

# L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

## MANUEL DES POLITIQUES

**DATE D'ÉMISSION :**

Mars 2016

**NUMÉRO :**

2.4

**REPLACE LA VERSION DE :**

Mars 2013

**RECOUPEMENT:**

2.2.1 : Politique sur les services bilingues,  
2.3.1 : Politique sur les communications  
2.5 : Politique sur la protection des  
renseignements personnels, 3.6 : Politique sur  
la sécurité des systèmes d'information

**CYCLE DE RÉVISION :**

3 ans

**AUTORITÉ:**

Conseil d'administration

**DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION :**

Mars 2019

**OBJET:**

Politique sur la confidentialité et l'accès à  
l'information

### **1. Objet de la politique**

- 1.1 L'Agence souhaite être une entité transparente, accessible et responsable, animée d'un esprit d'ouverture. Par ailleurs, elle doit respecter la confidentialité des renseignements qu'elle possède au sujet de diverses personnes dans la pleine mesure exigée par la loi.
- 1.2 Les renseignements que l'Agence recueille et utilise dans le cadre de la prestation de services à la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) et, au besoin, à la coopérative qui les a fournis ou les a reçus de l'Agence sont désignés dans cette politique par le terme « renseignements de la SCHL ». Les renseignements de la SCHL et leur diffusion sont régis par la *Loi sur l'accès à l'information* du gouvernement fédéral. Les renseignements que l'Agence reçoit ou crée dans le cadre d'un contrat conclu avec un autre client juridique n'appartiennent pas à la SCHL.
- 1.3 On entend par « renseignements de l'Agence » les renseignements qui ne sont pas des renseignements de la SCHL et qui n'appartiennent à aucun tiers.

1.4 La présente politique :

- précise les circonstances limitées et spécifiques dans lesquelles l'Agence refuse de communiquer de l'information sur elle-même;
- précise la mesure dans laquelle l'Agence partage ou protège les renseignements qu'elle recueille au sujet de coopératives d'habitation individuelles et d'autres tiers, par opposition aux renseignements concernant des particuliers, qui tombent sous le coup de la Politique sur la protection des renseignements personnels.

**2. Information au sujet de l'Agence**

2.1 Sous réserve des lois applicables, l'Agence est engagée à communiquer rapidement toute l'information concernant ses activités qu'elle peut raisonnablement partager sans nuire à l'intérêt public ou aux besoins légitimes de protection des renseignements personnels et de confidentialité définis dans la présente politique et dans d'autres politiques. Les coopératives d'habitation clientes, leurs membres, les autres parties prenantes et le grand public ont droit à une information claire, exacte et complète au sujet des politiques, des services et des initiatives de l'Agence, comme suit :

- L'Agence incite son personnel et ses administrateur(trice)s à partager ce qu'ils (elles) savent au sujet de l'Agence et de son travail et à ne retenir de l'information que selon les exigences de la présente politique, de la Politique sur la protection des renseignements personnels ou des Politiques des ressources humaines.
- Le site Web public de l'Agence donne au grand public les rapports annuels de l'Agence, les coordonnées des membres de son personnel et leurs rôles, ainsi que d'autres renseignements au sujet de l'Agence, de ses politiques et des programmes qu'elle administre.
- L'Agence partagera de l'information sur son propre rendement avec la SCHL et les autres principales parties prenantes indiquées par le conseil d'administration.

2.2 L'Agence refuse de communiquer de l'information au sujet d'elle-même dont il serait raisonnable de s'attendre à ce qu'elle porte un préjudice réel à ses relations d'affaires ou à ses intérêts financiers, si elle est diffusée, ou qui donnerait à une personne un avantage financier indu. Ces restrictions n'empêchent pas l'Agence de partager de l'information avec la SCHL.

### **3. Information au sujet des coopératives d'habitation**

#### **3.1 Accès par les coopératives clientes à de l'information sur elles-mêmes**

L'Agence fournit aux coopératives d'habitation et aux gestionnaires immobiliers au dossier des rapports établis à partir des renseignements contenus dans leur Déclaration annuelle de renseignements, et ce, dans les meilleurs délais. Ces rapports sont présentés sous forme utilisable, claire et conviviale et sont diffusés par l'entremise d'une section du site Web de l'Agence protégée par mot de passe. Sur demande, moyennant un dédommagement raisonnable de ses frais de traitement, l'Agence peut donner aux clients et à leurs gestionnaires immobiliers d'autres renseignements qu'elle possède à leur sujet.

