

COMITÉ LOGEMENT VILLE-MARIE
POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

INFORMATIONS ET RÈGLES ENCADRANT LA CUEILLETTE ET
LE TRAITEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

En naviguant sur notre site Internet ou en utilisant nos systèmes ou nos services, vous reconnaissez avoir lu et compris la présente politique et consentez à ce que vos données et renseignements personnels soient traités en conformité avec cette dernière, le cas échéant.

La présente politique de confidentialité est composée des éléments suivants :

1. Objectifs de la politique de confidentialité
2. Entrée en vigueur
3. Modalités de recueil du consentement
4. Objectifs de la collecte de données
5. Renseignements personnels collectés
6. Renseignements transmis par courriel ou par formulaire
7. Procédés de traitement utilisés
8. Modalités d'accès et de contrôle des renseignements personnels
9. Partage et raisons du partage des renseignements personnels à des tiers
10. Données échangées automatiquement, fichiers témoins et technologies similaires
11. Conservation des renseignements personnels
12. Modifications de la politique et des présentes règles
13. Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

1. Objectifs de la politique de confidentialité

Le respect de la vie privée ainsi que la protection des renseignements personnels sont essentiels pour nous. C'est pourquoi, par la présente Politique, nous entendons protéger ceux-ci conformément aux lois en vigueur.

Afin d'assurer cette protection, le CLVM s'engage à ne collecter, traiter et partager une information permettant d'identifier un individu que lorsque ce dernier y a consenti, à moins que cela ne soit permis ou requis par la loi, auquel cas votre consentement ne sera pas nécessaire.

La Politique a pour objectif d'informer les utilisateurs des raisons et de la façon dont le CLVM, ou toute personne agissant en son nom, va collecter et utiliser les renseignements personnels collectés dans le cadre des activités de l'organisme. Nous avons voulu qu'elle soit énoncée dans un langage clair afin de s'assurer du consentement éclairé des utilisateurs.

Aux fins de la présente Politique, on entend par « renseignements personnels » tous les renseignements sur une personne identifiable ou permettant d'identifier une personne. Dans la mesure du possible, nous anonymiserons, pseudonymiserons et/ou agrégerons ces derniers afin qu'ils n'identifient plus une personne.

2. Entrée en vigueur

La présente Politique s'applique à partir du 10 avril 2025.

3. Les modalités de recueil du consentement

Nous nous engageons à recueillir un consentement avant de recueillir les renseignements personnels d'un individu. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être fourni directement par la personne ou par son représentant autorisé.

Nous privilégions l'obtention d'un consentement explicite, que ce soit verbalement, par voie électronique ou par écrit. Toutefois le consentement implicite peut être raisonnablement déduit de l'action ou de l'inaction d'une personne. Par exemple, le fait de fournir un nom et une adresse pour recevoir une publication ou un nom et un numéro de téléphone pour obtenir une réponse à une question est considéré comme un consentement implicite à la collecte d'information contenant des renseignements personnels. Pour déterminer le type de consentement approprié, nous tenons compte de la sensibilité des renseignements personnels en cause, des fins auxquelles ils sont recueillis et des attentes raisonnables d'une personne placée en situation similaire.

Si nous voulons utiliser les renseignements personnels à une nouvelle fin, nous décrirons l'utilisation prévue et demanderons à nouveau le consentement.

Il n'est pas toujours possible, notamment dans le cadre d'une demande de l'État, d'obtenir le consentement de la personne pour recueillir, utiliser ou communiquer ses renseignements personnels. Nous nous engageons à ne jamais communiquer ce type de renseignements, autrement qu'en conformité avec la présente Politique, sauf si la loi nous y oblige ou le permet.

4. Objectifs de la collecte de données

Les informations collectées le sont conformément aux finalités et objectifs fixés dans la présente politique de confidentialité.

