

# LIGNE DIRECTRICE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET DEMANDES EN MATIÈRE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS POUR LES MEMBRES ET LES CANDIDATS À LA PROFESSION DE L'OIIAQ

**Date d'approbation par  
le Comité AIPRP**  
11 décembre 2024

**Entrée en vigueur**  
11 décembre 2024



Ordre des infirmières  
et infirmiers auxiliaires  
du Québec



## Table des matières

1. Objectifs.....	3
2. Champ d'application .....	3
3. Définitions.....	3
4. Procédure de traitement des Demandes .....	5
4.1 Traitement confidentiel de la Demande .....	5
4.2 Réception de la Demande .....	5
4.3 Triage.....	5
4.4 Recevabilité d'une Demande.....	5
4.5 Délai de traitement d'une Demande.....	7
4.6 Traitement des Demandes .....	7
5. Réponse à une Demande.....	13
6. Registre des Demandes .....	13
7. Mise à jour, approbation et entrée en vigueur.....	14
8. Encadrement légal, réglementaire et administratif.....	14
Annexe 1 : Accusé-réception .....	15
Annexe 2 : Formulaire de demande concernant le traitement des renseignements personnels par l'OIIAQ ...	16
Annexe 3 : Registre des demandes relatives à la protection des renseignements personnels.....	17



## 1. Objectifs

La présente Ligne directrice de traitement des plaintes et des demandes en matière de renseignements personnels (ci-après la « **Ligne directrice** ») précise comment l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec (ci-après « **Ordre** » ou « **OIIAQ** ») doit traiter les plaintes et l'exercice des droits des individus concernant les renseignements personnels que détient l'OIIAQ à leur sujet. Cette Ligne directrice définit en outre les rôles et les responsabilités des membres du personnel de l'OIIAQ à ce sujet.

## 2. Champ d'application

La Ligne directrice est adoptée conformément au *Code des professions* (ci-après « **Code** »), à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « **Loi sur l'accès** ») et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (ci-après la « **Loi sur le privé** »).

Le *Code* et la *Loi sur l'accès* s'appliquent aux renseignements personnels détenus par l'OIIAQ concernant ses membres et les candidats à la profession dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession. Ces renseignements personnels sont notamment liés à : la formation professionnelle ; l'admission ; la délivrance de permis, de certificats de spécialiste ou d'autorisation spéciale ; la discipline ; la conciliation et l'arbitrage de comptes ; la surveillance de l'exercice de la profession et de l'utilisation d'un titre ; l'inspection professionnelle ainsi qu'aux documents concernant l'adoption des normes relatives à ces objets. La présente Ligne directrice ne s'applique pas aux demandes d'accès aux documents.

La *Loi sur le privé* s'applique aux renseignements personnels concernant les membres de l'Ordre et les candidats à la profession, autre que ceux détenus dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession. Ces renseignements personnels sont notamment liés à l'implication des membres de l'Ordre au sein de différents comités de l'OIIAQ et aux mises en candidature pour les postes d'administrateurs dans le cadre des élections au conseil d'administration de l'OIIAQ.

Dans cette Ligne directrice, le *Code*, la *Loi sur l'accès* et la *Loi sur le privé* sont collectivement désignés en utilisant l'expression les « **Lois** ».

Le personnel de l'OIIAQ est tenu de se conformer à la présente Ligne directrice.

## 3. Définitions

Aux fins de la présente Ligne directrice, on entend par :

**Renseignement personnel** : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou non, de l'identifier. De façon générale, le *Code* prévoit le caractère public de certains renseignements personnels, comme :

- Le nom, le titre et la fonction des dirigeants et des administrateurs ;



- Les renseignements contenus dans certaines résolutions ;
- Les renseignements sur les membres de l'Ordre qui sont publiés au Tableau des membres et certains renseignements sur les candidats à la profession.

