

## **OBJECTIF**

Cette politique explique les pratiques courantes et les procédures utilisées par Tennis Canada pour protéger les renseignements personnels.

## **DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ**

Tennis Canada s'engage à soutenir les principes fondamentaux d'honnêteté et d'intégrité dans tous les aspects de ses activités. Notre objectif est de bâtir un partenariat à long terme avec nos clients, nos donateurs, nos commanditaires, nos bénévoles et nos employés en établissant avec eux une relation de confiance. Notre politique affirme que tous les renseignements personnels recueillis, y compris ceux qui concernent les clients, les donateurs, les commanditaires, les bénévoles et les employés de Tennis Canada, resteront strictement confidentiels et ne seront ni fournis ni vendus ni échangés à qui que ce soit, excepté nos employés, nos agences, nos administrateurs et nos directeurs. Les renseignements recueillis par Tennis Canada ne servent qu'aux fins pour lesquelles ils sont recueillis, tel que mentionné quand les personnes, les entreprises ou les organismes consentent à nous les fournir.

## **PORTÉE**

Cette politique s'applique à tous les renseignements personnels recueillis et conservés par Tennis Canada, y compris ceux qui concernent les clients, les donateurs, les commanditaires, les bénévoles et les employés.

## **DÉFINITIONS**

**Renseignements personnels :** toute information, conservée sur n'importe quelle forme, qui concerne une personne qu'on peut identifier. Cette définition comprend les opinions et les croyances, les renseignements d'ordre financier, les dates de naissance et toute donnée non publique qui permet d'identifier la personne. Cette définition ne comprend pas le nom, le poste, l'adresse d'affaires ou le numéro de téléphone d'un employé d'une entreprise. Les contacts d'affaires (profession, poste, adresse de l'entreprise, etc.) et certains renseignements publics sont exclus de la définition.

**Cueillette :** le fait de rassembler, recueillir ou obtenir des renseignements personnels de quelque source que ce soit, y compris d'un tiers, par n'importe quel moyen.

**Divulgation :** le fait de rendre disponibles pour des gens extérieurs à l'organisme des renseignements personnels.

**Utilisation :** réfère au traitement et à la manipulation de renseignements personnels à l'intérieur de l'organisme.

**Consentement :** acceptation volontaire pour la cueillette, l'utilisation et le partage de renseignements personnels pour un usage déterminé. Le consentement peut être explicite ou implicite.

**Consentement explicite :** permission qui est clairement demandée et obtenue d'effectuer la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements, en particulier des renseignements délicats ou des

changements significatifs dans l'usage pour lequel les renseignements sont recueillis. Le consentement explicite est sans équivoque et ne soulève aucun doute de la part de l'organisme qui le donne.

**Consentement implicite :** le consentement implicite s'applique à une permission qu'on peut raisonnablement déduire de l'action ou de l'inaction d'une personne. Par exemple, on peut déduire qu'une personne a donné son consentement implicite en fournissant son adresse de retour sur un chèque pour qu'on lui fasse parvenir un reçu aux fins d'impôt.

**Objectifs déclarés :** les objectifs déclarés sont les fins pour lesquelles des renseignements sont recueillis ou divulgués.

## **PRINCIPES DE CONFIDENTIALITÉ**

Afin de se conformer aux normes fédérales et provinciales en matière de protection des renseignements personnels, Tennis Canada reconnaît et adhère librement aux 10 principes énoncés dans le *Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation* (1996) pour nous aider à fonctionner avec des normes de protection des renseignements personnels généralement acceptées.

### **1. IMPUTABILITÉ**

Tennis Canada est responsable des renseignements personnels qu'il possède et a désigné un Directeur de la protection des renseignements personnels qui est imputable de la conformité de l'organisme à la Politique de confidentialité.

