

L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

MANUEL DES POLITIQUES

DATE D'ÉMISSION :

Mars 2025

NUMÉRO :

2.4

REMPLECE LA VERSION DE :

Mars 2023

RECOUPEMENT :

2.2.1 : Services bilingues,
2.3.1 : Communications,
2.5 : Protection des renseignements
personnels, 3.1.1 : Ressources humaines,
3.6 : Sécurité d'information

CYCLE DE RÉVISION :

4 ans

AUTORITÉ :

Conseil d'administration

DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION :

Mars 2029

OBJET :

Confidentialité et l'accès à l'information

1. Objet de la politique

- 1.1 L'Agence est une entité transparente, accessible et responsable, animée d'un esprit d'ouverture. En même temps, l'Agence protège la confidentialité des renseignements que nous avons en notre possession au sujet de diverses personnes et entités dans la pleine mesure exigée par la loi.
- 1.2 Les renseignements que nous recueillons et utilisons dans le cadre de la prestation de services à la Société canadienne d'hypothèques et de logement appartiennent à la SCHL et, s'il y a lieu, à la coopérative qui les a fournis ou les a reçus de l'Agence. Ces renseignements 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 tout autre client juridique ou de ses services offerts en contrepartie de frais 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 nous refusons de communiquer de l'information sur l'Agence;
- précise la mesure dans laquelle l'Agence partage ou protège les renseignements que nous recueillons 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. Renseignements confidentiels

L'appellation « renseignements confidentiels » fait référence à tous les renseignements, peu importe à qui ils appartiennent, qui contiennent les éléments suivants :

- i les secrets commerciaux de tiers;
- ii les renseignements financiers, commerciaux ou techniques qui sont traités comme confidentiels de façon constante par le tiers;
- iii les renseignements qui, s'ils sont partagés, pourraient manifestement entraîner des pertes ou des gains financiers importants ou nuire à la position concurrentielle d'un tiers;
- iv 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.

3. Information au sujet de l'Agence

3.1 Sous réserve des lois applicables, l'Agence s'engage à communiquer rapidement toute l'information concernant ses activités qu'elle peut raisonnablement partager sans nuire à l'intérêt public ou aux exigences 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 public ont droit à une information claire, exacte et complète au sujet des politiques, des services et des initiatives de l'Agence, comme suit :

- Nous incitons notre personnel et nos administrateur(trice)s à partager ce qu'ils (elles) savent au sujet de l'Agence et de notre 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.
- Les rapports annuels de l'Agence, les fiches annuelles de rendement du service à la clientèle et d'autres renseignements sur l'Agence, ainsi que la plupart de

nos politiques et des renseignements sur les programmes que nous administrons sont disponibles sur le site Web public de l'Agence.

- Nous partagerons de l'information sur le propre rendement de l'Agence avec la SCHL et les autres principales parties prenantes.

3.2 Nous refusons de communiquer de l'information sur l'Agence dont il serait raisonnable de s'attendre à ce qu'elle porte un préjudice réel à nos relations d'affaires, à notre sécurité ou à nos intérêts financiers, si elle est diffusée, ou qui donnerait à une personne ou à une entité juridique un avantage financier indu. Ces restrictions n'empêchent pas l'Agence de partager de l'information avec la SCHL.

4. Information au sujet des coopératives d'habitation

4.1 Accès par les coopératives clientes à l'information sur elles-mêmes

L'Agence fournit aux clients des programmes de la SCHL que nous administrons et leurs gestionnaires immobiliers au dossier des rapports établis à partir des renseignements contenus dans la Déclaration annuelle de renseignements du client et, le cas échéant, les rapports de surveillance trimestriels ou mensuels dans les meilleurs délais. Ces rapports sont présentés sous forme utilisable, claire et conviviale. Moyennant un dédommagement raisonnable des frais de l'Agence, les anciens clients et les nouveaux clients peuvent s'inscrire pour recevoir quelques-uns de ces rapports par l'entremise du service de bilan de santé annuel de l'Agence. Sur demande, l'Agence peut donner aux clients et à leurs gestionnaires immobiliers d'autres renseignements qu'elle possède à leur sujet, moyennant des frais raisonnables pour le service.