Voici certaines raisons pour lesquelles nous collectons vos renseignements personnels :

- **Pour fournir des services** : Nous allons collecter et traiter les données et informations nécessaires pour remplir notre mission et nos obligations contractuelles.
- **Pour assurer et améliorer nos services** : Les données collectées lors de vos interactions avec nous sont susceptibles d'être utilisées dans le but d'analyser et d'améliorer le fonctionnement de nos programmes et services.
- **Pour développer de nouveaux programmes et services** : Les données collectées peuvent servir dans un cadre de recherche et développement pour proposer de nouveaux programmes et services. Par exemple, nous utilisons des renseignements personnels que nous anonymisons ou pseudonymisons, afin de mieux comprendre les besoins des locataires.
- **Pour proposer des services personnalisés** : Le recueil et l'analyse des données générées par vos interactions avec nous nous permettent de développer et créer des services et programmes qui sont pertinents pour toujours répondre au mieux à vos besoins, notamment afin de prévoir des mesures d'adaptation pour les locataires le nécessitant.
- **Pour évaluer les performances des programmes et services** : Les données sont récoltées afin d'avoir des informations sur les bonnes pratiques, mais aussi ce que nous pouvons faire pour améliorer notre accompagnement, notamment par le biais de sondages.
- **Pour protéger la vie privée de nos utilisateurs.** Les données récoltées nous permettent de vérifier l'identité et de protéger la vie privée des personnes qui communiquent avec nous par téléphone, par voie électronique ou autrement.
- **Pour satisfaire des obligations légales.** Nous traitons les données pour nous conformer à la loi. Par exemple, nous utilisons l'âge de nos clients pour être sûrs de respecter nos obligations en matière de protection de la vie privée des enfants. Nous traitons également les coordonnées et les identifiants pour aider les clients à exercer leurs droits en matière de protection des données.
- **Pour sonder et communiquer** : Nous utilisons les données que nous recueillons pour fournir des sondages et communications promotionnelles. Vous pouvez souscrire des abonnements par courrier électronique, répondre à des sondages et choisir de recevoir ou non des communications promotionnelles du CLVM par courrier électronique, SMS, courrier postal et téléphone. Pour de plus amples informations sur la gestion de vos

coordonnées, des abonnements par courrier électronique et des communications promotionnelles, consultez la section Modalité d'accès et de contrôle de vos renseignements personnels de la présente Politique.

- **Pour effectuer des recherches.** : Nous utilisons des données pour effectuer des recherches, notamment à des fins scientifiques et dans l'intérêt public, lorsque cela est permis par la loi.

5. Renseignements personnels collectés

Le CLVM peut collecter des renseignements personnels sous diverses formes, mais ne le fera que par des moyens licites et uniquement aux fins nécessaires qui vous ont été divulguées, comme décrit dans la présente Politique, ou lorsque permis ou requis par la loi.

Les renseignements personnels recueillis, ainsi que leur sensibilité, peuvent varier en fonction du contexte dans lequel se situent les interactions entre vous et le CLVM. C'est pourquoi nous devons en priorité vous informer de la nature des renseignements personnels que nous utilisons.

Nous protégeons tous les renseignements personnels recueillis. Parmi les renseignements personnels susceptibles d'être recueillis et utilisés, nous accordons une attention particulière notamment aux :

Nom et coordonnées. Prénom et nom de famille, adresse courriel, adresse postale, numéro de téléphone et autres données semblables servant à communiquer avec vous.

Données démographiques. Données vous concernant telles que votre âge, votre sexe, votre pays d'origine ainsi que votre langue de communication.

Données sur les abonnements. Renseignements à propos de vos abonnements relatifs aux événements, mais aussi aux infolettres.

Images et sons. Données audiovisuelles permettant d'assurer la sécurité de nos utilisateurs, notamment sur les lieux où se produisent des événements culturels pour lesquels nous sommes organisateurs ou hébergeurs.

Interactions. Données relatives à votre utilisation des sites Internet, des réseaux sociaux, plateformes et outils créés. Il s'agit de données que vous fournissez afin d'utiliser les outils et plateformes.

