Politique de confidentialité

Adoptée par les membres du conseil d'administration
le 30 août 2023

Direction des affaires juridiques et corporatives
Direction des ressources humaines, des communications et de l'expérience-client

Adoptée le 30 août 2023 (résolution 23-048)

SHDM

SOCIÉTÉ D'HABITATION
ET DE DÉVELOPPEMENT
DE MONTRÉAL

Table des matières

Préambule 3
Section I – Définitions 3
Section II – Traitement des Renseignements personnels 3
Quels sont les Renseignements personnels recueillis, pourquoi et par quels moyens ? 3
Dans quelles circonstances la SHDM communique-t-elle des Renseignements personnels à d'autres organisations ? 7
La SHDM utilise-t-elle des Témoins de connexion ou des technologies permettant le profilage ou la localisation et, si oui, comment sont-elles activées et désactivées ? 8
Comment la SHDM conserve-t-elle et sécurise-t-elle vos Renseignements personnels ? 9
Quels sont vos droits à l'égard de vos Renseignements personnels ? Pouvez-vous refuser la collecte de vos Renseignements personnels et si oui, quelles en sont les conséquences possibles ? 9
Section III – Infolettres et autres Messages commerciaux 10
Section IV – Mise à jour 10

Préambule

Le respect de la vie privée et de la confidentialité des renseignements personnels est une préoccupation importante pour la Société d'habitation et de développement de Montréal (ci-après la « **SHDM** »).

La présente Politique de confidentialité (ci-après la « **Politique** ») décrit comment la SHDM collecte, utilise, communique et conserve vos renseignements personnels recueillis dans le cadre de ses activités et par l'entremise des sites Internet gérés par la SHDM (ci-après les « **Sites** »). La Politique explique également l'utilisation par la SHDM des témoins de connexion et des messages commerciaux sur ses Sites.

Le fait d'accéder ou de visiter les Sites, de communiquer avec la SHDM par quelque moyen que ce soit ou d'accepter de recevoir des courriels de la SHDM constitue une acceptation des modalités de la Politique.

Veuillez noter que le traitement des Renseignements personnels des employés est régi par une politique de confidentialité distincte.

Section I – Définitions

Message commercial : communication électronique qui a pour but la vente ou la promotion d'un produit ou d'un service, avec ou sans attente d'un profit.

Renseignement personnel : désigne toute information qui se rapporte à une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier. Ces Renseignements personnels peuvent inclure, sans s'y limiter : le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel, la photo, le numéro d'assurance sociale, la date et le lieu de naissance, le numéro de compte bancaire ou de carte de crédit, le dossier médical, les antécédents scolaires, les diplômes et les antécédents professionnels. Les Renseignements personnels sont confidentiels. Sauf exceptions prévues par la loi, ils ne peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée.

Témoin de connexion : aussi appelé cookies, il s'agit de fichiers qui enregistrent des informations sur l'utilisateur et sur ses activités sur un site Internet. Pour les fins de la présente politique, les témoins de connexion incluent les pixels.

Section II – Traitement des Renseignements personnels

Quels sont les Renseignements personnels recueillis, pourquoi et par quels moyens ?

La SHDM recueille des Renseignements personnels de plusieurs façons et pour différentes finalités telles que précisées dans le tableau ci-dessous :

Catégories	Exemples de Renseignements	Moyens et finalités de collecte et d'utilisation	Catégories de personnes ayant accès à ces renseignements
Données d'identification (locataires)	Nom, prénom, adresse courriel, numéro de téléphone, langue, tranche d'âge, handicap, moyens de communication, informations reliées au bail de logement (adresse postale, durée, inclusions), informations bancaires, résultats d'enquête de crédit, plaintes, demandes de services, activités de la SHDM qui intéressent le locataire et tout renseignement contenu dans les communications transmises.	La SHDM recueille ces données par les moyens suivants : ▫ le formulaire en ligne de demande de services; ▫ la demande de location; ▫ le formulaire de Renseignements personnels en ligne ou papier; ▫ ainsi que par l'intermédiaire des autres moyens de communication (courriel, téléphone, Sites et à la réception du bureau de la SHDM) ou lors de la publication sur les comptes de médias sociaux de la SHDM, etc. Ces données permettent à la SHDM de traiter les demandes de locataires, de fournir les services et les renseignements demandés, ainsi que répondre aux commentaires et aux questions des locataires.	Le personnel des équipes de la gestion immobilière résidentielle, des Finances, de la gestion documentaire ainsi que de l'expérience client.
Octroi de subventions aux locataires	Nom, prénom, date de naissance, adresse postale, revenus, avis d'imposition, composition de la famille, numéro d'assurance sociale, informations bancaires et fiscales.	La SHDM recueille ces données par le biais du formulaire de demande de subvention d'aide assujettie au contrôle du revenu (AACR) ainsi que par les pièces justificatives fournis par le demandeur. Ces données permettent de vérifier l'éligibilité d'un	Le directeur de la gestion immobilière, les gestionnaires d'immeubles, les agents d'administration et le personnel de l'équipe de la gestion

