



2.4 Politique de protection des renseignements personnels

POLITIQUE

L'agence de recouvrement CBV Ltée (abrégé «CBV») s'est toujours engagée à respecter la confidentialité des renseignements personnels de ses employés, clients, membres et consommateurs de services de ces clients. Avec l'entrée en vigueur, le 1^{er} janvier 2001, de la Loi sur la Protection des Renseignements Personnels et es Documents Électroniques (LPRPDE), une telle protection est exigée pour toutes les divulgations de renseignements interprovinciaux hors de la province d'où provient l'information. Par ailleurs, l'implantation de la législation provinciale sur la protection de la vie privée, en Colombie-Britannique et en Alberta, ainsi que la loi déjà existante au Québec sur la protection de la vie privée, nous avons décidé qu'il était temps de mettre au rôle par écrit notre politique de respect des renseignements personnels.

RESPONSABILITÉ

Tout le personnel : Tout le personnel de CBV assume la responsabilité de se conformer aux principes de protection des renseignements personnels.

DÉTAILS DE LA POLITIQUE

Définitions

Les définitions suivantes, tirées de la LPRPDE, sont utilisées dans cette «Politique de protection des renseignements personnels» pour des raisons de commodité.

«**Collecte**» : L'acte de rassembler, acquérir ou obtenir des renseignements personnels provenant de différentes sources, y compris de parties tierces, par n'importe quel moyen.

«**Consentement**» : Entente volontaire par rapport à ce qui est fait ou proposé. Le consentement peut être exprès ou implicite. Le consentement exprès est donné expressément, soit oralement ou par écrit. Le consentement exprès est sans équivoque et ne nécessite aucune intervention de la part des personnes en quête de consentement ou cherchant à l'obtenir. Le consentement implicite se manifeste lorsqu'on estime que le consentement peut raisonnablement s'induire en fonction de l'action ou de l'inaction posée par l'individu.

«**Communication et divulgation**» : Rendre disponibles des renseignements personnels à d'autres personnes.

«**Renseignements personnels**» : Tout renseignement concernant un individu identifiable, à l'exclusion du nom et du titre d'un employé d'une organisation et des adresse et numéro de téléphone de son lieu de travail.

«**Utilisation**» : Traitement et manipulation de renseignements personnels dans les locaux de CBV.



PRINCIPE N° 1 : RESPONSABILITÉ

Tout le personnel de CBV a la responsabilité de respecter et d'appliquer les principes de protection de la vie privée. Le conseil d'administration a désigné un Agent de Protection des Renseignements Personnels (APRP). Cet agent a le pouvoir de déléguer ses fonctions à d'autres membres pour qu'ils agissent en son nom le cas échéant. Cette personne porte le titre «d'Agent de protection des renseignements personnels».

Liz Leung occupe les fonctions d'APRP chez CBV. De plus, chaque bureau régional aura son propre Agent local de protection des renseignements personnels (ALPRP).

CBV doit assurer la mise en œuvre des politiques et pratiques spécifiques destinées à donner suite à cette «Politique de protection des renseignements personnels», y compris :

- (a) l'évaluation et l'amélioration des procédures pour protéger les renseignements personnels;
- (b) la mise en place des procédures pour recevoir et donner suite aux plaintes et aux demandes de renseignements;
- (c) la formation du personnel et la transmission au personnel de l'information relative aux politiques et pratiques de la compagnie;
- (d) la rédaction de documents explicatifs, concernant nos politiques et procédures, à l'intention de nos clients et du public.

CBV est responsable de tous les renseignements personnels qu'elle a en sa possession ou sous sa garde, y compris les renseignements confiés à une tierce partie. Quand nous concluons un contrat avec une tierce partie qui nous oblige à lui communiquer des renseignements personnels, la (les) personne(s) responsable(s) doivent s'assurer de fournir un degré comparable de protection aux renseignements personnels en cours de traitement par la tierce partie. Ceci comprend :

- (e) la remise d'une copie de cette politique de protection de la vie privée à une telle personne, et le transfert d'un accusé de réception écrit de la même personne déclarant que son organisme et elle-même acceptent d'être liés par cette politique;
- (f) l'assurance du renvoi à CBV de tous les renseignements personnels à l'échéance du contrat;
- (g) la garantie d'une entente interdisant l'utilisation de cette information privée à d'autres fins;
- (h) l'accord de destruction de tout dossier restant en possession de la partie tierce.

