

## Politique de gouvernance sur la protection des renseignements personnels

Dernière mise à jour : 2023-11-28

La Corporation de Logement Communautaire Holland (ci-après « **CLCH** »), s'engage à collecter, utiliser, communiquer, conserver et détruire vos Renseignements personnels, qu'elle que soit la nature de leur support et qu'elle que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles, conformément à la présente politique (la « **Politique** »).

La présente Politique a également pour objectif de divulguer les rôles et responsabilités des membres du personnel des CLCH de la collecte jusqu'à la destruction de vos Renseignements personnels.

Si vous avez un quelconque questionnement à l'égard de vos Renseignements personnels et qu'à la suite de la lecture de la Politique, ce questionnement demeure, vous pouvez communiquer avec notre responsable de la protection des Renseignements personnels, soit Richard Walling à l'adresse courriel suivante : [confidentialite@jhpartners.net](mailto:confidentialite@jhpartners.net)

La CLCH peut, à sa discrétion, modifier de temps à autre la Politique. Si une modification est apportée à la Politique, vous en serez informé, le cas échéant. Une fois informée, l'utilisation continue des services fournis par CLCH, après l'entrée en vigueur de la Politique modifiée, correspond à votre consentement à cette Politique telle que modifiée.

### 1. Définitions

Dans la présente Politique, les mots et expressions ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

- a) « **Autorité(s) gouvernementale(s)** » signifie ce qui suit : a) tout gouvernement, tout ministère, toute cour, tout tribunal, tout organisme arbitral, toute commission, toute agence, tout conseil ou tout office multinational, fédéral, provincial, étatique, régional, municipal ou local b) toute subdivision, tout mandataire, toute commission ou toute autorité de l'une des entités qui précèdent, c) tout organisme quasi gouvernemental ou privé exerçant un pouvoir de réglementation, d'administration, d'expropriation ou toute Autorité fiscale sous la direction de l'une des autorités qui précèdent ou pour le compte de celle-ci, incluant, tout organisme privé qui a été mandaté de rendre des services publics et d) organisme, cour ou tribunal judiciaire ou quasi judiciaire;
- b) « **Loi** » désigne la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, chapitre P-39.1, ainsi que tout amendement ou modification ultérieure apportée à cette Loi;

- c) « **Renseignement(s) personnel(s)** » signifie tout renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier;
- d) « **Responsable** » désigne le responsable de la protection des Renseignements personnels nommé par les CLCH veillant à assurer le respect et la mise en œuvre de la Loi, soit en date des présentes M. Richard Walling, lequel Responsable peut être rejoint par courriel à l'adresse : [confidentialite@jhparkers.net](mailto:confidentialite@jhparkers.net);

## 2. **Consentement**

En transmettant vos Renseignements personnels de la CLCH, vous accordez votre consentement à la collecte, à l'utilisation, à la communication et à la conservation de vos Renseignements personnels par la CLCH en conformité avec la présente Politique.

## 3. **Fins auxquels les Renseignements personnels sont recueillis**

La CLCH collecte vos Renseignements personnels pour les fins suivantes :

- a) répondre à vos demandes ou vos questions;
- b) améliorer le site Web et ses services. La CLCH peut associer les informations obtenues de votre part avec les informations vous concernant qu'elle reçoit de tierces parties;
- c) vous transmettre, selon le choix que vous avez exprimé, des informations concernant nos différentes activités ainsi que sur la collecte de dons annuelle;
- d) des fins de prévention et de détection de la fraude ou d'évaluation et d'amélioration des mesures de protection et de sécurité;
- e) vous contacter au sujet de cette Politique;
- f) vous inscrire sur notre liste d'attente et vous tenir au courant;
- g) analyser les demandes afin de proposer des appartements, ainsi que d'éventuelles aides au logement ;
- h) vous informer de toute politique liée au fonctionnement de la propriété ;
- i) vous informer de toute augmentation de loyer ;
- j) gérer l'administration de la propriété ;
- k) vous envoyer des communications transactionnelles, telles que des reçus de loyer et d'autres paiements ;
- l) effectuer des contrôles amicaux avec les locataires ;
- m) visites occasionnelles pour évaluer l'état des appartements ;
- n) effectuer de la publicité afin de promouvoir et de faire rayonner les activités et les intérêts de la CLCH.

