

# L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

## MANUEL DES POLITIQUES

**DATE D'ÉMISSION:**

Mars 2007

**NUMÉRO:**

2.5

**REMPLECE LA VERSION:**

Mars 2006

**RECOUPEMENT:**

2.3 : Politique sur les communications,  
2.4 : Politique sur la confidentialité et l'accès à l'information,  
3.1.1 : Politique sur les Ressources humaines,  
3.4 : Politique sur la gestion des documents

**CYCLE DE RÉVISION:**

3 ans

**AUTORITÉ:**

Conseil d'administration

**DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION:**

Mars 2010

**OBJET:**

Protection des renseignements personnels

---

### **1. Introduction**

- 1.1** L'Agence a adopté la présente politique dans le but de respecter la vie privée des personnes qui lui transmettent leurs renseignements personnels, pour se conformer à la loi et pour respecter les ententes qu'elle a conclues avec ses client(e)s du gouvernement.
- 1.2** La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du Canada (LPRPDE) régit la collecte, la conservation, l'utilisation et la communication de renseignements personnels par les organisations non gouvernementales qui les recueillent dans le cadre d'une activité commerciale. Dans les provinces qui ont adopté des lois sur la protection des renseignements personnels qui, aux yeux du gouvernement fédéral, offrent aux renseignements personnels une protection au moins équivalente à celle que prévoit la LPRPDE, ces lois s'appliquent à la place de la LPRPDE.
- 1.3** Aux termes de la LPRPDE, on entend par renseignements personnels des renseignements concernant des individus identifiables, à l'exclusion de leur nom et de leur titre, ainsi que de l'adresse et du numéro de téléphone de leur lieu de travail. La LPRPDE établit des principes pour la protection de ces renseignements. Ces principes sont résumés à l'Annexe A.
- 1.4** La *Loi sur la protection des renseignements personnels* (la Loi) du Canada protège les renseignements personnels que le gouvernement détient au sujet des citoyen(ne)s

et prévoit que ces derniers ou ces dernières ont le droit de consulter les renseignements personnels qui les concernent. Les renseignements que l'Agence obtient ou crée et qu'elle utilise dans le cadre des services qu'elle offre à la Société canadienne d'hypothèque et de logement appartiennent à cette dernière (renseignements de la SCHL). L'Agence doit se plier aux obligations de la SCHL en vertu de la Loi en ce qui concerne ces renseignements. Les dispositions principales de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* sont résumées à l'Annexe B.

- 1.5 Aux fins de la présente politique, les renseignements de la SCHL ne comprennent par les renseignements sur le personnel de l'Agence.
- 1.6 La présente politique vient s'ajouter à la Politique sur la confidentialité et l'accès à l'information, qui vise les renseignements que l'Agence détient au sujet d'organismes, plus précisément ses clients du gouvernement et des coopératives d'habitation, dans le cadre de ses activités.

## **2. Application de la politique**

- 2.1 Les administrateur(trice)s et les employé(e)s de l'Agence, ainsi que les entrepreneur(e)s indépendant(e)s et toutes les personnes qui agissent en son nom doivent respecter la présente politique. En cas de doute quant aux exigences de l'Agence relatives à la gestion des renseignements personnels, il convient de consulter l'agent(e) à la protection des renseignements personnels.
- 2.2 L'Agence intégrera des dispositions pertinentes à ses contrats avec des entrepreneur(e)s indépendant(e)s afin de veiller à ce que ces derniers ou ces dernières se plient à la présente politique.