PRINCIPE N° 2 : DÉTERMINATION DES FINS DE LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS

Les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par CBV avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Les membres de CBV ne doivent recueillir des renseignements personnels qu'aux fins suivantes :

- offrir des services de recouvrement de dette aux clients;
-



- identifier clairement les personnes et organismes intéressés à recevoir de l'information sur nos services et autres fins de marketing;
- des raisons d'embauche ou d'emploi;
- la formation de nos employés;
- le maintien de la sécurité des renseignements clients, des lieux, de l'information et des biens, et de nos employés;
- l'exploitation de notre site Web.

Le fait qu'un membre chargé de la collecte de renseignements personnels précise ses fins, avant celle-ci ou au moment de celle-ci, permet à CBV de déterminer les renseignements dont elle a besoin pour réaliser les fins mentionnées. Seuls les renseignements nécessaires aux fins mentionnées doivent être recueillis. Les personnes qui recueillent des renseignements personnels doivent communiquer aux personnes concernées à quelles fins sont destinés ces renseignements.

PRINCIPE N° 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 selon la loi.

Généralement, le consentement de la personne concernée est obligatoire pour entériner la cueillette de renseignements personnels, ainsi que l'utilisation ou la communication ultérieure qu'on fera de cette information. Cependant, certaines exceptions à cette exigence existent et sont énoncées dans la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDÉ), ainsi que dans les actes législatifs provinciaux pertinents. D'ordre général, CBV doit remettre à chaque employé(e) impliqué(e) dans la collecte de renseignements personnels un résumé de ces dites exceptions en guise de référence.

La LPRPDÉ et les actes législatifs provinciaux pertinents renferment des édits autorisant les clients à divulguer des renseignements personnels afin de recouvrer une dette dont la personne concernée doit s'acquitter auprès du client. Nonobstant cette exception, lorsque CBV doit recouvrer une dette au nom d'un client, la compagnie peut chercher à souscrire et à obtenir une forme de consentement en particulier, suivant le contexte, obtenue antérieurement par le client et subordonnée aux exceptions stipulées dans la législation pertinente.

CBV ne peut pas, pour le motif qu'elle fournit des services, exiger d'une personne qu'elle consente à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels autres que ceux qui sont nécessaires à la réalisation des fins légitimes.

La suffisance de la forme de consentement peut varier selon les circonstances et la nature des renseignements recueillis. De façon générale, plus les renseignements sont considérés sensibles (ex. : les dossiers médicaux et les évaluations professionnelles), plus la forme de consentement requise est explicite ou manifeste. Dans l'obtention du consentement, les attentes raisonnables de la personne sont aussi pertinentes. L'obtention du consentement ne se fait pas par un subterfuge.



Une personne peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve de restrictions prévues par une loi ou un contrat et d'un préavis raisonnable. La compagnie informera la personne des conséquences d'un tel retrait.

PRINCIPE N° 4 : LIMITATION DE LA COLLECTE

CBV ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et doit procéder de façon honnête et licite.

Nous ne devons pas recueillir des renseignements de façon arbitraire. Nous devons restreindre tant la quantité que la nature des renseignements recueillis à ce qui est nécessaire pour réaliser les fins déterminées.

PRINCIPE N° 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.

Les renseignements personnels dont on n'a plus besoin aux fins précisées sont détruits, renvoyés au client qui nous avait remis l'information à l'origine, effacés ou dépersonnalisés.

