

## **LES CENTRES D'ACCUEIL HÉRITAGE**

### **POLITIQUE CONCERNANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Les Centres d'Accueil Héritage et les divisions de Les Centres d'Accueil Héritage, soit La Place Saint-Laurent et le Centre des Pionniers (ci-après nommés “ Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions ”) recueillent une foule de renseignements personnels et de nature délicate, y inclus les renseignements personnels reliés à la santé, sur leurs clients et leurs locataires, que ce soit lors du processus de demande par des requérants de services de soutien et de location de logement (ci-après nommés “requérants”) ou durant la période où ces services sont fournis à nos clients et à nos locataires. Nous avons également des renseignements personnels sur les employés, les membres du conseil d'administration, les membres de la société de Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions (ci-après nommés “Les membres de la société”) et les bénévoles.

Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions sont tenus de se conformer à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, laquelle régit la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels par toute organisation dans le cadre d'activités commerciales, ainsi qu'à d'autres lois provinciales applicables régissant la protection des renseignements personnels.

La collecte, l'utilisation, la divulgation ainsi que la gestion et l'entreposage des renseignements personnels doivent se faire d'une manière respectueuse à l'endroit de la personne concernée.

Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions accordent la plus haute importance à la protection de tous renseignements personnels. En conséquence, nous avons élaboré la présente politique afin de vous indiquer comment nous recueillons, utilisons, divulguons et gérons les renseignements personnels en notre possession ou sous notre garde.

### **RESPONSABLES DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Les responsables de la protection des renseignements personnels, soit la directrice des programmes du Centre des Pionniers et le gestionnaire immobilier de La Place Saint-Laurent doivent faire en sorte que leurs organismes se conforment à toutes les mesures législatives visant la protection des renseignements personnels y inclus les renseignements personnels reliés à la santé (ci-après collectivement nommés les “renseignements personnels”).

Les responsables de la protection des renseignements personnels assument, entre autres, les fonctions suivantes :

- Passer en revue les politiques et procédures de Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions concernant les renseignements personnels.

- Apporter les changements nécessaires pour veiller à ce que la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels se fassent conformément aux politiques et procédures applicables.
- Informer les clients, les locataires, les employés, les bénévoles, le conseil d'administration, les membres de la société et le grand public de la façon dont les renseignements sont traités.
- Répondre aux plaintes en temps utiles.

## **RENSEIGNEMENTS PERSONNELS QUE NOUS RECUEILLONS**

Nous recueillons des renseignements personnels nécessaires à l'exécution de nos fonctions ou à la prestation des services que nous fournissons. Ces renseignements peuvent inclure selon les circonstances :

1. L'adresse, le numéro de téléphone et le courriel d'un individu.
2. Tout numéro assigné à un individu qui peut servir à identifier ce dernier.
3. Des renseignements sur le revenu et les biens d'un individu.
4. Des renseignements sur les comptes bancaires ou les cartes de crédit.
5. Des renseignements concernant le statut de citoyenneté, la religion, l'âge, le sexe, l'état civil ou la situation de famille d'un individu.
6. Des renseignements sur les antécédents scolaires, médicaux, psychiatriques, psychologiques, criminels ou professionnels d'un individu.
7. Des dossiers de crédit et d'antécédents de location.
8. Des renseignements d'ordre financier servant à calculer les frais reliés à certains de nos programmes ou servant à établir l'admissibilité à une aide sous forme d'un logement à loyer indexé sur le revenu.
9. La correspondance de nature privée envoyée à Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions et toute réponse fournie par Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions qui révélerait le contenu de la correspondance originale.
10. Le nom du client ou du locataire s'il apparaît avec d'autres renseignements confidentiels (p.ex. Ordonnance du médecin).
11. Des renseignements sur les employés, y compris les curriculum vitae, le salaire et les avantages sociaux, les mesures disciplinaires, et les plaintes des clients ou locataires à l'endroit d'un employé.
12. Des renseignements sur les bénévoles, y compris les curriculum vitae, les rapports d'examen et les plaintes déposées par les clients ou locataires.
13. Renseignements qui ont trait à la santé physique ou mentale d'un individu.

Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions ainsi que les membres du personnel ne chercheront à obtenir des renseignements personnels sur les employés, les requérants, les membres du conseil d'administration, les membres de la société, les clients ou les locataires que dans la mesure où ceux-ci sont nécessaires aux fins mentionnées ci-dessus.