## **3. Restrictions quant à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels**

- 3.1 L'Agence et ses représentant(e)s n'ont le droit de demander et de recueillir que les renseignements personnels nécessaires à la prestation de services de haute qualité, à la bonne gestion de l'organisation et au respect des obligations de l'Agence envers ses clients des coopératives et du gouvernement, ses associé(e)s d'affaires et ses employé(e)s. Les renseignements personnels recueillis ne peuvent être utilisés qu'aux fins auxquelles ils sont destinés, sauf lorsqu'une personne permet expressément qu'on utilise ses renseignements personnels à une autre fin ou que la loi le permet.
- 3.2 Conformément à l'article 6, l'Agence n'a le droit de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels que si les trois conditions qui suivent ont été remplies :

- ces renseignements sont nécessaires à l'atteinte d'un objectif clairement indiqué;
- cet objectif a été expliqué à la personne à laquelle on demande les renseignements;
- la personne a consenti à l'avance à ce qu'on recueille des renseignements à cette fin et sait qu'elle peut retirer son consentement à tout moment.

#### **4. Archivage des renseignements personnels**

L'Agence doit archiver les renseignements personnels en lieu sûr, de façon à ce qu'ils ne puissent être utilisés sans autorisation.

#### **5. Accès aux renseignements personnels**

**5.1** Conformément à l'article 6, les renseignements personnels que l'Agence détient ne pourront être consultés que par les personnes que ces renseignements concernent, par les personnes qui en ont besoin aux fins auxquelles ces renseignements sont destinés, y compris la SCHL, et, au besoin, par l'agent(e) à la protection des renseignements personnels.

**5.2** L'Agence dirige les personnes qui demandent de consulter les renseignements qu'elle détient à leur sujet vers la SCHL si ces renseignements appartiennent à cette dernière, comme le précise l'article 1.

#### **6. Exceptions à l'obligation de l'Agence d'obtenir un consentement pour communiquer des renseignements personnels**

##### **6.1 Communication de renseignements personnels en cas d'urgence**

6.1.1 Sous réserve de l'alinéa 6.1.2, l'Agence peut communiquer des renseignements personnels s'ils sont utilisés pour poser des gestes dans une situation d'urgence où la vie, la santé ou la sécurité d'une personne est menacée.

6.1.2 L'Agence devra obtenir la permission préalable de la SCHL pour communiquer, comme le prévoit l'alinéa 6.1.1, des renseignements de la SCHL.

##### **6.2 Communication de renseignements personnels aux autorités**

6.2.1 Conformément à l'alinéa 6.2.2, l'Agence peut communiquer des renseignements personnels à un organisme d'enquête en vue de faire

respecter des lois fédérales ou provinciales ou pour la tenue d'enquêtes licites.

6.2.2 L'Agence devra obtenir la permission préalable de la SCHL avant de communiquer, comme le prévoit l'alinéa 6.2.1, des renseignements de la SCHL.

**6.3** La communication de renseignements prévue aux paragraphes 6.1 et 6.2 doit être signalés à l'agent(e) à la protection des renseignements personnels et au directeur général ou à la directrice générale, qui en informera le conseil d'administration.

## **7. Conservation des renseignements personnels**

**7.1** Malgré ce que prévoient les dispositions de la *Politique sur la gestion des documents*, l'Agence conserve les renseignements personnels pendant au moins deux ans et seulement pendant la période nécessaire à l'atteinte des fins auxquelles ils ont été recueillis. Si les renseignements personnels contribuent à la prise d'une décision que l'Agence pourrait être tenue de réviser ou d'expliquer, celle-ci conserve ces renseignements pendant la période pendant laquelle une révision ou une explication pourrait être utile.

## **8. Destruction des renseignements personnels**

**8.1** Sous réserve du paragraphe 8.2, l'Agence passe ses dossiers en revue tous les ans et détruit ou efface tous les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires aux fins auxquelles ils étaient destinés. Même s'il est difficile de détruire des données électroniques de façon permanente, l'Agence fait tout ce qu'elle peut pour éliminer le chevauchement de renseignements personnels dans ses dossiers.

**8.2** L'Agence doit obtenir l'approbation préalable de la SCHL pour détruire les renseignements qui, aux termes de l'article 1, appartiennent à cette dernière, comme le prévoient la *Politique de gestion des documents* de l'Agence et les procédures connexes.