**Renseignement personnel sensible** : renseignement personnel qui, par sa nature, notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

**Exercice d'un droit** : exercice d'un droit prévu aux Lois par une personne concernée, notamment :

- Demande d'accès à un renseignement personnel ;
- Demande de rectification d'un renseignement personnel ;
- Demande de retrait du consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis ;
- Demande de communication d'un renseignement personnel dans un format structuré et couramment utilisé (ci-après « **demande de portabilité** ») ;
- Demande de cessation de diffusion, de désindexation et de réindexation qui ne concerne pas les renseignements personnels liés au contrôle de l'exercice de la profession des membres de l'Ordre et des candidats à la profession.

**Personne requérante** : personne physique concernée par l'exercice d'un droit relativement au traitement de ses renseignements personnels par l'Ordre.

**Responsable de l'Accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels (ci-après le « Responsable de l'accès »)** : le président de l'Ordre ou une personne déléguée par lui exerce les fonctions que la *Loi sur l'accès* confère à la personne responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels. Il est aussi responsable des demandes d'accès et de rectification faites en vertu du *Code* et de la *Loi sur le privé*. Cependant, le syndic exerce les fonctions mentionnées au présent paragraphe à l'égard des documents et renseignements qu'il obtient ou détient de même que de ceux qu'il communique au sein de l'ordre.

**Demande** : Demande signifiée par écrit à l'Ordre par une Personne requérante dans le cadre de l'Exercice d'un droit, d'une plainte ou d'une insatisfaction relative à une pratique, à une action ou une inaction de l'Ordre quant au traitement ou à la protection des renseignements personnels de la Personne requérante.

**Demande frivole** : Demande sans fondement ni bien-fondé juridique ; qui a des chances de succès quasi nulles ; non sérieuse ; sans objet raisonnable.

**Demande de mauvaise foi** : Demande strictement motivée par une intention de nuire ; en représailles ou qui induit manifestement en erreur quant aux faits à l'origine de la Demande.

**Demande abusive** : une Demande est abusive par son nombre, son caractère répétitif ou systématique.



## 4. Procédure de traitement des Demandes

### 4.1 Traitement confidentiel de la Demande

Les Demandes sont traitées de façon confidentielle. Seule l'information nécessaire au traitement de la Demande peut être partagée avec les membres du personnel de l'OIIAQ qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

### 4.2 Réception de la Demande

Toute Demande doit être faite par écrit et adressée au Responsable de l'accès et transmise soit par courriel à l'adresse suivante : [aiprp@oiiq.org](mailto:aiprp@oiiq.org) ou par la poste à l'adresse suivante : 3400, boulevard De Maisonneuve Ouest, Bureau 1115, Montréal, H3Z 3B8. Le personnel de l'OIIAQ informe la Personne requérante de cette exigence si la Demande n'est pas conforme.

Tout membre du personnel de l'OIIAQ saisi d'une Demande doit la transmettre, dès sa réception, au Responsable de l'accès. Ce dernier, ou une personne désignée par lui doit accuser réception de la Demande dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception. (Voir **Annexe 1**).

### 4.3 Triage

**Si la Personne requérante est un membre, un ex-membre ou un candidat à la profession et que sa Demande vise l'accès, la mise à jour ou la rectification d'un renseignement personnel**, la Personne requérante est invitée à visiter d'abord sa Zone membre/Zone candidat afin de mettre à jour ses renseignements.

**Les Demandes d'accès ou de rectification qui visent des documents ou renseignements détenus par le Bureau du syndic** doivent être transférées au syndic de l'OIIAQ à l'adresse : [syndic@oiiq.org](mailto:syndic@oiiq.org).

**Les Demandes d'accès aux documents** doivent être traitées conformément à la Ligne directrice d'accès aux documents de l'OIIAQ.

Les Demandes qui ne concernent ni un candidat à la profession ni un membre ou ex-membre de l'Ordre doivent être transférées à l'adresse suivante : [aiprp@oiiq.org](mailto:aiprp@oiiq.org).