La CLCH utilise vos Renseignements personnels uniquement aux fins prévues à la présente Politique et s'engage à obtenir votre consentement pour toute autre utilisation qui n'est pas prévue aux présentes, sauf en cas d'exception prévue à la Loi.

#### **4. Moyens de collecte de vos Renseignements personnels**

La CLCH collecte vos Renseignements personnels lorsque vous:

- a) demander à être placé sur la liste d'attente pour un appartement ;
- b) être évalué pour déterminer votre éligibilité à un appartement
- c) Fournir les informations nécessaires à la vérification de votre solvabilité ainsi que vos coordonnées bancaires pour le paiement de votre loyer ;
- d) conclure un contrat de location avec CLCH pour un appartement ;
- e) Fournir des informations sur les personnes à contacter en cas d'urgence ainsi que toute autre information nécessaire pour assurer votre sécurité ;
- f) Répondre à un sondage, s'inscrire à des activités ou participer à des concours ;
- g) Remplir un formulaire papier ou en ligne (par exemple, Microsoft Form,,Zoom);
- h) être filmé par l'une des caméras de sécurité du bâtiment ;
- i) vous nous contactez par courrier électronique, par téléphone ou par tout autre moyen de communication ; et
- j) vous nous envoyez vos informations personnelles par courrier électronique.

#### **5. Droit d'accès et de rectification prévu par la Loi**

La CLCH s'engage, à votre demande, à vous confirmer l'existence de vos Renseignements personnels, vous en donner communication et vous permettre d'en obtenir copie dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Vous disposez du droit d'exiger que soit rectifié un Renseignement personnel qui est inexact, incomplet ou équivoque, ou que soit supprimé le Renseignement personnel si sa collecte, sa communication ou sa conservation n'est pas autorisée par la Loi.

Vous disposez du droit d'exiger que la CLCH cesse la diffusion de vos Renseignements personnels lorsque la diffusion de ceux-ci contrevient à la loi, à une ordonnance judiciaire ou que les conditions suivantes sont réunies : i) vous cause un préjudice grave relatif au respect de votre réputation ou de votre vie privée, ii) 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 et iii) la cessation de la diffusion demandée n'excède pas ce qui est nécessaire pour éviter la perpétuation du préjudice.

Dans tous les cas, votre demande d'accès ou de rectification doit être faite par écrit en justifiant votre identité à titre de personne concernée par les Renseignements personnels. Le Responsable s'engage à répondre à votre demande écrite dans un délai de 30 jours suivant la réception.

L'accès à vos Renseignements personnels est gratuit, sauf si des frais raisonnables peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission de ceux-ci.

Advenant un refus d'acquiescer à votre demande, le Responsable s'engage à motiver sa décision et à vous indiquer la disposition de la Loi sur laquelle ce refus s'appuie, des recours qui s'offrent à vous et du délai dans lequel ils peuvent être exercés. Le

Responsable s'engage à vous prêter l'assistance requise afin de vous aider à comprendre le refus.

Le Responsable s'engage à délivrer sans frais une copie de votre Renseignement personnel modifié ou ajouté ou, selon le cas, une attestation de la suppression de votre Renseignement personnel. Il s'engage de plus à notifier, sans délai, toute personne qui a reçu les renseignements dans les six mois précédents la demande de la personne concernée et, le cas échéant, à la personne de qui elle les tient.