D'autres exemples de données sur les interactions que nous récoltons sont les suivants :

- **Données textuelles, de saisie et d'entrée manuscrite.** Données textuelles, de saisie et d'entrée manuscrite, ainsi que tout renseignement connexe.
- **Données de localisation.** Des données, qui peuvent être précises ou non, sur l'emplacement de votre appareil. Par exemple, il est possible de recueillir des données de localisation à partir de l'adresse IP d'un appareil ou des données de votre profil de compte

indiquant avec moins de précision l'endroit où vous vous trouvez, comme le nom d'une ville ou un code postal.

- **Autres données.** D'autres données fournies lorsque vous utilisez notre site Internet, notamment les données issues de Google Analytics.

6. Renseignements transmis par courriel ou par formulaire

Le CLVM s'engage à assurer la protection des renseignements confidentiels que vous lui confiez. Si vous communiquez volontairement des renseignements personnels ou autrement confidentiels, par courriel ou par formulaire, nous n'utilisons que l'information requise pour nous permettre de répondre à votre message ou de donner suite à votre demande. La correspondance électronique est traitée avec les mêmes mesures de confidentialité que les autres documents écrits.

7. Les procédés de traitement utilisés

Le CLVM accorde la plus grande importance à la sécurité de vos renseignements personnels et s'engage à traiter ceux-ci suivant les normes et standards du milieu, uniquement pour les fins pour lesquelles ils sont recueillis tels que décrits à la présente politique ou dans un avis spécifique à cet effet. Néanmoins, la sauvegarde absolue de ces derniers est impossible compte tenu des limites de sécurité inhérentes à une transmission via Internet. Les renseignements qui nous sont transmis le sont donc ultimement aux risques et périls de l'utilisateur.

8. Modalités d'accès et de contrôle des renseignements personnels

Le CLVM s'assure que tous les renseignements personnels en sa possession sont aussi exacts, actuels et complets que nécessaire pour les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

Vous avez le droit de demander accès à vos renseignements personnels aux fins de vérification et de demander une correction si ces derniers sont inexacts. Si vous croyez que vos renseignements personnels sont inexacts ou si vous souhaitez avoir accès à vos renseignements personnels, vous pouvez faire une demande en utilisant les coordonnées fournies à la fin de la présente politique.

Dans la mesure de nos moyens, nous vous fournirons un accès en temps opportun à vos renseignements personnels. Toutefois, par mesure de sécurité, il se peut que nous ayons besoin de vérifier votre identité.

Par ailleurs, il peut y avoir des circonstances où nous ne pourrions vous donner accès à vos renseignements personnels, notamment lorsque l'accès peut mener à la divulgation de renseignements personnels concernant une autre personne et que cette personne refuse de consentir à la divulgation de ceux-ci ou lorsque des restrictions juridiques s'appliquent. Si une telle situation se présente, nous vous aviserons de la raison pour laquelle nous ne pouvons vous donner accès à vos renseignements personnels.

Si votre demande concerne des données apparaissant sur des pages internet ou des plateformes de tierces parties, veuillez contacter directement avec ces tierces parties.

9. Partage et raison du partage des renseignements personnels à des tiers

Nous ne partageons pas vos renseignements personnels avec des entreprises, des organisations, ni des personnes extérieures du CLVM à l'exception de nos fournisseurs et partenaires autorisés qui ont besoin d'avoir accès aux renseignements pour les fins énumérées à la présente politique et dans les limites de celle-ci, ainsi que dans les cas suivants :

- Avec votre consentement.
- Pour le stockage dans des serveurs infonuagiques, dans quel cas les renseignements personnels pourraient transiter par des juridictions tierces. Notez que nous ne retenons que les services d'entreprises renommées et dotées de politiques de confidentialité.
- Pour des besoins de traitement externe : Nous transmettons des renseignements personnels à d'autres entreprises ou personnes de confiance qui les traitent pour notre compte, selon nos instructions, conformément à la présente politique de confidentialité, avec un degré de sécurité des données au moins équivalent au nôtre et dans le respect de toute autre mesure appropriée de sécurité et de confidentialité.
- Pour des raisons juridiques : Nous transmettons des renseignements personnels en dehors de notre entreprise si l'accès à ceux-ci est nécessaire pour se conformer aux lois et réglementations en vigueur.