### 4.4 Recevabilité d'une Demande

#### 4.4.1 Une Demande est recevable si :

- Elle est formulée par une personne physique dont l'identité a pu être vérifiée de l'une des manières suivantes :
  - En appliquant le protocole de l'OIIAQ de prévention des cas d'usurpation d'identité ;
  - Par tout autre moyen raisonnable déterminé par le Responsable de l'accès.
- Elle est formulée par une personne à titre de personne concernée, de représentant, d'héritier, de successible de cette dernière, de liquidateur de la succession, de bénéficiaire d'assurance-vie ou



d'indemnité de décès, de titulaire de l'autorité parentale même si l'enfant mineur est décédé ou à titre de conjoint ou de proche parent d'une personne décédée ;

- Toute Demande formulée par une personne autre que la personne concernée par le renseignement personnel doit être dirigée vers le Responsable de l'accès aux fins de la vérification de l'identité de la personne requérante et de sa qualité d'agir.
- Elle concerne une Demande ;
- Elle contient les éléments suivants :
  - Nom, prénom et coordonnées de la Personne requérante ;
  - Une description suffisamment précise de la Demande ;
  - Le cas échéant, la ou les mesures correctrices souhaitées.

Lorsque la Demande n'est pas suffisamment précise ou lorsque la personne requérante le requiert, le Responsable de l'accès doit prêter assistance pour identifier le document susceptible de contenir les renseignements recherchés.

L'OIIAQ peut à sa discrétion raisonnable, si la Demande est illisible ou incompréhensible et après avoir rempli son devoir d'assistance et demandé des précisions, exiger que la Personne requérante remplisse le formulaire de Demande facultatif prévu à l'**Annexe 2**.

Lorsque la Demande est recevable, le Responsable de l'accès ou une personne désignée par lui procède au traitement de celle-ci en conformité avec les sections 4.5 et suivant de la présente Ligne directrice.

#### **4.4.2 Une Demande est irrecevable notamment lorsqu'elle :**

- Est anonyme ou formulée par une personne non autorisée ;
- Si, après avoir rempli son devoir d'assistance et demandé des précisions, l'OIIAQ considère que la Demande ne contient pas les informations et précisions nécessaires à son traitement.

Le Responsable de l'accès ou une personne désignée par lui, informe, en conformité avec la section 5 de la présente Ligne directrice, la Personne requérante lorsque sa Demande est irrecevable.

Le Responsable de l'accès remplit le registre de Demandes en conformité avec la section 6 de la présente Ligne directrice.

#### **4.4.3 L'OIIAQ peut demander à la Commission d'accès à l'information l'autorisation de ne pas tenir compte des Demandes suivantes :**

- Une Demande abusive, frivole ou manifestement faite de mauvaise foi ;
- Une Demande non conforme à l'objet des dispositions des Lois. Par exemple, une Demande qui ne serait pas conforme à la finalité pour laquelle les renseignements personnels ont été recueillis;
- Une Demande dont le traitement serait susceptible de nuire sérieusement aux activités de l'OIIAQ.



La Demande doit être formulée à la Commission de l'accès à l'information dans le même délai que celui prévu à la section 4.5 de la présente Ligne directrice.

#### **4.5 Délai de traitement d'une Demande**

Le traitement d'une Demande concernant les renseignements personnels détenus par l'OIIAQ dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession doit être effectué par écrit dans les vingt (20) jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son traitement, y compris les précisions requises par le Responsable de l'accès, si la Demande concerne l'exercice d'un droit d'accès, de rectification des renseignements personnels ou de droit à la portabilité des renseignements personnels de la Personne requérante.

Si le traitement de la Demande ne paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités l'OIIAQ, le Responsable de l'accès peut, avant l'expiration des vingt (20) jours, prolonger le délai d'une période n'excédant pas dix (10) jours. Il doit alors en donner avis à la personne requérante, par écrit.

L'absence de réponse dans un délai de vingt (20) jours équivaut à un refus. Une Personne requérante peut contester un refus ou une réponse jugée insatisfaisante en exerçant son droit de recours devant la Commission d'accès à l'information.

Toute autre Demande, incluant une Demande concernant les renseignements personnels d'un membre de l'Ordre ou candidat à la profession qui ne concernent pas l'exercice de la profession, est traitée dans un délai de trente (30) jours. L'absence de réponse dans un délai de trente (30) jours équivaut à un refus.

