



Politique en matière de protection des renseignements personnels

Northern Micro s'engage à protéger la sécurité et le caractère confidentiel des renseignements personnels.

RAISON

Cette politique a pour but de se conformer à la nouvelle législation relative à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* au Canada. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* concilie le droit à la vie privée des clients et des employés, et les besoins raisonnables des organisations de se servir de renseignements personnels. La Loi touche aux droits et aux obligations des organisations du secteur privé, en ce qui concerne la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction qu'elles font des renseignements personnels.

PORTÉE

La Politique en matière de protection des renseignements personnels de Northern Micro s'applique aux renseignements personnels portant sur les clients et les employés de Northern Micro qui sont recueillis, utilisés et communiqués. Elle s'applique aussi à la gestion des renseignements personnels de toute forme, soit verbalement, par écrit ou par voie électronique.

Cette politique n'impose aucune limite à la collecte, à l'utilisation ou à la communication des renseignements suivants :

- les renseignements qui sont disponibles au public, comme le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de clients, lorsqu'ils figurent dans un annuaire ou qu'on peut les obtenir par l'entremise de l'assistance-annuaire;
- le nom, le titre, l'adresse de l'entreprise ou le numéro de téléphone d'un employé d'une organisation.

SOMMAIRE DES PRINCIPES

Northern Micro recueille des renseignements personnels pour les motifs suivants :

- établir et maintenir des relations commerciales responsables et fournir un service continu;
- comprendre les besoins des clients et leur admissibilité aux produits et aux services;
- recommander des produits et des services particuliers pour répondre aux besoins des clients;
- mettre au point, rehausser, commercialiser et fournir des produits et des services;
- gérer et mettre au point les affaires et les opérations de Northern Micro, notamment en ce qui concerne l'emploi et le personnel;

- répondre aux exigences juridiques et réglementaires.

La Politique en matière de protection des renseignements personnels de Northern Micro répond à dix principes visant à protéger la vie privée des clients et les renseignements personnels des employés, tout en menant à bien les activités de l'entreprise.

1. La responsabilité

Northern Micro est responsable des renseignements personnels qui relèvent de son contrôle. L'agent de protection de la vie privée s'assure que l'organisation respecte la Loi.

2. La détermination des fins de la collecte des renseignements

Northern Micro doit préciser les fins de la collecte de renseignements personnels, avant ou pendant celle-ci.

3. Le consentement

La connaissance et le consentement d'un client ou d'un employé sont exigés pour la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels le concernant, sauf si la situation s'avère inappropriée. Le consentement peut être implicite ou expressément donné, verbalement ou par écrit.

4. La limitation de la collecte

Northern Micro doit limiter sa collecte de renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux fins prévues. Northern Micro doit recueillir les renseignements personnels à l'aide de moyens équitables et légitimes.

5. La limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Northern Micro ne doit pas utiliser ni communiquer de renseignements personnels à des fins autres que celles qui ont été prévues, à moins que la personne ait donné son consentement, selon ce qui est prévu par la loi. Northern Micro ne doit conserver les renseignements personnels que pendant la période qui est nécessaire pour réaliser ces fins, ou tel que prévu par la loi.

6. L'exactitude

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour qu'il est nécessaire pour les fins auxquelles ils ont été recueillis.

7. Les mesures de sécurité

Northern Micro doit protéger les renseignements personnels par des mesures qui sont appropriées, compte tenu de la nature délicate des renseignements.

8. La transparence

Northern Micro doit rendre accessibles aux clients et aux employés les renseignements précis concernant ses politiques et ses pratiques en matière de gestion des renseignements personnels.

9. L'accès aux renseignements personnels

Northern Micro devra informer un client ou un employé, à sa demande, de l'existence, de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels qui le concernent, en plus de lui donner l'accès individuel à ces renseignements. Un client ou un employé devrait pouvoir contester l'exactitude et l'intégralité de ces renseignements, et les faire modifier, le cas échéant.

