

<b>Document et version :</b>	Général – Politique de protection des renseignements personnels	<b>Publié le :</b>	18-04-2018
<b>Approuvé par :</b>	CST	<b>Révisé le :</b>	12-10-2023
<b>Signature :</b>		<b>Niveau de confidentialité :</b>	Public

### Table des matières

1.	Politique de Fino concernant la protection des renseignements personnels .....	2
2.	Annexe.....	5
2.1.	Propriété du Document.....	5
2.2.	Contrôle de versions.....	5

## 1. Politique de Fino concernant la protection des renseignements personnels

En tant que firme de recherche marketing et de contact client, Fino recherche et relation client (ci-après Fino) recueille régulièrement des renseignements personnels de la part des gens qu'elle interroge lors de sondages ou bien avec qui elle interagit dans le cadre des mandats de gestion de la relation client qui lui sont confiés par ses clients. Ces gens sont désignés par le terme « Participants » dans cette politique.

Fino se fait un devoir de protéger les renseignements personnels qu'elle détient ainsi que toute autre forme de renseignements personnels qu'elle détient.

Fino adhère à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. La présente politique a été développée à partir des principes énoncés dans cette norme nationale. Les exigences de cette loi fédérale peuvent être consultées en ligne à l'adresse <https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/Lois/P-8.6/index.html> ou une copie de la loi ou des renseignements sur celle-ci peuvent être obtenus au numéro suivant : 613-957-4222.

De plus, Fino est en processus afin d'obtenir la **certification SOC 2 Type II**. SOC est l'abréviation de *System and Organization Controls* et représente un ensemble de normes de conformité développées par l'*American Institute of CPAs* (AICPA). Les audits SOC ont pour but d'examiner les politiques, les procédures et les contrôles internes d'une organisation. SOC 2 décrit les normes nécessaires pour préserver la confidentialité et la sécurité des données sensibles lorsqu'elles sont en transit ou au repos. En obtenant cette certification, Fino démontre que le respect de la vie privée, la confidentialité et l'intégrité des données de ses clients et de ses employés sont une priorité.

Fino est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et elle a désigné Alexandre Meunier, associé chez Fino, comme responsable de la protection des renseignements personnels. Ce dernier a la responsabilité de :

- la mise en œuvre des procédures pour protéger les renseignements personnels;
- la mise en place des procédures pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements et y donner suite;
- la formation du personnel et la transmission au personnel de l'information relative aux politiques et pratiques de l'organisation; et
- la rédaction des documents explicatifs concernant ses politiques et procédures.

Pour toute question ou demande d'information quant à l'utilisation de vos renseignements personnels chez Fino, communiquer avec Alexandre Meunier, responsable de la protection des renseignements personnels.

Courriel : [renseignements-personnels@finoconseil.com](mailto:renseignements-personnels@finoconseil.com)  
Poste : 2370, rue Galt Ouest, Bureau 100, Sherbrooke (Qc), J1K 2W7

Dans le cadre des projets qu'elle réalise, Fino s'engage à :



