

# INSTITUT D'ARBITRAGE ET DE MÉDIATION DU CANADA INC.

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

### 1. OBJET

L'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada (« **IAMC** ») est un organisme sans but lucratif constitué en société en vertu des lois fédérales.

Au cœur des valeurs fondamentales de l'IAMC, et par conséquent de la politique de l'IAMC, se trouve la protection des renseignements personnels de ses employés, de ses clients, de ses membres et d'autres personnes sur qui portent les renseignements personnels manipulés par l'IAMC (collectivement, les « **personnes concernées** »). L'IAMC reconnaît l'importance des systèmes et des mesures efficaces pour la protection de tels renseignements personnels afin de préserver les intérêts des personnes concernées qui communiquent leurs renseignements à l'IAMC. L'objet de la présente politique de confidentialité (la « **Politique** ») est d'établir des règles communes pour la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels par l'IAMC, de manière à équilibrer le droit à la vie privée des personnes concernées et les besoins de l'IAMC de collecter, d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels pour des finalités qu'une personne raisonnable jugerait appropriées dans les circonstances, conformément aux lois applicables en matière de protection de la vie privée (les « **lois de protection de la vie privée** »).

L'IAMC se consacre au développement, à la promotion et à l'administration de services de règlement des différends au Canada, à la diffusion de l'information et à la création d'outils et de services de perfectionnement professionnel pour les praticiens et les utilisateurs des services de l'IAMC, à l'élaboration et à la mise en œuvre de normes nationales, d'un code d'éthique et de procédures de plainte pour les professionnels du RAD, à la formation et aux services de formateurs, à l'agrément national pour les médiateurs et les arbitres, à l'approbation de cours et de formation ainsi qu'à des avantages particuliers pour ses membres. .

Chacun des sept affiliés régionaux de l'IAMC possède sa politique de confidentialité distincte — veuillez communiquer avec votre affilié pour de plus amples informations.

### CHAMP D'APPLICATION

La Politique est la politique de confidentialité fondamentale de l'IAMC.

### RESPONSABLE DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Janet McKay  
234, Eglinton Avenue East, bureau 407  
Toronto (Ontario) M4P 1K5

Tél. : 1-877-475-4353

Tél. : 1-416-487-4733

Télécopieur : 1-416-901-4736

Autres questions relatives au champ d'application

- (a) L'IAMC révisera et modifiera la Politique de temps à autre pour veiller à sa pertinence et à son actualité relatives aux modifications législatives, réglementaires et à la technologie.
- (b) Les personnes concernées dont les renseignements personnels ont été transmis à l'IAMC pourront transmettre toute contestation touchant la conformité aux principes énoncés aux présentes à la responsable de la protection de la vie privée et à son délégué responsable de la conformité à la Politique de l'IAMC.
- (c) La Politique s'applique aux renseignements personnels transmis à l'IAMC et qui sont collectés, utilisés ou communiqués par l'IAMC.
- (d) La Politique s'applique à la gestion des renseignements personnels sous toutes ses formes, qu'elles soient verbale, électronique ou par écrit.
- (e) La Politique n'impose aucune limite à la collecte, l'utilisation ou la communication de ce qui suit :
  - (i) les coordonnées professionnelles d'une personne (y compris son nom, son poste ou son titre, son adresse professionnelle, son numéro de téléphone professionnel, son numéro de télécopieur professionnel ou son courriel professionnel) collectées, utilisées ou communiquées par l'IAMC aux seules fins de communiquer ou de faciliter la communication avec la personne relativement à son emploi, ses activités ou sa profession;
  - (ii) les renseignements personnels accessibles au public et précisés dans le *Règlement précisant les renseignements auxquels le public a accès* (DORS/2001-7).

## 2. DÉFINITIONS

« **Loi** » désigne la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, LC 2000, chap. 5.

« **Site Web de l'IAMC** » désigne le site Web de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada.

« **Collecte** » désigne le fait de recueillir, d'acquérir, d'enregistrer ou d'obtenir des renseignements personnels de n'importe quelle source, notamment des sources autres que la personne concernée à qui appartiennent les renseignements personnels, par n'importe quel moyen.

