



---

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

---



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

L'Humain avant tout



---

<b>Classification</b>	<b>Politique de confidentialité de l'OTSTCFQ</b>
<b>Adoption</b>	Conseil d'administration Le 22 juin 2023 (résolution 2324-CA-036)
<b>Mise à jour</b>	Conseil d'administration Le 28 mars 2024 (résolution 2324-CA-110)
<b>Responsable de l'élaboration et de la révision de la politique</b>	Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels
<b>Responsable de l'application de la politique</b>	Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels
<b>Révision</b>	Aux trois ans

---

Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec, 2023, 2024

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

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>LOIS ET RÈGLEMENTS APPLICABLES</b> .....	<b>4</b>
<b>RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b> .....	<b>4</b>
<b>NOTRE ENGAGEMENT</b> .....	<b>5</b>
<b>OBJECTIFS DE LA COLLECTE D'INFORMATION</b> .....	<b>6</b>
<b>CONSENTEMENT</b> .....	<b>6</b>
<b>LIMITES DE LA COLLECTE, DE L'UTILISATION ET DE LA DIVULGATION</b> .....	<b>6</b>
<i>Collecte</i> .....	<b>6</b>
<i>Utilisation</i> .....	<b>6</b>
<i>Divulgation</i> .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
<b>ÉVALUATION DE L'IMPACT</b> .....	<b>9</b>
<b>INFORMATIONS NON PERSONNELLES</b> .....	<b>9</b>
<b>TÉMOINS DE CONNEXION (COOKIES)</b> .....	<b>10</b>
TÉMOINS QUE NOUS UTILISONS SUR NOS SITES WEB .....	<b>10</b>
TÉMOINS UTILISÉS PAR NOS FOURNISSEURS DE SERVICES .....	<b>10</b>
GESTION DES TÉMOINS .....	<b>11</b>
<b>CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS</b> .....	<b>11</b>
<b>MESURES DE SÉCURITÉ</b> .....	<b>11</b>
ENVIRONNEMENTS INFORMATIQUES SÉCURISÉS .....	<b>11</b>
GESTION DES ACCÈS .....	<b>11</b>
ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ .....	<b>12</b>
DESTRUCTION .....	<b>12</b>
GESTION DES INCIDENTS IMPLIQUANT UN RENSEIGNEMENT PERSONNEL .....	<b>12</b>
<b>DROITS DES UTILISATEURS</b> .....	<b>12</b>
DEMANDE D'ACCÈS, DE RETRAIT OU DE CORRECTION .....	<b>12</b>
PORTABILITÉ DES DONNÉES [EN VIGUEUR SEPTEMBRE 2024] .....	<b>13</b>
DÉCISION FONDÉE EXCLUSIVEMENT SUR UN PROCÉDÉ AUTOMATISÉ .....	<b>13</b>
<b>DEMANDES, PLAINTES ET QUESTIONS</b> .....	<b>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</b>
<b>DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR</b> .....	<b>14</b>

## 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, directement ou indirectement, 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 relatif à la capacité d'exercer sa 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 transmis par des tiers et 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 l'utilisation et à la 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.

Vos renseignements personnels sont recueillis par divers moyens, notamment :

- Formulaires Web;
- Formulaires en format PDF imprimable transmis par la poste ou par courrier électronique;
- Documents transmis à l'Ordre par la poste, par courrier électronique ou par téléversement;
- Téléphone.

#### 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, y inclut le maintien et la gestion du tableau de l'Ordre et autres registres;
- Convocation et tenue des assemblées générales de l'Ordre;
- 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;
- Traitement des plaintes visant le personnel de l'Ordre, les membres de son Conseil d'administration ou de ses comités.

### Communication de vos renseignements personnels

Dans la mesure où cela est nécessaire à l'exercice de leurs fonctions ou au mandat qui leur est confié, nous communiquons vos renseignements personnels 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.

### Accès aux renseignements personnels au sein de l'Ordre

Les catégories de personnes suivantes ont accès au sein de l'Ordre aux renseignements personnels nécessaires à l'exercice de leurs fonctions :

- La présidente ou le président de l'Ordre;
- Le personnel de l'Ordre et tout autre personne exerçant une fonction prévue au Code des professions;
- Les membres du Conseil d'administration;
- Les membres de certains comités formés au sein de l'Ordre et qui soutiennent les activités de l'Ordre.