10. La possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes

Un client ou un employé doit pouvoir porter plainte contre le non-respect d'un des principes généraux reconnus à l'endroit de la personne ou des personnes concernées, afin de faire en sorte que Northern Micro se conforme à la politique.

POLITIQUE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DE NORTHERN MICRO EN DÉTAIL

Principe 1 – La responsabilité

Northern Micro est responsable des renseignements personnels qui relèvent de son contrôle. L'agent de protection de la vie privée s'assure que l'organisation respecte la Loi.

1.1 Northern Micro est responsable des renseignements personnels qui relèvent de son contrôle, et doit faire connaître, sur demande, le nom de la personne nommée pour superviser le respect des entreprises de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Les commentaires et les questions concernant la Politique en matière de protection des renseignements personnels, ou son administration, doivent être acheminés à l'agent de protection de la vie privée.

1.2 Northern Micro est responsable des renseignements personnels en sa possession, y compris les renseignements confiés à une tierce partie aux fins de traitement.

1.3 Northern Micro a mis en œuvre des politiques et des procédures pour rendre exécutoires les principes de la Loi, notamment :

- a) les procédures visant la protection des renseignements personnels;
- b) les procédures visant à recevoir les demandes de renseignements et les plaintes, puis à y répondre;
- c) la formation du personnel et la communication de l'information au personnel concernant les politiques et les procédures de Northern Micro.

Principe 2 – La détermination des fins de la collecte de renseignements

Northern Micro doit préciser les motifs de la collecte de renseignements personnels, avant ou pendant celle-ci.

2.1 Northern Micro recueille des renseignements personnels pour les motifs suivants :

- a) établir et maintenir des relations commerciales responsables et fournir un service continu;

- b) comprendre les besoins des clients;
- c) mettre au point, rehausser, commercialiser ou fournir des produits et des services;
- d) gérer et mettre au point les affaires et les opérations de Northern Micro, notamment en ce qui concerne l'emploi et le personnel;
- e) répondre aux exigences juridiques et réglementaires.

2.2 Northern Micro précise les motifs de la collecte de renseignements personnels, avant ou pendant celle-ci, en plus de ne faire la collecte que des renseignements nécessaires, aux fins prévues. Cette action peut se préciser verbalement, par écrit ou par voie électronique, ou encore par un consentement implicite.

2.3 Lorsque Northern Micro désire utiliser des renseignements personnels pour une raison qui n'a pas été précisée au préalable, il devra alors préciser la nouvelle raison avant de faire l'utilisation de ces renseignements personnels. La personne dont les renseignements personnels sont en cause devra donner son consentement avant que Northern Micro ne puisse utiliser les renseignements pour cette nouvelle raison, à moins que l'utilisation vise à se conformer à une loi, à recouvrer un compte pour des services fournis par Northern Micro ou encore, que le consentement soit implicite.

Principe 3 – Le consentement

La connaissance et le consentement d'un client ou d'un employé sont exigés pour la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels le concernant, sauf si la situation s'avère inappropriée. Le consentement peut être implicite ou expressément donné, verbalement ou par écrit.

3.1 Dans certaines circonstances, les renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés et diffusés sans la connaissance et le consentement de la personne concernée, par exemple, si c'est fait clairement dans l'intérêt de la personne. Northern Micro peut aussi recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels sans la connaissance ou le consentement de la personne concernée, si le fait de demander le consentement de la personne peut aller à l'encontre du motif de la collecte de renseignements personnels, notamment pour l'enquête d'une violation à un accord ou une contravention à une loi fédérale ou provinciale.

Northern Micro peut aussi utiliser ou diffuser des renseignements personnels sans la connaissance ou le consentement de la personne concernée, dans le cas d'une urgence où la vie, la santé ou la sécurité d'une personne est menacée.

