

Politique de protection des renseignements personnels



Confédération québécoise des coopératives d'habitation

Adoptée le 24 février 2024

Modèle 2024

Table des matières

Introduction.....	3
1. Définitions	3
2. Application.....	4
3. Objectifs.....	4
4. Rôles et responsabilités des intervenants.....	5
5. Principes généraux	6
6. Renseignements personnels	6
6.1 Définition.....	6
6.2 Renseignements personnels sensibles.....	7
7. Responsable de la protection des renseignements personnels.....	7
8. Évaluation des Facteurs relatifs à la Vie Privée (ÉFVP).....	7
8. Collecte des renseignements personnels.....	8
8.1 Finalité de la collecte.....	8
8.2 Modalités de la collecte.....	8
8.3 Collecte auprès de tiers.....	8
8.4 Informations données à la personne concernée.....	9
9. Utilisation des renseignements personnels	9
10. Communication des renseignements personnels à des tiers.....	10
11. Accès aux renseignements personnels.....	10
12. Rectification des renseignements personnels.....	11
13. Conservation et destruction des renseignements personnels.....	11
14. Incidents de confidentialité.....	12
14.1 Définition.....	12
14.2 Mitigation des risques de préjudice	12
14.3 Plaintes et signalements.....	13
14.4 Registre des incidents.....	13
15. Publication et modification de la Politique	13
16. Approbation et signatures.....	13

Introduction

Dans le cadre de ses activités, la Confédération recueille, détient, utilise et communique des renseignements personnels concernant, notamment, ses administrateurs et dirigeants, ainsi que sur ses employés; elle peut également détenir des renseignements personnels concernant des locataires, membres, administrateurs, dirigeants et employés de certaines coopératives et autres organismes¹.

Conformément à la loi, la Confédération doit prendre différentes mesures afin de préserver la confidentialité des renseignements personnels qu'elle détient, ainsi que la vie privée des personnes concernées.

Le droit au respect de la vie privée est garanti par [l'article 5](#) de la *Charte des droits et libertés de la personne* et par [l'article 3](#) et [l'article 35](#) du *Code civil du Québec*. De plus, la protection des renseignements personnels est encadrée par la [Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé \(LPRPSP\)](#). Cette dernière loi a fait l'objet d'une importante réforme adoptée en 2021 et dont l'entrée en vigueur se fait de façon progressive en 2022, 2023 et 2024.

L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

1. Définitions

Dans le cadre de la présente politique, les termes suivants signifient :

Calendrier de conservation : outil qui détermine les périodes d'utilisation et les supports de conservation des documents actifs de la Confédération et qui indique quels documents inactifs sont conservés et lesquels sont détruits.

Commission : la Commission d'accès à l'information instituée par [l'article 103](#) de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1).

Confédération : la Confédération québécoise des coopératives d'habitation.

Conseil d'administration : le conseil d'administration de la Confédération.

¹ Il peut s'agir, notamment, de coopératives ou d'OSBL d'habitation pour le compte desquelles la Confédération assume la gestion immobilière ou financière. Il peut également s'agir de coopératives d'habitation pour lesquelles la Confédération a été nommée à titre d'administrateur provisoire en vertu de [l'article 85.2](#) de la Loi sur la Société d'habitation. De plus, la Confédération gère une base de données nécessaire à la livraison de certains services et programmes. On trouve dans cette base de données des renseignements personnels (nom, adresse, téléphone, courriel) au sujet de personnes contacts de coopératives ou autres organismes. Elle détient également des renseignements personnels sur des administrateurs, dirigeants et employés d'organismes apparentés (ex. : GID, Fonds Coop Accès Proprio).

Plan de classification : outil dans lequel sont établies, dans un ordre logique, hiérarchique et allant du général au particulier, les activités de la Confédération en vue du classement des dossiers et documents.

Politique : la présente politique.

2. Application

La Politique s'applique à l'ensemble des renseignements personnels recueillis, détenus, utilisés et communiqués par la Confédération.

Note

Les renseignements personnels qui concernent l'exercice par la personne concernée d'une fonction au sein d'une entreprise (tels nom, titre et fonction, de même que l'adresse, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone de son lieu de travail) ne sont pas soumis à l'application de la présente politique.

Les personnes suivantes sont assujetties à la Politique :

- Administrateurs et dirigeants de la Confédération;
- Direction générale et employés de la Confédération;
- Toute personne à qui la Confédération donne accès à des renseignements personnels dans le cadre de ses activités.