Le CLVM s'engage à ne pas vendre ou louer vos renseignements personnels à une tierce partie.

10. Données échangées automatiquement, fichiers témoins et technologies similaires

Lorsque vous accédez au site internet du CLVM, votre ordinateur et notre serveur échangent automatiquement des données. Cet échange est nécessaire pour que le serveur vous transmette un fichier compatible avec l'équipement informatique que vous utilisez. Les données échangées sont les suivantes:

- l'identification de votre fournisseur d'accès à Internet;
- votre adresse IP (adresse numérique qui permet de localiser de façon précise un ordinateur connecté au réseau Internet, par exemple : 123.45.67.890);
- le type de navigateur (par exemple : Firefox, Explorer) et de système d'exploitation (par exemple : Windows, Mac OS) que vous utilisez;
- les pages que vous visitez;
- la date et l'heure auxquelles vous accédez à ces pages;
- l'adresse du site référent, si vous accédez à ce site à partir d'un autre site internet.

La plupart des informations transmises automatiquement entre ordinateurs ne permettent pas de connaître votre identité. Elles ne sont recueillies qu'en raison d'exigences technologiques inhérentes à la navigation sur Internet.

Le présent site ne place aucun fichier témoin (« cookie ») permanent dans les disques durs des ordinateurs des visiteurs, mais uniquement un fichier témoin temporaire requis pour améliorer la performance de certaines fonctionnalités du site.

Le CLVM utilise sur ce site Google Analytics, un outil de mesure d'audience internet. Google Analytics collecte des renseignements concernant votre navigation sur ce site, lesquels sont conservés sur des serveurs situés notamment aux États-Unis. Google peut communiquer ces renseignements à des tiers en cas d'obligation légale ou lorsque ces tiers traitent les données pour son compte.

Les renseignements collectés par l'outil sont, par exemple, les pages que vous consultez, la date, l'heure, la durée et la fréquence de vos visites ainsi que les liens sur lesquels vous cliquez. Le type de système d'exploitation de votre ordinateur ainsi que la langue de celui-ci, le nom de votre fournisseur de services Internet et votre position géographique (la région) font aussi partie des renseignements collectés. Votre adresse IP est également recueillie, mais elle est anonymisée (tronquée) afin d'assurer la confidentialité des renseignements vous concernant. L'anonymisation d'une adresse IP permet d'empêcher que l'identité d'un internaute soit connue au moyen de celle-ci.

Google n'utilise les renseignements collectés que pour produire des statistiques et des rapports sur la navigation sur ce site, ce qui permet d'améliorer la prestation électronique de services. Google ne mettra en aucun cas en relation les renseignements collectés sur ce site avec une autre donnée qu'il conserve.

Si vous le désirez, vous pouvez empêcher l'enregistrement par Google des renseignements relatifs à votre navigation en installant sur votre ordinateur le module complémentaire de navigateur pour la désactivation de Google Analytics.

Veuillez noter que notre site internet pourrait contenir des liens ou renvois vers des sites de tierces parties. La présente politique cesse de s'appliquer au moment de quitter notre site web et le CLVM n'est pas responsable de la collecte ou du traitement de renseignements personnels par ces tiers ou via ces sources externes.

11. Conservation des renseignements personnels

Le CLVM garde les données collectées pendant un maximum de sept (7) ans après la fin de votre accompagnement, en fonction de leur nature et de leur utilité. Durant la période de conservation, le CLVM prend des mesures physiques et techniques pour assurer la sécurité des données contenant des renseignements personnels.

Les principaux endroits où sont conservés les renseignements personnels sont à Montréal où le CLVM a son bureau ou des installations et dans les villes dans lesquelles Microsoft One Drive où un autre fournisseur posséderait des serveurs contenant les données collectées par le CLVM.