#### **4.6 Traitement des Demandes**

Lorsque le traitement de la Demande est complété, le Responsable de l'accès ou une personne désignée par lui transmet par écrit l'information demandée par la Personne requérante ou, en cas de plainte, ses conclusions et, le cas échéant, les mesures correctives.

Chaque décision communiquée à la Personne requérante doit faire mention de la possibilité de contester cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information.

##### **4.6.1 Traitement des Demandes concernant les renseignements personnels détenus par l'OIIAQ dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession**

###### **4.6.1.1 Particularités et restrictions liées aux Demandes d'accès aux renseignements personnels incluant le droit à la portabilité**

Le Responsable de l'accès doit évaluer les Demandes d'accès à la lumière des éléments suivants :

- L'OIIAQ peut refuser de confirmer à une Personne requérante l'existence, dans un fichier confidentiel, d'un renseignement personnel la concernant ou de lui en donner communication ;
- L'OIIAQ peut refuser de donner communication à une personne d'un renseignement personnel le concernant, lorsque ce renseignement est contenu dans un avis ou une recommandation faite par un de ses dirigeants ou un membre de son personnel, dans l'exercice de leurs fonctions, ou



fait à la Demande de l'Ordre par un consultant ou par un conseiller sur une matière de sa compétence et que l'Ordre n'a pas rendu sa décision finale sur la matière faisant l'objet de cet avis ou de cette recommandation.

- L'OIIAQ peut refuser de confirmer l'existence ou de donner communication à une personne d'un renseignement personnel la concernant, dans la mesure où la communication de cette information révélerait :
  - **Des renseignements personnels liés aux processus décisionnels :** les avis, recommandations ou processus décisionnels en cours ne sont pas accessibles tant qu'une décision n'a pas été prise ou, en l'absence de décision, qu'une période de cinq ans se soit écoulée depuis la date de l'avis, de la recommandation ou de l'analyse ;
  - **Des renseignements personnels liés aux enquêtes :**
    - Un renseignement personnel dont la divulgation est susceptible d'entraver le déroulement d'une vérification ou d'une inspection menée par une personne ou un comité mentionné au paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 192 du *Code* ou de révéler une méthode d'enquête, de vérification ou d'inspection ;
    - Un renseignement personnel dont la divulgation est susceptible de révéler le contenu d'une enquête ou d'avoir un effet sur une enquête à venir, en cours ou sujette à réouverture ;
    - Les renseignements permettant d'identifier une organisation visée au chapitre VI.3 du *Code* et obtenus par une personne ou un comité visé au paragraphe 1° du premier alinéa de l'article 192 du *Code* dans le cadre d'une enquête, d'une vérification ou d'une inspection, sont confidentiels sauf si leur divulgation est autrement autorisée.
  - **Des renseignements personnels ayant un effet sur une procédure judiciaire :** un avis, une recommandation ou une analyse, incluant les renseignements permettant d'identifier son auteur, dont la divulgation est susceptible d'avoir un effet sur une procédure judiciaire.
- L'OIIAQ doit refuser de donner communication d'un renseignement dont la divulgation est susceptible :
  - De révéler le délibéré d'une personne, d'un comité ou d'une instance de l'Ordre chargés de trancher des litiges ou des différends en vertu de la loi ;
  - De révéler une source confidentielle d'information ;
  - De mettre en péril la sécurité d'une personne ;
  - De causer un préjudice à la personne qui est l'auteur du renseignement ou qui en est l'objet ;
  - De porter atteinte au droit d'une personne à une audition impartiale de sa cause.
- Sauf dans le cas prévu par le paragraphe 4° de l'article 59 de la *Loi sur l'accès*, lorsque la divulgation d'un renseignement personnel révélerait vraisemblablement un renseignement



personnel concernant une autre personne physique ou l'existence d'un tel renseignement et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à cette autre personne, à moins que cette dernière n'y consente par écrit.