- Déterminer les fins pour lesquelles les renseignements personnels seront recueillis avant le début de la collecte. Les besoins de collecte sont habituellement déterminés dans les appels d'offres des clients et / ou dans les offres de services de Fino.
- Recueillir ou utiliser uniquement les renseignements personnels identifiés comme essentiels aux fins du mandat. Les renseignements personnels recueillis sont utilisés uniquement pour le projet pour lequel ils ont été collectés.
- S'identifier dès le début de toute appel de service clientèle, d'entrevue ou de sondage et mentionner au participant l'objectif du projet, les fins pour lesquelles les renseignements personnels sont recueillis et la confidentialité des renseignements partagés.
- S'assurer d'obtenir le consentement du participant avant de débiter la collecte d'information. Ce consentement est obtenu verbalement lors d'entrevues et de manière implicite lorsque le participant complète un formulaire ou un sondage en ligne.
- Répondre aux questions du participant quant aux fins d'utilisation des données.
- Répondre aux questions du participant quant à la provenance de ses informations de contact.
- Respecter la décision d'un participant qui ne souhaite pas participer à un projet ou ne veut pas répondre à une ou plusieurs questions.
- Lorsque Fino reçoit des listes de clients ou de clients potentiels de ses clients pour la réalisation d'un mandat, il appartient au client d'avoir obtenu au préalable le consentement pour la transmission de l'information à une tiers partie.
- Ne pas divulguer à une tierce partie (autre que le client sous certaines réserves mentionnées dans cette politique) les renseignements personnels qu'elle recueille sous forme de sondage, de groupe de discussion, d'entrevue ou d'autres projets de contact client. Les seules circonstances où les renseignements personnels peuvent être donnés à une tierce partie sont lorsque le répondant en a été informé et que son consentement a été obtenu ou lorsque la loi nous oblige à fournir de tels renseignements (ex : citation à comparaître ou autre).
- Plus spécifiquement, pour tous les projets de recherche :
  - Dépersonnaliser les documents de travail afin de limiter le nombre de documents contenant des renseignements personnels.
  - Regrouper les réponses d'un répondant avec celles d'autres répondants, afin qu'il ne soit jamais possible d'identifier une personne en particulier lorsque les données sont consultées.
  - Remettre des bases de données anonymisées rendant l'identification des participants impossible.
  - Dans de rares cas, une base de données nominale peut être transmise au client afin que celui-ci puisse ajouter des informations à partir de ses bases de données internes et compléter des analyses (informations confidentielles qu'il ne souhaite pas partager avec Fino). Une entente préalable est signée en début de mandat précisant les fins de l'utilisation des données et les responsabilités de Fino et du client.
- Plus spécifiquement, pour les projets de gestion de la relation client (service à la clientèle, génération de leads, prise de rendez-vous, gestion des mises en candidature, télémarketing, etc.) :
  - La nature de ces projets implique souvent la transmission de renseignements personnels et données nominale collectés par Fino pour son client. Ces données ne sont partagées

qu'avec le client qui a préalablement signée une entente précisant les fins de l'utilisation des données et les responsabilités de Fino et du client.

- En cours de mandat, Fino dépersonnalise les documents de travail afin de limiter le nombre de documents contenant des renseignements personnels.
- Détruire ou anonymiser tous les documents contenant des renseignements personnels lorsque le mandat confié à Fino est terminé.
- Mettre en place des outils de collecte précis et des processus de contrôle de la qualité permettant d'assurer l'exactitude des renseignements personnels collectés.
- Prendre tous les moyens jugés raisonnables afin que les données consultées sur une base régulière soient le plus à jour possible lorsque celles-ci sont utilisées.
- Former son équipe (chargés de projets, analystes, superviseurs et agents) afin que tous les employés appliquent les politiques de protection des renseignements personnels et les procédures mises en place pour la sécurité des données. Chaque employé doit signer une entente de confidentialité dans laquelle il s'engage à utiliser les informations personnelles uniquement dans le cadre des mandats qui lui sont confiés et comprend qu'elle pourrait faire l'objet de mesures disciplinaires si elle ne respecte pas cet engagement.
- Protéger par des moyens de sécurité, tels des mots de passe sur les fichiers électroniques, l'authentification à double facteur, le cryptage, l'isolation des données sensibles, le déchiquetage des documents confidentiels par une compagnie spécialisée dans la sécurité des documents et des restrictions d'accès sur les lieux physiques, l'accès à des données confidentielles.
- Rendre disponible sa politique de Protection des renseignements personnels.
- Informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers (s'il y a lieu), et lui permettre de les consulter. Le participant a la possibilité de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements à son sujet et d'y faire apporter les corrections appropriées. Les demandes de consultation et de modifications doivent être adressées à Alexandre Meunier, responsable de la protection des renseignements personnels.
  - Courriel : renseignements-personnels@finoconseil.com
  - Poste : 2370, rue Galt Ouest, Bureau 100, Sherbrooke (Qc), J1K 2W7

Les plaintes quant au non-respect de la présente politique par Fino peuvent être adressées à Alexandre Meunier, responsable de la protection des renseignements personnels (voir coordonnées ci-dessus).

## 2. Annexe

### 2.1. Propriété du Document

Attributs	Détails
Titre	Général – Politique de protection des renseignements personnels
Version	01
Auteur	Alexandre Meunier
Classification du document	Public

### 2.2. Contrôle de versions

Version	Date	Auteur	Description
01	18-04-2018	Alexandre Meunier	Première version
01	30-05-2023	Sophie Hallée	Révision
01	12-10-2023	Sophie Hallée	Révision