

8.1 MEC rendra disponible l'information suivante:

- > Le nom, le titre et l'adresse de la personne responsable des politiques et procédures, à qui peuvent être adressés les plaintes et les questions;
- > Une description du type de renseignements personnels conservés par MEC, avec une explication générale de la façon dont ils sont utilisés;
- > Une copie de toute brochure ou document d'information expliquant les politiques et procédures.

## 9: ACCÈS DES MEMBRES AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

9.0 Les membres ont le droit d'accéder aux renseignements personnels que détient MEC à leur sujet. Sur demande, MEC informera le membre, à l'intérieur d'un délai raisonnable, des renseignements personnels qu'elle détient à son sujet, de l'utilisation qu'elle en fait, et des personnes à qui ils ont été communiqués s'il y a lieu, le tout pour la période de temps pour laquelle les fichiers sont disponibles.

9.1 MEC pourra demander aux membres de préciser quels renseignements ils veulent obtenir et, au besoin, de soumettre leur demande par écrit à l'agent à la protection des renseignements personnels de MEC.

9.2 Les membres devront s'identifier à l'aide de leurs renseignements personnels pour permettre à MEC de leur fournir un rapport concernant l'existence, l'utilisation et la communication de ces renseignements.

9.3 MEC rendra l'information demandée disponible sous 30 jours, ou alors avisera le membre par écrit qu'une prolongation est nécessaire s'il faut plus de temps pour satisfaire la demande.

Si l'information n'est pas fournie dans les 30 jours suivant la demande, MEC devra, au maximum 30 jours après la date de la demande, faire parvenir un avis de prolongation au membre pour l'avertir de la nouvelle date limite, de la raison pour laquelle la date a été repoussée, et du droit du membre à porter plainte auprès de l'agent en rapport à cette prolongation.

9.4 L'information sera rendue disponible à des coûts qui varieront selon le type et la quantité de renseignements demandés. Si des frais doivent être encourus par le membre, MEC informera ce dernier des coûts et demandera l'accord du membre avant de procéder à sa demande.

9.5 Si elle doit faire rapport à un membre sur la communication de ses renseignements personnels, MEC n'indiquera pas les transferts d'information nécessaires à la prestation quotidienne de produits et services aux membres. Par exemple, les communications aux entreprises traitant les achats par carte de débit, les vérifications de chèque, les transactions par carte de crédit et les transactions bancaires automatisées ne seront pas documentées. Sur demande, MEC fournira une liste des organisations auxquelles les renseignements personnels des membres pourraient avoir été transmis.

9.6 Si une demande est refusée, MEC en avertira le membre par écrit en donnant les raisons du refus ainsi que des ressources offertes au membre qui rechercherait réparation.

9.7 Dans certains cas, MEC pourrait ne pas être en mesure d'offrir l'accès, en tout ou en partie, aux renseignements concernant un membre. Dans de tels cas, MEC devra expliquer les raisons pour lesquelles elle refuse l'accès aux renseignements demandés, et identifier les recours qui s'offrent au membre. Les raisons pour ne pas fournir des renseignements peuvent comprendre: le coût exorbitant nécessaire pour fournir l'information; le fait que les renseignements puissent mettre en danger la vie ou la sécurité d'un autre individu; le fait que les renseignements sont issus du processus de résolution d'un litige formel; le fait que les renseignements contiennent des références à d'autres individus; l'existence de raisons d'ordre juridique, de raisons de sécurité ou de raisons d'ordre commercial exclusives; et le fait que les renseignements sont protégés par le secret professionnel ou dans le cours d'une procédure de nature judiciaire.

9.8 S'il est démontré que l'information est inexacte ou incomplète, MEC ajustera l'information tel que nécessaire. Au besoin, MEC communiquera l'information aux tiers ayant accès à l'information en question.

## 10: RESPECT DU CODE ET PLAINTES

10.0 Les membres qui désirent exprimer des plaintes, des inquiétudes ou des questions relatives à ce Code doivent les faire parvenir par écrit à l'agent à la protection des renseignements personnels de MEC. Si l'agent n'est pas en mesure de répondre aux inquiétudes du membre, la question pourra être transmise au bureau du chef de la direction. À tout moment du processus, le membre peut aussi écrire au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada.



La coopérative de plein air

**POUR PLUS D'INFORMATION SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À MEC, CONTACTEZ :**

**Agent à la protection des renseignements personnels de MEC  
149, 4<sup>e</sup> Avenue Ouest  
Vancouver (Colombie-Britannique) V5Y 4A6**

**TÉLÉPHONE 604.707.3300  
COURRIEL [vieprivee@mec.ca](mailto:vieprivee@mec.ca)**

**OU APPELEZ LE SERVICE DE L'INFORMATION AUX MEMBRES AU  
1.800.474.7704**

DATE DE PUBLICATION : 17 DÉCEMBRE 2003  
DERNIÈRE MISE À JOUR : 20 DÉCEMBRE 2003  
V.30.12.03

# Code de protection des renseignements personnels de MEC

Pour Mountain Equipment Co-op et ses membres, la protection des renseignements personnels est une question de première importance.

