

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE CONSERVATION DES DONNÉES PERSONNELLES DES CLIENTS

Dernière mise à jour : octobre 2024

Bienvenue sur <https://www.melodiebrochu.com> , ci-après dénommé « *le Site* ».

Dans le cadre de ses activités, Mélodie Brochu collecte, utilise et traite des Renseignements personnels aux fins de l'exécution de ses services.

Votre vie privée est importante pour nous.

Cette politique explique comment nous collectons, utilisons, communiquons, partageons, conservons, protégeons et détruisons vos informations personnelles. Cette politique fait suite aux exigences concernant la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des Renseignements personnels, soit la Loi 25.

En communiquant vos Renseignements personnels (par l'intermédiaire de notre Site, par courriel, en personne ou par téléphone), vous acceptez que ceux-ci soient traités conformément à ce qui est indiqué dans la présente politique, et vous autorisez Mélodie Brochu et ses fournisseurs de services à traiter vos Renseignements personnels aux fins énoncées ci-dessous.

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

Types de renseignements collectés et conservés dans le dossier des clients

Lorsque vous visitez le Site et lorsque vous communiquez avec Mélodie Brochu autrement, différents types de Renseignements personnels vous concernant peuvent être collectés et traités dans le cadre de la réalisation de ses activités et de ses services soient les suivants :

Pour tous les dossiers des clients :

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

Comment sont collectés vos Renseignements personnels?

Nous collectons vos Renseignements personnels de plusieurs façons :

- En discutant en personne ou par téléphone ;
- Boutons de Liens vers les Réseaux sociaux : Notre Site web peut inclure des boutons de liens vers des plateformes de Réseaux sociaux, tels que Facebook et LinkedIn. Lorsque vous utilisez ces boutons pour accéder à nos pages ou profils sur ces Réseaux sociaux, des informations, telles que votre identifiant de profil, peuvent être collectées par ces plateformes conformément à leur politique de confidentialité. Nous ne contrôlons ni ne sommes responsables de la collecte ou de l'utilisation de vos données personnelles par ces plateformes.
- Par courriel ou par message sur les Réseaux sociaux ;
- Lors de vos inscriptions via le site *GOrendez-vous* ;
- En remplissant notre formulaire de consentement et/ou notre questionnaire de santé ;
- Lors de vos demandes de renseignements par l'intermédiaire de notre formulaire de contact figurant sur notre Site ;
- Par l'utilisation de fichiers témoins « *cookies* ». Ces derniers ne sont installés qu'après avoir recueilli votre consentement ;
- Par vos actions transactionnelles de nos services.

Un fichier témoin « *cookie* » est un petit fichier texte contenant un numéro d'identification unique qui identifie le navigateur chaque fois qu'il y a un visiteur sur les sites. Les fichiers témoins « *cookies* » recueillent diverses informations (p. ex. : quelles pages ont été visitées, par combien de personnes, etc.).

Mélodie Brochu utilise des « *cookies* » fonctionnels et statistiques pour faciliter la visite de son Site et optimiser l'expérience des clientes et clients lors de leur navigation sur ceux-ci en personnalisant l'information en fonction des intérêts de chacun.

L'utilisateur n'a pas à accepter les « *cookies* » pour naviguer sur le Site, mais s'il refuse, il se peut qu'il ne puisse pas utiliser certaines fonctionnalités, par exemple les fonctions de personnalisation.

Visitez notre page de [Politique de cookies \(CA\) | Mélodie Brochu, conseillère d'orientation](#)

Il est à noter qu'une fois le service débuté, les Renseignements personnels sont également contenus et conservés dans :

- Les dossiers d'orientation professionnelle qui contiennent les rapports des rencontres, les exercices, les tests psychométriques (lorsqu'ils sont complétés en cours de processus), le questionnaire santé et les factures d'honoraires. Ces dossiers et 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 qui 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.

Comment sont utilisés vos Renseignements personnels ?

Vos Renseignements personnels seront utilisés conformément à la législation applicable à la protection des renseignements personnels et conformément au consentement donné.

Nous utiliserons vos Renseignements personnels pour les finalités suivantes :

- Afin de fournir nos services ainsi que pour la conduite de nos affaires en général ;
- Pour répondre à des demandes de renseignements ;
- Pour envoyer notre infolettre lorsque vous avez choisi de recevoir de telles communications (vous pouvez vous désabonner à tout moment) ;
- Afin de satisfaire et de nous conformer aux obligations légales et réglementaires (notamment comptables et fiscales).

