

Politique de conservation des données personnelles des clients

LA PRÉSENTE FAIT SUITE AUX EXIGENCES CONCERNANT LA LOI MODERNISANT DES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, SOIT LA LOI 25.

RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : MÉLODIE BROCHU, CONSEILLÈRE D'ORIENTATION.

Types de renseignements collectés et conservés dans le dossier des clients

Pour tous les dossiers des clients:

- Nom et prénom;
- Date de naissance;
- Adresse;
- Adresse courriel;
- Numéros de téléphone;
- La raison de la consultation;

Ces renseignements sont collectés à l'aide de la plateforme de prise de rendez-vous et de gestion de dossiers GoRendez-vous. Ils servent notamment à identifier clairement le client.

- Données factuelles sur l'état de santé physique et psychologique du client;
- Personne à contacter en cas d'urgence (ainsi que son numéro de téléphone);

Ces renseignements sont collectés à l'aide d'un questionnaire santé émis par la plateforme de prise de rendez-vous et de gestion de dossiers GoRendez-vous. Ces renseignements servent notamment à identifier les facteurs pouvant influencer les choix du client.

Les dossiers d'orientation professionnelle contiennent les rapports des rencontres, les exercices, les tests psychométriques (lorsqu'ils sont complétés en cours de processus), le questionnaire santé les factures d'honoraires. Ces documents contiennent les mêmes données que celles nommées plus haut, en plus d'éléments de l'histoire du client, de ses intérêts, traits de personnalité, valeurs, aspirations futures, etc. Ces renseignements sont nécessaires à la compréhension de l'évolution de la démarche d'orientation du client.

Les dossiers de médiation familiale contiennent tous les fichiers produits et la majorité des documents consultés en médiation, tels que les fiches d'information des clients, les contrats de médiation, les factures d'honoraires, le rapport du médiateur envoyé au *Service de médiation familiale central*, les rapports des rencontres, le résumé des ententes intervenues entre les clients en médiation, la copie de l'annexe 1 (calcul de la pension alimentaire pour enfant calculée en médiation), les divers relevés, etc.

Accès aux informations

Responsable de l'accès aux informations : Mélodie Brochu, conseillère d'orientation

Conservation

Tel que le stipule l'article C-26, r. 71.1 - Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec.

Le conseiller d'orientation doit conserver les dossiers dans un local ou un meuble auquel le public n'a pas librement accès et pouvant être fermé à clé ou autrement.

Les dossiers papier sont conservés dans un bureau et classeur barré au lieu principal de pratique soit le **1190 B, rue de Courchevel, 4^e étage, G6W 0M6**.

Les dossiers numériques sont conservés dans le *OneDrive* accessible via le compte *Microsoft 365 professionnel* de la conseillère d'orientation. *Politique de protection de renseignements personnels de Microsoft*. Les dossiers ouverts **depuis le 6 septembre 2024** sont conservés sur la plateforme de prise de rendez-vous et de gestion de dossiers *GoRendez-vous*. Le compte de la conseillère sur cette plateforme est protégé par une application d'authentification. *Sécurité et confidentialité des données de GoRendez-vous*

Les courriels échangés entre la conseillère et les clients sont également conservés dans le compte *Microsoft 365 professionnel* de la conseillère d'orientation. Ce compte est protégé par une application d'authentification.

Les rendez-vous des clients sont notés dans un calendrier associé au compte de la conseillère sur la plateforme de prise de rendez-vous et de gestion de dossiers *GoRendez-vous*.

Les rencontres qui ont lieu par vidéoconférence sont effectuées à l'aide du logiciel Zoom. *Politique en matière de confidentialité de Zoom*

Le site web de la conseillère d'orientation (www.melodiebrochu.com) a sa propre politique de conservation des données personnelles. Pour la consulter : *Politique de confidentialité | Mélodie Brochu, conseillère d'orientation (melodiebrochu.com)*

Droit d'accès du client à son dossier

Par ailleurs, le Code de déontologie de l'OCCOQ précise le droit d'accès du client à son dossier :

Art. 65 Le membre doit donner suite, avec diligence et au plus tard dans les 20 jours de sa réception, à toute demande présentée par son client dont l'objet est de prendre connaissance ou d'obtenir copie des documents qui le concernent dans tout dossier constitué à son sujet.

Le membre peut exiger du client des frais raisonnables n'excédant pas le coût de la reproduction ou de la transcription de ces documents et le coût de la transmission d'une copie de ceux-ci.

Le membre qui entend exiger de tels frais doit, avant de procéder à la reproduction, à la transcription ou à la transmission, informer le client du montant approximatif qu'il sera appelé à débours.

Art. 67 Le membre qui refuse au client l'accès à un renseignement contenu dans un dossier constitué à son sujet, dans le cas où sa divulgation entraînerait vraisemblablement un préjudice grave pour le client ou pour un tiers, ou qui refuse d'acquiescer à une demande de correction ou de suppression de renseignements dans tout document qui le concerne doit l'informer des motifs de son refus et les inscrire au dossier.