Sous la supervision du conseil d'administration, la personne responsable de la protection des renseignements personnels est chargée d'appliquer la Politique.

3. Objectifs

La présente politique a pour objet d'établir les politiques et pratiques de la Confédération encadrant sa gouvernance à l'égard des renseignements personnels et propres à assurer la protection de ces renseignements. Plus spécifiquement, elle vise à définir des règles et pratiques concernant :

- Les obligations légales de la Confédération en lien avec la protection des renseignements personnels;
- Les rôles et les responsabilités des intervenants dans la protection des renseignements personnels;
- Les méthodes de conservation et de destruction des documents et dossiers de la Confédération.

4. Rôles et responsabilités des intervenants

Conseil d'administration :

- Est responsable de l'administration générale de la Confédération;
- Voit au respect des lois, règlements et politiques émanant des autorités publiques concernant la cueillette, la conservation, la communication et la destruction des renseignements personnels;
- Adopte la Politique et veille à son application, en collaboration avec le responsable de la protection des renseignements personnels;
- Le cas échéant, prend acte de la délégation de la fonction de responsable de la protection des renseignements personnels.

Responsable de la protection des renseignements personnels :

- Veille au respect et à la mise en œuvre de la [Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé](#) et de la Politique;
- Est responsable de la garde et de la gestion des documents de la Confédération;
- S'assure que les personnes ayant accès aux dossiers de la Confédération comprennent les enjeux en matière de protection des renseignements personnels;
- Voit à la mise à jour du plan de classification et du calendrier de conservation;
- Prend la décision finale de détruire certains documents;
- Coordonne la réalisation des Évaluations des Facteurs relatifs à la Vie Privée (ÉFVP);
- Gère les droits d'accès et de rectification des personnes sur qui la Confédération détient des renseignements personnels;
- Agit, le cas échéant, comme répondant auprès de la Commission d'accès à l'information;
- Voit à l'achat des outils, des équipements et des formations nécessaires à l'application de la politique;
- Approuve la Politique.

Employés et autres collaborateurs :

- Sous la supervision de la personne responsable de la protection des renseignements personnels, réalisent des tâches en lien avec la protection des renseignements personnels conformément à la Politique.

5. Principes généraux

En matière de protection des renseignements personnels, la Confédération applique les principes directeurs suivants :

- **Nécessité** : recueillir, détenir, utiliser ou communiquer que les seuls renseignements personnels qui sont nécessaires dans le cadre de ses activités;
- **Consentement** : obtenir le consentement pour recueillir, utiliser ou communiquer à des tiers les renseignements personnels, dans les cas où tel consentement est requis par la loi;
- **Protection** : assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels en encadrant leur utilisation, conservation, accès, rectification et destruction et en prévoyant les rôles des intervenants;
- **Transparence** : informer la personne concernée de l'utilisation qui sera faite des renseignements recueillis, ainsi que des modalités de communication, conservation et destruction;
- **Droit d'accès et de rectification** : permettre à la personne concernée d'avoir accès aux renseignements personnels détenus à son sujet et, le cas échéant, de demander leur rectification.

6. Renseignements personnels

[\(LPRPSP, art. 2 et art. 12\)](#)

6.1 Définition

Les renseignements personnels sont ceux qui portent sur une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier. Ces renseignements sont confidentiels et doivent être traités comme tels.

Sont considérées comme des renseignements personnels, notamment :

- Nom, prénom, signature;
- Date de naissance;
- Adresse résidentielle, numéros de téléphone personnels et adresses courriels personnelles;
- Images et voix d'une personne;
- Information de nature médicale;
- Dossier relatif à l'emploi;
- Informations bancaires, financières, fiscales;
- Toute autre information qui réfère à l'existence d'une personne en particulier.

6.2 Renseignements personnels sensibles

Un renseignement personnel est sensible lorsque, par sa nature (ex. : médicale, financière ou fiscale), ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, il suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

Le fait qu'un renseignement personnel soit « sensible » implique certaines différenciations dans le traitement qui en est fait, notamment :

- Le consentement fourni par la personne concernée ne pourra être implicite, mais devra être exprès pour la collecte de renseignements personnels auprès de tiers (voir l'article 8 de la présente politique), pour une utilisation à des fins autres que celles prévues au moment de la collecte (voir l'article 9 de la présente politique) ou pour la communication de renseignements personnels à des tiers (voir l'article 10 de la présente politique);
- Exigences de sécurité et protections plus grandes lors de la détention, utilisation, communication, destruction de tels renseignements.

