

Politique de confidentialité de Communications Stratégiques

Aperçu général

Que vous participiez comme personne interrogée dans l'un de nos sondages, ou que vous fassiez un don à l'un de nos clients, soit en personne, par téléphone, par la poste ou par Internet, vous pouvez avoir confiance dans la protection que nous assurerons à vos renseignements personnels. Si vous répondez à un sondage, vos réponses aux questions ne sont jamais liées aux renseignements personnels qui vous identifient, sans votre permission expresse. Vos renseignements ne seront jamais vendus à des tiers. En tout temps, vous conservez le choix d'appuyer ou non le travail de nos clients, de participer ou non à un sondage, de répondre ou non à des questions spécifiques d'un sondage, ou d'interrompre votre participation.

La Politique de confidentialité de Communications Stratégiques est un énoncé de principes et de directives décrivant le niveau de protection des renseignements personnels assuré par la firme aux personnes répondant à ses sondages et au public en général. L'objectif de la Politique de confidentialité de Communications Stratégiques est de promouvoir des pratiques responsables et transparentes de gestion des renseignements personnels conformes aux exigences de la *Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Communications Stratégiques mettra régulièrement à jour sa politique de confidentialité, pour s'assurer qu'elle demeure pertinente et reflète l'évolution des lois, des technologies et des normes de l'industrie.

Si vous avez quelque question sur la sécurité de vos renseignements personnels chez Stratcom, veuillez contacter notre responsable de la vie privée par courriel à privacy@stratcom.ca, ou par la poste :

Le responsable de la vie privée

1770 West 7th Ave, Suite 305
Vancouver, C.-B.
V6J 4Y6

Les détails de la politique de confidentialité de Communications Stratégiques

Portée et application

Les dix principes qui constituent l'assise de notre politique de confidentialité sont interreliés et forment un tout auquel nous adhérons globalement. On devrait lire chaque principe en regard de son commentaire d'accompagnement. Comme le permet la *Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, les commentaires de notre politique de confidentialité ont été conçus pour refléter les enjeux de protection des renseignements personnels spécifiques à nos activités.

On peut énoncer la portée et les applications de la politique de confidentialité de Communications Stratégiques comme suit :

- la politique de confidentialité de Communications Stratégiques s'applique aux renseignements personnels colligés, utilisés ou transmis par l'entreprise dans le cadre de ses activités commerciales.
- la politique de confidentialité couvre la gestion de renseignements personnels sous toutes les formes, orales, écrites, électroniques.
- la politique de confidentialité n'impose aucune limite à la collecte, l'utilisation ou la communication par l'entreprise des renseignements personnels suivants :
 - (a) données ne permettant pas d'identifier des personnes
 - (b) le nom, le poste, l'adresse ou le numéro de téléphone d'affaires de l'employé d'une organisation
 - (c) d'autres informations relatives à un individu qui sont de notoriété publique, telles que spécifiées dans la réglementation associée à la *Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*
- La mise en œuvre de la politique de confidentialité de Communications Stratégiques est sujette aux exigences et provisions de la *Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, de la réglementation afférente et de toute autre loi ou réglementation pertinentes.

Définitions

Collecte : l'acte de rassembler, acquérir, enregistrer ou obtenir des renseignements personnels de n'importe quelle source, par n'importe quel moyen.

Consentement : accord volontaire pour la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels à des fins définies. Le consentement peut être exprès ou implicite et peut être fourni directement par l'individu ou par un représentant autorisé. Le consentement exprès peut être donné oralement, par voie électronique ou par écrit mais est toujours univoque et n'exige aucune inférence de la part de Communications Stratégiques. Il y a consentement implicite lorsque l'action ou l'abstention d'une personne permet de déduire raisonnablement son consentement.

Divulgation : le fait de rendre des renseignements personnels disponibles à une tierce partie

Employé : un employé ou un fournisseur indépendant de Communications Stratégiques

Renseignements personnels : renseignements sur un individu identifiable, mais qui ne comprennent pas le nom, le titre, l'adresse ou le numéro de téléphone au travail d'un employé d'une organisation, ni les renseignements descriptifs factuels à propos d'une organisation.

Membre ou sympathisant : un membre du public qui fournit à Communications Stratégiques des renseignements personnels dans le cadre d'une entrevue de collecte de fonds, de vente ou d'action revendicatrice.

Répondant : un membre du public qui fournit à Communications Stratégiques des renseignements personnels dans le cadre d'un sondage mené par CS. Par exemple, un répondant est un individu qui dévoile à Communications Stratégiques des renseignements personnels dans le cadre d'une recherche sociale ou commerciale, de nature qualitative ou quantitative.