Accès aux informations

Mélodie Brochu en tant que responsable de la protection des Renseignements personnels, veille à assurer le respect et la mise en œuvre des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et traite les plaintes ainsi que les demandes d'accès aux Renseignements personnels.

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, Lévis (Québec) 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)*

Il est important de comprendre que cette politique ne s'applique pas à d'autres sites Internet tiers auxquels il serait possible d'accéder à partir de liens présents sur notre Site. Nous ne sommes nullement responsables à l'égard de ces sites tiers, de leur contenu ou de leur accès.

Par conséquent, tout Renseignement personnel que vous transmettez par l'intermédiaire de ces sites est assujéti à la politique de protection de la vie privée de ces derniers. Il est de votre responsabilité d'en prendre connaissance afin d'assurer la protection de vos Renseignements personnels.

Droit d'accès, de rectification, de portabilité et de suppression

Pour avoir accès à vos Renseignements personnels, pour demander une rectification de vos Renseignements personnels ou pour retirer votre consentement à la communication ou à l'utilisation de vos Renseignements personnels, vous devez adresser une demande écrite à la responsable de la protection des Renseignements personnels, soit Mélodie Brochu.

La demande de rectification devra être particulièrement précise et vous identifier correctement pour permettre à Mélodie Brochu de corriger ou de compléter adéquatement les Renseignements personnels jugés inexacts ou incomplets.

Vous pouvez aussi demander l'accès à vos Renseignements personnels informatisés que vous avez fournis, dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

La demande de retrait du consentement peut entraîner la fin du bénéfice des services offerts par Mélodie Brochu pour la personne concernée. Le retrait du consentement n'affecte pas la légalité de toute utilisation antérieure de vos informations basée sur votre consentement.

Traitement des demandes

Mélodie Brochu répondra aux demandes d'accès, de rectification ou de retrait du consentement dans un délai maximal de 20 jours, et ce, conformément au Code de déontologie de l'OCCOQ même si le délai prescrit par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* dans le secteur privé est de 30 jours.

Toute l'aide nécessaire sera raisonnablement fournie aux personnes concernées qui veulent avoir accès à leurs Renseignements personnels ou les rectifier, y compris pour ce qui est de clarifier ce qu'elles recherchent exactement.

Selon la quantité de renseignements demandés dans le cadre d'une demande d'accès, des frais nominaux pourraient être raisonnablement exigés pour couvrir les coûts engendrés par le fait de répondre à la demande.

Une notification écrite est fournie si la responsable de la protection des Renseignements personnels doit refuser à la personne l'accès à ses renseignements personnels pour des raisons juridiques, réglementaires ou d'autre nature.

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 déboursier.

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.

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 débours.

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

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant notre politique, vous pouvez nous contacter au info@melodiebrochu.com

Mises à Jour de la Politique

Nous pouvons mettre à jour cette politique de temps à autre pour refléter les changements dans nos pratiques de collecte et d'utilisation de données.

La date de la dernière mise à jour sera indiquée en haut de cette page. Nous vous encourageons à consulter régulièrement cette politique pour rester informé des modifications.

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 effectue 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).

Tout en respectant son Code de déontologie, Mélodie Brochu, s'engage, à moins d'avoir obtenu votre consentement ou lorsque la loi l'exige ou le permet, pour une durée illimitée et même après la fin des services rendus :

- a) à ne pas divulguer de Renseignements personnels à des tiers, sauf à des tiers fournisseurs de services et/ou à des partenaires qui l'aident à établir, à gérer et à maintenir ses relations avec vous pour la fourniture des produits et des services. Ces tiers pourraient avoir accès à des Renseignements personnels ou les traiter dans le cadre des services qu'ils fournissent. Les renseignements transmis à ces fournisseurs de services sont limités aux seuls renseignements qui sont raisonnablement nécessaires pour leur permettre de s'acquitter de leurs fonctions ;
- b) à limiter la divulgation de Renseignements personnels uniquement à ses employés, à ses collaborateurs, à ses administrateurs ou à ses actionnaires qui doivent directement les connaître aux fins de l'exécution des services ;
- c) à prendre les mesures nécessaires pour recouvrer la possession des Renseignements personnels et pour empêcher toute autre action non autorisée ou tout autre manquement au présent 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**.

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.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont Mélodie Brochu a traité votre demande d'accès, de rectification ou de suppression de vos Renseignements personnels, notamment en cas d'absence de réponse ou de réponse insatisfaisante, vous pourrez saisir la *Commission d'accès à l'information* d'une demande d'examen de mécontente.

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.

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

Dernière mise à jour : octobre 2024.