7. Responsable de la protection des renseignements personnels

(LPRPSP, art. 3.1)

La Confédération est responsable de la protection des renseignements personnels qu'elle recueille, détient, utilise et communique. Elle y apporte tout le soin nécessaire, tout au long du cycle de vie de ces renseignements, jusqu'à leur destruction.

Pour l'application de l'article 3.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, la direction générale est la personne ayant la plus haute autorité au sein de la Confédération. À ce titre, elle exerce la fonction de responsable de la protection des renseignements personnels. Elle peut déléguer cette fonction par écrit, en tout ou en partie, à toute personne.

Le titre et les coordonnées de la personne responsable sont publiés sur le site Internet de la Confédération.

En plus de ses autres fonctions, le responsable de la protection des renseignements personnels s'assure que les personnes ayant accès aux dossiers de la Confédération comprennent les enjeux en matière de protection des renseignements personnels.

Le conseil voit à ce que la personne responsable reçoive une formation permettant d'assumer adéquatement cette fonction.

8. Évaluation des Facteurs relatifs à la Vie Privée (ÉFVP)

(LPRPSP, art. 3.3 et art. 17, art.21)

La Confédération doit réaliser une ÉFVP dans les situations suivantes :

- Projet d'acquisition, de développement et de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication la conservation ou la destruction de renseignements personnels;

- Communication de renseignements personnels à un tiers, sans le consentement des personnes concernées, pour une utilisation à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques;
- Communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec.

La Confédération peut également réaliser une ÉFVP, au besoin, notamment à des fins préventives.

La personne responsable de la protection des renseignements personnels coordonne la réalisation et le suivi des ÉFVP. Au besoin, elle peut avoir recours à des ressources externes détenant l'expertise nécessaire pour l'appuyer.

8. Collecte des renseignements personnels

[\(LPRPSP, art. 5 à 9.1\)](#)

8.1 Finalité de la collecte

La Confédération recueille des renseignements personnels uniquement lorsqu'elle a un intérêt sérieux et légitime de le faire et que cela est nécessaire dans le cadre de ses activités.

Elle collecte des renseignements personnels, au sujet des catégories de personnes suivantes, notamment :

- Employés de la Confédération et organismes affiliés;
- Administrateurs et dirigeants de la Confédération et organismes affiliés;
- Administrateurs et dirigeants de coopératives d'habitation;
- Locataires et des candidats-locataires de coopératives d'habitation;
- Participants à ses activités.

8.2 Modalités de la collecte

Les renseignements personnels peuvent être recueillis au moyen de formulaires en format papier ou en format électronique, par courrier ou par courriel, ou encore à l'occasion d'autres types d'interaction entre personnes (ex. : entretien téléphonique, visioconférence, rencontre en présentiel, etc.).

8.3 Collecte auprès de tiers

La Confédération recueille des renseignements personnels uniquement auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la collecte auprès de tiers ou que la loi l'autorise ou l'exige. Dans le cas de renseignements personnels considérés comme sensibles au sens de l'article 6.2, ce consentement ne peut être implicite, mais doit être exprès.

Le cas échéant, le nom de l'entreprise auprès de laquelle les renseignements personnels sont recueillis (ex. : lors d'une enquête prélocation) est inscrit au dossier de la personne concernée.

8.4 Informations données à la personne concernée

Lorsqu'elle recueille des renseignements personnels, la Confédération informe la personne concernée :

- Des fins pour lesquelles ces renseignements sont recueillis;
- Des moyens par lesquels les renseignements sont recueillis;
- De son droit de retirer son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis;
- Le cas échéant, du nom du tiers pour qui la collecte est faite;
- Des coordonnées de la personne responsable de la protection des renseignements personnels;
- Des catégories de personnes, y compris les tiers, pouvant y avoir accès;
- De ses droits d'accès et de rectification prévus par la loi;
- S'il y a lieu, de la possibilité que ces renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec.

9. Utilisation des renseignements personnels

[\(LPRPSP, art. 12 à 14\)](#)

Les renseignements personnels détenus par la Confédération ne sont utilisés qu'aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne concernée y consente ou que la loi l'autorise ou l'exige. Dans le cas de renseignements personnels considérés comme [sensibles](#) au sens de l'article 6.2 de la présente politique, le consentement de la personne concernée ne peut être implicite, mais doit être exprès.