## **UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Les renseignements personnels ne seront recueillis par Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions qu'aux fins suivantes:

1. Évaluer et approuver une demande de services de soutien ou une demande de location et déterminer le type et la taille du logement qui convient.
2. Calculer les frais reliés à certains de nos programmes ou déterminer le revenu et les biens afin de calculer le prix d'un loyer.
3. Se conformer aux exigences des lois applicables aux activités de Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions, dont les lois fiscales ou celles en matière de financement.
4. Protéger la santé et la sécurité des clients et des locataires.
5. Assurer la prestation des services requis en fonction des besoins particuliers des clients ou locataires.
6. Déterminer si un postulant ou un candidat à un emploi a les compétences, aptitudes ou qualifications requises pour exercer l'emploi postulé, ce qui englobe la vérification des références et des emplois antérieurs.
7. Déterminer si une personne a les compétences, aptitudes ou qualifications requises pour agir comme bénévole.
8. Gérer les ressources humaines (ce qui comprend tant les employés que les bénévoles).
9. Réaliser nos projets et activités.

Dans tous les documents servant à la collecte de renseignements personnels, nous indiquons :

- Les fins de la collecte.
- L'utilisation qui en sera faite.
- À qui les renseignements pourront être communiqué.
- Le titre, l'adresse et le numéro de téléphone au travail des responsables de la protection des renseignements personnels qui peuvent répondre aux questions et traiter les plaintes concernant la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements.

Ces documents comportent également, le cas échéant, le formulaire de consentement à être signé par le requérant, le client, ou le locataire, les employés, les bénévoles, les membres du conseil et les membres de la société qui autorise la collecte, l'utilisation, la vérification ou la divulgation des renseignements ainsi recueillis.

## **DIVULGATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Des renseignements personnels peuvent être divulgués à des tiers fournisseurs de services, à nos employés, à nos bénévoles ou à nos mandataires, uniquement dans la mesure nécessaire à l'exécution de leurs fonctions ou nécessaire à la prestation des services que nous fournissons.

Les renseignements personnels que nous détenons ne sont pas autrement divulgués sans le consentement oral ou écrit de la personne concernée, sauf si la loi le permet ou l'exige. Par exemple,

dans le cas de renseignements personnels non reliés à la santé, pour recouvrer une dette ou en réponse à une ordonnance d'un tribunal.

## **PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Tous les membres du personnel, les bénévoles et les membres du conseil d'administration de Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions sont tenus de signer une entente de non divulgation ou un engagement à la confidentialité.

Les dossiers des requérants, des clients, des locataires, des employés, des bénévoles, des membres de la société et des membres du conseil d'administration (y compris les renseignements personnels contenus dans les bases de données) sont protégés contre un accès non autorisé.

Les renseignements personnels sur les requérants, les clients, les locataires, les employés, les bénévoles, les membres de la société et les membres du conseil d'administration sont conservés dans un classeur fermé à clef. Les renseignements personnels archivés pour ces mêmes individus, de même que les renseignements personnels comptables archivés sont conservés dans des installations protégées.

Les membres du personnel, les bénévoles et membres du conseil d'administration de Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions n'auront accès aux renseignements personnels que si un tel accès est nécessaire pour leur permettre de s'acquitter de leurs fonctions.

Au moment de communiquer au conseil d'administration des renseignements touchant les clients ou les locataires, les membres du personnel, dans la mesure du possible, fourniront des renseignements "dépersonnalisés" (p.ex. Se servir de codes plutôt que du nom des individus en question).

Les bases de données renfermant des fichiers qui contiennent des renseignements personnels et les autres fichiers électroniques confidentiels sont protégés, au moyen d'un mot de passe, contre un accès non autorisé.

Les économiseurs d'écran ou d'autres mesures de protection sont utilisés pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels qui apparaissent sur les moniteurs d'ordinateur.

Tous les membres du personnel doivent s'assurer que les personnes non autorisées ne sont pas sans surveillance dans les endroits où on conserve et où on utilise les dossiers.

Les renseignements personnels sont éliminés au terme du délai de conservation requis par la loi ou, en l'absence d'un tel délai, au terme de la période nécessaire pour la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou sont utilisés.