« **Consentement** » désigne l'accord volontaire à la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels à des fins établies. Le consentement explicite peut être donné verbalement, électroniquement ou par écrit, mais il est toujours sans équivoque et n'exige aucune inférence de la part de l'IAMC. « **Communication** » désigne le fait de rendre des renseignements personnels accessibles à l'extérieur de l'IAMC.

« **Fins établies** » désigne les finalités indiquées à la personne sur qui portent les renseignements personnels utilisés par l'IAMC.

« **Personne concernée** » désigne toute personne qui transmet directement ou indirectement ses renseignements personnels à l'IAMC.

« **Renseignements personnels** » désigne toute information au sujet d'une personne concernée identifiable, notamment lorsqu'il existe une possibilité réelle que l'information, seule ou combinée à d'autres informations, permette d'identifier une personne. .

« **Responsable de la protection de la vie privée** » désigne la responsable de la protection de la vie privée de l'IAMC identifiée à la première page.

« **Finalités** » désigne les finalités indiquées à la personne sur qui portent les renseignements personnels utilisés par l'IAMC.

« **Utilisation** » désigne le traitement, la manipulation, la gestion et la conservation des renseignements personnels.

### **3. RÉSUMÉ DES PRINCIPES DE CONFIDENTIALITÉ**

#### **Responsabilisation**

L'IAMC est responsable des renseignements personnels sous son contrôle et il a désigné une responsable de la protection de la vie privée qui a pour tâche d'aider l'IAMC à se conformer à la Politique et à la Loi.

#### **Établissement des finalités**

L'IAMC établit les finalités pour lesquelles il collecte des renseignements personnels avant le moment de la collecte ou au moment de la collecte de renseignements personnels d'une personne concernée et, dans tous les cas, avant l'utilisation et la communication des renseignements personnels pour les fins établies.

#### **Consentement**

La connaissance et le consentement de la personne concernée sont nécessaires pour la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels, sauf dans la mesure où la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels sans une telle connaissance ou un tel consentement sont permises par la loi ou par une autorité reconnue.

#### **Limitation de la collecte**

L'IAMC limite sa collecte de renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux finalités qu'il a établies. De tels renseignements sont collectés par des moyens justes et légitimes.

#### **Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation**

Les renseignements personnels ne sont pas utilisés ni communiqués pour des finalités autres que les fins établies, sauf si la personne concernée y consent ou dans la mesure permise par la loi. Les renseignements personnels ne sont pas conservés plus longtemps que la période précisée dans la politique de conservation de l'IAMC.

#### **Exactitude**

L'IAMC maintient des renseignements personnels exacts, exhaustifs et à jour, au besoin pour les fins établies.

#### **Mesures de protection**

L'IAMC adopte des mesures de protection appropriées à la sensibilité des renseignements personnels dans le but de protéger ces renseignements personnels.

### **Esprit d'ouverture**

L'IAMC rend accessible sans délai aux personnes concernées toute l'information particulière concernant sa Politique, ainsi que d'autres politiques et pratiques relatives à la gestion des renseignements personnels.

### **Accès des personnes concernées**

À la suite d'une demande faite par écrit, l'IAMC informera une personne concernée de l'existence, de l'utilisation et de la communication de ses renseignements personnels, donnera à une telle personne concernée l'accès à ces renseignements et permettra à la personne concernée de contester l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements personnels.

### **Contestation de la conformité**

Une personne concernée doit être en mesure de faire part de ses préoccupations concernant la conformité de l'IAMC aux principes exprimés aux présentes à la responsable de la protection de la vie privée.

## **3.1 RESPONSABILISATION DE L'IAMC EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ**

---

**Responsabilisation.** L'IAMC est responsable des renseignements personnels en sa possession ou sous son contrôle, y compris les renseignements personnels transférés à des tiers à des fins de traitement. L'IAMC a établi des politiques et des pratiques pour appliquer cet énoncé de confidentialité et il a désigné une responsable de la protection de la vie privée qui a pour tâche d'aider l'IAMC à se conformer à la Politique et à la Loi.

