



Renseignements à l'intention des donateurs

Déclaration des droits des donateurs	2
Foire aux questions	3
• À propos de nos jeunes	3
• Comment nous soutenir	3
• À propos de mon don	4
• À propos des dons en nature	5
Contactez-nous	5

Politique de confidentialité des donateurs

Protection des renseignements personnels	6
--	---

Portée de la présente politique

Définitions	6
Principe 1 – Responsabilité de CHT	7
Principe 2 – Fins d'identification	8
Principe 3 – Consentement	9
Principe 4 – Limitation de la collecte	12
Principe 5 – Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation	12
Principe 6 – Exactitude	13
Principe 7 – Mesures de protection	13
Principe 8 – Transparence	14
Principe 9 – Accès par les particuliers	14
Principe 10 – Contestation de la conformité	16

Déclaration des droits des donateurs

1. Tous les donateurs ont le droit de bénéficier d'une reconnaissance appropriée. Les demandes d'anonymat des donateurs seront respectées. Covenant House prendra contact avec les donateurs qui satisfont à nos critères de reconnaissance et qui n'ont pas encore transmis leur préférence en matière de reconnaissance afin d'obtenir leur permission d'être reconnus. Tous les donateurs ont le droit de recevoir une lettre de remerciement et un reçu officiel pour tout don de 10 \$ ou plus, ou s'ils le demandent.
2. Covenant House veillera à ce que les dons des donateurs soient utilisés aux fins pour lesquelles ils ont été versés.
3. Toutes les sollicitations de collecte de fonds faites par Covenant House ou en son nom mentionneront notre nom et le but pour lequel les fonds sont demandés. Notre adresse ou d'autres coordonnées figureront également sur les sollicitations imprimées.
4. Les donateurs et les donateurs potentiels ont le droit d'obtenir les renseignements suivants, s'ils le demandent ou en visitant le site Web de Covenant House :
 - notre rapport annuel le plus récent (inclut la mission, la vision, l'orientation stratégique et les budgets);
 - notre numéro d'enregistrement de charité;
 - la liste des noms des membres du conseil d'administration;
 - notre politique de confidentialité des donateurs.
5. Les donateurs ont le droit de savoir si la personne qui sollicite des fonds au nom de Covenant House est un bénévole, un employé ou une agence tierce de collecte de fonds embauchée à cette fin.
6. Les donateurs sont encouragés à obtenir des conseils indépendants si Covenant House a des raisons de croire qu'un don proposé aurait des répercussions considérables sur la situation financière ou le revenu imposable d'un donateur.
7. La confidentialité des donateurs sera respectée. Tout dossier sur les donateurs maintenu par Covenant House sera tenu confidentiel, conformément à notre politique de confidentialité des donneurs.
8. Covenant House ne vend pas ses listes de donateurs. Elle honorera la demande du donateur ou du donateur potentiel :
 - d'être exclus des envois postaux, des appels téléphoniques ou des listes de courriels;
 - de limiter la fréquence des envois postaux ou d'autres formes de contacts, ou d'être retiré de toute liste de contacts;
 - que son nom ne soit pas transmis à d'autres organismes de bienfaisance réputés.
9. Les donateurs et les donateurs potentiels seront traités de manière professionnelle et respectueuse.
10. Covenant House répondra dans les plus brefs délais et de façon honnête et franche à toute question ou plainte d'un donateur concernant quoi que ce soit.

Foire aux questions

À propos de nos jeunes

Combien de jeunes aidez-vous? Quelle est leur répartition selon le sexe?

- Nous servons plus de 800 jeunes par l'entremise de programmes résidentiels et environ 2 000 jeunes par an par l'entremise de programmes non résidentiels grâce à nos services complets, y compris l'éducation, les services de conseils, les soins de santé, l'aide à l'emploi, la formation professionnelle et le suivi. Environ 60 % d'entre eux s'identifient au sexe masculin et environ 40 % s'identifient au sexe féminin.