- L'OIIAQ peut communiquer au conjoint ou à un proche parent d'une personne décédée un renseignement personnel qu'elle détient concernant cette personne, si la connaissance de ce renseignement est susceptible d'aider le requérant dans son processus de deuil et que la personne décédée n'a pas consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès.
- L'OIIAQ doit refuser de donner communication d'un renseignement personnel au liquidateur de la succession, au bénéficiaire d'une assurance-vie ou d'une indemnité de décès, à l'héritier ou au successible de la Personne requérante par ce renseignement, à moins que cette communication ne mette en cause les intérêts et les droits de la personne qui le demande à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successible.
- L'accès d'une personne à un renseignement personnel la concernant est gratuit. Toutefois, des frais n'excédant pas le coût de la transcription, de la reproduction et de la transmission du renseignement peuvent être exigés à la Personne requérante. Le Responsable de l'accès doit informer la Personne requérante du montant approximatif exigible, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements.
  - Le montant et les modalités de paiement de ces frais sont prescrits par règlement du gouvernement (chapitre A-2.1, r. 3) ;

#### **4.6.1.2 Restrictions et particularités des demandes de rectification**

##### 4.6.1.2.1 Restrictions

- L'OIIAQ doit refuser d'accéder à une Demande de rectification d'un renseignement personnel faite par le liquidateur de la succession, par le bénéficiaire d'une assurance-vie ou d'une indemnité de décès ou par l'héritier ou le successible de la personne concernée par ce renseignement, à moins que cette rectification ne mette en cause ses intérêts ou ses droits à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successible.

##### 4.6.1.2.2 Particularités

- L'Ordre doit, lorsqu'il accède à une Demande de rectification d'un fichier, délivrer sans frais à la personne qui l'a faite, une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté, ou, selon le cas, une attestation du retrait d'un renseignement personnel.

#### **4.6.2 Traitement des Demandes qui ne concernent pas les renseignements personnels détenus par l'OIIAQ dans le cadre du contrôle de l'exercice de la profession**

##### **4.6.2.1 Particularités et restrictions aux Demandes d'accès**

Le Responsable de l'accès doit évaluer les Demandes d'accès à la lumière des éléments suivants :



- L'OIIAQ peut refuser la Demande d'accès lorsque la divulgation du renseignement risquerait vraisemblablement :
  - De nuire à une enquête menée par son service de sécurité interne ayant pour objet de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions à la loi ou, pour son compte, par un service externe ayant le même objet ou un titulaire de permis d'agence de gardiennage ou d'agence d'investigation délivré conformément à la *Loi sur la sécurité privée* (chapitre S-3.5) ;
  - D'avoir un effet sur une procédure judiciaire dans laquelle l'une ou l'autre de ces personnes a un intérêt.
- L'OIIAQ doit refuser d'accorder la Demande d'accès lorsque sa divulgation révélerait vraisemblablement un renseignement personnel sur un tiers ou l'existence d'un tel renseignement et que cette divulgation serait susceptible de nuire sérieusement à ce tiers, à moins que ce dernier ne consente à sa communication ou qu'il ne s'agisse d'un cas d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée.
- L'OIIAQ peut acquiescer à la Demande d'accès d'un conjoint d'un proche parent d'une personne décédée si la connaissance de ce renseignement est susceptible d'aider la Personne requérante dans son processus de deuil et que la personne décédée n'a pas consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès.
- Sous réserve du précédent paragraphe, l'OIIAQ doit refuser la Demande d'accès au liquidateur de la succession, au bénéficiaire d'une assurance-vie ou d'une indemnité de décès, à l'héritier ou au successible de la personne concernée par ce renseignement, à moins que cette communication ne mette en cause les intérêts et les droits de la personne qui le Demande à titre de liquidateur, de bénéficiaire, d'héritier ou de successible.
- L'accès aux renseignements personnels est gratuit. Toutefois, des frais raisonnables peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements. Le Responsable de l'accès doit informer la Personne requérante du montant approximatif exigible, avant de procéder à la transcription, la reproduction ou la transmission de ces renseignements.