---

- (a) L'IAMC est responsable des renseignements personnels sous son contrôle et il a désigné une personne en tant que responsable de la protection de la vie privée (voir les coordonnées de cette responsable à la première page du présent document), qui est généralement redevable et responsable de la conformité de l'IAMC avec la Politique et de veiller à ce que la Politique soit conforme à la Loi.
- (b) Cet avis de confidentialité ne couvre pas les liens présents sur ce site qui mènent vers d'autres sites Web. Ces sites ne sont pas régis par la présente Politique de confidentialité. Si vous avez des questions sur la manière dont un site utilise vos renseignements, vous devrez consulter l'énoncé de confidentialité de ce site.
- (c) Les commentaires et les questions concernant la Politique ou son administration devraient être transmis à l'attention de la responsable de la protection de la vie privée.
- (d) L'IAMC est responsable des renseignements personnels en sa possession ou sous son contrôle, y compris les renseignements transférés à des tiers à des fins de traitement. Afin d'offrir un niveau de protection comparable lorsqu'un tiers traite les renseignements, l'IAMC veille à ce que, par des moyens contractuels, chaque tiers qui n'est pas l'IAMC et qui reçoit de tels renseignements personnels soit contraint de protéger ces renseignements.
- (e) La responsable de la protection de la vie privée de l'IAMC révisera périodiquement la Politique et la modifiera au besoin, en plus de réviser les questions connexes à la Politique.
- (f) D'autres personnes au sein de l'IAMC pourraient être désignées pour agir au nom de la responsable de la protection de la vie privée de temps à autre.

- (g) Toutes les demandes d'information doivent être faites par écrit et adressées à la responsable de la protection de la vie privée, désignée à la première page du présent document.
- (h) Les personnes concernées qui font une demande concernant les renseignements personnels détenus par l'IAMC ou à propos de la procédure de demande doivent être le plus précises possible quant à l'information demandée.

### 3.2 ÉTABLISSEMENT DES FINALITÉS DE LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

---

**Établissement des finalités.** L'IAMC établit les finalités pour lesquelles il collecte des renseignements personnels avant le moment de la collecte ou au moment de la collecte de renseignements personnels d'une personne concernée et, dans tous les cas, avant l'utilisation et la communication des renseignements personnels pour les fins établies.

---

- (a) L'IAMC établit les finalités, par une explication directe ou par d'autres moyens de notification, pour lesquelles il collecte les renseignements personnels avant le moment de la collecte ou au moment de la collecte de renseignements personnels auprès d'une personne concernée, et il ne collecte que les renseignements nécessaires à ces fins établies :
  - (i) déterminer et documenter l'admissibilité d'un candidat à l'adhésion, à l'agrément ou à l'inclusion des envois;
  - (ii) publiciser les services des membres, leurs domaines d'expertises, leurs coordonnées dans la base de données publique en ligne PRD;
  - (iii) comprendre et administrer des produits et des services qui répondent aux besoins des membres et des clients du RAD;
  - (iv) mieux comprendre la démographie de l'ensemble des membres pour faciliter la détection d'obstacles arbitraires à l'adhésion et à l'avancement, ainsi que pour aider nos organismes à promouvoir l'inclusion;
  - (v) traiter les paiements faits par les clients pour des produits et des services de l'IAMC, recouvrer des sommes dues par des membres ou des clients en raison d'opérations relatives à des biens ou des services et faire enquête, poursuivre et arbitrer toute réclamation en recouvrement ou en dommages-intérêts relative aux membres ou aux clients;
  - (vi) communiquer avec les membres ou les clients relativement aux finalités qui suivent;
  - (vii) offrir aux membres et aux clients de nouveaux produits et services qui peuvent les intéresser (pourvu que les membres ou les clients n'aient pas choisi de ne pas recevoir de telles offres);
  - (viii) mener des enquêtes au sujet des plaintes.

- (b) Lorsque l'IAMC désire utiliser ou communiquer des renseignements personnels pour une finalité autre qu'une fin établie, il établira la nouvelle finalité avant une telle utilisation ou communication. La personne concernée dont les renseignements personnels sont en cause doit donner son consentement avant que l'IAMC puisse utiliser ou communiquer les renseignements pour cette nouvelle finalité, sauf si la loi permet une telle utilisation ou communication sans consentement.
- (c) Lorsqu'il collecte des renseignements personnels directement auprès d'une personne concernée, le personnel de l'IAMC explique les fins établies à cette personne concernée.
- (d) Lorsqu'il collecte des renseignements personnels auprès d'une source autre qu'une personne concernée (auprès d'un tiers) et, par conséquent, sans le consentement direct de la personne concernée, l'IAMC doit :
  - (i) donner à l'organisme qui communique les renseignements personnels assez d'information sur la finalité de la collecte pour permettre à l'organisme de déterminer si la communication est en conformité avec la Loi;
  - (ii) obtenir une déclaration du tiers qu'il a obtenu le consentement de la personne concernée à la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels par l'IAMC pour cette finalité.
- (e) L'IAMC veille à ce que les finalités pour lesquelles il collecte les renseignements personnels soient des finalités qu'une personne raisonnable jugerait appropriées dans les circonstances.

