

# L'AGENCE DES COOPÉRATIVES D'HABITATION

## MANUEL DES POLITIQUES

**DATE DE PUBLICATION :**

Mars 2006

**NUMÉRO :**

**REMPLECE LA VERSION :**

Janvier 2005

**RECOUPEMENT :**

Politique sur la protection des renseignements personnels,  
Politique sur les communications,  
Politiques sur les services bilingues,  
Politique sur la gestion des archives

**DATE DE LA DERNIÈRE RÉVISION :**

**AUTORITÉ :**

Conseil d'administration

**DATE DE LA PROCHAINE RÉVISION :**

2007

**OBJET :**

Confidentialité et accès à l'information

---

---

### 1. Objet de la politique

- 1.1 L'Agence souhaite être une entité visible, accessible et responsable, animée d'un esprit d'ouverture. Par ailleurs, elle doit respecter la confidentialité de l'information qu'elle détient au sujet d'autres personnes dans la pleine mesure exigée par la loi.
- 1.2 L'information que l'Agence recueille et utilise dans le cadre de la prestation de services à la Société canadienne d'hypothèques et de logement appartient à la SCHL. Cette information et sa diffusion sont régies par la *Loi sur l'accès à l'information* du gouvernement fédéral.
- 1.3 La présente politique :
  - précise les circonstances limitées 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 ou de la Politique sur la protection des renseignements personnels.
- 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 informations 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 les principales parties prenantes, telles qu'elles sont identifiées par le conseil d'administration.
- Sous réserve seulement des lois applicables sur la protection des renseignements personnels, la SCHL a droit à une information complète sur l'Agence et ses activités.

2.2 L'Agence refuse de communiquer l'information au sujet d'elle-même dont il serait raisonnable de s'attendre qu'elle porterait un préjudice réel à ses relations d'affaires ou à ses intérêts financiers, 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 individuelles**

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

L'Agence fournit, dans les meilleurs délais, aux coopératives d'habitation individuelles des rapports établis à partir des renseignements contenus dans leur déclaration annuelle de renseignements. Ces rapports sont présentés sous forme utilisable, claire et conviviale. Par son site Web, l'Agence partage avec chaque coopérative l'information recueillie de cette dernière et versée dans la base de données de l'Agence. Sur demande, moyennant un dédommagement raisonnable de ses frais de traitement, l'Agence peut donner aux coopératives des renseignements qu'elle n'a pas versés dans sa base de données.

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

L'Agence peut partager avec les membres individuels toute information sur leur coopérative d'habitation qui est considérée comme publique, tels que les états financiers publiés. Les membres doivent passer par leur coopérative pour tout autre renseignement que l'Agence détient au sujet de la coopérative.

### 3.3 Accès par la SCHL

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

### 3.4 Accès par les organismes de service et les professionnels du service

Afin d'aider la coopérative, l'Agence peut partager des renseignements au sujet d'une coopérative, sous réserve du consentement écrit de cette dernière, avec le Fonds de stabilisation fédéral des coopératives d'habitation ou avec une fédération de coopératives d'habitation ou un professionnel du service dont la coopérative est membre ou cliente.

### 3.5 Accès par d'autres

À moins d'avoir la permission écrite de la coopérative d'habitation individuelle, l'Agence ne fournit pas aux entités suivantes de renseignements émanant de la coopérative, sauf l'information qui est déjà du domaine public :

- 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;
- les institutions financières et les prêteurs avec lesquels la coopérative n'a pas de prêt;
- 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 ou exclusive.

## **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, que ce soit au sujet des employé(e)s de l'Agence ou d'autres particuliers, ne peuvent être partagés que dans les circonstances suivantes :

- i. l'Agence a informé la personne concernée, qui a donné son accord pour le partage des renseignements;
- ii. les renseignements sont déjà du domaine public;
- iii. la communication des renseignements est conforme à la Politique sur la protection des renseignements personnels.

### 6.2 Information appartenant à la SCHL

À l'exception de ce qui est énoncé à l'article 3, l'Agence ne communique pas d'information au sujet de tiers qui appartient à la SCHL aux termes de l'alinéa 1.2. 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 gains ou des pertes financiers importants à un tiers ou de nuire à sa compétitivité;
- 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. 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. L'Agence donne à la SCHL toute l'aide dont elle peut avoir besoin pour donner suite à la demande.

**8. Langue de l'information**

Sauf exigence contraire dans la Politique sur les services bilingues, l'Agence communique l'information dans la langue dans laquelle elle a été préparée.

**9. 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.

**10. Plaintes**

L'agent de protection des renseignements personnels reçoit et règle les plaintes en vertu de la présente politique. Le (la) plaignant(e) qui n'est pas satisfait(e) du résultat peut 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* est transmise pour traitement à la SCHL.