



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Adoptée par le Conseil d'administration le 22 juin 2023



Ordre des travailleurs sociaux
et des thérapeutes conjugaux
et familiaux du Québec

L'Humain avant tout



Classification	Politique de confidentialité de l'OTSTCFQ
Adoption	Conseil d'administration Le 22 juin 2023 (résolution 2324-CA-036)
Mise à jour	
Responsable de l'élaboration et de la révision de la politique	Direction des finances, ressources humaines, technologie de l'information et services administratifs
Responsable de l'application de la politique	
Révision	Aux trois ans

Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2023
255 Boul. Crémazie Est, bureau 800,
Montréal (Québec) H2M 1L5
Tél. : 514-731-3925 / 1-888-731-9420

Toute reproduction d'une partie quelconque de ce document par quelque procédé que ce soit est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'auteur

Table des matières

INTRODUCTION	4
LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES	4
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	4
NOTRE ENGAGEMENT	5
OBJECTIFS DE LA COLLECTE D'INFORMATION	6
CONSENTEMENT	6
LIMITES DE LA COLLECTE, DE L'UTILISATION ET DE LA DIVULGATION	6
<i>Collecte</i>	6
<i>Utilisation</i>	6
<i>Divulgation</i>	7
ÉVALUATION DE L'IMPACT	8
INFORMATIONS NON PERSONNELLES	8
TÉMOINS DE CONNEXION (COOKIES)	9
TÉMOINS QUE NOUS UTILISONS SUR NOS SITES WEB	9
TÉMOINS UTILISÉS PAR NOS FOURNISSEURS DE SERVICES	9
GESTION DES TÉMOINS	9
CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS	10
MESURES DE SÉCURITÉ	10
ENVIRONNEMENTS INFORMATIQUES SÉCURISÉS	10
GESTION DES ACCÈS	10
ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ	10
DESTRUCTION	11
GESTION DES INCIDENTS IMPLIQUANT UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL	11
DROITS DES UTILISATEURS	11
DEMANDE D'ACCÈS, DE RETRAIT OU DE CORRECTION	11
PORTABILITÉ DES DONNÉES [EN VIGUEUR SEPTEMBRE 2024]	12
DÉCISION FONDÉE EXCLUSIVEMENT SUR UN PROCÉDÉ AUTOMATISÉ	12
DEMANDES, PLAINTES ET QUESTIONS	12
DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR	12

Introduction

L'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec (ci-après « L'Ordre ») se préoccupe du respect de votre vie privée et de la protection de vos renseignements personnels.

La présente politique a pour but d'exposer aux personnes auprès desquelles il collecte des renseignements personnels les éléments suivants, et ce, afin de tenir compte des exigences des lois applicables en matière de protection des renseignements personnels auxquelles il est assujéti :

- La manière dont sont collectés, utilisés et communiqués leurs renseignements personnels;
- Quels sont leurs droits à l'égard de leurs données;
- Qui est responsable du traitement des renseignements personnels collectés;
- À qui ces renseignements sont transmis;
- L'utilisation de fichiers témoins de connexion (« cookies ») de l'Ordre sur ses sites Web.

La présente politique ne s'applique pas aux renseignements qui ont un caractère public en vertu des lois et règlements applicables.

Lois et règlements applicables

Le Code des professions (RLRQ, c. C-26) prévoit que l'Ordre est assujéti aux dispositions relatives à la protection des renseignements personnels de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) en ce qui concerne les renseignements personnels détenus dans le cadre du contrôle de l'exercice des professions de travailleur social ou travailleuse sociale et thérapeute conjugal familial ou thérapeute conjugale et familiale. La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1) est applicable aux autres renseignements personnels détenus par l'Ordre.

Renseignements personnels

Tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier est considéré comme personnel.