## **9. Agent(e) à la protection des renseignements personnels**

**9.1** Le promoteur ou la promotrice du service à la clientèle de l'Agence agira comme agent(e) à la protection des renseignements personnels. Il ou elle devra veiller à ce que l'Agence se conforme à la présente politique, ainsi qu'à la LPRPDE ou à toute loi provinciale qui peut la remplacer, et à ce qu'elle respecte ses obligations envers la SCHL en vertu de la Loi.

- 9.2** L'agent(e) à la protection des renseignements personnels orientera les administrateur(trice)s ou les employé(e)s de l'Agence et les entrepreneur(e)s indépendant(e)s qui lui offrent ses services s'ils ou elles ont besoin de conseils pour se conformer à la présente politique et aux lois sur la protection des renseignements personnels qui régissent les activités de l'Agence directement ou aux termes d'ententes conclues avec ses clients du gouvernement. L'agent(e) à la protection des renseignements personnels pourra aussi consulter celui ou celle de la SCHL, au besoin, avant d'offrir des conseils sur les dispositions de la Loi.
- 9.3** L'agent(e) à la protection des renseignements personnels répondra aux questions ou aux plaintes sur la façon dont l'Agence recueille, utilise ou communique les renseignements personnels. Il ou elle transmettra à la SCHL les questions et les plaintes qui visent la Loi dans le jour ouvrable suivant leur réception et fera enquête sur toutes les autres questions ou plaintes.
- 9.4** L'Agence publiera le nom de son agent(e) à la protection des renseignements personnels sur son site Internet.

## **10. Publication de la politique**

- 10.1** L'Agence publiera la présente politique sur son site Internet et, sur demande, fournira des explications sur les renseignements personnels qu'elle recueille, sur la façon dont ils sont utilisés et sur l'identité de la personne qui les utilise, ainsi que sur la façon dont une personne peut consulter les renseignements personnels consignés à son sujet aux dossiers de l'Agence.
- 10.2** Si une personne constate que les renseignements personnels que l'Agence détient à son sujet sont erronés, l'Agence les corrigera dans la mesure du possible.

## **11. Mauvaise utilisation des renseignements personnels et plaintes**

- 11.1** Les personnes insatisfaites de la façon dont l'Agence gère leurs renseignements personnels peuvent transmettre une plainte officielle à l'agent(e) à la protection des renseignements personnels de l'Agence, qui fera une enquête et tentera de résoudre le problème ou, au besoin, les dirigera vers la SCHL. Si elles ne sont toujours pas satisfaites, ces personnes pourront communiquer par écrit avec le conseil d'administration de l'Agence. L'Agence publiera cette procédure sur son site Internet.
- 11.2** L'agent(e) à la protection des renseignements personnels de l'Agence étaiera les mauvaises utilisations de renseignements personnels par des documents explicatifs et signalera ces mauvaises utilisations au directeur général ou à la directrice générale et à la SCHL, s'il s'agit de renseignements de la SCHL. Le directeur général ou la

directrice générale informera le conseil d'administration des mauvaises utilisations des renseignements personnels.

## **12. Sensibilisation**

Une fois par année, l'Agence rappellera à ses employé(e)s les principes de base et les objectifs de la présente politique, ainsi que les procédures qui s'y adjoignent.

## **Annexe A : Principes de protection des renseignements personnels**

L'Annexe 1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) établit un code relatif à la protection des renseignements personnels.

Ce code a été rédigé par les entreprises, les consommateurs, les universitaires et le gouvernement, sous l'égide de l'Association canadienne de normalisation. Il définit 10 principes de traitement équitable de l'information, qui sont la pierre d'assise de la réglementation de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels. Ils offrent également aux citoyens la chance de décider de la façon dont leurs renseignements personnels seront traités dans le secteur privé.

Les organismes sont responsables de la protection des renseignements personnels et de veiller à ce qu'ils soient traités de façon équitable, en tout temps, au sein de l'organisation et dans ses relations avec des tiers. Il est essentiel de faire preuve de jugement dans la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels pour préserver la confiance et la bonne volonté des consommateurs.

Voici les 10 principes.