4.2 Accès par les membres des coopératives d'habitation

L'Agence peut partager avec les membres individuels toute information non confidentielle sur leur coopérative d'habitation, telle que le programme de la SCHL dans le cadre duquel leur coopérative est gérée. 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 juge confidentielle.

4.3 Accès par la SCHL

La SCHL a droit à tous les renseignements que l'Agence recueille et détient au sujet des clients pour lesquels nous administrons les ententes de la SCHL, aux moments et sous la forme prévue dans son accord de service avec la SCHL.

4.4 Accès par d'autres entités

4.4.1 Afin d'aider toute coopérative qui en a besoin, l'Agence peut partager des renseignements au sujet de la coopérative, sous réserve du consentement écrit de cette dernière, avec une fédération de coopératives d'habitation à laquelle appartient la coopérative, 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, si ce consentement peut être retiré si la coopérative le désire.

4.4.2 Sans la permission écrite expresse d'une coopérative d'habitation visée, l'Agence ne fournit pas de renseignements émanant de la coopérative, à moins que ceux-ci soient 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.

5. **Information agrégée au sujet des coopératives d'habitation**

L'article 4 n'empêche en rien l'Agence de partager, à diverses fins, y compris pour l'analyse comparative et la présentation de rapports sur le rendement, une information agrégée au sujet de sous-groupes ou de l'ensemble de nos coopératives d'habitation clientes.

6. **Information au sujet de la SCHL**

L'Agence observe les exigences de confidentialité touchant la SCHL qui sont contenues dans notre accord avec la SCHL.

7. **Information au sujet d'autres personnes**

7.1 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 ses politiques sur les ressources humaines.

7.2 Information appartenant à la SCHL

À l'exception de ce qui est énoncé à l'article 4, 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.

7.3 Information appartenant à l'Agence

L'Agence peut partager de l'information non confidentielle au sujet de tiers lorsque cette information n'appartient pas à la SCHL.

8. Accès à la base de données de la clientèle de l'Agence

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 consulter certains renseignements dans le SIACH par l'entremise d'un portail protégé par mot de passe. Chacun de ces groupes aura accès aux renseignements qu'il a le droit de consulter, comme le prévoient les paragraphes qui suivent.

8.1 Accès par les coopératives d'habitation et les sociétés de gestion

Sous l'autorité du conseil d'administration de chaque client, chaque coopérative d'habitation désigne un(e) administrateur(trice) de coopérative qui accorde à d'autres personnes associées à la coopérative l'accès à certaines fonctions du portail client aux fins de consultation, de production de rapports et de dépôt.

Les coopératives peuvent autoriser tout membre de leur coopérative à consulter leurs déclarations de renseignements annuelles, les rapports de l'Agence ainsi que tout accord juridique en vigueur ou non conclu avec la SCHL et d'autres entités.

Si une compagnie 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 compagnie de consulter des renseignements sur toutes ses coopératives clientes.

8.2 Accès par la SCHL

L'agence fournira un ou plusieurs noms d'utilisateurs et mots de passe à la SCHL qui donneront le bon niveau d'accès au SIACH.

Selon leurs droits d'accès, 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 trimestriels 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.

8.3 **Accès par les vérificateur(trice)s**

L'Agence envoie un nom d'utilisateur et un mot de passe à chaque firme de vérification ayant pour client une coopérative lui donnant accès aux données de leur client. Cet accès permet aux employé(e)s de ces firmes de consulter les réclamations et rapprochements de soutien au loyer et de supplément au loyer, de téléverser des états financiers et de déposer des Déclarations annuelles de renseignements au nom de leurs clients.

8.4 **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 dans le SIACH. Bien que le nom d'utilisateur et le mot de passe des fédérations puissent être utilisés par plus d'une personne, l'Agence peut créer un compte personnel pour chaque utilisateur(trice) d'une fédération, sur demande.

L'Agence partage avec les fédérations 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 elles.

9. **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.

10. **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.

11. 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.

12. 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 différends 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.

13. 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.