En harmonie avec la Loi sur les renseignements d'évaluation de crédit, les bases de données et les renseignements personnels imprimés sur papier sont conservés pendant une période de six ans. Les fichiers de bases de données sont purgés et la documentation écrite est déchetée à l'échéance de la sixième année, à l'exception des jugements pour lesquels l'information est conservée pendant une période pouvant aller jusqu'à dix ans.

Les renseignements personnels contenus dans les fichiers clients sont conservés pendant un an suite à la fin de la relation entre le client et CBV. Les renseignements personnels sont déchetés à la fin de cette période.

PRINCIPE N° 6 : EXACTITUDE

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

Ce principe est particulièrement important au sens où les renseignements sont utilisés dans le but d'aboutir à une évaluation ou à un jugement au sujet de la personne concernée. Le degré d'exactitude et de mise à jour ainsi que le caractère complet des renseignements personnels dépendront de l'usage auquel ils sont destinés, compte tenu des intérêts de la personne.

Les renseignements personnels qui servent en permanence, y compris les renseignements qui sont communiqués à des tiers, devraient normalement être exacts et à jour.



PRINCIPE N° 7 : MESURES DE SÉCURITÉ

Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

CBV prend des mesures de sécurité substantielles pour protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol, la consultation non autorisée, la copie, l'utilisation ou la modification interdite. La nature des mesures de sécurité varie en fonction du degré de sensibilité des renseignements personnels recueillis.

Nos méthodes de protection comprennent des moyens matériels, des mesures administratives et des mesures techniques. Nous traitons tous les renseignements personnels selon le principe fondé sur les «connaissances nécessaires», soit l'accès sélectif. Chaque membre de CBV est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il/elle utilise dans l'exercice de ses fonctions professionnelles.

CBV sensibilise régulièrement ses membres du personnel à l'importance de protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels.

Au moment du retrait ou de la destruction des renseignements personnels, nous veillons à empêcher les personnes non autorisées d'y avoir accès.

PRINCIPE N° 8 : TRANSPARENCE

CBV 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.

CBV doit faire preuve de transparence au sujet de leurs politiques et pratiques concernant la gestion des renseignements personnels. Une personne doit pouvoir obtenir sans efforts déraisonnables de l'information au sujet des politiques et des pratiques de CBV. Ces renseignements doivent être fournis sous forme généralement compréhensible.

Les renseignements fournis doivent comprendre les points suivants :

- (a) la façon dont la personne peut contacter l'Agent de protection des renseignements personnels (APRP) en matière d'organisation et d'acheminement des plaintes et des demandes de renseignements;
 - (b) la description du moyen d'accès donnés à une personne, par voie de conseil, aux renseignements personnels que possède CBV, en écrivant directement à l'Agent responsable des renseignements confidentiels chez CBV, en confirmant et vérifiant l'identité de la personne, et enfin en soumettant la demande de renseignements;
 - (c) la description du genre de renseignements personnels que possède CBV, y compris une explication générale quant à de l'usage auquel ils sont destinés;
-



- (d) une copie de toute brochure ou autre document d'information expliquant les politiques, les normes ou les codes propres à CBV; et
- (e) la définition de la nature des renseignements personnels communiqués aux organisations connexes.

Cette information est également disponible sur notre site Web.

PRINCIPE N° 9 : ACCESSION INDIVIDUELLE AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CBV doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage et de la divulgation qui en est fait, 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.

Avant d'accorder à une personne l'accès à ses renseignements personnels, un membre de CBV doit en communiquer avec l'Agent de protection des renseignements personnels (APRP) ou la avec la personne déléguée. D'ordinaire, l'Agent local de protection des renseignements personnels (ALPRS) réceptionne la requête de la personne intéressée, puis il en donne suite en la transférant à l'Agent national de protection des renseignements personnels (ANPRS) aux fins de traitement. La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDÉ), ainsi que les édits provinciaux, imposent certaines restrictions quant à l'octroi de l'accèsion individuelle aux renseignements personnels. Par exemple, si la divulgation d'information personnelle auprès de la personne intéressée entraîne la révélation de renseignements, concernant une partie tierce, qui ne peuvent être disjointes de l'information au sujet de la personne même, ces renseignements ne peuvent être communiqués. Étant donné qu'il existe des différences marquées entre les textes législatifs (édits), il est important que chaque requête soit examinée avec assiduité en vertu du contexte de la législation pertinente.