**1.1** Le Directeur de la protection des renseignements personnels est imputable de la conformité de Tennis Canada à la Politique de confidentialité, même si d'autres personnes, à l'intérieur de l'organisme, peuvent être chargées, au jour le jour, de recueillir et de traiter les renseignements personnels. De plus, d'autres personnes à l'intérieur de l'organisme peuvent recevoir le mandat d'agir au nom du Directeur de la protection des renseignements personnels, ce qui ne diminue en rien la responsabilité du Directeur de la protection des renseignements personnels dans les domaines reliés à la confidentialité.

Le Directeur de la protection des renseignements personnels est également responsable des demandes d'accès à l'information, conformément à cette Politique. Le Directeur de la protection des renseignements personnels relève du Président et chef de la direction. L'ultime responsabilité en matière de protection des renseignements personnels revient au Conseil d'administration.

**1.2** Sur demande, Tennis Canada dévoile l'identité de la personne désignée par l'organisme comme Directeur de la protection des renseignements personnels.

**1.3** Tennis Canada est responsable des renseignements personnels qu'il détient ou qu'il conserve, y compris les données transférées à un tiers pour traitement. Tennis Canada s'assure, au moyen de contrats ou autres, que les tiers utilisent des méthodes comparables dans la protection des renseignements personnels.

**1.4** Tennis Canada est responsable des renseignements personnels confiés à un bénévole pour fins de sollicitation ou d'administration. Tennis Canada s'assure, au moyen de contrats ou autres, que les bénévoles utilisent des méthodes comparables dans la protection des renseignements personnels.

**1.5** Tennis Canada met en place des lignes de conduite et des pratiques pour appliquer la Politique de confidentialité, y compris :

- (a) l'implantation de procédures pour protéger les renseignements personnels;
- (b) l'instauration de procédures pour recevoir et traiter les plaintes et les demandes d'enquête;
- (c) la formation du personnel et la communication de toute information reliée aux lignes de conduite et aux pratiques de l'organisme, et;
- (d) la rédaction d'information pour expliquer les lignes de conduite et les procédures de l'organisme.

## **2. FAIRE CONNAÎTRE LES OBJECTIFS**

Tennis Canada fait connaître les objectifs qui guident sa cueillette de renseignements personnels au moment ou avant de recueillir les renseignements.

**2.1** Tennis Canada recueille des renseignements personnels des clients, des donateurs, des commanditaires, des bénévoles, des joueurs, des entraîneurs, des employés ou des membres pour les raisons suivantes :

### Employés

- Faire les paies et retenir les cotisations des employés aux régimes de retraite
- Émettre les documents obligatoires pour l'impôt sur le revenu
- Faciliter les décisions d'embauche
- Fournir une assurance-maladie

### Coupe Rogers

- Communiquer avec les clients pour renouveler leurs abonnements
- Émettre des factures pour percevoir les sommes dues
- Vérifier les références en matière de crédit
- Payer les vendeurs pour leurs services
- Traiter les demandes de billets, les factures et les paiements par cartes de crédit
- Communiquer avec les bénévoles, commander leurs vêtements et leur fournir des repas
- Inviter les clients à des événements spéciaux
- Faire les paies des employés saisonniers
- Émettre les documents obligatoires pour l'impôt sur le revenu

### Développement du tennis

- Accepter les inscriptions aux compétitions
- Émettre des chèques de subventions
- Recueillir les renseignements requis pour la sélection dans les équipes nationales (Jeux olympiques, Coupes Davis et Fed, Coupes Davis et Fed juniors et compétitions internationales pour juniors)
- Fournir une assurance-maladie à l'extérieur du pays aux joueurs qui représentent Tennis Canada
- Faire les réservations pour les voyages