D'où viennent-ils?

- Nos jeunes proviennent de tous les milieux sociaux, économiques et culturels, et de toutes les régions du pays. Certains proviennent également d'autres pays.

Pendant combien de temps peuvent-ils séjourner à Covenant House?

- Souvent, il faut un certain temps aux jeunes qui séjournent chez nous pour être prêts et capables d'être autonomes. Les jeunes peuvent séjourner chez nous tant qu'ils travaillent sur un plan pour aller au bout de leur potentiel.

Puis-je visiter Covenant House?

- Nous sommes heureux de faire visiter nos installations à nos donateurs afin que vous puissiez voir par vous-mêmes le résultat de votre soutien. Veuillez prendre contact avec les services aux donateurs au 416 598-4898 ou au numéro sans frais 1 800 435-7308.

Comment nous soutenir

Comment puis-je faire un don?

- Vous pouvez faire un don de l'une des façons suivantes :

Par téléphone : 416 598-4898 ou sans frais 1 800 435-7308

Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h

Par la poste :

Covenant House Toronto

20, rue Gerrard Est

Toronto (Ontario) M5B 2P3

En quoi consiste votre programme de dons mensuels, les Bons Samaritains?

- Les dons mensuels constituent une façon pratique et rentable de prendre soin de nos jeunes. En devenant un Bon Samaritain, vous nous permettez de réduire nos frais administratifs et nous fournissez une source de revenus stable nous permettant d'aider un plus grand nombre de jeunes. Ce programme vous permet de faire un don mensuel. Joignez-vous aux Bons Samaritains et aidez les jeunes sans-abri et trafiqués à avoir un meilleur avenir.

Où puis-je obtenir des renseignements sur le bénévolat?

- Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements sur le bénévolat à Covenant House, veuillez prendre contact avec les services aux donateurs (voir ci-dessous).

À propos de mon don

Comment puis-je personnaliser la fréquence des envois postaux que je reçois?

- Nous vous aiderons avec plaisir en vous envoyant de l'information à la fréquence que vous souhaitez. Indiquez-nous vos préférences en les inscrivant sur tout formulaire de réponse à nos envois ou en prenant contact avec les services aux donateurs (voir ci-dessous).

Partagez-vous mon nom et mon adresse avec d'autres organismes de bienfaisance?

- Nous échangeons nos listes de donateurs avec d'autres organismes de bienfaisance réputés, mais si vous le préférez, nous n'inclurons pas votre nom et votre adresse. Indiquez-nous que vous ne souhaitez pas que nous échangions ces renseignements en l'inscrivant sur tout formulaire de réponse à nos envois ou en prenant contact avec les services aux donateurs (voir ci-dessous).

Combien de temps faudra-t-il pour que je reçoive mon reçu officiel? Quand vais-je recevoir mon reçu officiel annuel?

- Une fois que nous recevons votre don, il faut un maximum de 15 jours ouvrables pour préparer votre reçu et vous l'envoyer par la poste. Pendant les périodes de pointe, comme à Noël, nous pouvons avoir besoin d'un maximum de quatre semaines pour vous envoyer votre reçu officiel. Un reçu est envoyé immédiatement pour les dons faits en ligne. Les personnes qui font de multiples dons pendant l'année peuvent demander qu'un seul reçu officiel leur soit envoyé avant la fin du mois de janvier de l'année suivante. Vous devriez recevoir votre reçu officiel au plus tard à la mi-février.

Quand vais-je recevoir mon reçu officiel pour mes dons mensuels?

- Les reçus officiels pour les dons mensuels sont envoyés à la mi-février de l'année suivante.
Si votre reçu officiel n'est pas arrivé à cette date, vous avez déménagé ou vous l'avez égaré et vous avez besoin d'un remplacement, vous pouvez obtenir un duplicata en prenant contact avec les services aux donateurs (voir ci-dessous).

