

Politique de confidentialité de Contact North/*Contact Nord*

Contact North/*Contact Nord* s'engage à protéger et à maintenir la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels de ses clients et partenaires, ainsi que des autres renseignements personnels (« les renseignements personnels »). La présente politique a été mise en application conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (« la Loi »), qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2004. La présente politique de confidentialité énonce les lignes directrices et les principes adoptés par Contact North/*Contact Nord* relativement à la gestion des renseignements personnels de ses clients et partenaires, et elle est conforme à la Loi.

Les renseignements personnels se définissent comme des renseignements concernant un individu identifiable, y compris des renseignements relatifs aux clients, et qui portent sur l'utilisation des services de Contact North/*Contact Nord*, les renseignements de carte de crédit et les renseignements relatifs aux achats, que ces renseignements soient fournis par écrit, verbalement ou de façon électronique. Les renseignements personnels ne comprennent toutefois pas les coordonnées d'un individu à son lieu de travail ou les renseignements qui sont à la disposition du public, comme le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de clients qui figurent dans un répertoire public ou qui sont à la disposition du public dans un autre répertoire ou auprès d'autres sources.

Contact North/*Contact Nord* veut préciser comment il assure la sécurité de vos renseignements personnels et les utilise seulement lorsque cela est nécessaire et après avoir obtenu l'autorisation requise. Compte tenu de ce but, Contact North/*Contact Nord* prend les engagements suivants à l'endroit de ses clients et partenaires.

1. Responsabilité

Contact North/*Contact Nord* est responsable des renseignements personnels dont il a la gestion et il a désigné le directeur des ressources humaines à titre d'agent de la protection de la vie privée. D'autres membres de l'organisation sont chargés de la collecte et de la gestion quotidienne des renseignements personnels.

2. Détermination des fins de la collecte des renseignements

- a. Contact North/ *Contact Nord* détermine les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis avant la collecte ou au moment de celle-ci.
- b. De façon générale, Contact North/ *Contact Nord* recueille des renseignements personnels aux fins suivantes :
 - i. Pour établir et maintenir une relation commerciale avec ses clients et leur offrir des services de façon continue;
 - ii. Pour comprendre les besoins des clients et obtenir de la rétroaction au sujet des services qui leur sont fournis;
 - iii. Pour élaborer, modifier et commercialiser de nouveaux services à l'intention des clients;
 - iv. Pour gérer et exploiter les activités commerciales de Contact North/ *Contact Nord* ainsi que ses autres activités;
 - v. Pour se conformer aux exigences juridiques et réglementaires;
 - vi. Pour faciliter les transactions commerciales.
- c. Si Contact North/ *Contact Nord* doit utiliser, communiquer ou recueillir des renseignements personnels à des fins qui ne figurent pas à la rubrique b. ci-dessus, les renseignements personnels ne seront pas utilisés ou communiqués avant d'avoir précisé les nouvelles fins et d'avoir obtenu le consentement du client ou du partenaire en question, à moins qu'une exemption soit prévue par la Loi.

3. Obtenir le consentement pour la collecte, l'utilisation ou la communication

- a. Contact North/ *Contact Nord* utilise des moyens équitables et légitimes pour recueillir des renseignements personnels et il obtient le consentement de l'individu pour la collecte, l'utilisation ou la communication de ces renseignements, conformément aux exigences de la Loi ou d'autres lois.
- b. Le consentement peut être explicite, implicite ou donné par un représentant autorisé.
- c. Un client ou un partenaire peut retirer son consentement au sujet de l'utilisation de ses renseignements personnels en tout temps, sous

réserve de restrictions prévues par une loi ou un contrat et après avoir donné un préavis raisonnable à Contact North/ *Contact Nord*. Contact North/ *Contact Nord* informera l'individu des conséquences du retrait du consentement, le cas échéant, et des mesures à prendre pour retirer son consentement.

- d. Dans la plupart des cas, Contact North/ *Contact Nord* va chercher à obtenir le consentement d'un client ou d'un intervenant afin de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels; il y a toutefois des exceptions à cette exigence visant à obtenir le consentement. Ces exceptions comprennent, sans toutefois s'y limiter, une ordonnance de la cour à laquelle Contact North/ *Contact Nord* aurait l'obligation de se conformer ou une enquête menée par les forces de l'ordre.