### **3.3 OBTENTION DU CONSENTEMENT À LA COLLECTE, L'UTILISATION ET LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

---

**Obtention du consentement.** L'IAMC exercera des efforts raisonnables pour informer une personne concernée de la manière dont les renseignements personnels seront utilisés ou communiqués par l'IAMC. En règle générale, l'IAMC obtiendra le consentement d'une personne concernée à la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels pour les finalités avant le moment de la collecte des renseignements, ou au moment de cette collecte.

---

- (a) La connaissance et le consentement de la personne concernée sont nécessaires pour la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements personnels par l'IAMC, sauf dans la mesure où la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels sans une telle connaissance ou un tel consentement sont permises ou exigées par la loi.
- (b) L'IAMC exerce des efforts raisonnables pour veiller à ce que les personnes concernées soient informées des finalités de l'utilisation de leurs renseignements personnels. Par exemple, si la collecte des renseignements personnels se fait par écrit, les finalités seront indiquées dans le formulaire de demande. Si la collecte se fait verbalement, ces finalités seront énumérées dans le scénario à utiliser par les personnes qui collectent les renseignements personnels. Pour que le consentement soit significatif, les finalités sont énoncées de sorte que la personne concernée

puisse raisonnablement comprendre de quelles manières les renseignements personnels seront utilisés ou communiqués.

- (c) Généralement, l'IAMC demande un consentement pour l'utilisation ou la communication des renseignements au moment de leur collecte. Dans certains cas, le consentement à l'utilisation et à la communication peut être demandé une fois les renseignements collectés, mais avant leur utilisation ou leur communication (par exemple, lorsque l'IAMC désire utiliser des renseignements personnels pour une finalité non établie auparavant).
- (d) L'IAMC n'exige pas qu'une personne concernée consente à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels au-delà de ce qui est requis pour atteindre les fins établies explicitement et légitimement avant de donner de l'information ou de fournir des services.
- (e) En obtenant le consentement, l'IAMC tient également compte des attentes raisonnables de la personne concernée.
- (f) L'IAMC peut demander le consentement de diverses manières, selon les circonstances et le type de renseignements collectés, notamment par l'utilisation d'un formulaire de demande ou une case à cocher, ou par l'obtention d'un consentement verbal, particulièrement lorsque les renseignements sont collectés par téléphone.
- (g) Une personne concernée peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve des restrictions juridiques ou contractuelles et d'un préavis raisonnable. L'IAMC informera la personne concernée des conséquences d'un tel retrait. Par exemple, si une personne concernée retire son consentement à l'utilisation de ses renseignements personnels, il se peut que l'IAMC ne soit plus en mesure de commercialiser ses services à cette personne.
- (h) Une personne peut retirer ou modifier son consentement en donnant un préavis raisonnable à l'IAMC, sous réserve des restrictions juridiques ou contractuelles. En règle générale, l'IAMC appliquera ce retrait ou cette modification sur un avis de trente (30) jours et, si elle ne l'a déjà fait, informera la personne des conséquences de ce retrait ou de cette modification.

#### 3.4 LIMITES DE LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

---

**Limitation de la collecte.** L'IAMC limite sa collecte de renseignements personnels à ce qui est nécessaire aux finalités qu'il a établies. De tels renseignements sont collectés par des moyens justes et légitimes. L'IAMC ne collectera pas de renseignements personnels auprès d'un tiers sans le consentement de la personne concernée, sauf si la collecte est manifestement dans l'intérêt de la personne concernée et que l'IAMC n'est pas en mesure d'obtenir le consentement en temps opportun, ou dans la mesure permise par la loi.