Comment puis-je mettre à jour mon adresse postale, les renseignements sur ma carte de crédit ou mon compte bancaire, ou tout autre renseignement de donateur?

- Vous pouvez nous fournir ces changements en appelant nos services aux donateurs ou en leur écrivant (voir ci-dessous). N'envoyez pas de renseignements sur votre carte de crédit par courriel.

Puis-je déposer un don en argent comptant?

- Vous pouvez apporter un don en argent comptant au 20, rue Gerrard E., à Toronto, à n'importe quel moment.

Pourquoi envoyez-vous aux donateurs des cadeaux tels que des cartes de souhaits et des calendriers?

- Bien que ces cadeaux ne conviennent pas à tout le monde, nous avons constaté qu'ils sont très populaires auprès de nombreux donateurs et ils nous permettent de recueillir presque 3 millions de dollars par an. Si vous ne souhaitez pas recevoir de cadeaux par la poste, veuillez prendre contact avec les services aux donateurs (voir ci-dessous).

À propos des dons en nature

Acceptez-vous les dons de vêtements ou d'autres articles ménagers? Puis-je les déposer n'importe quand?

- Bien que nous sommes très reconnaissants aux donateurs pour leur généreux soutien, notre espace d'entreposage est limité et nous tentons donc de gérer la quantité d'articles que nous recevons. Veuillez prendre contact avec nos services aux donateurs (voir ci-dessous) d'avance pour discuter des articles que vous souhaitez donner.

Contactez-nous

Services aux donateurs

416 598-4898 ou 1 800 435-7308

donations@covenanthouse.ca

20, rue Gerrard Est

Toronto (Ontario) M5B 2P3

Politique de confidentialité des donateurs

Protection des renseignements personnels

Covenant House Toronto s'engage à collecter, utiliser et divulguer les renseignements personnels de ses donateurs conformément à la présente politique.

Si vous souhaitez faire retirer votre nom de notre liste d'envois postaux, changer la fréquence des envois postaux ou demander que votre nom ne soit pas échangé avec d'autres organismes de bienfaisance, prenez contact avec nos services aux donateurs :

Par téléphone : 416 598-4898 ou sans frais au 1 800 435-7308

Par télécopieur : 416 204-7030

Par courriel : donations@covenanthouse.ca

Par la poste :

Covenant House Toronto

Attention : Services aux donateurs

20, rue Gerrard Est

Toronto (Ontario) M5B 2P3

Pour toutes les autres demandes d'information relatives à la confidentialité, prenez contact avec notre agent de protection de la vie privée à privacyofficer@covenanthouse.ca (Coordonnées supplémentaires ci-dessous.)

Portée de la présente politique

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (« LPRPDE »)

La présente politique énonce les principes qui seront respectés par Covenant House Toronto (ci-après, « CHT ») en ce qui concerne la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements concernant toute personne pouvant être identifiée qui est ou était un donateur ou un donateur potentiel. Si les renseignements personnels sont dépersonnalisés en supprimant des détails, afin qu'aucune personne ne puisse être identifiée par l'utilisateur ou le récipiendaire de ces renseignements, la présente politique ne s'applique pas à ces renseignements.

Définitions

Aux fins de la présente politique :

CHT signifie Covenant House de Toronto.

Services de CHT inclut, notamment, la fourniture de vêtements, de services de conseils, d'éducation, de nourriture, de logement, de services médicaux, d'abris et de services professionnels aux jeunes sans-abri.

Collecter (des renseignements personnels) – Réunir, recevoir ou obtenir des renseignements personnels de toute source autre que CHT, par quelque moyen que ce soit.

Client – Une personne qui utilise ou demande à utiliser les produits ou les services de CHT.

Divulguer (des renseignements personnels) – Faire connaître ou révéler des renseignements personnels par quelque moyen que ce soit.