Catégories	Exemples de Renseignements	Moyens et finalités de collecte et d'utilisation	Catégories de personnes ayant accès à ces renseignements
		locataire à une subvention AACR.	documentaire et de l'expérience client.
Données d'identification (acheteurs et potentiels acheteurs)	Nom, prénom, adresse courriel, numéro de téléphone, langue, tranche d'âge, moyens de communication, tranche de revenu annuel, situation matrimoniale, nombre d'enfants, besoins en termes de propriété (nombre de chambres, localisation, prix) et tout renseignement contenu dans les communications transmises.	La SHDM recueille ces données notamment par les moyens suivants : ▫ le formulaire en ligne d'inscription à l'infolettre Accès Condos; ▫ les formulaires relatifs à l'administration du programme Accès Condos; ▫ ainsi que par l'intermédiaire des autres moyens de communication (courriel, téléphone, Sites et à la réception de la SHDM), lors de la publication sur les comptes de médias sociaux de la SHDM, etc. Cela permet à la SHDM d'aviser les personnes intéressées par l'acquisition d'une propriété des projets Accès Condos en développement ou de les tenir informés de toute actualité concernant le programme. Cela permet également à la SHDM de traiter les demandes, fournir les services et les renseignements demandés ainsi que de répondre aux commentaires et aux questions reçus. Les renseignements peuvent aussi servir à vérifier l'admissibilité d'un potentiel acheteur ou à s'assurer	Le personnel de l'équipe des communications, de l'expérience client ainsi que des Finances.

Catégories	Exemples de Renseignements	Moyens et finalités de collecte et d'utilisation	Catégories de personnes ayant accès à ces renseignements
		qu'ils répondent aux critères du programme Accès Condos. La SHDM utilise aussi ces renseignements à des fins d'analyse statistique et de développement de produits pertinents en habitation abordable.	
Données techniques, d'utilisation et de performance	Type et version du navigateur, de l'appareil et du système d'exploitation, pages visitées et requêtes sur les Sites, date, heure et la durée des visites sur les Sites, liens utilisés sur les Sites, préférences de langue et pages Internet ayant redirigé un individu vers les Sites, heure et jour de connexion.	La SHDM recueille ces données à l'aide de Témoins de connexion sur les Sites. Il est possible d'en savoir plus sur ces technologies, y compris leur activation et leur désactivation, en consultant la section intitulée *La SHDM utilise-t-elle des Témoins de connexion ou des technologies permettant le profilage ou la localisation et, si oui, comment sont-elles activées et désactivées ?* Cela permet de compiler des données agrégées, sans identifier personnellement les visiteurs, concernant le trafic et les interactions sur les Sites afin d'améliorer l'expérience et les outils qui s'y trouvent et pour assurer un profil personnalisé de consommation. Des Témoins de connexion de LinkedIn, Facebook ou autres comptes de médias sociaux peuvent aussi être installés pour faciliter la navigation des tiers et prendre en compte leurs préférences sur ces sites tiers.	Le personnel de l'équipe des communications et de l'expérience client.
Enregistrement des caméras de surveillance	Enregistrements vidéo.	La SHDM recueille des enregistrements vidéo dans les parties communes ou sur	Le superviseur – gestion et soutien administratif, le

Catégories	Exemples de Renseignements	Moyens et finalités de collecte et d'utilisation	Catégories de personnes ayant accès à ces renseignements
		les terrains de certains immeubles. Ces enregistrements visent à assurer la sécurité des occupants et à prévenir le vol et sont conservés temporairement.	superviseur – entretien et réparations et le personnel du bureau des technologies de l'information.
Données sur le personnel d'un soumissionnaire ou le soumissionnaire	Nom, prénom, profession/titre/métier, emploi actuel et emplois antérieurs, scolarité/formation/diplôme, adresse de résidence, numéro de téléphone, langues parlées, *curriculum vitae.*	La SHDM recueille ces données dans le cadre de certains appels d'offres publics ou de gré à gré afin de déterminer si le soumissionnaire ou son équipe a les compétences et l'expérience requise afin d'obtenir un contrat visant la fourniture de services professionnels ou généraux, la fourniture de biens ou la réalisation de travaux. Ces données sont recueillies par le biais des soumissions reçues à la SHDM.	Le personnel de la direction des affaires juridiques et corporatives et les membres des comités de sélection.