Notre code sur la protection des renseignements personnels énonce les principes et les procédures relatifs à la confidentialité et à la sécurité des renseignements personnels de nos membres. Ce code est basé sur la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du Canada, ainsi que sur les lois provinciales en vigueur dans les provinces où MEC est établie. À mesure que MEC mettra en place de nouvelles technologies, il est possible que des changements soient apportés à cette politique sans avertissement préalable. Nous vous encourageons à parcourir cette politique de temps à autre.

Ce code énonce les principes mis en pratique par MEC pour assurer la protection des renseignements personnels des membres. Nous croyons que le fait d'assurer l'exactitude, la confidentialité et la sécurité des renseignements que nous détenons concernant nos membres n'est pas qu'une exigence légale, mais bien une obligation d'ordre éthique.

**Article 1 :** Responsabilité de MEC

**Article 2 :** Identification des buts de la collecte des renseignements personnels

**Article 3 :** Consentements des membres

**Article 4 :** Limites à la collecte des renseignements personnels

**Article 5 :** Limites à l'utilisation, à la communication et à la conservation des renseignements personnels

**Article 6 :** Exactitude

**Article 7 :** Mesures de sécurité concernant les renseignements personnels

**Article 8 :** Transparence

**Article 9 :** Accès des membres aux renseignements personnels

**Article 10 :** Respect du Code et plaintes

**CHAMP D'APPLICATION** Ce code s'applique à MEC. Il énonce nos principes ainsi que les engagements que nous prenons envers nos membres dans le but de protéger leurs renseignements personnels.

Ce code ne s'applique pas aux renseignements recueillis, utilisés ou communiqués en rapport aux membres corporatifs ou commerciaux. MEC applique toutefois le même soin et la même diligence à protéger la confidentialité de ces renseignements.

## DÉFINITIONS

« **MEC** » signifie Mountain Equipment Co-op

« **Recueillir** » signifie l'acte de rassembler, d'acquérir ou d'obtenir des renseignements personnels de quelque source que ce soit, incluant des tiers, par quelque moyen que ce soit.

« **Consentement** » signifie l'acceptation volontaire de ce qui est fait ou proposé. Le consentement peut être explicite ou implicite. Le consentement explicite est expressément donné, verbalement ou par écrit; il est sans équivoque et ne suppose aucune inférence de la part de MEC. Il y a consentement implicite lorsque le comportement ou l'inaction du membre permet à MEC de raisonnablement conclure au consentement.

« **Membre** » signifie tout individu qui adhère à MEC ou présente une demande d'adhésion.

« **Communication** » signifie l'acte de rendre des renseignements personnels accessibles à des personnes de l'extérieur de MEC.

« **Utilisation** » signifie le traitement des renseignements personnels par et au sein de MEC.

« **Renseignements personnels** » signifie les renseignements concernant un individu identifiable qui sont consignés de quelque façon que ce soit ; ces renseignements ne comprennent pas le nom, le titre, l'adresse au travail ni le numéro de téléphone au travail de l'individu.

« **Tiers** » signifie les individus ou entreprises autre que MEC et le membre.

## 1 : RESPONSABILITÉ DE MEC

1.0 MEC est responsable de la protection des renseignements personnels de ses membres. Bien que cette responsabilité incombe en bout de ligne aux membres de l'équipe de direction, le contrôle au quotidien du respect du Code peut être délégué à d'autres employés.

1.1 La responsabilité générale de la protection des renseignements personnels et du respect du Code incombe à l'agent à la protection des renseignements personnels de MEC.

1.2 MEC s'engage à prendre les mesures de sécurité appropriées lors du transfert de renseignements sensibles. Cependant, MEC informe ses membres que lors de communications par courriel ou sans fil, la confidentialité totale ne peut pas être assurée. MEC ne peut être tenue responsable des dommages encourus par un membre qui transmet des renseignements personnels par courriel ou communication sans fil, ou quand MEC transmet des renseignements à la demande du membre.

1.3 MEC a développé des politiques et procédures destinées à protéger les renseignements personnels, recevoir les plaintes et les demandes et y répondre, former le personnel en rapport aux politiques et procédures, et communiquer ces politiques et procédures aux membres.