Donateur – Une personne qui a déjà fait des dons à CHT, ou qui pourrait en faire à l'avenir.

Renseignements personnels – Signifie tout renseignement concernant une personne pouvant être identifiée, sauf son nom, son adresse au travail, son numéro de téléphone au travail et son adresse de courriel au travail, et inclut, notamment, son adresse, sa date de naissance, son sexe, son emploi, le numéro de son compte bancaire, son numéro de carte de crédit, l'historique de ses dons ou tout autre renseignement de nature financière. En ce qui concerne une personne spécifique, CHT ne possède pas nécessairement de renseignements personnels dans les catégories énumérées.

Tiers – Une personne, une organisation ou une association autre que CHT ou un employé de CHT ou un bénévole travaillant à CHT.

Utiliser (des renseignements personnels) – Examiner, utiliser ou appliquer des renseignements personnels à une fin quelconque par CHT ou à l'intérieur de celui-ci, ou accéder à ces renseignements.

Principe 1 – Responsabilité de CHT

CHT assume la responsabilité de tous les renseignements personnels dont il a le contrôle. Son agent de protection de la vie privée doit rendre des comptes relativement au respect par CHT des principes décrits dans la présente politique.

Voici les coordonnées de l'agent de protection de la vie privée :

Covenant House Toronto
Attention : Agent de protection de la vie privée
20, rue Gerrard Est
Toronto (Ontario) M5B 2P3

Téléphone : 416 598-4898
Télécopieur : 416 204-7030
Courriel : privacyofficer@covenanthouse.ca

En vertu de ce principe, CHT assume la responsabilité des renseignements personnels dont il a la garde ou la possession physique, ainsi que des renseignements personnels qu'il transfère à un tiers à des fins de traitement. CHT utilisera des contacts avec de tels tiers afin de les obliger à fournir un niveau de protection approprié aux renseignements personnels pendant leur traitement.

CHT est en train d'établir et de mettre en œuvre :

- des politiques et des procédures de protection des renseignements personnels;
- des politiques et des procédures concernant la réception de plaintes et de demandes d'information et la réponse à celles-ci;
- des programmes de formation et d'information du personnel afin de lui expliquer la présente politique et des politiques et pratiques de confidentialité connexes; et
- des pratiques visant à s'assurer que les clients et d'autres personnes qui prennent contact avec CHT ont accès à cette politique.

Principe 2 – Fins d'identification

Les fins pour lesquelles les renseignements personnels sont recueillis seront identifiées et documentées par CHT au moment de la collecte des renseignements ou auparavant.

Selon les circonstances spécifiques, CHT peut recueillir des renseignements personnels concernant les donateurs aux fins suivantes :

- pour administrer et maintenir les comptes relatifs aux dons;
- pour faciliter la collecte de fonds afin de fournir les services de CHT;
- pour communiquer avec les donateurs et les donateurs potentiels concernant CHT et ses services;
- pour respecter les exigences de la loi et de la réglementation; et
- pour échanger ou louer des listes de collecte de fonds ou de donateurs.

Dans certaines situations, CHT pourrait souhaiter collecter ou utiliser les renseignements personnels à de nouvelles fins. Dans un tel cas, CHT prendra des mesures raisonnables pour s'assurer que la personne concernée est au courant des nouvelles fins et consent à la collecte ou à l'utilisation des renseignements personnels à ces fins.