Il est à noter que la SHDM peut également collecter et utiliser les Renseignements personnels pour toute autre fin autorisée ou requise par les lois applicables.

La SHDM ne collecte aucune information en ligne, c'est-à-dire, par le biais d'un site Internet et liée à une transaction financière (numéro de carte de crédit ou autre donnée bancaire) ou à une vérification d'identité (numéro d'assurance sociale ou de permis de conduire).

La SHDM prend des mesures pour garantir que seuls les employés qui ont besoin d'accéder aux Renseignements personnels dans le cadre de leurs fonctions y ont accès.

Dans quelles circonstances la SHDM communique-t-elle des Renseignements personnels à d'autres organisations ?

La SHDM communique des Renseignements personnels à des tiers lorsque cela est nécessaire pour accomplir les finalités indiquées ci-dessus, et plus spécifiquement, comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

Catégories de tiers	Catégorie de renseignements communiqués	Motifs
Prestataires de services,	Données d'identification des locataires ou acheteurs (nom,	Ces Renseignements personnels peuvent être communiqués à des

Catégories de tiers	Catégorie de renseignements communiqués	Motifs
entrepreneurs ou partenaires	adresse, numéro de téléphone et courriel).	tiers dans le cadre des services de gestion résidentielle offerts par la SHDM (ex : demandes de services d'un locataire), pour répondre aux demandes reçues dans le cadre du programme Accès Condos (ex : obtenir une évaluation de la valeur marchande d'une unité accréditée au programme Accès condos) ou à tout autre tiers avec le consentement de la personne concernée.
Fournisseurs technologiques	Toute donnée disponible dans les solutions technologiques.	La SHDM utilise des fournisseurs technologiques pour héberger les Sites et les services en ligne tels que les infolettres. Bien que les données soient hébergées par ces derniers, elles ne sont pas partagées avec eux et ils n'ont pas le droit de les utiliser.
Conseillers professionnels	Données d'identification (locataires).	La SHDM pourrait communiquer des Renseignements personnels à ses conseillers légaux, financiers, comptables ou d'autres consultants dans la mesure de ce qui est nécessaire pour exploiter ses activités et se conformer aux lois applicables.
Police et organismes gouvernementaux	Données d'identification (locataires) et les enregistrements des caméras de surveillance.	La SHDM pourrait recevoir des demandes de la police ou d'autres autorités gouvernementales visant à accéder à des Renseignements personnels. Nous vérifions que la requête est légitime avant de répondre. Les enregistrements des caméras de surveillance sont transmis à la police sur réception d'un numéro de rapport d'événement.

La SHDM utilise-t-elle des Témoins de connexion ou des technologies permettant le profilage ou la localisation et, si oui, comment sont-elles activées et désactivées ?

La SHDM utilise des Témoins de connexion sur ses Sites pour qu'ils fonctionnent comme prévu, pour analyser le rendement de ses Sites et les sécuriser. Les Témoins de connexion sont aussi utiles pour détecter les bogues et les erreurs. Il est possible de gérer ses préférences en matière de Témoins dans son navigateur. Cependant, en décidant de refuser tous les Témoins de connexion (comme ceux qui sont essentiels ou fonctionnels), il est possible que vous ne soyez plus en mesure de profiter pleinement des

Sites. Malgré cela, il est possible de choisir de désactiver les Témoins de connexion en tout temps dans votre navigateur.

Les préférences en matière de Témoins de connexion doivent être configurées pour chaque navigateur Internet. Il existe généralement plusieurs façons de gérer les Témoins de connexion, notamment :

- autoriser ou interdire entièrement les Témoins de connexion;
- supprimer des Témoins de connexion précis qui ont déjà été sauvegardés par le navigateur;
- empêcher certains sites Internet d'envoyer des Témoins de connexion à son ordinateur;
- bloquer les Témoins de connexion tiers (en parcourant un site Internet, des Témoins de connexion sont envoyés à l'ordinateur par un autre site Internet).

Comment la SHDM conserve-t-elle et sécurise-t-elle vos Renseignements personnels ?

Les Renseignements personnels sont hébergés sur les serveurs des fournisseurs de confiance de la SHDM, à Toronto et à Québec. En utilisant les Sites, tout individu consent au transfert de renseignements en dehors du Québec. Les lois sur la protection des Renseignements personnels pourraient différer d'une juridiction à l'autre et, lorsqu'ils se trouvent à l'extérieur du Québec, de tels renseignements sont soumis aux lois de la juridiction dans laquelle ils se trouvent et pourraient devoir être divulgués aux gouvernements, aux tribunaux, aux organismes d'application de la loi ou aux organismes de réglementation de cette juridiction, conformément aux lois de cette juridiction. Néanmoins, les pratiques de la SHDM relatives aux Renseignements personnels continueront en tout temps d'être régies par la présente Politique.