Le Responsable s'engage à conserver le Renseignement personnel faisant l'objet de votre demande d'accès ou de rectification pour le temps requis pour vous permettre d'épuiser vos recours prévus par la Loi.

## **6. Droit de retirer votre consentement**

Vous disposez, en tout temps, du droit de retirer votre consentement à la communication ou à l'utilisation par la CLCH de vos Renseignements personnels. Pour ce faire, veuillez contacter le Responsable aux coordonnées prévues à la présente Politique.

Toutefois, le retrait de votre consentement peut entraîner le refus ou l'impossibilité pour la CLCH de fournir sa prestation, le cas échéant.

## **7. Renseignements personnels recueillis automatiquement à l'aide de notre site Web - témoins de connexion (cookies)**

La CLCH collecte les Renseignements personnels fournis par les témoins de connexion (cookies). Les témoins de connexion sont des fichiers de données qui sont communément stockés sur votre appareil lors de l'utilisation de sites Web et de services en ligne. Ils sont utilisés pour le fonctionnement efficace des sites Web et peuvent fournir de l'information et aider à la personnalisation des services.

Vous pouvez choisir d'accepter ou de refuser les témoins de connexion. La plupart des navigateurs Web acceptent automatiquement les témoins de connexion, mais vous pouvez généralement modifier les paramètres de votre navigateur pour refuser les témoins de connexion si vous préférez. Si vous souhaitez désactiver l'utilisation de témoins de connexion, il est possible de le faire depuis le menu de préférence de votre navigateur. Il est possible de désactiver les témoins de connexion ou d'utiliser le mode de navigation privée lorsque vous utilisez les services du site Web. Toutefois, en refusant d'accepter les témoins de connexion, l'utilisation du site Web peut être considérablement affectée.

## **8. Communication de vos Renseignements personnels**

### **8.1 Communication à des entités et/ou personnes provenant du Québec**

La CLCH tient à ce que vous compreniez avec qui elle partage les Renseignements personnels qu'elle recueille à votre sujet. Conséquemment, la CLCH partage vos Renseignements personnels avec les personnes/entités suivantes :

- a) **Fournisseurs de services autorisés** - Il se peut que la CLCH communique vos Renseignements personnels avec les fournisseurs de services qui effectuent des

opérations pour son compte. Parmi les services offerts par ces fournisseurs, on compte le traitement des paiements par carte de crédit, le traitement des dons, le service à la clientèle, l'analyse et la promotion des activités, le support des fonctionnalités du site Web, la réalisation de concours, de tirages et de sondages, ainsi que le support d'autres fonctions du site Web. Ces fournisseurs de services peuvent avoir accès à vos Renseignements personnels à la seule fin de remplir leurs fonctions. Dans ce cas, des mesures seront mises en place afin d'assurer la confidentialité de vos Renseignements personnels.

- b) **Partenaires commerciaux** – La CLCH peut communiquer vos Renseignements personnels avec ses partenaires commerciaux afin de vous offrir des services. Dans ce cas, des mesures seront mises en place afin d'assurer la confidentialité de vos Renseignements personnels.
- c) **Partenaires communautaires** – La CLCH peut communiquer vos Renseignements personnels avec ses partenaires communautaires dans l'objectif d'améliorer la santé et le bien-être de la communauté d'expression anglaise de la région de la Capitale-Nationale (Québec métropolitain), y compris Portneuf et Charlevoix. Dans ce cas, des mesures seront mises en place afin d'assurer la confidentialité de vos Renseignements personnels.
- d) **Les services de santé et les services sociaux publics** – La CLCH peut communiquer vos Renseignements personnels avec le personnel du secteur des services de santé et les services sociaux publics dans région de la Capitale-Nationale. Dans ce cas, des mesures seront mises en place afin d'assurer la confidentialité de vos Renseignements personnels.
- e) **Autorités gouvernementales** – La CLCH peut communiquer vos Renseignements personnels avec le personnel des autorités gouvernementales lorsque requis. Dans ce cas, des mesures seront mises en place afin d'assurer la confidentialité de vos Renseignements personnels.