Tierce partie : un individu ou une organisation extérieur à Communications stratégiques

Utilisation : le traitement, la manipulation et la gestion des renseignements personnels par ou au sein de Communications Stratégiques, ou par une tierce partie avec la connaissance et l'approbation de Communications Stratégiques.

Les dix principes de confidentialité

Principe 1 – Responsabilité

Communications stratégiques est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit mandater une personne pour s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.

La responsabilité du respect des dispositions de la présente Politique de confidentialité incombe à l'Officier de protection de la vie privée de Communications Stratégiques, qui peut être rejoint par courriel à dsmith@stratcom.ca ou par la poste à 1770 West 7th Ave, Suite 305, Vancouver C.-B. V6J 4Y6. D'autres membres du personnel de CS peuvent être mandatés pour agir pour le compte de l'Officier de protection de la vie privée ou pour prendre la responsabilité de la collecte et du traitement quotidien des renseignements personnels.

Communications stratégiques est responsable des renseignements personnels qu'elle détient ou gère, et utilisera des recours contractuels ou autres pour assurer un niveau de protection comparable lorsque des renseignements sont utilisés ou traités par une tierce partie.

Principe 2 – Détermination des fins de la collecte des renseignements

Communications stratégiques déterminera les fins pour lesquelles on obtiendra des renseignements personnels avant ou au moment de leur collecte.

Communications stratégiques colligera des renseignements personnels parmi le public uniquement pour les fins suivantes :

- (a) pour mener des recherches sociales ou commerciales, de nature qualitative ou quantitative
- (b) pour comprendre les opinions des répondants en vue d'établir leur éligibilité aux fins de prochaines recherches sociales ou commerciales, de nature qualitative ou quantitative
- (c) pour des campagnes de collecte de fonds, de vente, de recrutement politique ou d'action revendicatrice
- (d) pour répondre à des exigences légales ou réglementaires

Les références futures aux « fins déterminées » signifieront les fins identifiées dans le présent principe.

Communications stratégiques expliquera aux individus contactés, verbalement ou par voie électronique ou écrite, les « fins déterminées », avant ou au moment de la collecte des renseignements personnels. Sur demande, le personnel de Communications Stratégiques expliquera les raisons pour lesquelles les renseignements personnels sont colligés, ou orientera l'individu vers un représentant désigné de CS capable de le faire.

Quand des renseignements personnels sont utilisés ou divulgués à des fins qui n'avaient pas été préalablement identifiées, ces nouvelles fins seront expliquées avant leur utilisation. À moins que les nouvelles fins déterminées soient autorisées ou requises par la loi, on obtiendra le consentement des individus concernés avant l'utilisation ou la divulgation des renseignements.

Communications stratégiques peut fournir à ses clients ou à des tierces parties des renseignements tirés de quelque sondage que ce soit, sous une forme compilée. Sous forme compilée, il est impossible de retracer l'origine individuelle des renseignements.

Principe 3 – Obtention du consentement pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels

Toute personne doit être informée de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation des renseignements personnels qui la concernent et doit y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

La participation des individus à des recherches par sondage ou par groupe de discussion, ou à des campagnes de collecte de fonds ou de communication doit faire l'objet d'une adhésion volontaire. Quand un individu accepte de donner de l'argent, d'acheter un produit ou un service ou de participer à un sondage ou à une campagne d'action revendicatrice, il ou elle consent à la collecte de renseignements personnels du fait de sa participation (par un don, des réponses à une entrevue, la signature d'une pétition ou d'un geste d'action.)

Les renseignements personnels collectés ne sont pas transmis à des tierces parties sauf là où il est approprié de le faire pour le projet, par exemple la communication des noms des membres donateurs à un clients. À l'occasion, il est possible qu'un client commanditaire d'un projet de recherche veuille contacter directement les répondants. Dans de telles circonstances, Communications Stratégiques explique toujours aux répondants la raison d'une telle divulgation et obtient leur permission expresse avant de communiquer ces renseignements.

Les individus sont toujours libres de choisir de participer ou non à des appels de collecte de fonds, de sondage, etc. Ils demeurent aussi libres de choisir de répondre ou non à toute question particulière, et libres d'interrompre leur participation en tout temps.

En vue d'obtenir leur consentement, Communications Stratégiques déploiera les efforts raisonnables pour s'assurer que les individus soient informés des fins déterminées pour lesquelles les renseignements personnels seront utilisés ou communiqués. Ces fins déterminées seront présentées de manière facilement compréhensible par les individus.

Généralement, Communications Stratégiques cherchera à obtenir le consentement à utiliser et divulguer les renseignements personnels au même moment où elle colligera ces renseignements. Communications Stratégiques pourra toutefois demander tel consentement après qu'ils auront été colligés, mais avant qu'ils soient utilisés ou communiqués pour de nouvelles fins.