CHT peut collecter les renseignements personnels concernant les donateurs de plusieurs façons, notamment :

- par l'entremise de communications personnelles avec le donateur par un membre du conseil d'administration, un bénévole ou un employé;
- en accédant à des renseignements publics;
- en accédant à des renseignements figurant sur une liste de donateurs créée ou

- maintenue par un autre organisme de bienfaisance;
- en louant une liste d'envois postaux créée ou maintenue par un autre organisme de bienfaisance;
- en échangeant des listes d'envois postaux avec d'autres organismes de bienfaisance enregistrés;
- par recherche sur Internet;
- dans des réponses à des envois postaux;
- dans des réponses à des feuillets dans les journaux et des publipostages;
- dans des renseignements concernant des mentions commémoratives, des promesses ou des legs à CHT;
- dans des communications provenant de planificateurs fiscaux, successoraux et en placements; et
- dans des renseignements générés lors d'événements organisés par des tiers, tels que des événements mondains, des divertissements, de concours et ainsi de suite.

Principe 3 – Consentement

La connaissance et le consentement de la personne, explicite ou implicite, sont requis pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels par CHT, sauf lorsqu'ils seraient inappropriés.

Sauf lorsque les exceptions limitées figurant ci-dessous s'appliquent, CHT obtiendra le consentement explicite de la personne pour les fins auxquelles ses renseignements personnels seront recueillis, utilisés ou divulgués. CHT énoncera les fins sous une forme que la personne peut raisonnablement comprendre.

CHT peut utiliser des renseignements personnels pour prendre contact avec les donateurs de plusieurs façons, notamment :

- lors de communications personnelles avec le donateur par un membre du conseil d'administration, un bénévole ou un employé;
- par envoi direct de bulletins d'information ou de demandes de dons aux donateurs;
- par envoi direct à des donateurs potentiels;
- en prenant contact avec les donateurs par téléphone pour les remercier de leur don;
- en prenant contact avec les donateurs par téléphone pour effectuer des études de marché auprès des donateurs; et
- en échangeant ou louant des listes de collecte de fonds ou de donateurs.

Tous ces moyens visent à permettre à CHT de réaliser ses objectifs en encourageant les personnes à faire des dons pour soutenir les services de CHT.

Le personnel de CHT qui participe à l'obtention des personnes à la collecte, l'utilisation ou la divulgation de leurs renseignements personnels suivra une formation appropriée relativement à la présente politique.

Retrait du consentement

Une personne peut retirer en tout temps son consentement à la collecte, l'utilisation ou la divulgation, sous réserve de restrictions contractuelles ou juridiques et moyennant un préavis raisonnable. CHT informera la personne des répercussions du retrait du consentement.

Obtention du consentement

Dans des circonstances appropriées, CHT demandera le consentement à la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels en informant les personnes qu'elles seront considérées comme ayant consenti, sauf si elles informent expressément CHT qu'elles n'y consentent pas. CHT veillera à ce que la personne ait le droit d'utiliser une méthode commode pour lui fournir un tel avis, y compris par courriel, messagerie vocale et tout autre moyen qui permet au client de communiquer 24 heures sur 24 avec CHT.

Quel que soit le mécanisme utilisé par CHT pour obtenir un consentement explicite, il attirera de manière juste et raisonnable l'attention de la personne sur la question de consentement.

Divulgence aux fournisseurs de services et à d'autres tiers

CHT peut transférer des renseignements personnels à un tiers à des fins de traitement. À cet égard, CHT veillera à ce que ce tiers fournisse un niveau de protection similaire pendant qu'il traite les renseignements. Cela inclut tout échange ou location de listes de collecte de fonds ou de donateurs.

Dans les situations où le consentement de la personne n'est pas requis, CHT peut légalement recueillir des renseignements personnels sans que la personne en ait connaissance ou y consente, si :

- la collecte des renseignements personnels est clairement dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut pas être obtenu en temps opportun;
- il est raisonnable de prévoir que la collecte des renseignements personnels sans que la personne en ait connaissance ou y consente nuirait à la disponibilité ou à l'exactitude des renseignements et la collecte est raisonnable dans le cadre d'une enquête ou d'une procédure judiciaire;
- les renseignements sont déjà publics et spécifiés dans les règlements;
- la collecte est requise ou autorisée par la loi; ou

- les renseignements sont collectés auprès d'une autre organisation qui les a collectés avec le consentement de la personne, et ils sont collectés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont déjà été collectés et pour venir en aide à cette organisation.