Les renseignements personnels que nous sommes susceptibles de collecter peuvent inclure sans y être limités :

- Si vous êtes un **membre de l'Ordre** : nom et prénom, date de naissance, coordonnées personnelles et professionnelles (incluant adresse courriel), sexe, genre, numéro d'assurance sociale, renseignements liés à votre formation continue, l'information relative

à l'assurance de la responsabilité professionnelle, numéro de carte de crédit, dossier judiciaire ou disciplinaire, renseignements médicaux en lien avec l'exercice de la profession ou autres renseignements transmis par vous, notamment ceux que vous saisissez quand vous créez un profil pour adhérer à un de nos services, ou des tiers pouvant influencer votre inscription au tableau de l'Ordre. Pour les membres qui exercent au sein d'une société s'ajoutent les noms des associés ainsi que des actionnaires.

- Si vous êtes **candidat ou candidate à l'exercice** : nom et prénom, date de naissance, coordonnées personnelles et professionnelles (incluant adresse courriel), photographie, sexe, genre, numéro d'assurance sociale, preuve d'identité, dossier académique, curriculum vitae, attestation d'emploi, numéro de carte de crédit, dossier judiciaire ou disciplinaire, renseignements médicaux en lien avec l'exercice de la profession ou autres renseignements transmis par vous, notamment ceux que vous saisissez quand vous créez un profil pour adhérer à un de nos services, ou des tiers pouvant influencer votre admissibilité à la délivrance d'un permis ou à l'inscription au tableau de l'Ordre.
- Si vous êtes un **membre du public** : nom et prénom, coordonnées qui nous permettent de vous contacter, ainsi que tout renseignement nécessaire afin de traiter votre demande.
- Si vous êtes **membre du personnel de l'Ordre, candidat ou candidate** à un emploi à l'Ordre : nom, coordonnées, curriculum vitae et, au besoin, renseignements relatifs à vos antécédents judiciaires ou/et de crédit lors de vérifications à l'embauche ainsi que des renseignements pouvant concerner votre situation familiale ou votre état de santé.

Notre engagement

L'Ordre est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il détient ou qu'il confie, le cas échéant, à un tiers.

Nous nous assurons que notre personnel, mais aussi les tiers avec qui l'Ordre fait affaire (partenaires, fournisseurs, consultants, membres de comités) protègent la confidentialité des renseignements personnels auxquels ils ont accès, et ce, quelle que soit la nature de leur support ou quelle que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles.

Nous nous assurerons également de mettre en place des mesures de sécurité raisonnables contre des risques tels que l'accès, la collecte, l'utilisation, la divulgation, la copie, la modification ou la destruction non autorisés de tout renseignement personnel sous notre garde et notre contrôle.

Nous sensibilisons notamment notre personnel à l'importance de protéger les renseignements personnels et nous les informons des renseignements considérés publics qui peuvent être divulgués et lesquels doivent être gardés confidentiels.

Un plan de formation touchant les notions de cybersécurité et de protection des renseignements personnels est également dispensé au personnel à ce sujet. L'Ordre a aussi établi et mis en vigueur des politiques et procédures internes soulignant leur rôle et leurs obligations à cet égard. Le tout dans l'objectif de protéger adéquatement les renseignements personnels en sa possession, peu importe leur support et leur forme. Nous procédons à leur révision sur une base régulière.

Objectifs de la collecte d'information

Nous recueillons et utilisons vos renseignements personnels et confidentiels dans le cadre de nos fonctions afin de nous permettre de remplir nos activités de protection du public ainsi que de vous fournir différents services de manière adéquate et personnalisée.

Consentement

Sous réserve des exceptions et exigences des lois applicables, nous ne communiquerons pas vos renseignements personnels à des tiers sans votre consentement. La forme du consentement pourra varier selon le contexte ou le service demandé.

Vous pouvez retirer votre consentement à communication à tout moment, sous réserve de certaines restrictions de nature juridique ou contractuelle.

Limites de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation

Collecte

Les raisons pour lesquelles l'Ordre procède à une collecte de renseignements personnels sont déjà établies. Dans la majorité des cas, l'Ordre a besoin de ces renseignements afin de traiter une demande de votre part, de contrôler l'exercice de la profession et, plus généralement, afin de réaliser sa mission de protection du public. Nous limitons la collecte, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels uniquement aux fins que nous vous avons indiquées.

Si vous soumettez des informations personnelles sur un de nos sites Web dans le but de les publier, nous les publierons et pourrons utiliser ces informations conformément aux autorisations que vous nous accordez.