#### **3.2 Accès par les membres des coopératives d'habitation**

L'Agence peut partager avec les membres toute information sur leur coopérative d'habitation qui est considérée comme publique, telle que les états financiers publiés, le programme de la SCHL dans le cadre duquel leur coopérative est gérée et le montant d'aide fédérale versé par la SCHL. Les membres doivent passer par leur coopérative pour obtenir tout autre renseignement que l'Agence possède au sujet de leur coopérative, y compris l'entente d'exploitation avec la SCHL, que celle-ci considère comme confidentielle.

#### **3.3 Accès par la SCHL**

La SCHL a droit à tous les renseignements que l'Agence recueille et possède au sujet des coopératives d'habitation participant à des programmes qu'elle administre pour la SCHL, aux moments et sous la forme prévue dans son accord avec la SCHL.

#### **3.4 Accès par d'autres entités**

3.4.1 Afin d'aider les coopératives, l'Agence peut partager des renseignements au sujet d'une coopérative, sous réserve du consentement écrit de cette dernière, avec une fédération de coopératives d'habitation dont la coopérative est membre ou cliente, avec le prêteur hypothécaire actuel ou un prêteur potentiel de la coopérative ou avec tout organisme gouvernemental qui fournit du financement à la coopérative. Le consentement écrit peut prendre la forme d'un consentement général à partager les renseignements transmis à l'Agence par la coopérative, pourvu que ce consentement puisse être retiré si la coopérative le désire.

3.4.2 À moins d'avoir la permission écrite expresse d'une coopérative d'habitation, l'Agence ne fournit pas de renseignements émanant de la

coopérative, sauf ceux qui sont déjà du domaine public, aux entités suivantes:

- les fédérations ou associations dont la coopérative n'est pas membre;
- les autres coopératives d'habitation;
- les autres entreprises d'habitation, qu'elles soient sans but lucratif ou la propriété d'investisseurs;
- le grand public.

#### **4. Information agrégée au sujet des coopératives d'habitation**

L'article 3 n'empêche en rien l'Agence de partager, à diverses fins, y compris pour l'étalonnage et la présentation de rapports sur le rendement, une information agrégée au sujet de sous-groupes ou de l'ensemble des coopératives d'habitation exerçant leurs activités en vertu de programmes que l'Agence administre. L'Agence consulte la SCHL à l'occasion sur la nature et l'étendue de l'information à partager et les restrictions appropriées à l'égard du partage de l'information qui pourrait raisonnablement être considérée comme sensible du point de vue commercial.

#### **5. Information au sujet de la SCHL**

L'Agence observe toutes les exigences de confidentialité touchant la SCHL ou les affaires de la SCHL qui sont contenues dans son accord ou ses accords avec la SCHL.

#### **6. Information au sujet d'autres personnes**

##### **6.1 Renseignements personnels**

Les renseignements personnels, qu'ils visent des employé(e)s de l'Agence ou d'autres particuliers, ne peuvent être partagés que si leur diffusion respecte la Politique sur la protection des renseignements personnels de l'Agence et la Politique des ressources humaines.

##### **6.2 Information appartenant à la SCHL**

À l'exception de ce qui est énoncé à l'article 3, l'Agence ne communique pas de renseignements à l'égard des tiers qui appartiennent à la SCHL aux termes de l'article 1. Les personnes qui tenteront d'obtenir une telle information seront dirigées vers la SCHL.

##### **6.3 Information appartenant à l'Agence**

L'Agence peut partager de l'information au sujet de tiers lorsque cette information n'appartient pas à la SCHL, à la condition qu'elle ne contienne pas :

- i. de secrets industriels de tiers;
- ii. de renseignements financiers, commerciaux ou techniques qui sont traités comme confidentiels de façon constante par le tiers;
- iii. des renseignements dont le partage risquerait vraisemblablement de causer des pertes ou des gains financiers importants ou de nuire à la compétitivité d'un tiers;
- iv. des renseignements dont le partage risquerait vraisemblablement d'entraver des négociations menées par un tiers en vue de contrats ou à d'autres fins.

Le personnel et les entrepreneur(e)s doivent faire preuve de jugement dans l'application de ces règles.

## **7. Accès à la section du site Web de l'Agence protégée par mot de passe**

L'Agence tient une banque de données d'information sur ses coopératives d'habitation clientes (le « système d'information de l'Agence des coopératives d'habitation » ou SIACH). L'Agence permet à ses coopératives d'habitation clientes, à la SCHL et aux fédérations de coopératives d'habitation de pouvoir consulter certains renseignements dans le SIACH par l'entremise d'une section protégée par mot de passe (le site Web des clients). Chacun de ces groupes aura accès aux renseignements qu'il a le droit de consulter, comme le prévoient les paragraphes qui suivent.

