre. Celui-ci a pour responsabilité de veiller au respect et à la mise en œuvre des politiques et pratiques encadrant la gouvernance de l'Ordre à l'égard des renseignements personnels qu'il détient et ce, afin de répondre aux exigences découlant du cadre juridique applicable en la matière.

À ce titre, il conseille la direction de l'Ordre en matière de protection des renseignements personnels. Il doit également notamment :

- Être consulté à toute étape d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée d'un projet visant un système d'exploitation ou de prestation électronique de services impliquant des renseignements personnels;
- Être consulté lors de l'évaluation du risque qu'un préjudice soit causé à une personne dont un renseignement personnel est concerné par un incident de confidentialité;
- Tenir les registres de communications de renseignements personnels, incluant en cas d'incident de confidentialité;
- Répondre aux demandes d'accès aux renseignements personnels et, le cas échéant, aux demandes de rectification et, il doit aussi prêter assistance au demandeur à comprendre la décision de lui refuser – en tout ou en partie – l'accès ou la rectification d'un renseignement personnel;

- Mettre en place des formations, des mécanismes de sensibilisation à la protection des renseignements personnels au sein de l'Ordre;
- Répondre aux demandes de la Commission d'accès à l'information.

Personnel administratif

Le personnel administratif de l'Ordre peut, dans l'exercice de ses fonctions, avoir accès aux renseignements personnels détenus par l'Ordre. À ce titre, le personnel de l'Ordre doit notamment :

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

Bureau du syndic

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

Prestataires de services

Les prestataires de services de l'Ordre peuvent, dans l'exécution de leurs services, avoir accès aux renseignements personnels détenus par l'Ordre. En pareille situation, l'Ordre s'assure contractuellement que les tiers respectent la confidentialité des renseignements personnels, ne les utilisent pas à d'autres fins que celles pour lesquelles ils leur ont été communiqués et les gèrent conformément au cadre juridique applicable en la matière.

Protection des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels tient une place importante au sein de l'Ordre et, nous prenons les mesures nécessaires pour faire en sorte que l'ensemble des membres du personnel de l'Ordre, incluant les administrateurs et la direction, les membres des comités et les prestataires de services adoptent une attitude responsable tout au long du cycle de vie des renseignements personnels.

À ce titre, l'Ordre s'assure :

- De ne **collecter** que les renseignements personnels nécessaires à la réalisation de ses activités;

- D'**informer** les personnes auprès de qui des renseignements personnels sont collectés des finalités de la collecte;
- D'obtenir le **consentement** des personnes concernées quant à l'utilisation et la communication à des tiers de leurs renseignements personnels;
- D'**utiliser** et de **communiquer** les renseignements personnels dans les limites prescrites par le cadre juridique applicable en la matière;
- De prendre les **mesures de sécurité** propres à assurer la protection des renseignements personnels compte tenu de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité et de leur répartition. Pour ce faire, l'Ordre veille avec l'aide des prestataires de services à mettre en place des normes de sécurité généralement reconnues dans le domaine et celles-ci sont révisées périodiquement pour s'assurer qu'elles sont bien appliquées, qu'elles sont encore pleinement efficaces et qu'elles conviennent toujours compte tenu de l'évolution de nos systèmes et des technologies de l'information;
- De prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé aux personnes dont les renseignements personnels sont visés par un **incident de confidentialité** et éviter qu'un incident de même nature ne se produise. Pour ce faire l'Ordre a mis en place un plan de gestion pour répondre à ce type d'incident, incluant un registre de ceux-ci;
- De prendre des mesures raisonnables afin de respecter les exigences en matière de **conservation** des renseignements personnels, incluant la **destruction**, de ceux-ci conformément aux exigences du *Code des professions* et du cadre juridique applicable en la matière.

Demande d'accès ou de rectification des renseignements personnels

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

Plainte relative à la protection des renseignements personnels

Advenant le cas où une personne souhaite déposer une plainte quant à la protection que l'Ordre accorde aux renseignements personnels qu'il détient, celle-ci peut le faire en contactant le responsable de la protection des renseignements personnels par courriel à l'adresse suivante : juridiques@opticien.qc.ca.

La plainte doit contenir les éléments suivants :

- Identification du plaignant : nom, coordonnées, adresse courriel;

- Objet et motif de la plainte – la plainte doit suffisamment être précise, dans le cas contraire le responsable 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.

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

- Envoyer, par écrit, un accusé de réception au plaignant;
- Analyser la recevabilité de la plainte :
 - o Si la plainte vise un membre de l’Ordre, référer la plainte aux comités appropriés (discipline, inspection professionnelle, etc.) ou au bureau du syndic;
 - o Si la plainte vise un administrateur, un membre de la direction ou du personnel administratif de l’Ordre tenir compte des processus pouvant résulter notamment du *Code des professions*, du *Règlement sur les normes d’éthique et de déontologie des administrateurs du conseil d’administration d’un ordre professionnel* (RLRQ, chapitre C-26, r. 6.1) ou de toute autre règlement ou code applicables à la personne visée par la plainte;
- Obtenir la collaboration des administrateurs, membres de la direction ou du personnel administratif de l’Ordre pour traiter la plainte et, le cas échéant, faire appel à des ressources externes;
- Répondre, par écrit, au plaignant. La réponse doit :
 - o Être motivée;
 - o Indiquer, le cas échéant, les mesures correctives prises pour modifier les pratiques et procédures visées par la plainte si celle-ci est jugée recevable;
 - o Indiquer le recours qui s’offre au plaignant si celui-ci entend contester la décision prise et les délais dans lesquels ils peuvent être exercés.

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

Formation et sensibilisation

L’Ordre s’est doté d’une stratégie de formation et de sensibilisation en matière de protection des renseignements personnels afin que les membres du personnel de l’Ordre mais aussi les administrateurs et la direction acquièrent et développent les connaissances et les réflexes en ce domaine. À ce titre, l’Ordre rend disponible à tous, notamment :

- des activités de formation et de sensibilisation;
- de la documentation produite à l'interne ou par des instances externes comme le Conseil interprofessionnel du Québec.

Sondage

Lorsque l'Ordre réalise lui-même ou lorsqu'il confie un mandat à l'externe pour réaliser un sondage impliquant des renseignements personnels, il procède au préalable, avec le concours du responsable de la protection des renseignements personnels, à une évaluation :

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

Mise à jour de la politique encadrant la gouvernance des renseignements personnels

L'Ordre, par le biais de son responsable de la protection des renseignements personnels, veille à réviser la présente politique tous les trois (3) ans ou plus rapidement lors de modifications législatives.

Vous avez des questions ?

Vous pouvez communiquer avec le responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse courriel suivante : juridiques@opticien.qc.ca.