De plus, si la loi le permet, CHT peut utiliser les renseignements personnels sans que la personne en ait connaissance ou y consente, si :

- l'utilisation est clairement dans l'intérêt de la personne et le consentement ne peut pas être obtenu en temps opportun;
- l'utilisation est nécessaire pour le traitement médical de la personne et celle-ci n'est pas légalement capable d'y consentir;
- l'utilisation avec le consentement de la personne nuirait à une enquête ou une procédure judiciaire et l'utilisation est raisonnable dans le cadre d'une enquête ou d'une procédure judiciaire;
- il est raisonnable de croire que les renseignements seraient utiles dans une enquête sur la violation d'une loi fédérale, provinciale ou internationale qui a été commise ou va l'être, et les renseignements sont utilisés afin de mener une enquête sur une telle violation;
- les renseignements sont utilisés pour intervenir dans le cadre d'une urgence qui met en danger la vie, la santé ou la sécurité d'une personne ou du donateur;
- les renseignements sont déjà publics et spécifiés dans les règlements;
- l'utilisation est requise ou autorisée par la loi; ou
- les renseignements sont collectés sans consentement auprès d'une autre organisation pour une des fins susmentionnées, et ils sont utilisés uniquement aux fins pour lesquelles ils ont déjà été collectés.

En ce qui concerne la divulgation de renseignements personnels sans consentement explicite ou implicite, CHT peut, si la loi le permet, les divulguer sans que la personne en ait connaissance ou y consente, si :

- la divulgation est faite à un avocat qui représente CHT;
- la divulgation est faite dans le but de récupérer une dette que la personne doit à CHT;
- la divulgation est faite pour respecter une assignation à témoigner ou un mandat, ou encore une ordonnance délivrée par un tribunal, une personne ou une entité ayant la compétence nécessaire pour contraindre la présentation de renseignements, ou pour respecter les règles du tribunal relatives à la présentation de dossiers;
- la divulgation est faite à une institution gouvernementale ou à une partie de celle-ci qui a demandé les renseignements, qui a identifié son autorité légale à obtenir

les renseignements et qui a indiqué que :

- les renseignements sont demandés pour faire appliquer toute loi du Canada, d'une province ou d'un territoire étranger, dans le cadre d'une enquête relative à l'application d'une telle loi ou pour la collecte de renseignements dans le but de faire appliquer une telle loi; ou
- la divulgation est faite dans le but de faire appliquer une loi du Canada ou d'une province;
- la divulgation est faite par CHT à un organisme d'enquête, une institution gouvernementale ou une partie de celle-ci, parce que CHT a des motifs raisonnables de croire que les renseignements concernent la violation d'une entente ou une contravention des lois du Canada, d'une province ou d'un territoire étranger qui a été commise ou qui va l'être;
- la divulgation est faite à une personne qui a besoin des renseignements en raison d'une urgence qui met en danger la vie, la santé ou la sécurité d'une personne;
- la divulgation concerne des renseignements qui sont déjà publics et spécifiés dans les règlements;
- la divulgation est requise par la loi.

CHT informera un client de la réception d'une assignation à témoigner, d'un mandat ou d'une ordonnance d'un tribunal demandant la présentation de ses renseignements personnels, si la loi le permet. Il peut informer le client par téléphone ou par lettre envoyée à la dernière adresse connue de celui-ci.

Principe 4 – Limitation de la collecte

CHT limitera la quantité et le type de renseignements personnels collectés à ce qui est nécessaire aux fins qu'il identifie.