### **7.1 Accès par les coopératives d'habitation et les sociétés de gestion**

Chaque coopérative d'habitation reçoit un seul nom d'utilisateur et un seul mot de passe qui lui donnent accès, ainsi qu'à son gestionnaire immobilier au dossier, au site Web des clients. Les coopératives peuvent partager leur nom d'utilisateur et leur mot de passe avec leurs membres, ou encore en limiter la diffusion.

Grâce à la section protégée par mot de passe du site Web des clients, les utilisateur(trice)s des coopératives peuvent consulter les documents que l'Agence a rédigés à l'intention de leur coopérative (p. ex. : rapports de l'Agence), les accords conclus avec la SCHL et avec d'autres entités, ainsi que des documents de référence liés au programme en vertu duquel leur coopérative est gérée ou à la province où cette dernière est établie.

Si une société de gestion ayant plusieurs coopératives clientes de l'Agence en fait la demande, cette dernière lui remet un seul nom d'utilisateur et un seul mot de passe qui permet aux employés de la société de consulter des renseignements sur toutes ses coopératives clientes.

## **7.2 Accès par la SCHL**

L'Agence crée un compte et remet un nom d'utilisateur et un mot de passe à tou(te)s les utilisateur(trice)s de la SCHL, qui peuvent ainsi accéder aux sections du SIACH qu'ils ou elles ont le droit de consulter.

Selon le poste qu'ils ou elles occupent, les utilisateur(trice)s de la SCHL peuvent consulter des DAR valides, les rapports que l'Agence rédige à l'intention des coopératives et d'autres documents destinés aux coopératives qui, de l'avis de l'Agence et de la SCHL, devraient être diffusés de cette façon. Certain(e)s utilisateur(trice)s de la SCHL peuvent aussi consulter les rapports que l'Agence rédige à l'intention de la SCHL, de même que le procès-verbal des réunions du conseil d'administration de l'Agence et de ses comités.

## **7.3 Accès par les vérificateur(trice)s**

L'Agence envoie un nom d'utilisateur et un mot de passe à toutes les sociétés de vérification de dossier du client, qui permettent aux employé(e)s de ces sociétés de consulter et de télécharger des documents de référence, par exemple : le *Guide sur la DAR à l'intention des vérificateur(trice)s* et de déposer des Déclarations annuelles de renseignements au nom de leurs clients par l'entremise du SIACH.

## **7.4 Accès par les fédérations de coopératives d'habitation**

Chaque fédération reçoit un nom d'utilisateur et un mot de passe qui lui permettent de consulter certains renseignements par l'intermédiaire du SIACH. Le nom d'utilisateur et le mot de passe des fédérations peuvent être utilisés par plus d'une personne, et l'Agence peut créer un compte personnel pour chaque utilisateur(trice) d'une fédération, sur demande.

L'Agence permet aux fédérations de consulter des documents de référence relatifs aux programmes de coopératives d'habitation de leur région ou de la province dans laquelle ces dernières sont établies, ainsi que des renseignements agrégés sur les coopératives clientes de l'Agence de leur région. Grâce au SIACH, les fédérations peuvent aussi connaître les coopératives qui, selon les dossiers de l'Agence, font partie d'une fédération et celles qui ont autorisé l'Agence à partager des renseignements à leur sujet avec leur fédération.

## **8. Demandes d'accès à l'information**

Si elle reçoit une demande d'information en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* visant une information appartenant à la SCHL, l'Agence la transmet à la SCHL avant la fin du jour ouvrable suivant, après l'avoir au préalable entrée dans le système d'information de

l'Agence. L'Agence fournit à la SCHL l'aide dont elle a besoin en répondant à la demande, ainsi qu'aux demandes effectuées directement à la SCHL.

**9. Langue de l'information**

Sauf exigence contraire dans la Politique sur les services bilingues, l'Agence communique les renseignements dans la langue dans laquelle ils ont été reçus ou rédigés.

**10. Accords pour la protection des renseignements**

Lorsqu'elle communique des renseignements à des tiers en vertu de la présente politique, l'Agence peut conclure des accords ou obtenir des engagements qui en limitent l'utilisation aux seules fins pour lesquelles ils sont communiqués, selon ce qui convient.

**11. Plaintes**

L'agent de protection des renseignements personnels de l'Agence reçoit et règle les plaintes en vertu de la présente politique. Les plaignant(e)s qui ne sont pas satisfait(e)s du résultat peuvent suivre le processus de règlement de conflits publié par l'Agence ou s'adresser directement, par écrit, au conseil d'administration. Toute plainte effectuée en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* sera consignée dans le système d'information de l'Agence et dirigée vers la SCHL avant la fin du jour ouvrable suivant.

**12. Sensibilisation**

Une fois par année, l'Agence rappellera à ses employé(e)s les principes de base et les objectifs de la présente politique, ainsi que les procédures qui s'y adjoignent.