Les renseignements personnels détenus par la Confédération sont principalement utilisés afin de:

- Constituer et de maintenir les dossiers des administrateurs, des dirigeants et des employés de la Confédération;
- Constituer et maintenir les dossiers de locataires, administrateurs et employés de certaines coopératives d'habitation et autres organismes;
- Faciliter la conclusion des contrats de travail et de la gestion des baux.
- Administrer les feuillets d'impôt ou autres documents fiscaux concernant les employés et locataires, s'il y a lieu;

Un renseignement personnel peut toutefois être utilisé à une autre fin que celle prévue lors de sa collecte, sans le consentement de la personne concernée, dans les cas prévus par la loi, notamment :

- Lorsque son utilisation est à des fins compatibles avec celles pour lesquelles il a été recueilli;
- Lorsque son utilisation est manifestement au bénéfice de la personne concernée;
- Lorsque son utilisation est nécessaire à des fins de prévention et de détection de la fraude ou d'évaluation et d'amélioration des mesures de protection et de sécurité;
- Lorsque son utilisation est nécessaire à des fins de fourniture ou de livraison d'un produit ou de prestation d'un service demandé par la personne concernée.

La Confédération veille à ce que les renseignements personnels qu'elle détient sur autrui soient à jour et exacts au moment où elle les utilise.

10. Communication des renseignements personnels à des tiers

[\(LPRPSP, art. 13\)](#)

Les renseignements personnels détenus par la Confédération ne seront pas communiqués à des tiers, à moins que la personne concernée y consente. Dans le cas de renseignements personnels considérés comme [sensibles](#) au sens de l'article 6.2 de la présente politique, ce consentement ne peut être implicite, mais doit être exprès.

Le consentement de la personne concernée ne sera toutefois pas requis dans les cas prévus par la loi, notamment :

- En cas d'urgence ou en vue de prévenir un acte de violence;
- Pour permettre l'exercice d'un mandat ou l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise confié à un tiers;
- En cas d'incident de confidentialité, pour aviser une personne ou un organisme susceptible de diminuer le risque de préjudice sérieux;
- À des fins judiciaires ou d'enquête;
- Lorsque requis par une disposition légale ou par une autorité gouvernementale;
- À des fins de recouvrement de créances;
- Dans le cadre d'une transaction commerciale.

Lorsque, dans une situation comportant un risque important pour la santé ou la sécurité des personnes, un renseignement personnel est communiqué à un tiers sans le consentement de la personne concernée, la Confédération inscrit la communication dans le dossier de la personne concernée.

11. Accès aux renseignements personnels

[\(LPRPSP, art. 27 et suivants\)](#)

La personne sur qui la Confédération détient des renseignements personnels peut obtenir copie de ces renseignements gratuitement en format numérique. Dans le cas de documents en format papier, des frais de ___ \$ la page seront exigés. Avant de procéder à la reprographie, la Confédération communique aux personnes concernées un estimé des coûts de photocopie.

En plus de la personne au sujet de laquelle la Confédération recueille des renseignements personnels, les catégories de personnes suivantes peuvent également avoir accès à ces renseignements lorsque l'exercice de leur fonction le requiert :

- Les administrateurs et la direction générale de la Confédération;
- Le personnel de la Confédération;
- Autres mandataires de la Confédération, s'il y a lieu.

La Confédération exige de toute personne occupant un poste dans l'une ou l'autre de ces catégories qu'elle remplisse et signe un *Engagement à la confidentialité*.

12. Rectification des renseignements personnels

[\(LPRPSP, art. 28 et suivants\)](#)

Les personnes ayant transmis leurs renseignements personnels doivent aviser la Confédération de tout changement relativement à ceux-ci. La Confédération ne peut pas être tenue responsable de quelconque manquement dans le cas où une demande de rectification n'est pas effectuée alors qu'elle aurait dû l'être.

À la demande écrite de la personne concernée, la Confédération procède à la rectification de renseignements inexacts ou incomplets apparaissant à son dossier, à l'ajout de commentaires ou à la suppression de renseignements périmés, non justifiés par l'objet du dossier ou dont la collecte n'était pas autorisée par la loi, et ce, dans les trente (30) jours de la réception de la demande.

Lorsque cela est nécessaire, la Confédération peut exiger une preuve de la véracité des nouveaux renseignements personnels fournis.