4. Limitation de la collecte

Contact North/*Contact Nord* limite la collecte des renseignements personnels à ceux qui sont raisonnablement nécessaires aux fins déterminées.

5. Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

- a. Contact North/*Contact Nord* n'utilise ou ne communique pas les renseignements personnels à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis, à moins que l'individu ou l'intervenant concerné n'y consente ou que la loi ne l'autorise ou ne l'exige.
- b. Contact North/*Contact Nord* conserve les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées ou durant la période prévue par la loi.
- c. Contact North/*Contact Nord* peut communiquer des renseignements personnels à une personne ou à une organisation participant directement ou indirectement à la prestation d'un produit ou d'un service aux clients ou aux partenaires de Contact North/*Contact Nord*, y compris, sans toutefois s'y limiter, le service du marketing, le service de la comptabilité et les fournisseurs de services postaux. Les renseignements personnels sont seulement communiqués lorsque cela est nécessaire et ils sont utilisés seulement à des fins comme la prestation efficace des services de Contact North/*Contact Nord*. Lors d'une telle communication, la personne ou l'organisme qui reçoit les renseignements personnels doit en maintenir la confidentialité.
- d. Contact North/*Contact Nord* prendra des mesures raisonnables pour s'assurer que l'accès aux renseignements personnels des clients ou des intervenants soit limité aux seuls employés qui ont besoin de ces renseignements dans le cadre de leurs fonctions.

6. Exactitude

Contact North/*Contact Nord* prend des mesures raisonnables pour que les renseignements personnels soient aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés. Les clients et les partenaires peuvent vérifier l'exactitude de leurs renseignements personnels et présenter une demande de correction au besoin. Contact North/*Contact Nord* se fierá exclusivement au client ou au partenaire

pour déterminer si les renseignements personnels le concernant sont complets, exacts et opportuns et Contact North/ *Contact Nord* n'aura aucune obligation de vérifier les renseignements de façon indépendante.

7. Mesures de sécurité

Contact North/*Contact Nord* protège les renseignements personnels contre la consultation, l'utilisation et la communication non autorisées en établissant et en appliquant des mesures de sécurité.

8. Transparence

Contact North/*Contact Nord* rend facilement accessibles des renseignements au sujet de ses pratiques et politiques concernant la collecte et la gestion des renseignements personnels de ses clients et partenaires.

La Politique de confidentialité de Contact North/*Contact Nord* est affichée sur le site Web de l'organisation.

9. Obtenir l'accès aux renseignements personnels

- a. Contact North/*Contact Nord* fournira à ses clients et partenaires, sur demande et conformément à la Loi, l'accès à leurs renseignements personnels ainsi que les détails relatifs à la communication et à l'utilisation de ces renseignements. Le client ou l'intervenant peut signaler toute erreur dans les renseignements personnels et faire apporter des corrections.
- b. Contact North/*Contact Nord* ne sera pas toujours en mesure de fournir l'accès à tous les renseignements personnels qu'il possède, notamment lorsque le coût serait déraisonnable, lorsque les renseignements personnels contiennent des détails sur d'autres personnes, lorsque les renseignements ne peuvent être communiqués pour des raisons de sécurité, des raisons juridiques ou des raisons d'ordre commercial, ou le fait que les renseignements sont protégés par le secret professionnel ou dans le cours d'une procédure de nature judiciaire. Contact North/*Contact Nord* fournira par écrit les motifs pour lesquels il refuse l'accès aux renseignements personnels.
- c. Contact North/*Contact Nord* fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux demandes d'accès aux renseignements personnels dans les 30 jours suivant la réception de la demande, gratuitement ou à un coût minime.

10. Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

Contact North/*Contact Nord* fournit à ses clients et partenaires des renseignements sur la possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect de la Loi.

Les plaintes et/ou les questions doivent être envoyées à l'agent de la protection de la vie privée de Contact North/*Contact Nord* à l'adresse suivante :

Directeur des ressources humaines et agent de la protection
de la vie privée
Contact North/*Contact Nord*
Centre régional de coordination du Nord-Ouest
1139, promenade Alloy, bureau 104
Thunder Bay (Ontario) P7B 6M8