Northern Micro peut divulguer des renseignements personnels sans la connaissance ou le consentement de la personne concernée à un avocat représentant l'entreprise, afin de percevoir une dette, de se conformer à une citation, à un mandat ou à tout autre ordre de la cour, ou tel prévu par la loi.

3.2 En obtenant le consentement, Northern Micro doit déployer les efforts nécessaires pour s'assurer que le client ou l'employé est informé des motifs définis pour lesquels les

renseignements personnels seront utilisés ou divulgués. Les motifs doivent être énoncés de façon à être raisonnablement compris par le client ou l'employé.

3.3 En général, Northern Micro doit demander le consentement pour utiliser et divulguer des renseignements personnels au même moment où il recueille les renseignements. Cependant, Northern Micro peut demander le consentement pour utiliser et divulguer des renseignements personnels après leur collecte, mais avant que ceux-ci ne soient utilisés ou divulgués pour un nouveau motif.

3.4 Northern Micro demande aux clients de donner leur consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels comme condition pour leur offrir un produit ou un service, seulement si la collecte, l'utilisation ou la divulgation est nécessaire aux fins prévues.

3.5 En déterminant la forme appropriée de consentement, Northern Micro doit tenir compte de la sensibilité des renseignements personnels ainsi que des attentes raisonnables de ses clients et de ses employés.

3.6 En général, l'utilisation de produits et de services par un client, ou l'acceptation d'un emploi ou d'avantages par un employé, constitue un consentement implicite pour que Northern Micro recueille, utilise et divulgue des renseignements personnels aux fins prévues.

3.7 Un client ou un employé peut retirer son consentement à tout moment, sous réserve de restrictions juridiques ou contractuelles et d'un préavis raisonnable.

Principe 4 – La limitation de la collecte

Northern Micro doit limiter sa collecte de renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux fins prévues. Northern Micro doit recueillir les renseignements personnels à l'aide de moyens équitables et légitimes.

4.1 Northern Micro recueille des renseignements personnels d'abord et avant tout pour ses clients ou ses employés.

4.2 Northern Micro peut aussi recueillir des renseignements personnels provenant d'autres sources, notamment l'évaluation du crédit, des références personnelles ou d'employés, ou d'autres tierces parties représentantes qui ont le droit de communiquer les renseignements.

Principe 5 – La limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Northern Micro ne doit pas utiliser ni communiquer de renseignements personnels à des fins autres que celles qui ont été prévues, à moins que la personne ait donné son consentement, selon ce qui est prévu par la loi. Northern Micro ne doit conserver les renseignements personnels que pendant la période qui est nécessaire pour réaliser ces fins, ou tel que prévu par la loi.

5.1 Dans certaines circonstances, les renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés et communiqués sans la connaissance et le consentement de la personne (voir principe 3.1).

5.2 En outre, Northern Micro peut divulguer un renseignement personnel concernant un client pour :

- a) une autre entreprise, dans le but de fournir efficacement des services informatiques;
- b) une entreprise qui vise à fournir au client des produits ou des services informatiques ou connexes;
- c) une autre personne pour l'élaboration, le rehaussement, la commercialisation ou la prestation de tout produit ou service de Northern Micro;
- d) un agent engagé par Northern Micro relativement au recouvrement du compte du client;
- e) des distributeurs de crédit et des agences d'évaluation du crédit;
- f) une personne qui, selon le jugement raisonnable de Northern Micro, recherche de l'information en tant qu'agent du client;
- g) une tierce partie ou de tierces parties, lorsque les consentements du client pour de telles divulgations sont prévus par la loi.

5.3 Northern Micro peut divulguer des renseignements personnels concernant ses employés :

- a) pour l'administration normale du personnel et des avantages;
- b) dans le contexte où des références sont fournies relativement aux employés actuels ou à d'anciens employés, en réponse aux demandes d'employés éventuels;
- c) quand la divulgation est prévue par la loi.