La CLCH doit obtenir votre consentement afin de communiquer ou transmettre vos Renseignements personnels à un tiers qui n'est pas visé à la présente Politique, sauf lorsque justifié de le faire en vertu d'une exception prévue à la Loi.

## 8.2 Communication à des entités et/ou personnes provenant de l'extérieur du Québec

Il est possible que vos Renseignements personnels soient communiqués ou conservés à l'extérieur du Québec. Le cas échéant, la CLCH s'engage à procéder à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et à effectuer la communication seulement si l'évaluation démontre que les Renseignements personnels communiqués bénéficient d'une protection adéquate.

La CLCH peut communiquer vos Renseignements personnels aux entreprises suivantes, lesquels démontrent ou ont démontrés que vos Renseignements personnels bénéficient d'une protection adéquate:

- a) **Better Impact** – Un logiciel permettant d'engager et de gérer les bénévoles et les donateurs.

- b) **FileMaker** – Une plateforme qui entrepose les données sur un serveur sécurisé.
- c) **MS SharePoint** – Un outil permettant de créer des sites web, de publier du contenu et de stocker des fichiers.
- d) **Zoom** – Une plateforme de communication qui permet aux utilisateurs de se connecter avec vidéo, audio et téléphone.

## 9. Sites Web de tiers

Il existe sur notre site Web un certain nombre d'endroits où vous pouvez cliquer sur des liens qui vous permettent d'accéder à d'autres sites Web qui ne sont pas soumis aux termes de la présente Politique. Les sites Web de tiers peuvent demander et collecter des renseignements à votre sujet, y compris des Renseignements personnels et dans certains cas, nous informer de vos activités sur ces sites Web. La CLCH vous recommande de consulter la politique de confidentialité de chaque site Web de tiers que vous visitez en cliquant sur le lien « Politique de confidentialité » généralement situé au bas de la page Web que vous consultez.

## 10. Conservation de vos Renseignements personnels

La CLCH conserve vos Renseignements personnels sur des serveurs informatiques sécurisés et, lorsque nécessaire, sur format papier dans des bureaux fermés à clé. La liste suivante contient les différents endroits physiques où vos Renseignements personnels peuvent être conservés :

- a) Action-Habitation;
- b) Le siège social des Partenaires communautaire Jeffery Hale;
- c) Le Manoir McGreevy;
- d) Le « Gatehouse » situé à l'entrée du Cimetière Saint-Patrick;
- e) Le CHSLD Saint Brigid's; et
- f) Groupe Desjardins

## 11. Mesure de sécurité

La CLCH prend les mesures de sécurité qui s'imposent, y compris des mesures physiques, électroniques et procédurales pour protéger vos Renseignements personnels de l'accès et de la divulgation non autorisée.

La CLCH et ses deux principaux partenaires commerciaux ont pris les mesures de sécurité suivantes en vue de protéger adéquatement vos Renseignements personnels :

- a) Chaque employé dispose d'un mot de passe unique pour accéder à son ordinateur.

- b) L'implantation d'un système d'authentification multifactorielle.
- c) Chacun des membres du personnel de la CLCH signe un accord de confidentialité, de même que nos fournisseurs, clients et bénévoles, y compris les membres du conseil d'administration et des comités.
- d) Des formations concernant l'application de la présente Politique et les bonnes pratiques en matière de stockage et de protection des Renseignements personnels sont diffusées au personnel de la CLCH, ainsi qu'aux bénévoles.
- e) L'implantation de classeurs verrouillés et d'une méthode sécurisée de stockage des clés pour chacun d'entre eux. Les renseignements personnels collectés sur support physique sont conservés dans des bureaux verrouillés.