## 2 : IDENTIFICATION DES BUTS DE LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

2.0 MEC communiquera, de façon orale ou par écrit, les buts pour lesquels les renseignements sont recueillis.

2.1 MEC ne vend pas, ne loue pas, ne partage pas et ne prête pas sa liste de membres. MEC recueille des renseignements personnels sur ses membres pour les raisons suivantes :

- Pour fournir les services de vente et traiter les achats des membres;
- Pour fournir les services relatifs à la participation à la coopérative;
- Pour gérer la gouvernance de l'entreprise et la distribution des parts sociales;
- Pour comprendre les besoins des membres en termes de produits et services;
- Pour développer et gérer des produits et services de façon à répondre aux besoins des membres;
- Pour contacter les membres directement au sujet de produits et services susceptibles de les intéresser;
- Pour déterminer l'éligibilité des membres à la possession de parts sociales;
- Pour répondre à des exigences réglementaires;
- Pour assurer un service de haut niveau aux membres;
- Pour vérifier l'identité des membres.

**Achats des membres** Lorsque les membres font des achats à l'un de nos magasins ou par l'entremise du Service des commandes téléphoniques ou du site Web, nous ne demandons que les renseignements nécessaires au traitement de la commande et à la facturation.

➤ Nous pouvons communiquer les renseignements personnels des membres avec des entreprises d'expédition de colis et de traitement des cartes de crédit, de façon à pouvoir expédier et facturer les commandes, mais nous ne fournissons alors que les renseignements nécessaires à cette fin.

➤ Nous pouvons aussi utiliser ces renseignements pour contacter les membres au sujet de leurs commandes ou pour leur offrir de l'information concernant nos produits et services.

➤ Nous utilisons les renseignements relatifs aux achats pour compiler des statistiques et des rapports à l'usage de Mountain Equipment Co-operative. Les renseignements sont alors présentés dans un format qui ne permet pas l'identification d'individus.

➤ Nous analysons les renseignements agrégés pour nous aider à comprendre les besoins de nos membres. Ces renseignements ne peuvent cependant pas être utilisés pour identifier des individus en particulier.

**Adhésion à la coopérative** Pour devenir membre de MEC, il est nécessaire de fournir certains renseignements, lesquels sont ajoutés à notre base de données interne. La loi exige des coopératives qu'elles conservent ces renseignements, qui incluent par exemple le nom légal et l'adresse. Conformément à la législation en vigueur, MEC doit permettre aux membres et aux administrateurs un accès restreint à sa base de données concernant les membres. Cependant, cette base de données ne peut être consultée ou utilisée que pour des raisons d'affaires dans le cadre des opérations de Mountain Equipment Co-operative.

## 3 : CONSENTEMENT DES MEMBRES

3.0 MEC devra obtenir le consentement d'un membre pour recueillir, utiliser ou communiquer tout renseignement personnel, sauf pour les cas précisés dans ce code. MEC fera des efforts raisonnables pour s'assurer que les membres comprennent comment les renseignements personnels qui les concernent seront utilisés et communiqués.

3.1 Le consentement d'un membre peut être explicite ou implicite, ou encore être donné par l'entremise d'un représentant tel qu'un avocat ou un agent. Un membre peut retirer son consentement à tout moment, sauf certaines exceptions (voir l'article 3.3). MEC ne recueillera, n'utilisera ou ne communiquera des renseignements personnels sans le consentement ou la connaissance du membre que dans les circonstances exceptionnelles suivantes :

- Si le fait de recueillir, d'utiliser ou de communiquer ces renseignements est requis par la loi\*;
- Si l'utilisation de ces renseignements permet d'agir en cas d'urgence lorsque la vie, la santé ou la sécurité d'un individu est en danger;
- Si certains renseignements sont accessibles au public;
- Si nous devons obtenir un avis juridique de la part d'un avocat;
- Si nous devons nous préparer à une violation prévue de la loi.

\* Prévention des fraudes : Mountain Equipment Co-operative se réserve le droit de coopérer avec les organismes chargés de l'application de la loi et les autres autorités au niveau local, national ou international dans le cadre d'enquêtes sur des activités illégales ou malhonnêtes, ce qui peut nécessiter la communication de renseignements personnels. Si une telle enquête devait nécessiter la communication de renseignements personnels conservés dans nos dossiers, nous pourrions être obligés de coopérer en vertu de la loi. Nous nous réservons également le droit de rapporter les activités illégales ou malhonnêtes accomplies par des utilisateurs de notre site Web, ce qui peut nécessiter la communication de renseignements personnels relatifs aux individus ayant commis ces activités illégales ou malhonnêtes.