5.4 Seuls les employés de Northern Micro qui demandent l'accès à des renseignements personnels sur les clients et les employés, pour des raisons professionnelles, ou parce que leurs tâches l'exigent raisonnablement, peuvent avoir accès à ces renseignements.

5.5 Northern Micro ne doit conserver les renseignements personnels que pendant la période qui est nécessaire ou pertinente pour réaliser ces fins, ou tel que prévu par la loi. Selon les circonstances, si les renseignements personnels ont été utilisés pour prendre une décision concernant un client ou un employé, Northern Micro doit conserver, pendant une période de temps raisonnablement suffisante pour permettre l'accès par le client ou l'employé, soit les renseignements en question ou la justification de la prise de décision.

5.6 Northern Micro doit maintenir des contrôles raisonnables et systématiques des calendriers et des pratiques de conservation des renseignements et des dossiers, et de la destruction qui s'applique aux renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires ou pertinents aux fins précisées ou prévues par la loi. De tels renseignements devaient être détruits, effacés ou dépersonnalisés.

Principe 6 – Exactitude des renseignements personnels

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

6.1 Les renseignements personnels dont se sert Northern Micro devraient être suffisamment précis, complets et à jour pour réduire au minimum les risques d'utilisation inappropriée des renseignements dans la prise de décision qui concerne un client ou un employé.

6.2 Northern Micro devra mettre à jour les renseignements des clients et des employés, s'il y a lieu et quand il y a lieu, dans le but de satisfaire un besoin identifié ou sur avis du client ou de l'employé.

Principe 7 – Mesures de sécurité

Northern Micro doit protéger les renseignements personnels en prenant des mesures de sécurité appropriées correspondant à leur degré de sensibilité.

7.1 Northern Micro protégera les renseignements personnels contre des risques comme la perte ou le vol, l'accès non autorisé, la divulgation, la copie, l'utilisation, la modification ou la destruction, par l'entremise de mesures de sécurité appropriées. Northern Micro protégera les renseignements, quel que soit le format dans lequel ils sont maintenus.

7.2 Northern Micro protégera les renseignements personnels divulgués à des tiers par l'entremise d'ententes contractuelles stipulant la nature confidentielle des renseignements et les limites d'utilisation de ces renseignements.

7.3 Tous les employés de Northern Micro qui ont accès aux renseignements personnels doivent, comme condition d'emploi, respecter la confidentialité des renseignements personnels.

Principe 8 – La transparence des politiques et des pratiques

Northern Micro doit rendre accessibles aux clients et aux employés les renseignements précis concernant ses politiques et ses pratiques en matière de gestion des renseignements personnels.

8.1 Northern Micro doit faire en sorte que les renseignements concernant ses politiques et procédures soient facilement compréhensibles et qu'ils comprennent :

- a) La fonction et l'adresse de la ou des personnes chargées de veiller à ce que l'entreprise respecte la politique et à qui les demandes de renseignements ou les plaintes doivent être acheminées;
- b) La description des moyens d'accès aux renseignements personnels que possède l'entreprise;
- c) La description du genre de renseignements personnels que possède l'entreprise, y compris une explication générale de leur utilisation.

8.2 Northern Micro doit fournir des renseignements afin d'aider les clients et les employés à faire des choix quant à l'utilisation de leurs renseignements personnels et aux services de protection de la vie privée offerts par l'entreprise.

Principe 9 – L'accès aux renseignements personnels

Northern Micro devra informer un client ou un employé, à sa demande, de l'existence, de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels qui le concernent, en plus de lui donner l'accès individuel à ces renseignements. Un client ou un employé devrait pouvoir contester l'exactitude et l'intégralité de ces renseignements, et les faire modifier, le cas échéant.