Utilisation

Les renseignements personnels que l'Ordre recueille peuvent servir, de manière non exhaustive, aux fins suivantes, selon le cas :

- Délivrance de permis d'exercice;
- Inscription, renouvellement d'inscription ou de réinscription au tableau de l'Ordre;

- Inscription au registre des étudiant-e-s;
- Traitement d'une demande d'équivalence de diplôme et de la formation;
- Traitement des différentes opérations relatives à l'exercice en société (création, renouvellement, modification, dissolution);
- Paiement d'un service, que celui-ci s'effectue en ligne ou par tout autre moyen;
- Gestion des dossiers des membres, des étudiant-e-s ou des bénéficiaires de droits acquis;
- Inscription à des formations ou des activités de l'Ordre;
- Gestion du dossier de formation continue des membres et de perfectionnement de l'exercice professionnel;
- Développement de formations;
- Mener les activités d'inspection professionnelle;
- Mener des enquêtes et tenir des audiences disciplinaires;
- Mener une enquête en usurpation de titre ou en exercice illégal;
- Traiter les déclarations d'antécédents judiciaires ou disciplinaires des membres ou des candidat-e-s;
- Traiter les situations où l'état de santé d'un membre ou d'un-e candidat-e peut compromettre sa capacité à exercer sa profession;
- Transmission des publications et invitations de l'Ordre;
- Répondre à toute autre demande de votre part ou de la part d'une autre personne ou organisation que vous avez autorisée à s'enquérir auprès de l'Ordre à votre sujet;
- Procéder aux élections au Conseil d'administration de l'Ordre;
- Gestion de votre candidature sur des comités ou des groupes de travail de l'Ordre;
- Communiquer dans le cadre de la poursuite de la mission de l'Ordre ou de ses activités;
- Mener des sondages;
- Exploiter et améliorer le site Web et nos solutions tout en comprenant les habitudes d'utilisation des utilisateurs et utilisatrices;
- Gestion du personnel de l'Ordre.

Divulgation

Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions ou au mandat qui leur est confié, nous communiquons vos informations personnelles à notre personnel, nos fournisseurs, sous-traitants, consultants ou aux membres de nos comités. Nous pouvons également les communiquer à certaines personnes ou certains organismes lorsque la loi le prévoit. Dans tous les cas, nous nous conformons aux restrictions et exigences prévues par la loi.

Certaines exceptions prévues à la loi nous permettent de communiquer vos renseignements personnels sans que vous ayez donné votre consentement. Ces exceptions visent à prévenir, détecter ou réprimer les infractions aux lois, pour l'exercice d'un mandat ou l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise, à permettre l'application des lois du Québec, l'exercice des attributions d'un organisme public, la mise en œuvre d'un programme ou la prestation d'un service par un tel organisme, ainsi qu'à des fins d'étude, de recherche ou de production de

statistiques. Il peut aussi y avoir communication dans le cadre de procédures judiciaires, pour des raisons médicales ou de sécurité ou lorsque d'autres circonstances exceptionnelles le justifient.

Vos renseignements personnels ne seront pas communiqués à des tiers autrement que conformément à la présente politique, sauf tel que la loi l'exige ou l'autorise, ou tel que l'ordonne un tribunal compétent. Nous ne vendons pas vos renseignements personnels à des tiers.

Évaluation de l'impact

Une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) sur l'utilisation des renseignements personnels par nos services et/ou systèmes est réalisée dans les situations suivantes:

- Acquisition, développement ou refonte de nouveaux systèmes d'information ou de prestation électronique de services;
- Communication à des fins de recherche et de production de statistiques;
- Communication à d'autres organismes pour l'application des lois du Québec, l'exercice des attributions de l'organisme, la mise en œuvre d'un programme ou la prestation d'un service par l'organisme;
- Transfert de données contenant des renseignements personnels à l'extérieur du Québec.

Il est possible que les informations que nous collectons soient stockées, traitées et transférées dans les pays dans lesquels l'Ordre ou ses sous-traitants offrent leurs services, afin de nous permettre d'utiliser les informations en accord avec cette politique.