Dans la mesure du possible, le CLVM s'assurera de conserver les renseignements collectés sur des serveurs situés au Québec.

Les renseignements personnels peuvent être conservés à l'extérieur du pays dans lequel vous vivez, si un tiers fournisseur ou une autre entité à qui nous divulguons des renseignements personnels conformément à la présente Politique est situé à l'extérieur du pays. Dans de tels cas, les renseignements personnels peuvent être assujettis aux lois locales des pays ou territoires au sein desquels les renseignements sont collectés, utilisés, divulgués ou entreposés, et les autorités gouvernementales et les autorités chargées de l'application de la loi de ces pays ou territoires peuvent y avoir accès.

Une fois la période de conservation expirée, les renseignements personnels sont détruits. Seuls les statistiques ou rapports contenant des données dépersonnalisées et anonymisées pourront être conservés pour des périodes de temps prolongées.

12. Modifications des présentes règles

Nous apportons des modifications à la présente Politique de confidentialité de temps à autre. Toute diminution de vos droits dans le cadre de la présente Politique de confidentialité ne saurait être appliquée sans votre consentement explicite. Nous indiquons toujours la date à laquelle les dernières modifications ont été apportées et vous permettons d'accéder aux versions archivées en vue de les consulter. Si les modifications sont significatives, nous publions un avis mis en évidence sur notre site internet (y compris, pour certains services, par le biais d'une notification par courriel).

13. Responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels

La personne responsable de l'application de la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#) est, à ce titre, également chargée de veiller au respect de cette politique. Pour formuler des commentaires ou une plainte au sujet du non-respect de cette politique, vous pouvez communiquer par écrit avec :

Éric Michaud, coordonnateur
eric.michaud@clvm.org
1710, rue Beaudry, local 2.6
Montréal, Québec
H2L 3E7

La plainte doit contenir le nom du plaignant, ses coordonnées, incluant un numéro de téléphone, ainsi que l'objet et les motifs suffisamment détaillés de la plainte pour que celle-ci puisse être évaluée par le CLVM. Le responsable de la protection des renseignements personnels peut requérir toute information additionnelle qu'il juge nécessaire pour être en mesure d'évaluer la plainte.

Veuillez noter que le CLVM s'engage à traiter toute plainte reçue de façon confidentielle sujet à obtenir les avis et recommandations de nos conseillers. Une fois la plainte reçue accompagnée de tous les renseignements additionnels jugés nécessaires et requis par le responsable de la protection des renseignements personnels, le CLVM disposera d'un délai de trente (30) jours pour l'analyser. À la fin de son analyse, le responsable de la protection des renseignements personnels devra transmettre au plaignant une réponse écrite élayant les raisons pour lesquelles la plainte a été acceptée ou refusée.

Le CLVM s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour traiter chaque plainte dans le délai de trente (30) jours. Cependant, dans l'éventualité où la plainte ne peut être traitée dans ce délai, le plaignant sera informé des motifs justifiant l'extension de délai, de l'état d'avancement du traitement de sa plainte et du délai raisonnable nécessaire pour pouvoir lui fournir une réponse définitive.

Un dossier distinct sera créé pour chaque plainte reçue, le cas échéant. Le dossier devra contenir la plainte, l'analyse et la documentation à l'appui de son évaluation, ainsi que la réponse envoyée à la personne à l'origine de la plainte.

Vous avez également la possibilité de déposer une plainte par écrit à la Commission d'accès à l'information - Direction de la surveillance à l'adresse suivante : 900-2045, rue Stanley, Montréal, Québec, H3A 2V4 ou par courriel au cai.communications@cai.gouv.qc.ca. Toutefois, nous invitons toute personne intéressée à s'adresser d'abord au responsable de la protection des renseignements personnels et à attendre la fin du processus de traitement de la plainte par le CLVM.

Reconnaissance : Le CLVM remercie le Comité logement Côtes-des-Neiges (CEIL CDN) pour avoir permis l'utilisation complète de son document portant sur le sujet. Ce document en reprend l'essentiel.