- Documenter l'aide apportée aux joueurs d'une manière normalisée (invitations, critères de performance et autres récompenses et subventions)
- Conserver des dossiers sur les brevets accordés par le gouvernement
- Documenter les bourses d'études accordées aux joueurs
- Évaluer le progrès des joueurs d'une manière rationnelle
- Informer les joueurs sur les compétitions et les tournées à venir
- Identifier les CDT et relier leur évolution au développement des joueurs
- Identifier les membres de l'Association des professionnels du tennis
- Procéder aux vérifications des professionnels/entraîneurs pour évaluer les CDT
- Fournir des assurances aux professionnels/entraîneurs de tennis
- Fixer les frais de cotisation des entraîneurs selon leurs niveaux de certification
- Connaître le statut d'un professionnel/entraîneur de tennis (actif ou inactif)
- Extraire des données sur le nombre d'entraîneurs hommes/femmes, leur niveau de certification, leur formation, et les imprimer
- Faire parvenir des reçus comme preuve du paiement de leur cotisation
- Traiter les commandes (tout article commandé dans notre site Internet et expédié au client)
- Aider les clients qui auraient égaré leur mot de passe pour accéder au site
- Donner au client l'accès à notre site Internet et les avantages qui en découlent (rabais, assurances, soutien, etc.)
- Communiquer avec les entraîneurs sur une base régulière et efficace. La communication se fait dans la langue de leur choix
- Permettre à un tiers (Mirapay) de faire parvenir au client la confirmation de paiement et un reçu par courriel
- Les renseignements sur les cartes de crédits sont détruits en toute sécurité après leur traitement

#### Autofinancement et fondations

- Traiter les dons et faire parvenir des reçus pour fins d'impôt sur le revenu
- Solliciter les donateurs pour qu'ils soutiennent Tennis Canada
- Inviter les donateurs à assister à des événements spéciaux
- Communiquer avec les donateurs et les dépositaires des fondations
- Faire parvenir des documents administrateurs aux membres des divers comités de Tennis Canada et à ceux du Conseil d'administration

**2.2** Tennis Canada ne recueille que les renseignements nécessaires aux objectifs identifiés.

**2.3** Tennis Canada identifie clairement les objectifs pour lesquels il recueille des renseignements, au moment ou avant de les recueillir. Selon les moyens utilisés pour recueillir l'information, l'identification des objectifs peut se faire oralement ou par écrit.

**2.4** Quand des renseignements personnels sont utilisés à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, on doit faire connaître ces nouveaux objectifs avant d'utiliser les renseignements. À moins d'un ordre de la cour, le consentement est requis avant que les renseignements soient utilisés pour de nouveaux raisons.

**2.5** Ceux qui recueillent des renseignements personnels au nom de Tennis Canada doivent être en mesure d'expliquer les raisons pour lesquelles ils recueillent les renseignements.

### **3. CONSENTEMENT**

La connaissance et le consentement des personnes sont requises pour la cueillette, l'utilisation ou la divulgation des renseignements personnels, sauf quand la situation l'exige.

**3.1** Le consentement est requis pour la cueillette de renseignements personnels, leur utilisation subséquente ou leur divulgation. En général Tennis Canada demande le consentement pour utiliser ou divulguer ces renseignements au moment où il les recueille. Dans certaines circonstances, il demande le consentement pour utiliser ou divulguer les renseignements après la cueillette mais avant l'utilisation.

**3.2** Conscient que ce principe exige la connaissance et le consentement, Tennis Canada fait des efforts raisonnables pour informer les personnes des objectifs pour lesquels il utilise les renseignements. Pour que le consentement ait un sens, les objectifs sont expliqués de telle manière que les personnes puissent avoir une compréhension raisonnable de la façon dont les renseignements seront utilisés ou divulgués.

**3.3** En ce qui concerne ses fournisseurs de produits ou de services, Tennis Canada ne recueille, n'utilise ou ne divulgue aucun renseignement personnel au-delà de ceux qui sont nécessaires pour traiter les commandes dans le respect des lois.