---

- (a) L'IAMC limite sa collecte de renseignements personnels à ce qui est nécessaire pour les finalités établies. L'IAMC collecte les renseignements personnels de manière juste et légale. Les renseignements personnels collectés par l'IAMC comprennent le nom, le nom de la société, l'adresse, les numéros de téléphone, les adresses courriel, les accréditations, l'occupation, les langues parlées, les domaines d'expertise, les services offerts, la biographie, la formation en

règlement des différends, l'historique d'emploi, les mesures disciplinaires, le curriculum vitae, la participation à des programmes de stage, les identifiants des médias sociaux.

- (b) L'IAMC ne collecte pas de renseignements personnels de manière aléatoire sans une fin établie ni de manière trompeuse. La quantité et le type de renseignements collectés sont limités par ce qui est nécessaire pour atteindre les fins établies. L'IAMC précise le type de renseignements collectés dans le cadre de ses politiques et de ses pratiques de manipulation des renseignements.

### **3.5 LIMITATION DE L'UTILISATION, DE LA COMMUNICATION ET DE LA CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

---

**Limitations de l'utilisation, de la communication et de la conservation.** L'IAMC utilise, communique ou conserve les renseignements personnels aux seules fins établies dans la Politique. L'IAMC précise quels sont les tiers à qui les renseignements personnels seront communiqués au moment de la collecte et obtient le consentement de la personne concernée à une telle communication.

---

- (a) L'IAMC conserve un dossier des renseignements personnels de chaque personne concernée dans un fichier ou un profil électronique particulier à chaque personne. L'IAMC utilise, communique et conserve des renseignements personnels pendant une période ne dépassant pas le temps nécessaire pour atteindre les finalités ou dans la mesure permise par la loi. L'IAMC a établi des périodes minimales et maximales de conservation et des procédures de conservation et de destruction des renseignements personnels.
- (b) L'IAMC utilise et communique des renseignements personnels aux seules fins établies pour lesquelles ils ont été collectés, sauf avec le consentement de la personne concernée ou pour atteindre ces finalités, ou dans la mesure permise par la loi applicable.
- (c) Seul le personnel de l'IAMC avec un besoin de savoir organisationnel, ou dont les tâches l'exigent raisonnablement, pour atteindre les fins établies, a accès aux renseignements personnels.
- (d) L'IAMC conserve les renseignements personnels seulement aussi longtemps qu'ils demeurent nécessaires ou pertinents pour les fins établies ou dans la mesure permise ou exigée par la loi.
- (e) Lorsque les renseignements personnels ont servi à prendre une décision au sujet d'une personne concernée, ils seront conservés assez longtemps pour permettre à la personne concernée d'accéder aux renseignements pendant une période raisonnable après la décision, conformément à la Politique de conservation des documents de l'IAMC.
- (f) Lorsque les renseignements personnels font l'objet d'une demande émanant d'une personne concernée, ils seront conservés aussi longtemps que nécessaire pour que la personne concernée épuise tous ses recours en vertu de la Loi en général.
- (g) L'IAMC détruit ou efface les renseignements personnels qui ne doivent plus être conservés, conformément aux alinéas d), e) et f) ci-dessus.

### **3.6 EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**



---

**Exactitude.** L'IAMC exercera des efforts raisonnables pour préserver l'exactitude, l'exhaustivité et l'actualité des renseignements personnels, dans la mesure nécessaire aux fins de la Politique. L'IAMC ne fera pas de mises à jour régulières des renseignements personnels, sauf lorsque cela est nécessaire. L'IAMC s'attend à ce que les personnes concernées mettent à jour elles-mêmes leurs renseignements personnels de temps à autre à l'aide de la fonction « Mettre à jour votre profil » sur le Site Web.