En cas de refus de procéder à la rectification, la Confédération motive ce refus par écrit à la personne concernée dans un délai de trente (30) jours et l'informe de son droit de contester la décision devant la Commission d'accès à l'information. À défaut de répondre à une demande de rectification dans ce délai, la Confédération est réputée avoir refusé d'y acquiescer, auquel cas la personne intéressée peut s'adresser à la [Commission d'accès à l'information](#) pour faire valoir ses droits.

En acquiesçant à une demande de rectification, la Confédération délivre sans frais à la personne concernée une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté ou, selon le cas, une confirmation du retrait d'un renseignement personnel.

13. Conservation et destruction des renseignements personnels

[\(LPRPSP, art. 10 et 11\)](#)

Les renseignements personnels sont conservés conformément au plan de classification et au calendrier de conservation établis par la Confédération.

Les documents en format papier sont conservés dans des classeurs ou tous autres dispositifs analogues résistant au feu et dont l'accès est protégé par une serrure ou par un code;

Les documents en format numérique sont conservés sur un support informatique (ex. : ordinateur, disque dur externe, clés USB, espace infonuagique), dont l'accès est protégé par un mot de passe. La Confédération s'est dotée d'un mur pare-feu et d'un logiciel antivirus pour limiter la portée d'attaques malveillantes.

La Confédération détruit les renseignements personnels qu'elle détient après que l'objet pour lequel ces renseignements ont été obtenus n'existe plus, conformément au calendrier de

conservation. Elle peut toutefois conserver les renseignements personnels nécessaires pour des fins légitimes, notamment :

- Le temps de vérifier qu'il n'existe pas de recours judiciaire possible et, si un tel recours survient, jusqu'à la fin des procédures et des droits d'appel;
- Pour la durée requise par les autorités gouvernementales auprès desquelles la Confédération est redevable.

De plus, les renseignements personnels sont conservés au moins un (1) an après toute décision au sujet de la personne concernée.

Les documents contenant des renseignements personnels sont détruits suivant les modalités suivantes :

- Les documents en format papier sont déchiquetés à l'aide d'une déchiqueteuse;
- Les documents en format numérique sont supprimés de façon définitive.

À la fin de leur vie utile, les appareils ou équipements permettant le support numérique (ex. : ordinateur, disque dur, clé USB, etc.) sont physiquement détruits ou leur contenu est supprimé de façon définitive (reformatage ou démagnétisation).

14. Incidents de confidentialité

[\(LPRPSP, art. 3.5 à 3.8\)](#)

14.1 Définition

Sont considérés comme des incidents de confidentialité aux fins de la loi et de la Politique les événements suivants :

- L'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel;
- L'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- La communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

14.2 Mitigation des risques de préjudice

Dans le cas où la Confédération a des motifs de croire que s'est produit un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel qu'elle détient, elle doit prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

Si l'incident présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, la Confédération doit, avec diligence, aviser la [Commission d'accès à l'information](#). Elle doit également aviser toute personne dont un renseignement personnel est concerné par l'incident, à défaut de quoi la Commission peut lui ordonner de le faire.

La Confédération peut également aviser toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer ce risque, en ne lui communiquant que les renseignements personnels nécessaires à cette fin sans le consentement de la personne concernée. Dans ce dernier cas, la personne responsable de la protection des renseignements personnels doit verser la communication au dossier.

14.3 Plaintes et signalements

Lorsqu'une personne concernée constate qu'un incident de confidentialité touchant ses renseignements personnels aurait pu avoir lieu, elle doit contacter la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

Les plaintes ou signalements sont traités dans un délai maximal de trente (30) jours après leur dépôt.

14.4 Registre des incidents

La Confédération tient un registre des incidents de confidentialité.

15. Publication et modification de la Politique

[\(LPRPSP, art. 3.2\)](#)

La présente politique ou un résumé de celle-ci est publié sur le site internet de la Confédération.

Dans le cas de modification à la présente politique, la Confédération transmet une copie de la Politique mise à jour à toute personne sur qui elle détient des renseignements personnels. La Politique est également mise à jour sur le site internet de la Confédération.

16. Approbation et signatures

[\(LPRPSP, art. 3.2\)](#)

La Politique est approuvée par la personne responsable de la protection des renseignements personnels.



Sandra Turgeon, responsable de la protection des renseignements personnels

La Politique est adoptée par le conseil d'administration le 24-02-2024



Christyne Lavoie, secrétaire



Jacques Côté, président