Au moment de déterminer quelle forme de consentement serait appropriée, Communications stratégiques prendra en compte la nature délicate des renseignements personnels et les attentes raisonnables des répondants.

La participation d'un répondant à une étude de nature qualitative ou quantitative, sociale ou commerciale, ou à une campagne de collecte de fond ou d'action revendicatrice peut être considérée par Communications Stratégiques comme un consentement implicite à la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels pour les fins déterminées.

Communications Stratégiques admet et accepte que toutes les données de collecte de fond, de vente, d'action revendicatrice et de recherche demeurent la propriété du client commanditaire du projet de recherche, qu'elles sont confidentielles et qu'elles ne peuvent être utilisées pour d'autres fins sans le consentement exprès du client.

Communications stratégiques garantit l'anonymat à tous les participants des sondages et des groupes de discussion. Les résultats de sondage sont livrés au client sous forme compilée ou dans un format qui n'identifie pas les noms ou les coordonnées des répondants individuels.

Principe 4 – Limitation de la collecte

Communications Stratégiques limitera la collecte des renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux fins déterminées. Elle colligera ces renseignements par des moyens honnêtes et licites.

Dans la conduite de ses affaires, Communications Stratégiques limitera la quantité de renseignements personnels qu'elle collige. Nous ne colligeons que la quantité et le type de renseignements nécessaires pour les fins déterminées et expliquées aux répondants.

Communications Stratégiques colligera les renseignements relatifs à un individu avant tout de la bouche de cet individu ou d'un membre du foyer de cet individu. Sauf là où la loi le permet, Communications Stratégiques ne collectera des renseignements personnels de sources extérieures, comme des organisations clientes, que si les sujets ont consenti à la communication de ces renseignements.

Principe 5 – Limites à l'utilisation, la divulgation et la conservation des renseignements personnels

Communications Stratégiques n'utilisera ni ne divulguera de renseignements personnels pour des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été collectés, sauf avec le consentement des intéressés, ou encore là où permis ou requis par la loi. Les renseignements personnels ne seront conservés que pour la période nécessaire à l'atteinte des fins déterminées.

Communications Stratégiques pourra divulguer des renseignements personnels aux personnes suivantes :

- (a) un client de Communications Stratégiques, quand les répondants ont consenti à une telle divulgation ;
- (b) une tierce partie mandatée par Communication Stratégiques pour remplir des fonctions pour son compte.
- (c) une autorité publique ou l'agent d'une autorité publique si, dans l'opinion raisonnable de Communications Stratégiques, il existe un danger imminent pour la vie ou la propriété qui pourrait être évité ou minimisé par la divulgation des renseignements; ou
- (d) une ou des tierces parties, quand les répondants consentent à telle divulgation ou lorsque la divulgation est permise ou requise par la loi.

Seuls les employés de Communications Stratégiques jouissant d'un accès sélectif, ou dont les responsabilités le justifient, ont la permission d'accéder aux renseignements personnels des répondants, des sympathisants ou des membres.

Communications Stratégiques ne conservera les renseignements personnels que pour la période nécessaire à l'atteinte des fins déterminées, ou selon les exigences de la loi. Selon les circonstances, s'il peut s'avérer nécessaire d'entrer à nouveau en contact avec un répondant, un sympathisant ou un membre, pour clarifier les réponses à un sondage ou pour obtenir de nouvelles réponses, Communications Stratégiques conservera les renseignements personnels pour une période suffisante pour permettre de rétablir le contact.

Communications Stratégiques mettra en vigueur des contrôles, des pratiques et des calendriers systématiques relativement à la conservation et à la destruction des dossiers contenant des renseignements personnels quand ils ne sont plus nécessaires ou pertinents pour les fins déterminées, ou quand il est exigé par la loi de les conserver. Ces renseignements devront être détruits, effacés ou dépersonnalisés.

Principe 6 – Exactitude et exhaustivité

Les renseignements personnels devront être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

Les renseignements personnels utilisés par Communications Stratégiques devront être suffisamment exacts, complets et à jour pour minimiser la possibilité que des renseignements incorrects soient utilisés pour prendre une décision à propos d'une personne.

Communications Stratégiques mettra à jour les renseignements personnels relatifs aux répondants, aux membres, aux sympathisants et aux employés selon ce qui sera nécessaire pour atteindre les fins déterminées, ou en réponse aux demandes des personnes visées.

Principe 7 – Mesures de sécurité

Communications Stratégiques protégera les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur caractère de sensibilité.

Quels que soient leur support de stockage, Communications Stratégiques fait appel à des mesures adéquates pour protéger les renseignements personnels contre un éventail de risques, dont la perte ou le vol, ainsi que leur consultation, divulgation, copie, utilisation ou modification non autorisées.