#### **4.6.3 Restrictions aux Demandes de cessation de diffusion, de désindexation et de réindexation**

Le Responsable de l'accès doit évaluer les Demandes de contrôle de diffusion des renseignements personnels à la lumière des éléments suivants :

- La diffusion des renseignements personnels de la Personne requérante contrevient à la Loi ou à une ordonnance judiciaire ; ou
- La diffusion des renseignements personnels de la Personne requérante lui cause un préjudice grave lié au droit du respect de sa réputation ou de sa vie privée. Dans ce cas, la Personne requérante pourra aussi demander la réindexation. Pour acquiescer à la Demande, les conditions suivantes doivent être réunies :



1. La diffusion de ce renseignement lui cause un préjudice grave relatif au droit au respect de sa réputation ou de sa vie privée ;
  2. Ce préjudice est manifestement supérieur à l'intérêt du public de connaître ce renseignement ou à l'intérêt de toute personne de s'exprimer librement ;
  3. La cessation de la diffusion, la réindexation ou la désindexation demandée n'excède pas ce qui est nécessaire pour éviter la perpétuation du préjudice.
- Dans l'évaluation des critères, il est tenu compte, notamment :
    - Du fait que la personne concernée est une personnalité publique ;
    - Du fait que le renseignement concerne la personne alors qu'elle est mineure ;
    - Du fait que le renseignement est à jour et exact ;
    - De la sensibilité du renseignement ;
    - Du contexte dans lequel s'effectue la diffusion du renseignement ;
    - Du délai écoulé entre la diffusion du renseignement et la Demande faite et si le renseignement concerne une procédure criminelle ou pénale, de l'obtention d'un pardon ou de l'application d'une restriction à l'accessibilité des registres des tribunaux judiciaires.
  - Lorsqu'il acquiesce à la Demande, le Responsable de l'accès atteste, dans sa réponse écrite, de la cessation de diffusion du renseignement personnel ou de la désindexation ou de la réindexation de l'hyperlien.

#### **4.6.4 Restrictions et particularités des Demandes de portabilité concernant tout type de Demande**

##### **4.6.4.1 Restrictions**

En plus des restrictions concernant le droit d'accès, les restrictions suivantes s'appliquent au droit à la portabilité :

###### **4.6.4.1.1 Renseignements personnels informatisés**

Le droit à la portabilité ne s'applique qu'aux renseignements personnels qui ont été recueillis auprès de la personne concernée sous forme informatisée. Par exemple :

- Le nom, prénom, adresse courriel et numéro de téléphone ajouté ou rectifié par le membre dans sa zone membre ;
- Documents contenant des renseignements personnels déposés dans la zone membre ;
- Tout formulaire rempli en ligne et téléversé dans la zone membre.

Cela peut également inclure des données générées par l'activité en ligne de la personne concernée.

Ce droit ne s'applique pas aux renseignements personnels suivants :

- Renseignements personnels recueillis et conservés uniquement en format papier ;
- Renseignements personnels recueillis auprès de tiers;



Renseignements créés ou inférés.

#### 4.6.4.1.2 Difficultés pratiques sérieuses

L'OIIAQ a le droit de refuser de donner suite aux demandes de portabilité lorsque cela soulève des difficultés pratiques sérieuses. L'interprétation jurisprudentielle de la CAI concernant cette expression réfère à une analyse au cas par cas. À titre d'exemple, la CAI a déjà conclu que les coûts importants engendrés pour donner suite à une Demande ou la complexité que nécessite le transfert dû au choix du demandeur quant à la forme peuvent être considérés comme des « difficultés pratiques sérieuses ».

#### 4.6.4.1.3 Transmission du fichier de renseignements personnels

##### *Format écrit et intelligible*

Les renseignements communiqués devront être présentés dans un format lisible par une personne, sans nécessiter des connaissances techniques avancées. Un format lisible exclut les informations chiffrées, codées ou présentées sous forme nécessitant un traitement informatique pour être comprise.

##### *Format technologique structuré et couramment utilisé*

Les renseignements doivent être communiqués dans un format technologique structuré et couramment utilisé. Il n'y a pas de définition ou d'exemple accepté dans les Lois quant à ce qui est un « format technologique structuré et couramment utilisé ».