**3.4** La façon que Tennis Canada utilise pour demander le consentement peut varier, selon les circonstances et le type de renseignements. En choisissant la façon de demander le consentement, Tennis Canada tient compte du caractère délicat de certains renseignements.

**3.5** Dans la demande de consentement, on tient compte des attentes raisonnables des personnes. Par exemple, une personne qui achète un abonnement pour la Coupe Rogers peut raisonnablement croire que Tennis Canada, en plus d'utiliser son nom et son adresse pour lui faire parvenir les billets et traiter la commande, communique avec elle pour renouveler son abonnement. Dans ce cas, l'organisme présume que la personne qui effectue l'achat donne également son consentement pour qu'on communique avec elle au moment du renouvellement. D'autre part, une personne ne peut raisonnablement penser que Tennis Canada fournisse ses renseignements personnels à une entreprise qui vend des articles de tennis, à moins d'obtenir son consentement. Aucun consentement ne peut être obtenu par la supercherie.

**3.6** La façon que Tennis Canada utilise pour demander le consentement peut varier, selon les circonstances et le type de renseignements. En général, Tennis Canada demande un consentement explicite pour les renseignements considérés comme délicats. En revanche, un consentement implicite suffit généralement quand les renseignements sont moins délicats.

**3.7** Les personnes peuvent donner leur consentement de diverses manières. Par exemple : (a) un formulaire peut à la fois demander le consentement, servir à recueillir les renseignements et informer les personnes de l'utilisation qui en sera faite. En remplissant et en signant le formulaire, la personne consent à la cueillette et à l'utilisation spécifique des renseignements; (b) en cochant une case, une personne peut refuser que ses noms et adresses soient transmis à d'autres organismes. Les personnes qui ne cochent pas cette case consentent au transfert de renseignements à une tierce partie; (c) le

consentement peut se donner verbalement quand les renseignements sont recueillis par téléphone; ou (d) le consentement peut être accordé au moment où la personne utilise un produit ou un service.

**3.8** Une personne peut retirer son consentement à tout moment, dans le respect des restrictions légales et contractuelles, et pourvu qu'elle donne un délai raisonnable. Tennis Canada informe la personne des conséquences d'un tel retrait de son consentement.

#### **4. CUEILLETTE LIMITÉE**

Tennis Canada limite la cueillette de renseignements personnels à ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs identifiés de l'organisme. Les renseignements sont recueillis d'une façon honnête et légale.

**4.1** Tennis Canada ne recueille pas de renseignements à tort et à travers. La quantité et le type de renseignements recueillis sont limités à ce qui est nécessaire pour atteindre les objectifs identifiés.

**4.2** Tennis Canada ne recueille pas de renseignements en induisant en erreur ou en trompant les personnes sur les objectifs pour lesquels il recueille les renseignements.

#### **5. UTILISATION LIMITÉE, DIVULGATION ET RÉTENTION**

Tennis Canada n'utilise ni de divulgue des renseignements personnels pour des raisons autres que celles pour lesquelles il les a recueillis, sauf avec le consentement de la personne ou à la suite d'une demande des tribunaux. Il ne conserve les renseignements personnels que pour la durée nécessaire à l'accomplissement des objectifs pour lesquels il a recueilli les renseignements.

**5.1** Tennis Canada recueille les renseignements personnels en conformité avec sa ligne de conduite. Les renseignements personnels qui ont servi à prendre une décision sur une personne sont conservés assez longtemps pour que la personne puisse les consulter après la prise de décision.

**5.2** Les renseignements personnels qui ne sont plus requis sont détruits, effacés ou rendus anonymes.

#### **6. EXACTITUDE**

Les renseignements personnels sont les plus exacts, complets et à jour possibles pour remplir les objectifs pour lesquels ils sont utilisés.

**6.1** Le degré de précision, la quantité de renseignements et la fréquence des mises à jour dépendent de l'utilisation nécessaire des renseignements, dans le respect de l'intérêt des personnes. Les renseignements doivent être assez exacts, complets et à jour pour minimiser la possibilité d'erreurs au moment de prendre une décision au sujet d'une personne.