3.2 Selon la sensibilité des renseignements, le consentement peut par exemple être donné par téléphone au moment où l'on recueille les renseignements ; de façon électronique au moment de soumettre une entente, une demande d'emploi ou d'autres renseignements ; par écrit au moment de signer une entente ou un formulaire ; au moment d'utiliser un produit ou service ; ou en cochant une case pour indiquer si le consentement est accordé ou non.

3.3 Dans le respect des ententes contractuelles ou légales, les membres peuvent retirer ou refuser leur consentement, pourvu qu'ils en avertissent MEC raisonnablement d'avance. Le refus ou le retrait du consentement pourrait empêcher MEC de fournir des produits ou services au membre, comme dans le cas où un membre voudrait adhérer à la coopérative sans accepter de fournir les renseignements personnels requis par la loi pour traiter l'achat d'une part sociale. MEC n'empêchera pas sans raison l'accès à ses produits ou services aux membres qui refusent ou retirent leur consentement, mais si

des renseignements sont requis par la loi ou nécessaires pour permettre le fonctionnement d'une coopérative de consommation, MEC peut refuser de traiter avec un membre ou une personne qui ne consentirait pas à fournir de tels renseignements.

## 4 : LIMITES À LA COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

4.0 MEC ne recueillera des renseignements personnels que dans les buts identifiés. MEC emploiera à cette fin des méthodes légales, et recueillera les renseignements avec discernement.

## 5 : LIMITES À L'UTILISATION, À LA COMMUNICATION ET À LA CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

5.0 Les renseignements personnels ne seront utilisés ou communiqués que dans les buts pour lesquels ils ont été recueillis. MEC n'utilisera pas les renseignements personnels à d'autres fins, à moins de rechercher pour ce faire le consentement du membre.

5.1 MEC ne vendra pas à des tiers sa liste de membres ou les renseignements personnels qu'elle détient. MEC ne partagera pas sa liste de membres avec des tiers, incluant nos partenaires communautaires.

5.2 MEC peut, de temps à autre, utiliser les renseignements personnels des membres pour mener des sondages auprès des membres de façon à améliorer les services qu'elle offre. Si un organisme externe est employé pour réaliser des recherches au nom de MEC, ou pour fournir d'autres services qui requièrent l'accès aux renseignements personnels des membres, MEC s'assurera que les mesures de sécurité nécessaires, telles que des clauses de confidentialité dans les contrats, seront employées pour protéger le transfert et l'utilisation des renseignements personnels.

5.3 MEC ne conservera les renseignements personnels des membres qu'aussi longtemps que nécessaire ou aussi longtemps qu'il est prévu qu'il sera nécessaire pour les buts identifiés, ou alors aussi longtemps que requis par la loi.

## 6 : EXACTITUDE

6.0 MEC fournira les efforts nécessaires pour s'assurer que les renseignements personnels des membres sont exacts, complets et à jour en fonction des buts pour lesquels ils ont été recueillis. Dans certains cas, MEC se fie sur ses membres pour s'assurer que certains renseignements, comme l'adresse ou le numéro de téléphone, sont à jour, complets et exacts.

6.2 Les membres peuvent demander des modifications aux fichiers détenus par MEC pour s'assurer que leurs renseignements personnels sont exacts et entiers. Si la demande de modification touche à des renseignements à propos desquels il y a litige, MEC prendra note de l'opinion du membre dans son dossier.

## 7 : MESURES DE SÉCURITÉ CONCERNANT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

7.0 MEC s'engage à protéger les renseignements personnels des membres de façon à en prévenir la perte et le vol, ainsi que l'accès, la communication, la duplication, l'utilisation ou la modification non autorisés.

7.1 MEC emploiera les mesures de sécurité appropriées en fonction de la sensibilité des renseignements. Ces mesures peuvent inclure, par exemple, la sécurité physique des bureaux et centres de données, ainsi que des mesures de sécurité électronique tels que mots de passe, chiffrement et numéros d'identification personnels.

7.2 MEC emploiera les mesures de sécurité appropriées au moment de se débarrasser des renseignements personnels des membres.

7.3 Le développement des politiques et procédures de MEC relatives à la protection des renseignements personnels est un processus en constante évolution. L'évolution de la technologie demande que MEC développe, mette à jour et révise de façon continue ses lignes directrices et ses contrôles relatifs aux renseignements, de façon à assurer la sécurité continue des renseignements.

## 8 : TRANSPARENCE

8.0 MEC est transparente quant aux politiques et procédures qu'elle utilise pour protéger les renseignements personnels des membres. L'information relative à ces politiques et procédures sera rendue disponible aux membres de façon électronique ou écrite, et rédigée en langage clair. Toutefois, pour assurer l'intégrité de ses procédures de sécurité et de ses méthodes de travail, MEC peut refuser de rendre publics certains renseignements.