---

- (a) L'IAMC maintient des renseignements personnels exacts, exhaustifs et à jour, au besoin pour les fins établies.
- (b) Les renseignements personnels utilisés par l'IAMC sont le plus exacts, exhaustifs et à jour possible pour minimiser la possibilité que des renseignements erronés soient utilisés pour prendre une décision au sujet de la personne concernée. Pour veiller à l'application de ce qui précède aux renseignements personnels, l'IAMC exige que chaque personne concernée veille à ce que les renseignements personnels qu'elle a transmis à l'IAMC soient exacts et à jour.
- (c) L'IAMC ne fait pas de mises à jour régulières des renseignements personnels, sauf si un tel processus est nécessaire pour atteindre les fins de la collecte des renseignements (par exemple, les mises à jour périodiques prévues à l'alinéa b) ci-dessus).
- (d) Les renseignements personnels qui sont utilisés en continu, notamment les renseignements communiqués à des tiers, sont généralement exacts et à jour, sauf si les limites en matière d'exactitude sont clairement établies.

### 3.7 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

---

**Mesures de protection.** L'IAMC promet de protéger la sécurité des renseignements personnels. L'IAMC utilise des mesures de sécurité appropriées à la sensibilité des renseignements personnels pour les protéger contre la perte ou le vol, ainsi que contre l'accès, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification sans autorisation.

---

- (a) L'IAMC a mis en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les renseignements personnels, peu importe leur format, contre la perte ou le vol, ainsi que contre l'accès, la collecte, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification sans autorisation, par des mesures de protection appropriées à la sensibilité des renseignements collectés, à leur quantité, leur distribution et leur format, ainsi qu'à la méthode de stockage. Un degré de protection plus élevé s'applique aux renseignements plus sensibles.
- (b) Les méthodes de protection utilisées comprennent :
  - (i) des mesures physiques, comme le verrouillage des classeurs et l'accès restreint aux bureaux;
  - (ii) des mesures organisationnelles, comme la limitation de l'accès en fonction d'un besoin de savoir et les ententes de confidentialité;
  - (iii) les mesures technologiques, comme l'utilisation de mots de passe et le chiffrement.

- (c) L'IAMC protège les renseignements personnels communiqués à des tiers extérieurs à l'IAMC par des ententes contractuelles qui prévoient la confidentialité des renseignements personnels et les finalités pour lesquelles ils peuvent être utilisés et communiqués.
  - (d) Le personnel de l'IAMC est sensibilisé, par des programmes d'orientation et de formation de recyclage, de l'importance du maintien de la confidentialité des renseignements personnels. L'IAMC effectue des vérifications internes et indépendantes périodiques de ses mesures de sécurité et toute violation des mesures de sécurité de l'IAMC est une question disciplinaire. Les mesures de sécurité de l'IAMC s'appliquent jusqu'à la destruction des renseignements personnels.
- (a) L'IAMC fait preuve de prudence dans l'élimination ou la destruction de renseignements personnels afin d'éviter que des parties n'y accèdent sans autorisation.
  - (b) L'IAMC a mis en place des procédures pour traiter de toute violation présumée des renseignements personnels et il vous informera, ainsi que toute autorité de réglementation compétente, d'une violation s'il est légalement tenu de le faire.

### 3.8 ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION AU SUJET DES POLITIQUES ET DES PRATIQUES DE L'IAMC

---

**Esprit d'ouverture.** L'IAMC fait preuve d'ouverture à l'égard des politiques et des pratiques dont il se sert pour gérer les renseignements personnels. Le présent énoncé de confidentialité vise à offrir de l'information particulière au sujet de telles politiques et pratiques. Toutefois, l'IAMC fournira de plus amples informations sur demande.

---

- (a) L'IAMC rend accessible sans délai aux personnes concernées toute l'information particulière concernant la Politique, ainsi que d'autres politiques et pratiques relatives à la gestion des renseignements personnels.

### 3.9 ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

---

**Accès des personnes concernées.** À la suite d'une demande faite par écrit, l'IAMC informera une personne concernée de l'existence, de l'utilisation et de la communication de ses renseignements personnels, donnera à une telle personne concernée l'accès à ces renseignements et permettra à la personne concernée de contester l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements personnels.