Communications Stratégiques protège les renseignements personnels qu'elle communique à des tiers, par des contrats qui établissent le niveau de confidentialité des renseignements divulgués et les fins déterminées auxquelles elles sont destinées.

Tous les employés de Communications Stratégiques qui ont accès aux renseignements personnels sont astreints au respect de leur caractère confidentiel.

Principe 8 – Transparence

Communications Stratégiques doit mettre à la disposition de toute personne des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques de gestion des renseignements personnels.

Communications Stratégiques doit rendre disponible, dans une forme facile à comprendre, les renseignements relatifs à ses politiques et ses pratiques, notamment:

- (a) le titre et l'adresse de la ou des personnes responsables de la conformité de Communications Stratégiques à sa politique de confidentialité, et à qui les demandes de renseignements ou les plaintes doivent être adressées;
- (b) le moyen d'accès aux renseignements personnels détenus par Communications Stratégiques;
- (c) une description du genre de renseignements personnels détenus par Communications Stratégiques, notamment une explication générale de leur utilisation; et

- (d) une description du genre de renseignements personnels rendus disponibles aux organisations liées, (par ex. nos filiales).

Principe 9 – Accès aux renseignements personnels

Sur demande, Communications Stratégiques doit informer toute personne de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation à des tiers de renseignements personnels qui la concernent et lui permettre de les consulter. Une personne peut contester l'exactitude et l'exhaustivité de tels renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

Sur demande écrite au responsable de la protection de la vie privée, Communications Stratégiques informera le requérant de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation à des tiers de ses renseignements personnels et lui permettra de les consulter.

Il se peut que dans certaines situations, Communications Stratégiques soit incapable d'assurer l'accès à tous les renseignements personnels qu'elle détient à propos d'un répondant, d'un sympathisant ou d'un membre. Par exemple, Communications Stratégiques pourrait interdire l'accès à des renseignements, si cela ouvrait la porte à la divulgation de renseignements relatifs à une tierce partie ou qui pourraient menacer la vie ou la sécurité d'autres personnes. De même, Communications Stratégiques pourrait interdire l'accès à des renseignements si cela entraînait la divulgation d'informations commerciales privilégiées.

Dans un but de protection des renseignements personnels, Communications Stratégiques pourrait demander à un répondant, un sympathisant ou un membre de s'identifier de manière suffisante pour permettre qu'on lui révèle l'existence, l'utilisation ou la divulgation de ses renseignements personnels et l'autoriser à consulter son dossier. Ces renseignements d'identification seront utilisés à ces seules fins.

Communications Stratégiques corrigera ou complètera rapidement tout dossier de renseignements personnels trouvé inexact ou incomplet. Les divergences non résolues quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité des renseignements devraient être consignées dans le dossier de la personne intéressée. Le cas échéant, Communications Stratégiques communiquera à des tierces parties ayant accès aux renseignements personnels en cause les corrections apportées, ou l'existence de divergences non résolues.

Les répondants, les sympathisants, les membres et les employés peuvent s'informer ou consulter leur dossier personnel en communiquant avec l'Officier de protection de la vie privée de Communications Stratégiques.

Principe 10 – Possibilité de porter plainte en cas de non conformité

Toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec la ou les personnes responsables du respect de la Politique de confidentialité chez Communications Stratégiques.

Communications Stratégiques entretiendra des mécanismes pour la soumission de demandes de renseignements et de plaintes concernant sa gestion de la confidentialité, ainsi que pour la réponse à ces demandes et à ces plaintes.

En réponse à une demande écrite, Communications Stratégiques informera ses répondants de l'existence de tels mécanismes et de la disponibilité de procédures de plainte.

La ou les personnes responsables du respect des Politiques de confidentialité chez Communications Stratégiques ont la possibilité de demander des conseils de source extérieure avant de fournir une réponse finale à des plaintes individuelles.

Communications Stratégiques fera enquête sur toutes les plaintes soulevées concernant des manquements à la présente Politique de confidentialité. Si une plainte s'avère justifiée, elle prendra les mesures nécessaires pour la résoudre, y compris la modification de ses politiques et procédures, au besoin. On informera le plaignant du résultat de l'enquête consécutive à sa plainte.

Pour plus d'information

Pour plus d'information relative à la Politique de confidentialité de Communications Stratégiques, veuillez contacter l'Officier de protection de la vie privée de Communications Stratégiques, par courriel à privacy@stratcom.ca ou par la poste à 1770 West 7th Ave, Suite 305, Vancouver C.-B. V6J 4Y6.

Nous vous invitons à visiter le site web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à www.privcom.gc.ca