L'ÉFVP vise avant tout à mieux protéger les personnes physiques concernées par ces renseignements personnels. Elle considère tous les facteurs qui auront un impact positif ou négatif pour le respect de la vie privée des personnes concernées.

Dans le cas de sondage mené par l'Ordre impliquant la collecte de renseignements personnels, une évaluation de la nécessité de recourir au sondage et de l'aspect éthique du sondage tenant compte de la sensibilité des renseignements personnels recueillis et de la finalité de l'utilisation sera effectuée.

Informations non personnelles

Nous recueillons automatiquement certaines informations non personnelles à l'aide de programme d'analyse tiers, tel que Google Analytics, pour nous aider à comprendre comment nos visiteurs utilisent nos services Web, mais aucune de ces informations ne permet de vous identifier. Les informations suivantes peuvent être collectées, stockées et utilisées:

1. Des informations à propos de votre ordinateur, y compris votre adresse IP, votre localisation géographique, le type et la version de votre navigateur et votre système d'exploitation;
2. Des informations sur vos visites et votre utilisation de nos sites Web y compris la source référente, la durée de la visite, les pages vues, et les chemins de navigation de sites Web;
3. Des informations générées lors de l'utilisation de notre site, y compris, quand, à quelle fréquence et sous quelles circonstances vous l'utilisez.

Témoins de connexion (« cookies »)

Les services Web de l'Ordre et affiliés utilisent des témoins de connexion (« cookies »). Les témoins sont de petits fichiers de données inscrits sur la mémoire de votre ordinateur ou appareil mobile lorsque vous visitez un site Web ou une application. Ils sont utilisés dans le but d'accroître votre expérience d'utilisateur ou d'utilisatrice grâce à l'enregistrement de certaines données. En utilisant les services Web de l'Ordre, vous consentez à cette utilisation.

Témoins que nous utilisons sur nos sites Web

Nous utilisons les « cookies » aux fins suivantes :

1. **Authentification** : Nous utilisons des « cookies » pour vous identifier lorsque vous visitez et naviguez sur notre site et nos plateformes Web. Les « cookies » recueillis à ces fins sont utilisés pour la gestion des connexions et des sessions.
2. **Personnalisation** : Nous utilisons des « cookies » pour stocker des informations sur vos préférences et nous permettre de personnaliser le service en fonction de vos besoins. Les « cookies » utilisés à ces fins servent à capturer la langue d'utilisation des sites Web de l'Ordre.

Témoins utilisés par nos fournisseurs de services

Dans certaines situations, il est possible qu'un de nos services soit fourni par un de nos fournisseurs externes lequel pourrait utiliser des témoins qui seront stockés sur votre ordinateur ou appareil mobile.

Gestion des témoins

Il est possible de régler votre navigateur ou votre appareil afin qu'il refuse les témoins ou qu'il les supprime après leur enregistrement. Veuillez consulter la rubrique « Aide » de votre navigateur ou de votre appareil pour obtenir les instructions nécessaires. Il est à noter que la suppression

de ces témoins ou le fait de les refuser pourrait nuire à votre expérience d'utilisateur ou d'utilisatrice.

Conservation des renseignements

Lorsque vos renseignements personnels ne sont plus nécessaires, ils sont détruits conformément à la loi et à notre politique de conservation des dossiers. Nous pouvons, dans certaines circonstances, anonymiser les renseignements personnels que nous conservons.

Vos renseignements personnels et confidentiels sont conservés, directement ou par l'entremise de sous-traitants, que pour la durée nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis conformément aux exigences prévues par la loi et aux règlements applicables.

Nous exigeons de nos sous-traitants qu'ils souscrivent aux engagements de confidentialité et qu'ils appliquent des politiques équivalentes à celle-ci.

Mesures de sécurité

Nous avons mis en œuvre plusieurs mesures de sécurité à l'égard des renseignements personnels et données confidentielles que nous détenons afin de protéger ceux-ci contre la perte, le vol et de prévenir l'accès, la transmission, l'utilisation ou la modification non autorisés de ces renseignements personnels notamment par les mesures suivantes :

Environnements informatiques sécurisés

L'infrastructure et les équipements sont hébergés dans un environnement sécuritaire dans un centre de données situé au Québec, Canada. Dans les cas où il est impossible d'héberger une solution ou un service au Québec, nous nous assurons que des mesures de sécurité équivalentes ou supérieures à celles requises par la présente politique soient mises en place. L'accès aux services Web de l'Ordre se fait via un canal de transmission sécurisé par un certificat SSL (HTTPS).