De façon générale, le conseiller d'orientation doit pouvoir assurer au client son droit d'accès à tout dossier ou document qui le concerne. Le refus d'accès constitue une exception et doit se baser sur le risque de préjudice grave, tant pour le client que pour un tiers. Par préjudice grave, il faut entendre un tort que le conseiller d'orientation pourrait causer en donnant accès au dossier à des clients, par exemple à ceux dont l'état mental est fragilisé. Le conseiller l'orientation doit également tenir compte des préjudices qui pourraient être causés à un tiers, en permettant à son client d'avoir accès à des informations qui concernent ce tiers.

Services professionnels qui impliquent la communication de renseignements personnels

Tel que le stipule l'article 21 de C-26, r. 67.2 - Code de déontologie des conseillers et conseillères d'orientation :

Afin de préserver le secret professionnel, le conseiller d'orientation :

...

2° Prend les moyens raisonnables à l'égard des personnes qui collaborent avec lui ou qui sont sous sa supervision pour que soit préservé le secret professionnel.

Transmission de renseignements à un tiers

La conseillère d'orientation reçoit à l'occasion des demandes de service qui sont initiées par un tiers. Le client référé est alors invité à signer un formulaire de consentement à l'échange d'information entre la conseillère d'orientation et le professionnel qui effectuée la demande de services.

Toutefois, tel que le stipule l'article 26 de C-26, r. 67.2 - Code de déontologie des conseillers et conseillères d'orientation :

Avant de transmettre un rapport à un tiers, le conseiller d'orientation obtient l'autorisation explicite du client après lui avoir exposé les renseignements qu'il contient.

Ainsi, si la conseillère d'orientation s'assure transmettre les documents du dossier d'un client à un tiers, seulement en ayant son accord préalable (via un formulaire de consentement à la transmission de document).

Destruction des renseignements personnels

Responsable de la destruction des renseignements personnels : Mélodie Brochu, conseillère d'orientation.

Tel que stipulé à l'article 10 de C-26, r. 71.1 - Règlement sur les dossiers, les cabinets de consultation et la cessation d'exercice des membres de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec :

Le conseiller d'orientation doit conserver chaque dossier pendant au moins 5 ans à compter de la date du dernier service professionnel rendu.

À l'expiration de ce délai, il peut procéder à la destruction du dossier en s'assurant de préserver la confidentialité des renseignements qui y sont contenus.

La destruction des dossiers papier sera effectuée par la conseillère à l'aide d'une déchiqueteuse.

Les dossiers numériques sont également détruits après la période prescrite de **5 ans**.

Portabilité des renseignements

Au besoin, le client pourra avoir accès à son dossier tel que stipulé à l'article 30 de C-26, r. 67.2 –Code de déontologie des conseillers et conseillères d'orientation :

Le conseiller d'orientation donne suite, avec diligence et au plus tard dans les 30 jours de sa réception, à toute demande écrite d'un client souhaitant prendre connaissance ou obtenir copie des documents le concernant dans tout dossier constitué à son sujet.

Le conseiller d'orientation peut exiger du client des frais n'excédant pas le coût de la reproduction ou de la transcription de ces documents et le coût de la transmission d'une copie de ceux-ci.

Le conseiller d'orientation qui entend exiger de tels frais doit, avant de procéder à la reproduction, à la transcription ou à la transmission, informer le client du montant approximatif qu'il aura à déboursier.

Si le client désire une copie numérique, elle lui sera acheminée par courriel dans un format PDF.

Traitement des plaintes.

Les plaintes doivent être transmises à Mélodie Brochu, conseillère d'orientation.

À cette adresse : info@melodiebrochu.com ou par téléphone : 418-580-3375.

Plan de gestion des incidents

Responsable de la gestion des incidents : Mélodie Brochu, conseillère d'orientation.

En cas de fuite de données sensibles concernant certains clients et pouvant leur causer des préjudices sérieux, le plan d'action suivant sera suivi :

- 1) Aviser la Commission d'accès à l'information (CAI);
- 2) Contacter le(s) client(s) par courriel dans les meilleurs délais;
- 3) Entrer les informations dans Annexe I – Registre des incidents de confidentialité.

Évaluation du risque de préjudice

L'évaluation du risque de préjudice sera faite sur la base de l'article 3.7. de la Loi sur la vie privée,

Lorsqu'elle évalue le risque qu'un préjudice soit causé à une personne dont un renseignement personnel est concerné par un incident de confidentialité, la personne qui exploite une entreprise doit considérer notamment la sensibilité du renseignement concerné, les conséquences appréhendées de son utilisation et la probabilité qu'il soit utilisé à des fins préjudiciables.

Mélodie Brochu, c.o.

Politique élaborée le 22 septembre 2022 par Mélodie Brochu, c.o.

Dernière mise à jour : 2024-09-11.