## **12. Durée de la conservation des Renseignements personnels**

Vos Renseignements personnels sont conservés tant qu'il est nécessaire de les conserver pour les fins prévues à la présente Politique et sous réserve d'un délai de conservation prévu par la loi.

Lorsque les fins auxquelles vos Renseignements personnels ont été recueillis sont accomplies, ceux-ci seront détruits ou anonymisés par la CLCH, sous réserve de tout délai de conservation prévu par la loi.

Il se peut que nous conservions certains des renseignements inscrits dans votre compte à des fins analytiques, de comptabilité ainsi qu'à des fins d'intégrité de la tenue des comptes et de prévention de la fraude, de recouvrement de frais exigés, d'application des conditions d'utilisation, de prise de mesure que la CLCH juge nécessaire à la protection de l'intégrité du site Web ou de ses utilisateurs ou de toutes autres mesures permises par la Loi. De plus, si certains de vos renseignements ont été fournis avec votre consentement à des tiers, l'utilisation et la conservation de vos renseignements seront assujetties à la politique de ces tiers et la CLCH ne peut en aucun cas être tenu responsable.

Lorsque la CLCH rend une décision sur la base de vos Renseignements personnels, ceux-ci sont conservés pour une période d'un an conformément à la Loi.

## **13. Traitement des plaintes**

Pour toute plainte relativement à la protection de vos Renseignements personnels ou à l'utilisation de ceux-ci par la CLCH, veuillez communiquer avec notre Responsable à l'adresse courriel indiquée à la première page de la présente Politique, lequel donnera suite à votre plainte par courriel dans les plus brefs délais.

## **14. Rôles et responsabilités des membres du personnel**

Seuls les employés autorisés de la CLCH, les Partenaires communautaires Jeffery Hale ou Action-Habitation ont accès à vos Renseignements personnels, c'est-à-dire les employés qui ont besoin de connaître ou d'accéder à vos Renseignements personnels pour permettre la CLCH d'offrir ses services. Les employés autorisés par la CLCH à accéder à vos Renseignements personnels reçoivent des codes d'accès spécifiques et chaque employé

autorisé a uniquement accès aux Renseignements personnels de son domaine étant requis pour accomplir ses fonctions.

Le Responsable veille à assurer le respect et la mise en œuvre de la présente Politique. Il s'assure également que tous les employés autorisés de la CLCH ont pris connaissance de la Politique et qu'ils utilisent les Renseignements personnels conformément aux dispositions des présentes.

#### **15. Accès et moyens d'accéder à vos Renseignements personnels**

Pour toute question relativement à la l'accès de vos Renseignements personnels ou à l'utilisation de ceux-ci par la CLCH, veuillez communiquer avec notre Responsable à l'adresse courriel indiquée à la première page de la présente Politique. Les coordonnées du Responsable seront également disponibles sur notre site web.

#### **16. Collecte de Renseignements personnels de mineur(s) ou de personne(s) âgée de 18 ans et plus nécessitant une tutelle légale**

Dans le cadre de ses activités, la CLCH peut collecter les renseignements personnels d'un mineur ou d'une personne âgée de 18 ans et plus nécessitant une tutelle légale. La CLCH s'engage à obtenir le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur légal à la collecte des renseignements personnels requis. Les renseignements personnels seront uniquement utilisés aux fins divulguées lors de cette collecte.

#### **17. Protocole en cas de bris de confidentialité**

En cas de bris de confidentialité pouvant affecter la réputation, les finances, la cote de crédit, l'usurpation d'identité et la perte d'emploi d'une personne, la CLCH informera rapidement la Commission d'accès à l'information ainsi que la (les) personne(s) affectée(s) par le bris.

La CLCH mettra également en place un registre interne des incidents de confidentialité afin de mettre en place des procédures permettant d'éviter de nouveaux incidents de même nature

#### **18. Préséance**

En cas d'incompatibilité entre la présente Politique et la Loi, les dispositions prévues à cette dernière prévalent.