Bien que CHT collectera des renseignements personnels principalement auprès des personnes concernées avec leur consentement, il peut également collecter des renseignements auprès de sources externes, tels que d'autres organismes de bienfaisance ou autres organismes qui créent ou développent des listes d'envois postaux, ou de toute autre façon indiquée dans le principe 2 ci-dessus. Si des renseignements personnels sont collectés auprès d'un tiers, CHT notera l'identité de celui-ci, sauf s'il existe une raison légale de ne pas le faire.

Principe 5 – Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation

CHT n'utilisera et ne divulguera pas les renseignements personnels à des fins autres que

celles pour lesquelles ils ont été collectés, sauf avec le consentement de la personne ou si la loi le permet ou l'exige. Les renseignements personnels ne seront conservés que pendant la période nécessaire à ces fins.

Les renseignements personnels qui ont été utilisés par CHT pour prendre une décision qui affecte directement une personne seront conservés pendant au moins un an après leur utilisation, afin de fournir à la personne une occasion raisonnable d'y accéder.

CHT ne conservera les renseignements personnels que pendant la période nécessaire aux fins identifiées et à des fins juridiques ou commerciales.

CHT spécifie dans ses politiques la période la plus courte et la période la plus longue pendant lesquelles il conservera des renseignements personnels. Certaines de ces périodes peuvent être stipulées par la loi.

CHT détruira, rendra ou dépersonnalisera tout renseignement personnel dont il n'a plus besoin pour les fins indiquées ou des exigences légales.

Principe 6 – Exactitude

CHT s'assurera que les renseignements personnels soient aussi exacts et complets que nécessaire aux fins pour lesquelles ils seront utilisés.

CHT comptera généralement sur les personnes pour fournir des renseignements à jour, comme des changements d'adresse et des autres coordonnées. CHT mettra à jour les renseignements personnels au besoin aux fins pour lesquelles ils seront utilisés.

Si une personne parvient à démontrer à CHT que les renseignements personnels sont inexacts, incomplets, périmés ou non pertinents, CHT les mettra à jour. Au besoin, CHT divulguera les renseignements personnels à des tiers qui ont reçu des renseignements inexacts ou périmés afin de leur permettre également de mettre à jour leurs dossiers.

Principe 7 – Mesures de protection

CHT prendra des mesures de sécurité raisonnables pour protéger les renseignements personnels;

Les mesures de sécurité sont utilisées pour protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol, ainsi que contre l'accès, la divulgation, la copie, l'utilisation, la modification ou l'élimination sans autorisation. CHT protégera les renseignements personnels, quel que soit le format dans lequel ils sont détenus.

La nature des mesures de protection de CHT variera en fonction de la sensibilité des renseignements personnels qui ont été collectés, la quantité, la distribution et le format des renseignements, ainsi que la méthode de stockage. Les renseignements personnels plus

sensibles bénéficieront d'un niveau de protection plus élevé.

Parmi les moyens de protection utilisés par CHT, on peut citer :

- des mesures physiques, telles que des classeurs fermés à clé et un accès restreint aux bureaux;
- des mesures organisationnelles, telles que des habilitations de sécurité et la limitation de l'accès aux personnes qui ont besoin de prendre connaissance des renseignements;
- des mesures technologiques, telles que l'utilisation de mots de passe et de chiffrement.

CHT mettra son personnel au courant de ses politiques et procédures de protection des renseignements personnels. Tous les employés et bénévoles devront respecter les politiques et procédures de CHT concernant la sécurité des renseignements personnels.

Lorsque CHT divulgue des renseignements personnels à des tiers, il exigera que ces tiers protègent tous les renseignements personnels d'une manière qui est conforme aux politiques de CHT et qui respecte ces principes.

Principe 8 – Transparence

CHT fera preuve de transparence concernant ses politiques et procédures relatives à la gestion des renseignements personnels. CHT veillera à ce que les personnes puissent obtenir de renseignements concernant ses politiques et procédures sans faire d'efforts déraisonnables. CHT mettra ces renseignements à disposition sous une forme généralement compréhensible.