L'essence du droit à la portabilité est de permettre à la personne concernée d'obtenir ses renseignements personnels et de pouvoir les réutiliser auprès d'une autre entreprise, organisme ou ordre. Par exemple :

- Si un membre souhaite exercer dans une autre juridiction ;
- Si un membre souhaite changer d'Ordre ;
- Si un ex-membre souhaite récupérer son dossier d'équivalence, etc.

Dans le secteur public, le gouvernement du Québec recommande des formats comme CSV, XML, JSON, ODT et ODS et déconseille d'utiliser des formats comme les images ou les PDF.

##### *Transmission sécuritaire*

La transmission du fichier contenant les renseignements personnels de la personne concernée devra s'effectuer d'une manière sécuritaire, en tenant compte notamment de la sensibilité des renseignements transmis. Par exemple, l'OIIAQ pourra effectuer un transfert sécurisé plutôt que par courriel ou protéger les renseignements transmis par un mot de passe.

##### *Transmission sécuritaire à une personne ou organisme autorisé*



Lorsque la Personne requérante demande à ce que ses renseignements personnels soient communiqués directement à un tiers, l'OIIAQ s'assure d'obtenir et de documenter le consentement de la Personne requérante à la communication de ses renseignements personnels. Le transfert pourra se faire par une plate-forme sécurisée ou en protégeant les renseignements transmis par un mot de passe, après s'être assuré que la personne ou l'organisme autorisé a les infrastructures technologiques nécessaires pour recevoir la communication des renseignements.

## 5. Réponse à une Demande

Le Responsable de l'accès rend sa décision par écrit et transmet une copie à la Personne requérante.

Une Demande formulée en vertu de la présente Ligne directrice ne permet pas l'obtention d'un dédommagement pour la Personne requérante.

Lorsqu'il refuse une Demande, le Responsable de l'accès doit :

- Motiver le refus en indiquant la disposition législative appropriée ;
- Si le refus concerne une demande de portabilité et que cela soulève des difficultés pratiques sérieuses, expliquer ces difficultés. Par exemple, les coûts importants engendrés pour donner suite à une demande ou la complexité que nécessite le transfert dû au choix de la personne concernée quant à la forme ;
- Indiquer les recours en révision prévus par la section III du chapitre IV de la *Loi sur l'accès* qui s'offrent à la Personne requérante et les délais dans lesquels ils peuvent être exercés ;
- Sur demande de la Personne requérante, l'aider à comprendre le refus. Le Responsable de l'accès pourrait, par exemple, se rendre disponible pour une discussion de vive voix ;
- Conserver la Demande le temps requis pour permettre à la personne concernée d'épuiser les recours prévus par la Loi et en conformité avec le calendrier de conservation de l'OIIAQ.

## 6. Registre des Demandes

Le Responsable de l'accès ou une personne désignée par lui doit consigner toute Demande dans le registre prévu à l'**Annexe 3**. Le registre doit contenir les renseignements suivants :

- Numéro(s) de dossier(s) ;
- Nom, prénom et coordonnées de la Personne requérante ;
- Date de réception de la Demande par le Responsable de l'accès ;
- Conclusion quant à sa recevabilité ou non ;
- Description de la Demande et renseignements personnels visés ;



- Démarches entreprises ;
- Date de réponse à la Personne requérante ;
- Conclusion au sujet du caractère fondé ou non de la Demande.
- Description et justification des difficultés pratiques et sérieuses, le cas échéant ;
- Recommandations ou autres mesures correctrices réalisées, le cas échéant ;
- Commentaires.

## 7. Mise à jour, approbation et entrée en vigueur

La présente Ligne directrice est mise à jour au moins tous les 3 ans. Elle peut être révisée avant cette échéance notamment lorsque des changements aux Lois doivent être pris en compte ou que des précisions supplémentaires sont jugées nécessaires. Toute modification à son contenu doit recevoir les approbations nécessaires.