---

- (a) À la demande écrite d'une personne concernée, l'IAMC doit :
  - (i) informer cette personne concernée de l'existence (y compris la source des renseignements personnels), l'utilisation et la communication (y compris une liste des organismes à qui l'IAMC a ou peut avoir communiqué les renseignements personnels de cette personne concernée) de renseignements personnels la concernant, sauf dans la mesure prévue aux alinéas e) et f) ci-dessous;
  - (ii) donner à cette personne concernée l'accès à ces renseignements, sauf dans la mesure prévue aux alinéas e) et f) ci-dessous;

- (iii) fournir à cette personne concernée un processus qui lui permettra de faire part de ses préoccupations concernant l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements personnels et, si une personne concernée réussit à faire la démonstration de l'inexactitude ou de la non-exhaustivité des renseignements personnels, l'IAMC modifiera les renseignements personnels au besoin, le plus tôt possible. Lorsqu'il est raisonnable de le faire, l'IAMC transmettra les renseignements modifiés aux tiers qui ont accès aux renseignements personnels en question.
- (b) L'IAMC répondra à chaque demande émanant de telles personnes concernées et de tels employés, au plus tard trente (30) jours après la réception de la demande écrite. Nonobstant ce qui précède, si :
- (i) une vaste quantité de renseignements personnels est demandée et que le délai nuirait déraisonnablement aux activités de l'IAMC;
  - (ii) le temps requis pour entreprendre les consultations nécessaires pour répondre à la demande ferait en sorte qu'il soit impossible de respecter le délai;
- L'IAMC, dans ce délai de trente (30) jours, enverra un avis à la personne concernée l'informant du nouveau délai (qui ne sera pas supérieur à une nouvelle période de trente [30] jours), des raisons du prolongement du délai et du droit de la personne concernée de porter plainte auprès du commissaire à la vie privée du gouvernement fédéral ou à d'autres autorités en matière de protection de la vie privée concernant le prolongement du délai. Si l'IAMC prolonge le délai de réponse à une demande par une nouvelle période de trente (30) jours, l'IAMC peut exiger des frais minimaux pour une telle demande, conformément à l'alinéa c) ci-dessous.
- (c) L'IAMC répondra à chacune de ces demandes d'information, dans des circonstances habituelles, sans frais d'accès pour la personne concernée.
- (d) Si l'IAMC rend accessibles les renseignements personnels, les renseignements seront sous une forme généralement compréhensible, notamment par l'explication de toutes les abréviations ou de tous les codes.
- (e) Nonobstant ce qui précède, l'IAMC ne peut pas donner l'accès aux renseignements personnels, seulement si les renseignements :
- (i) sont protégés par le secret professionnel de l'avocat;
  - (ii) révéleraient de l'information confidentielle au sujet de l'IAMC;
  - (iii) ont été collectés sans le consentement de la personne concernée et sans qu'elle en soit informée (puisque faire autrement aurait compromis l'accessibilité ou l'exactitude des renseignements personnels et que la collecte était raisonnable aux fins d'enquêter sur la violation d'une entente ou sur une infraction aux lois du Canada ou d'une province);
  - (iv) ont été générés dans le cadre d'un processus officiel de règlement des différends, notamment un processus entre A) l'IAMC et B) la personne concernée, sous réserve du fait que si les renseignements personnels demandés par la personne concernée sont nécessaires parce que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne (qui peut ne pas être la personne concernée qui fait la demande) est menacée, l'IAMC donnera accès à ces renseignements personnels.