Les renseignements personnels sur papier sont éliminés par voie de déchiquetage. Quant aux données électroniques, elles doivent être périmées avant d'être éliminées.

Les contrats conclus avec un entrepreneur pour les fins de la prestation de certains de nos services ou de l'exécution de certaines de nos fonctions renferment des dispositions stipulant que l'entrepreneur prend des mesures de sécurité adéquate, comparables à celles que nous prenons, pour protéger les renseignements personnels et que l'entrepreneur n'utilisera les renseignements que pour les fins en question et ne seront pas divulgués.

### **ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CORRECTION DE CEUX-CI**

- Les responsables de la protection des renseignements personnels traiteront toutes les demandes d'accès aux renseignements personnels et toutes les demandes de correction de ceux-ci.
- Sauf dans les cas prévus par la loi, une personne qui fait une demande écrite et qui fournit une preuve d'identité satisfaisante sera informée de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de ses renseignements personnels en notre possession ou sous notre garde. La demande doit être suffisamment détaillée pour permettre à Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions de reconnaître et de retrouver les renseignements moyennant des efforts raisonnables.
- Dans les cas prévus par la loi, les responsables de renseignements personnels peuvent refuser la demande d'accès aux renseignements personnels. Dans un tel cas, un avis écrit motivé sera remis à l'individu et précisera que l'individu a le droit de déposer une plainte contre cet avis auprès de l'organisme ou du tribunal compétent.
- Une personne a le droit, par la voie d'une demande de correction, de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et de faire modifier ceux-ci, comme il convient. Si les responsables de la protection des renseignements personnels ne sont pas d'accord avec la demande de correction présentée par la personne concernée, ils remettront un avis écrit motivé précisant que la personne pourra déposer une plainte contre cet avis auprès du tribunal ou de l'organisme compétent.
- Dans tous les cas, soit l'accès, soit l'avis indiquant le refus à l'accès en partie ou en totalité, sera donné à l'individu qui a fait la demande dans les 30 jours de la demande, sauf si un avis de prolongation de délai est remis à l'individu avant la fin de la période de 30 jours.

### **MARCHE À SUIVRE POUR TRAITER LES PLAINTES**

Les responsables de la protection des renseignements personnels traiteront toutes les plaintes concernant la collecte, l'utilisation, la divulgation, l'entreposage et l'élimination des renseignements personnels, et ce, dans les trente jours suivant le dépôt de la plainte, et ils informeront le plaignant des mesures prises.

Chacune des plaintes sera évaluée pour déterminer si, entre autres:

- Les renseignements ont été recueillis, utilisés, divulgués ou éliminés d'une manière qui contrevient aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels.
- Les Centres d'Accueil Héritage et ses divisions doivent modifier leurs politiques et procédures.
- Des mesures disciplinaires ou autres doivent être prises relativement à la violation d'une entente de non-divulgence.

Au besoin, les responsables de la protection des renseignements personnels feront les recommandations nécessaires au conseil d'administration concernant la résolution de la plainte.

## **VIOLATION DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Il y a violation de la protection des renseignements personnels si, entre autres :

- on discute de renseignements personnels, à l'intérieur ou à l'extérieur de Les Centres d'Accueil Héritage et de ses divisions, là où des personnes qui ne sont pas autorisées à avoir accès à de tels renseignements pourraient en prendre connaissance;
- on fournit des renseignements ou des dossiers personnels à des personnes non autorisées;
- on laisse des renseignements personnels, qu'ils soient par écrit ou sur un écran d'ordinateur, dans un endroit où ils pourraient être vus par des personnes non autorisées;

Une violation de la protection des renseignements personnels pourrait justifier la prise d'une mesure disciplinaire (allant de la réprimande jusqu'au congédiement) à l'endroit d'un membre du personnel.

Un membre du conseil d'administration qui manque à son obligation de respecter la caractère confidentiel des renseignements personnels pourrait être retiré de ses fonctions. Si on intente une poursuite contre ce dernier, il pourrait ne pas être couvert par l'assurance de l'organisme, Les Centres d'Accueil Héritage et de ses divisions.

---

Si vous avez des questions ou des commentaires, vous pouvez communiquer avec nos responsables de la protection des renseignements personnels en nous écrivant à :

**Les Centres d'Accueil Héritage**  
**Responsable de la protection de la vie privée**  
**33, Hahn Place, Bureau 104**  
**Toronto, ON M5A 4G2**