1. Responsabilité – Une organisation est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion;
2. Détermination des fins de la collecte des renseignements – Les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'organisation avant la collecte ou au moment de celle-ci;
3. Consentement – Toute personne doit être informée de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire;
4. Limitation de la collecte – L'organisation ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et doit procéder de façon honnête et licite;
5. Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation – Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. On ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées;
6. Exactitude – Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés;
7. Mesures de sécurité – Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité;
8. Transparence – Une organisation doit faire en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne;
9. Accès aux renseignements personnels – Une organisation doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. Il sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées;
10. Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes – Toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec l'agent(e) à la protection des renseignements personnels, qui est responsable de veiller à ce que l'organisation respecte les principes énoncés ci-dessus.

*Numéro : 2.5*

*Objet : Protection des renseignements personnels*

*Date d'émission : mars 2007*

*Page 8*

---

La partie du guide de la LPRPDE pour les entreprises qui porte sur les principes de traitement équitable de l'information offre une explication exhaustive de ces 10 principes.

## **Annexe B : Principes et définitions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels***

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* protège la vie privée des citoyens en ce qui concerne les renseignements personnels que détiennent les organismes gouvernementaux. Elle offre aussi aux citoyens un droit d'accès à ces renseignements.

### **Principes généraux :**

1. Les individus ont le droit de consulter les renseignements personnels consignés à leur sujet dans les dossiers du gouvernement.
2. La collecte et l'utilisation de renseignements personnels ne sont permises que si elles respectent la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
3. Les renseignements personnels doivent être exacts et protégés d'une façon convenable.

### **Collecte, conservation et retrait des renseignements personnels**

- les seuls renseignements personnels que peut recueillir une institution fédérale sont ceux qui ont un lien direct avec ses programmes ou ses activités;
- une institution fédérale est tenue de recueillir auprès de l'individu lui-même, chaque fois que possible, les renseignements personnels destinés à des fins administratives le concernant;
- une institution fédérale est tenue d'informer l'individu auprès de qui elle recueille des renseignements personnels le concernant des fins auxquelles ils sont destinés;
- les renseignements personnels utilisés par une institution fédérale à des fins administratives doivent être conservés pendant une période de deux (2) ans suivant la dernière mesure administrative pour permettre à l'individu qu'ils concernent d'exercer son droit d'accès à ces renseignements;
- une institution fédérale doit procéder au retrait des renseignements personnels qui relèvent d'elle conformément aux règlements ou aux instructions applicables du ministère désigné.

### **Définition de « renseignements personnels » :**

Les renseignements, quelle que soit leur forme et leur support, concernant un individu identifiable, notamment :

- les renseignements relatifs à la race, à l'origine, à la couleur, à la religion, à l'âge, à la situation de famille, à l'éducation, au dossier médical, au casier judiciaire et aux antécédents professionnels ou à des opérations financières de l'individu;
- tout numéro ou symbole, ou toute autre indication identificatrice, qui est propre à l'individu (p. ex. N. A. S.);
- l'adresse, les empreintes digitales ou le groupe sanguin de l'individu;
- les opinions ou les idées personnelles de l'individu, à l'exclusion de celles qui portent sur un autre individu (examens du rendement);
- toute correspondance de nature privée ou confidentielle envoyée par l'individu à une institution fédérale.

### **Renseignements non personnels :**

La définition de « renseignements personnels » de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* n'englobe pas :

- les renseignements relatifs aux individus qui sont employés d'une institution fédérale;
- les renseignements portant sur le poste ou les fonctions de l'individu, y compris le fait qu'il est un employé du gouvernement;

*Numéro : 2.5*

*Objet : Protection des renseignements personnels*

*Date d'émission : mars 2007*

*Page 10*

---

- le titre, l'adresse et le numéro de téléphone du lieu de travail de l'individu;
- la classification, l'éventail des salaires et les attributions du poste de l'individu;
- le nom de l'individu lorsque celui-ci figure sur un document qu'il a établi au cours de son emploi.