- (f) En aucun cas l'IAMC ne donnera accès aux renseignements personnels si :
- (i) il est raisonnable de croire que les renseignements peuvent être utilisés pour menacer la sécurité ou la santé physique ou mentale d'une personne autre que la personne qui a fait la demande;
  - (ii) il est raisonnable de croire que les renseignements peuvent causer un danger immédiat ou grave pour la santé physique ou mentale de la personne qui a fait la demande;
  - (iii) les renseignements révéleraient l'identité d'une personne qui a fourni des renseignements personnels au sujet d'une autre personne et la personne ayant fourni ces renseignements personnels ne consent pas à la communication de son identité.<sup>1</sup>
- (g) Nonobstant les alinéas e) et f) ci-dessus, si l'IAMC est en mesure de retirer les renseignements énumérés aux sous-alinéas e) (ii) et f) (i), (ii) et (iii) d'un document contenant des renseignements personnels au sujet de la personne qui les a demandés, l'IAMC doit fournir à la personne l'accès aux renseignements personnels une fois que les renseignements mentionnés ci-dessus ont été retirés.
- (h) Si l'accès aux renseignements personnels est susceptible de révéler des renseignements personnels au sujet d'un tiers :
- (i) l'IAMC ne donnera pas accès à ces renseignements personnels, sous réserve du fait que si les renseignements personnels du tiers peuvent être retirés des renseignements personnels de la personne concernée qui fait la demande, l'IAMC retirera ces renseignements personnels au sujet d'un tiers et donnera à la personne concernée qui fait la demande l'accès au reste de ses renseignements personnels;
  - (ii) nonobstant l'alinéa h (i) ci-dessus, l'IAMC donnera un tel accès et ne sera pas tenu de retirer les renseignements personnels du tiers, lorsque le tiers y consent ou lorsque les renseignements personnels demandés par la personne concernée sont nécessaires à cette personne concernée parce que la vie, la santé ou la sécurité d'une personne (qui peut ne pas être la personne concernée qui fait la demande) est menacée.
- (i) De plus, dans le cas de renseignements médicaux sensibles, l'IAMC peut renvoyer la personne concernée à son médecin pour que le médecin communique ces renseignements personnels à la personne concernée.
- (j) Si l'IAMC refuse la demande d'une personne concernée au titre de la présente clause de la Politique dans le délai de réponse de trente (30) jours, l'IAMC indiquera (i) les raisons de son refus, (ii) le recours de la personne concernée en vertu de la Loi en général et (iii) les coordonnées de la responsable de la protection de la vie privée, indiquée à la première page, qui pourra répondre à toute question au sujet du refus de donner accès aux renseignements.
- (k) Si une personne concernée fait une demande écrite à l'IAMC demandant à être informée de toute communication de ses renseignements personnels à un organisme gouvernemental, la

---

<sup>1</sup> Par exemple, si un membre du conseil d'administration de l'IAMC donne son opinion sur la demande d'agrément d'une personne en tant qu'arbitre ou médiateur en indiquant que cette personne n'est pas apte à être agréée, et que la communication de cette opinion révélerait l'identité du membre qui ne consent pas à une telle communication, l'IAMC peut ne pas communiquer de tels renseignements.

responsable de la protection de la vie privée en sera informée et l'IAMC ne répondra pas à une telle demande avant que la responsable de la protection de la vie privée n'ait déterminé si l'IAMC doit informer l'organisme gouvernemental et se conformer autrement aux procédures établies aux paragraphes 2.1 à 2.4 de l'article 9 de la Loi.

### 3.10 TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES QUESTIONS

---

**Plaintes et questions.** Une personne peut contester la conformité de l'IAMC au présent énoncé de confidentialité. Toutes les plaintes et toutes les demandes de renseignements doivent se faire par écrit et comprendre le nom de la personne concernée, ses coordonnées et une brève description de la plainte, et être adressées à la responsable de la protection de la vie privée de l'IAMC.

Avant de faire une plainte auprès de la responsable de la protection de la vie privée, ou si la plainte n'est pas réglée à la satisfaction de la personne concernée, elle peut aussi faire une plainte auprès du commissaire à la vie privée applicable.

---

- (a) Une personne concernée peut déposer une plainte par écrit à la responsable de la protection de la vie privée concernant la conformité de l'IAMC aux principes ci-dessus.
- (b) L'IAMC a mis en place des procédures pour recevoir les demandes de renseignements, les préoccupations ou les plaintes concernant ses politiques et ses pratiques de manipulation de renseignements personnels et pour y répondre. L'IAMC informe les personnes concernées qui font des demandes de renseignements ou qui formulent des préoccupations ou des plaintes de l'existence des procédures de plaintes pertinentes.
- (c) L'IAMC fait enquête sur toutes les préoccupations et les plaintes conformément à ses procédures de plaintes. S'il conclut qu'une plainte est justifiée, l'IAMC prendra les mesures qui s'imposent, notamment, au besoin, la modification de ses politiques et ses pratiques. L'IAMC informera chaque personne concernée du résultat de l'enquête concernant sa contestation ou sa plainte.
- (d) Si une préoccupation ou une plainte n'est pas réglée à la satisfaction de la personne concernée, l'IAMC consigne le contenu de la préoccupation ou de la plainte non réglée et, le cas échéant, transmet l'existence de la préoccupation ou de la plainte non réglée aux tiers qui ont accès aux renseignements personnels en question.

*Révisé le 1<sup>er</sup> février 2019*