9.1 Northern Micro doit donner au concessionnaire, au client ou à l'employé qui en fait la demande la possibilité raisonnable d'examiner les renseignements personnels qui se trouvent dans son dossier. La personne concernée pourra consulter les renseignements personnels qui lui seront présentés sous une forme compréhensible dans un délai raisonnable, sans frais ou à un coût minime.

9.2 Dans certains cas, Northern Micro pourrait ne pas pouvoir donner l'accès à tous les renseignements personnels qu'elle possède au sujet d'un client ou d'un employé. Par exemple, Northern Micro pourrait ne pas donner accès aux renseignements si, ce faisant, elle révélait les renseignements personnels d'autres personnes ou si ceux-ci pouvaient menacer la vie ou la sécurité d'une autre personne. En outre, Northern Micro pourrait ne pas donner accès aux renseignements si, ce faisant, elle révélait des renseignements commerciaux confidentiels, si ces renseignements sont protégés par un secret professionnel, s'ils ont été générés dans le cadre d'un processus de résolution de conflits officiel ou s'ils ont été recueillis dans le cadre d'une enquête sur la violation d'une convention ou d'une infraction à une loi fédérale ou provinciale. Si elle ne peut permettre l'accès aux renseignements personnels, Northern Micro donnera les raisons du refus sur demande.

9.3 À la demande de la personne concernée, Northern Micro doit donner un compte rendu de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels et, dans la mesure du possible, indiquer la provenance des renseignements. À cet égard, lorsqu'il lui est impossible de donner une liste des organismes à qui elle a effectivement communiqué des renseignements personnels au sujet d'une personne, Northern Micro doit donner une liste des organismes à qui elle pourrait les avoir communiqués.

9.4 Aux fins de la protection des renseignements personnels, un client ou un employé peut être appelé à donner suffisamment de renseignements permettant de l'identifier pour que Northern Micro lui révèle l'existence, l'utilisation et la communication des renseignements personnels et autorise l'accès au dossier de cette personne. L'information ainsi fournie doit servir à cette seule fin.

9.5 Northern Micro doit corriger ou compléter sans délai les renseignements personnels qui sont inexacts ou incomplets. Lorsqu'un différend quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité des renseignements n'est pas réglé, cette question est portée au dossier de la personne concernée. S'il y a lieu, Northern Micro doit transmettre aux tiers ayant accès aux renseignements personnels en question les renseignements modifiés ou les informer de l'existence du différend non réglé.

9.6 Un client peut obtenir des renseignements ou demander l'accès à son dossier personnel en communiquant avec un représentant désigné au bureau d'affaires de Northern Micro.

9.7 Un employé peut obtenir des renseignements ou demander l'accès à son dossier personnel en communiquant avec son superviseur immédiat. La demande doit être acheminée aux ressources humaines.

Principe 10 – La possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes

Un client ou un employé doit pouvoir porter plainte contre le non-respect d'un des principes généraux énoncés ci-dessus reconnus à l'endroit de la personne ou des personnes concernées, afin de faire en sorte que Northern Micro se conforme à la politique.

10.1 Northern Micro doit établir des procédures pour traiter ou recevoir les demandes de renseignements ou les plaintes faites par des clients et employés relativement à sa gestion des renseignements personnels.

10.2 Northern Micro doit informer ses clients et ses employés de l'existence de ces procédures ainsi que des procédures relatives aux plaintes qui peuvent exister.

10.3 La ou les personnes chargées de veiller au respect de la politique en matière de confidentialité peuvent demander un avis externe, s'il y a lieu, avant de donner une réponse finale aux plaintes formulées par des personnes.

10.4 Northern Micro doit faire enquête sur toutes les plaintes au sujet de la conformité au code de protection de la vie privée. Si une plainte est jugée fondée, l'entreprise doit mettre en œuvre les mesures appropriées pour répondre à la plainte, y compris, s'il y a lieu, modifier ses politiques et pratiques. Le client ou l'employé doit être informé de l'issue de l'enquête sur sa plainte.