La SHDM met en place des moyens de protection physiques, administratifs et techniques conçus pour préserver la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des Renseignements personnels sous notre contrôle. Cependant, aucune mesure de sécurité n'est absolue ni entièrement garantie. Il est possible de consulter la Politique sur la sécurité de l'information de la SHDM pour obtenir davantage de précisions quant à certaines mesures mises en place.

La SHDM conserve les Renseignements personnels uniquement pendant la durée nécessaire pour lui permettre d'accomplir les finalités précisées dans la présente Politique et pour se conformer à ses obligations légales. Pour obtenir davantage d'informations concernant la durée de conservation des Renseignements personnels, il est possible de communiquer avec la SHDM en utilisant les coordonnées indiquées à la sous-section suivante.

Cette Politique ne s'applique pas aux sites Internet de tiers. La SHDM ne saurait donc être tenue responsable de leurs politiques, de leurs procédures ou de leurs pratiques en matière de protection des Renseignements personnels.

Quels sont vos droits à l'égard de vos Renseignements personnels ? Pouvez-vous refuser la collecte de vos Renseignements personnels et si oui, quelles en sont les conséquences possibles ?

Sur présentation d'une demande écrite et sur confirmation de votre identité, vous pouvez accéder à vos Renseignements personnels détenus par la SHDM et demander que les rectifications nécessaires soient apportées, le tout conformément aux lois applicables. Afin que vos Renseignements personnels soient exacts et à jour, vous devez informer la SHDM immédiatement de tout changement dans vos

Renseignements personnels. Il est à noter que la SHDM ne dispose actuellement pas de moyen technologique vous permettant de consulter vos Renseignements personnels ou de les rectifier sans communiquer avec elle.

Si nous utilisons et/ou communiquons des Renseignements personnels en nous fondant sur votre consentement, vous pouvez toujours retirer votre consentement. Toutefois, le retrait de votre consentement ou votre refus de communiquer à la SHDM les Renseignements personnels demandés pourrait vous empêcher de bénéficier de certains des services de la SHDM, en totalité ou en partie. Par exemple, en refusant de fournir les renseignements nécessaires lors d'une demande de location, la SHDM ne pourra pas considérer votre candidature comme locataire.

Pour toutes questions ou commentaires au sujet de la Politique ou sur les pratiques de la SHDM en matière de protection des Renseignements personnels, y compris la manière dont la SHDM utilise vos Renseignements personnels, ou encore pour savoir comment exercer vos droits concernant le traitement de ses Renseignements personnels, ainsi que pour formuler une plainte à l'égard du traitement de vos Renseignements personnels, vous pouvez contacter ou transmettre une plainte au Responsable de la protection des Renseignements personnels de la SHDM en utilisant les coordonnées suivantes :

Responsable de la protection des renseignements personnels

Adresse courriel : accesinfo@shdm.org

Adresse : 800, boulevard De Maisonneuve Est, bureau 2200, Montréal, Québec H2L 4L8

Section III – Infolettres et autres Messages commerciaux

La SHDM obtient toujours votre consentement avant de vous transmettre des infolettres ou d'autres Messages commerciaux.

Vous pouvez à tout moment cesser de recevoir les communications visant à vous tenir informé des activités de la SHDM en vous désabonnant. Vous pouvez, notamment, vous désabonner des infolettres en cliquant sur le lien Désinscription situé au bas des courriels reçus de la SHDM ou en communiquant directement avec la SHDM à l'adresse courriel : accesinfo@shdm.org. Notez que le retrait de votre consentement quant aux communications n'empêche pas la SHDM de vous contacter en lien avec vos demandes ou d'autres formulaires que vous remplissez en lien avec nos services.

Section IV – Mise à jour

Il est conseillé de visiter régulièrement les Sites de la SHDM pour rester informé des modifications effectuées à la présente Politique. Lors d'une modification à la Politique, un avis sera publié sur les Sites au moins 15 jours avant l'entrée en vigueur de la modification et indiquera les modifications apportées et leur date d'entrée en vigueur. Le fait de continuer d'accéder ou de visiter les Sites et formulaires en ligne, de communiquer avec la SHDM par quelque moyen que ce soit ou d'accepter de recevoir des courriels de la SHDM après la mise en application de la révision de la Politique, constitue une acceptation de la version courante de la Politique.

SOCIÉTÉ D'HABITATION
ET DE DÉVELOPPEMENT
DE MONTRÉAL

800, boulevard De Maisonneuve Est
Bureau 2200
Montréal (Québec) H2L 4L8
Téléphone : 514 380-7436

shdm.org