### Communications nécessaires à des tiers

Les catégories de tiers auxquels il est nécessaire de communiquer certains des renseignements personnels visés par la présente politique sont les suivantes :

- Fournisseurs de solutions de gestion de ses bases de données (ensemble des renseignements personnels contenu dans les bases de données);
- Fournisseur de la solution pour la tenue d'élections au Conseil d'administration par un moyen technologique (nom des membres ayant le droit de vote, leur adresse courriel, leur date de naissance, leur numéro de client auprès de l'Ordre, la région électorale dans laquelle le membre a son domicile professionnel);
- Fournisseur de la solution pour la tenue des assemblées générales de l'Ordre par un moyen technologique (nom des membres, leur adresse courriel, leur numéro de permis ou numéro de client auprès de l'Ordre);
- Tout autre fournisseur offrant des services visant à soutenir les activités de l'Ordre.

### Communication sans consentement

Certaines exceptions prévues à la loi nous permettent de communiquer vos renseignements personnels sans que vous ayez donné votre consentement. Ces exceptions visent notamment 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, le cas échéant, dans les situations suivantes:

- Acquisition, développement ou refonte de nouveaux systèmes d'information ou de prestation électronique de services;
- Communication à des fins d'étude, 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 à l'extérieur du Québec lorsque les fournisseurs de services, avec lesquels l'Ordre fait affaires et auxquels il est nécessaire de transmettre ces informations, offrent leurs services ou entreposent les données à l'extérieur du Québec.

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 devrez consentir à cette utilisation. Vous pouvez également gérer vos préférences individuelles en matière de fichiers témoins en accédant à la fonction « Gestion des cookies » qui apparaît au bas de chaque page du site Web de l'Ordre.

### Témoins que nous utilisons sur nos sites Web

Nous utilisons les fichiers témoins (« cookies ») suivants :

1. **Nécessaires ou obligatoires** : Nous utilisons des fichiers témoins pour vous identifier lorsque vous visitez et naviguez sur notre site et nos plateformes Web. Les fichiers témoins recueillis à ces fins sont utilisés pour la gestion des connexions et des sessions.
2. **Fonctionnels** : Les fichiers témoins fonctionnels permettent d'exécuter certaines fonctionnalités telles que le partage du contenu du site Web sur des plateformes de médias sociaux, la collecte de commentaires et d'autres fonctionnalités tierces.
3. **Performance** : Nous utilisons les fichiers témoins de performance sont utilisés pour comprendre et analyser les indices de performance clés du site Web, ce qui permet de fournir une meilleure expérience utilisateur aux visiteurs.
4. **Analytique** : Les fichiers témoins analytiques sont utilisés pour comprendre comment les visiteurs interagissent avec le site Web. Ces témoins aident à fournir des informations sur le nombre de visiteurs, le taux de rebond, la source de trafic, etc.
5. **Publicité** : Les fichiers témoins de publicité sont utilisés pour fournir aux visiteurs des publicités personnalisées basées sur les pages visitées précédemment et analyser l'efficacité de la campagne publicitaire.

### 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). De plus, nous réalisons une EFVP en pareille circonstance.

### 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.

Les membres de l'Ordre, les candidats à l'exercice d'une profession, les personnes inscrites au registre étudiant et les bénéficiaires de droits acquis peuvent consulter et rectifier plusieurs renseignements personnels les concernant détenus par l'Ordre par l'interface Mon espace accessible à partir du site Internet de l'Ordre.

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.

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](#).

### 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 exclusivement 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.

## Plaintes

Nous examinons toutes les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels et prenons les mesures jugées appropriées pour les résoudre. À cet égard, 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.

Si vous avez une plainte liée à la façon dont nous traitons vos renseignements personnels, vous pouvez vous adresser au responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels.

Votre plainte doit être formulée par écrit et indiquer la nature des faits reprochés, le nom de la ou des personnes en cause, la date à laquelle l'incident s'est produit, ainsi que vos attentes quant à l'issue de la plainte. Le Responsable accusera réception de la plainte et traitera celle-ci avec diligence. Si un délai additionnel était requis, il vous en informerait. Le Responsable fera enquête sur les faits allégués. Il pourra confier le traitement de la plainte à une autre personne, notamment une ressource externe. Il vous communiquera avec diligence une réponse écrite, sans toutefois être tenu de divulguer les détails ou le résultat de l'enquête.

## **Demandes, commentaires 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: [aiprp@otstcfq.org](mailto:aiprp@otstcfq.org)

## **Modification de la politique**

À l'occasion, nous pouvons modifier cette politique de confidentialité notamment pour les raisons suivantes :

- Nous conformer à la loi et aux règlements,
- Tenir compte des nouvelles technologies,
- Répondre aux préoccupations des utilisateurs.

Si nous modifions cette politique, un avis de modification sera publié sur le site Internet de l'Ordre résumant les modifications qui y ont été apportées. La plus récente version de la politique précédant sa modification demeurera accessible sur le site Web de l'Ordre.

## **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.

\*\*\*