Gestion des accès

Seuls les membres du personnel dont les tâches le requièrent ont accès aux renseignements personnels ou confidentiels. Les accès aux données sont journalisés et surveillés.

Engagement de confidentialité

Des audits de sécurité sont réalisés par des firmes spécialisées en sécurité de l'information sur une base annuelle et notre personnel signe un engagement de confidentialité.

Destruction

L'ordre assure une sécurité physique et technologique pour les renseignements personnels qu'il conserve afin de contrer les destructions accidentelles, les pertes et divulgations ainsi que les destructions inappropriées.

Nous devons détruire ou anonymiser ces renseignements conformément à la loi et à notre calendrier de conservation (le calendrier de conservation peut être consulté en cliquant [ici](#) / *À venir*). Lorsque nous détruisons ou anonymisons vos renseignements personnels, nous prenons 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 ou d'anonymisation.

Gestion des incidents impliquant un renseignement personnel

Si l'Ordre a des motifs de croire qu'un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel s'est produit et que celui-ci présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé par l'incident, l'Ordre informera, avec diligence, la Commission d'accès à l'information ainsi que toute personne dont un renseignement personnel est concerné par l'incident. Il peut également aviser toute personne ou tout organisme qui sont susceptibles de diminuer ce risque, en ne lui communiquant que les renseignements personnels nécessaires à cette fin sans le consentement de la personne concernée. Dans tous les cas, un registre documentera l'incident pour fins de références.

Droits des utilisateurs

Demande d'accès, de retrait ou de correction

Vous pouvez, sous réserve de toute restriction de nature réglementaire ou contractuelle, consulter, faire corriger ou détruire les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Nous répondrons à votre demande dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date de réception de la demande écrite et dans un format technologique structuré et couramment utilisé. Des frais pourraient toutefois être exigés pour traiter votre demande.

Dans certaines circonstances particulières, nous pouvons refuser de vous fournir les renseignements demandés. Les exceptions à votre droit d'accès se traduisent notamment par le fait que l'information ne peut être divulguée pour des raisons légales ou de sécurité. Ces limitations sont décrites dans la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) ainsi que dans la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1).

Les membres ainsi que les candidats ou candidates ont toutefois une obligation de maintenir leurs informations à jour conformément au Code des professions.

Portabilité des données [en vigueur septembre 2024]

Toute personne a le droit d'obtenir les renseignements personnels informatisés qui la concernent, détenus par l'Ordre dans un format technologique structuré et couramment utilisé à moins que cela ne soulève des difficultés pratiques sérieuses.

Décision fondée exclusivement sur un procédé automatisé

Lorsque des renseignements personnels sont utilisés dans le but de rendre une décision basée sur un procédé automatisé, l'Ordre doit informer l'utilisateur ou l'utilisatrice 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. L'utilisateur ou l'utilisatrice peut communiquer avec un membre du personnel de l'Ordre pour partager ses observations et réviser la décision.

Demands, plaintes et questions

Pour tout commentaire, question ou demande concernant cette politique de protection des renseignements personnels et nos pratiques de confidentialité, veuillez nous écrire à l'adresse ci-dessous :

Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
255, boulevard Crémazie Est, bureau 800
Montréal (Québec) H2M 1L5
Courriel: aijprp@otstcfq.org

Nous avons mis en place des procédures pour recevoir et répondre aux plaintes ou demandes de renseignements concernant le traitement des renseignements personnels au sein de l'Ordre, notre conformité à cette politique et aux lois applicables.

Dans le cas où le ou la responsable de l'accès à l'information 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://Commission d'accès à l'information du Québec | (gouv.qc.ca))).

Date d'entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur dès son adoption. Elle annule et remplace tous les encadrements à ce sujet précédemment en vigueur.