## 8. Encadrement légal, réglementaire et administratif

La présente Ligne directrice tient compte des obligations qui découlent des textes suivants :

- Le *Code des professions* (c. C -26) ;
- La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (c. A -2,1) ;
- La *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (c. P -39.1) ;
- La [Ligne directrice concernant la gouvernance des renseignements personnels et l'accès aux documents](#);
- La [Politique de confidentialité concernant les renseignements recueillis à l'aide d'un moyen technologique](#);
- La Procédure de gestion des incidents de confidentialité de l'OIIAQ.



## Annexe 1 : Accusé-réception

Ville, le \_\_\_\_\_

### Objet : Demande relative à la protection des renseignements personnels

Par la présente, je, soussigné(e) \_\_\_\_\_, accuse réception de votre demande relative à la protection des renseignements personnels.

*[Si la demande vise l'exercice d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité en vertu de la Loi sur l'accès]* Vous recevrez, par écrit, une réponse à votre demande dans les vingt (20) jours, après la date de réception de votre demande. Exceptionnellement et en fonction de la complexité de votre demande, nous nous réservons le droit d'étendre le délai de réponse d'une période n'excédant pas 10 jours, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Si tel est le cas, nous vous en donnerons avis par écrit.

*[Si la demande vise l'exercice d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité, de cessation de diffusion, de désindexation ou de réindexation en vertu de la Loi sur le privé ou si la demande a pour objet une plainte ou le retrait de consentement ou toute autre demande]* Vous recevrez, par écrit, une réponse à votre demande dans les trente (30) jours, après la date de réception de votre demande.

Si nous avons besoin de précisions afin de traiter votre demande, nous communiquerons avec vous. Dans une telle circonstance, prenez note que le délai de réponse pourrait être reporté à la date de réception des précisions demandées.

\_\_\_\_\_  
Signature du Responsable de l'accès

\_\_\_\_\_  
Date



## Annexe 2 : Formulaire de demande concernant le traitement des renseignements personnels par l'OIIAQ

**Instructions :** Veuillez remplir le présent formulaire dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception. Pour nous conformer aux exigences de la loi, nous devons procéder à la vérification de votre identité par les moyens prévus à notre Ligne directrice concernant le traitement des plaintes et demandes en matière de renseignements personnels pour les membres de l'OIIAQ et les candidats à la profession.

**Nom :**

**Prénom :**

**Courriel ou téléphone pour vous joindre :**

**1. Si vous n'êtes pas directement concerné par les renseignements personnels, indiquez votre lien avec la personne concernée par la demande (veuillez sélectionner une case).**

- Son représentant
- Héritier
- Liquidateur
- Bénéficiaire de l'assurance-vie ou d'indemnité de décès
- Titulaire de l'autorité parentale
- Conjoint ou proche parent d'une personne décédée
- Autre, précisez :

**2. Veuillez préciser la nature de votre demande (veuillez sélectionner une case) :**

- Demande d'accès à un renseignement personnel
- Demande de rectification d'un renseignement personnel
- Demande de retrait du consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis
- Demande de communication d'un renseignement personnel dans un format structuré et couramment utilisé (droit à la portabilité)
- Demande de cessation de diffusion, de désindexation et de réindexation
- Plainte
- Autre, précisez :

**3. Description de la demande :**

*Veuillez également indiquer les mesures correctrices recherchées, le cas échéant (par exemple, corriger ou supprimer un renseignement personnel, rectifier un renseignement, modifier une politique, etc.).*

---

---

---

Veuillez noter que vous devez retourner ce formulaire rempli au courriel suivant : [aiprp@oiiq.org](mailto:aiprp@oiiq.org) et à l'attention du Responsable de l'accès.



### Annexe 3 : Registre des demandes relatives à la protection des renseignements personnels

Numéro de dossier(s)	Nom, prénom et coordonnées de la Personne requérante	Date de réception de la Demande par le Responsable de l'accès	Conclusion quant à sa recevabilité ou non	Description de la Demande et renseignements personnels visés	Démarches entreprises	Date de réponse à la Personne requérante	Conclusion du caractère fondé ou non de la Demande	Description et justification des difficultés pratiques et sérieuses, le cas échéant	Notes et recommandations ou autres mesures correctrices réalisées