L'octroi de l'accès aux renseignements personnels peut faire l'objet d'un refus pour toutes sortes de raisons, y compris lorsque la divulgation de renseignements personnels risque : de révéler des informations commerciales confidentielles; de présenter, de façon raisonnable, une menace prévisible à la sécurité d'une autre personne ou de mettre sa vie en danger, de présenter, selon toutes vraisemblances et attentes, une menace de compromission de la disponibilité ou de l'exactitude de l'information liée à la connaissance ou au consentement de la personne, dans les cas où les renseignements furent obtenus au cours d'une enquête sur la violation de contrat ou des dispositions de la loi canadienne ou de lois provinciales; ou de présenter un risque si les renseignements furent produits dans le cadre d'un mode officiel de règlement des différends.

Notre compagnie doit informer la personne qui en fait la demande du fait qu'elle possède, le cas échéant, des renseignements personnels à son sujet. Quand des renseignements personnels sont communiqués à la personne intéressée, nous devons aviser la personne concernée de l'usage qu'elle fait, ou a fait de ces renseignements, et de l'identité des tiers à qui ils ont été communiqués.



Lorsqu'une demande d'accès à des renseignements personnels fait référence à de l'information personnelle recueillie, utilisée et communiquée, dans le cadre d'un service offert au client, ce dernier doit obtenir dans l'immédiat de notre part une copie de cette demande.

Notre compagnie doit répondre dans un délai de 30 jours à la requête d'un individu, moyennant des droits minimes ou nuls pour la personne intéressée. Cependant, nous sommes en droit d'exiger un paiement raisonnable pour l'obtention de l'information recherchée uniquement si nous avisons la personne au préalable du coût approximatif, et si la personne demanderesse nous a informé de son intention de ne pas retirer sa demande.

Lorsqu'une personne démontre que les renseignements personnels en notre possession sont inexacts ou incomplets, nous apporterons les modifications nécessaires à ces renseignements. Selon la nature des renseignements qui font l'objet de la contestation, CBV corrigera, supprimera ou ajoutera des renseignements, le cas échéant. S'il y a lieu, l'information modifiée sera communiquée à des tiers ayant accès à l'information en question.

Lorsqu'une contestation n'est pas réglée à la satisfaction de la personne concernée, un membre de CBV prendra bonne note de l'objet de la contestation. S'il y a lieu, les tierces parties ayant accès à l'information en question doivent être informées du fait que la contestation n'a pas été réglée.

PRINCIPE N° 10 : CONTESTER LA CONFORMITÉ

Une personne peut contester la conformité à l'APRP à l'égard du non-respect de la politique ci-dessus.

Le conseil d'administration désigne le moment venu l'Agent de protection des renseignements personnels (APRP), lequel est aussi chargé des informations confidentielles, de la conformité et du respect des principes de CBV. L'APRP établit les procédures de réception et de traitement des plaintes et demandes de renseignements concernant les politiques et pratiques de CBV en matière de gestion des renseignements personnels.

Les membres de CBV informeront les personnes qui présentent une demande de renseignements ou qui déposent une plainte de l'existence des procédures pertinentes de traitement des plaintes chez CBV. La compagnie a le devoir d'enquêter sur toutes les plaintes déposées. Si une plainte est jugée fondée, soit par l'entremise du processus d'examen des plaintes à l'interne ou à l'externe, CBV prendra les mesures appropriées, y compris la modification de ses politiques et de ses pratiques au besoin.

Entente de confidentialité

Tous les employés de CBV sont tenus de remplir et de signer une Entente relative à l'emploi & à la confidentialité. Se reporter à l'Annexe A pour obtenir le formulaire.