Des copies de la présente politique de confidentialité seront accessibles sur demande.

Parmi les renseignements mis à disposition par CHT, on peut citer :

- le nom et les coordonnées de l'agent de protection de la vie privée; et
- le moyen d'obtenir un accès aux renseignements personnels détenus par CHT.

CHT fournira un accès à ses politiques de confidentialité par l'entremise de son site Web.

Principe 9 – Accès par les particuliers

À la réception d'une demande écrite, CHT informera une personne de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de ses renseignements personnels, et la personne aura accès à ces renseignements, sauf lorsque la loi permet à CHT de refuser cet accès ou l'oblige à le faire.

Une personne doit présenter par écrit toute demande d'accès à ses renseignements personnels.

CHT aidera toute personne qui l'informe qu'elle a besoin d'aide pour préparer une telle demande écrite.

CHT peut demander à la personne de fournir suffisamment d'information pour lui permettre, avec des efforts raisonnables, de décrire l'existence, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels. Les renseignements fournis par la personne en réponse à la demande de CHT seront utilisés uniquement à cette fin.

CHT répondra à une demande écrite dans les 30 jours qui en suivent la réception. CHT peut prolonger cette période d'un maximum de 30 jours dans les situations suivantes :

- respecter cet échéancier nuirait déraisonnablement aux activités de CHT, ou
- le temps requis pour effectuer les consultations nécessaires pour répondre à la demande rendrait les échéanciers impossibles à satisfaire.

Dans les cas susmentionnés, au plus tard 30 jours après la date de la demande, CHT enverra un avis de prolongation à la personne, en l'informant de la nouvelle date limite et des raisons de la prolongation du délai.

CHT peut répondre à la demande d'une personne aux frais de celle-ci s'il lui fournit d'avance une estimation du coût.

Lorsque CHT répond en refusant une demande, il informera par écrit la personne du refus et en expliquera les raisons.

Une personne peut contester l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements personnels à son sujet recueillis, utilisés ou divulgués par CHT et les faire modifier, au besoin.

CHT peut refuser à une personne l'accès à ses renseignements personnels dans les situations suivantes :

- les renseignements sont protégés par le secret professionnel de l'avocat;
- des renseignements commerciaux confidentiels seraient révélés;
- il est raisonnablement prévisible qu'un tel accès mettrait en danger la vie ou la sécurité d'une autre personne; ou
- les renseignements personnels ont été recueillis dans le cadre d'un processus officiel de règlement des différends.

Lorsque CHT a le droit de refuser l'accès aux renseignements personnels et ces derniers peuvent être dissociés de tout autre renseignement pour lequel un accès est demandé, CHT fournira un accès aux renseignements personnels après avoir dissocié de tels renseignements.

Si des renseignements personnels sont divulgués à des organismes du gouvernement lorsque la loi l'exige, par exemple à l'Agence du revenu du Canada, CHT ne le consignera

pas dans le dossier du donateur.

Si CHT refuse à la personne un accès à ses renseignements personnels, il doit fournir les raisons de ce refus. La personne peut contester la décision de CHT.

Lorsque CHT est satisfait qu'une personne est parvenue à démontrer que ses renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, CHT corrigera les renseignements au besoin. Lorsque CHT n'est pas d'accord avec les corrections demandées, il inscrira une note dans les renseignements personnels en indiquant la correction qui a été demandée, mais qui n'a pas été faite.

Principe 10 – Contestation de la conformité

Une personne pourra acheminer une contestation relative à la conformité avec les principes susmentionnés à la personne ou aux personnes désignées responsables de la conformité de CHT.

La personne responsable de la conformité de CHT est l'agent de protection de la vie privée.

CHT mènera une enquête sur toute plainte qui lui est présentée par écrit. Si l'enquête de CHT détermine que la plainte était justifiée, CHT prendra des mesures appropriées, y compris, au besoin, la modification de ses politiques et pratiques.