**6.2** Tennis Canada ne met pas automatiquement à jour les renseignements personnels, à moins qu'il soit nécessaire de le faire pour atteindre les objectifs pour lesquels les renseignements ont été recueillis.

**6.3** Les renseignements personnels utilisés régulièrement, y compris ceux qui sont transmis à des tiers, doivent en général être précis et à jour, dans les limites de l'exactitude requise pour atteindre les objectifs déterminés.

## **7. MESURES DE PROTECTION**

Tennis Canada protège les renseignements personnels au moyen d'outils de sécurité adaptés à l'importance des renseignements.

**7.1** Les outils de sécurité doivent protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol, contre tout accès non autorisé, toute divulgation, copie, utilisation ou modification. Tennis Canada assure cette protection peu importe le moyen par lequel il conserve les renseignements.

**7.2** La nature des outils de sécurité dépendent de l'importance des renseignements recueillis, leur quantité, leur distribution, le format et le moyen par lesquels ils sont conservés. Les renseignements plus délicats bénéficient d'un niveau de sécurité plus élevé. Le principe de l'importance des renseignements est abordé au chapitre 3.4.

**7.3** Les méthodes de protection comprennent (a) des moyens physiques, par exemple des filières verrouillées et des pièces à accès restreint; (b) des mesures organisationnelles, par exemple des contrôles de sécurité et un accès aux données limité et ; (c) des moyens technologiques, par exemple l'utilisation de mots de passe et d'encryptage.

**7.4** Tennis Canada insiste auprès de ses employés sur l'importance des garder confidentiels les renseignements personnels.

**7.5** L'organisme dispose des renseignements personnels ou les détruit avec un soin particulier, afin d'empêcher des tiers d'y avoir accès.

## **8. CONFIANCE**

Tennis Canada fait tous les efforts nécessaires pour rendre disponible l'information sur ses politiques et ses pratiques relatives à la gestion des renseignements personnels.

**8.1** Tennis Canada fait preuve d'ouverture d'esprit dans l'application de ses politiques et de ses pratiques, dans le plus grand respect de la gestion des renseignements personnels. Toute personne peut facilement obtenir de l'information sur les politiques et les pratiques de Tennis Canada. Cette information est communiquée d'une façon facilement compréhensible.

**8.2** L'information disponible comprend (a) le nom, la fonction et l'adresse du Directeur de la protection des renseignements personnels à qui les plaintes et les demandes d'enquêtes sont acheminées; (b) les moyens d'avoir accès aux renseignements personnels conservés par Tennis Canada; (c) la description du type de renseignements détenus par Tennis Canada, y compris un compte-rendu de leur utilisation; (d) une copie des politiques, des normes ou des codes de Tennis Canada et; (e) les renseignements personnels disponibles pour les organismes associés.

**8.3** Tennis Canada rend l'information sur ses politiques et ses pratiques disponibles par divers moyens.



**9. ACCÈS PERSONNEL**

Sur demande, la personne est informée de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de ses renseignements personnels et peut les consulter. Elle peut également s'assurer que les renseignements soient précis et complets et demander des corrections si nécessaire.

**9.1** Sur demande, Tennis Canada informe une personne du fait qu'il détienne ou non des renseignements personnels à son sujet. Tennis Canada indique la source de ces renseignements et les rend accessibles à la personne concernée. De plus, Tennis Canada fournit un compte-rendu de l'utilisation qui a été faite ou qui est présentement faite de ces renseignements et une liste des tiers qui ont reçu ces renseignements, s'il y en a.

**9.2** Il se peut qu'on demande à une personne de fournir assez de renseignements pour que l'organisme soit en mesure de constater leur existence, leur utilisation et leur divulgation à des tiers. Ces renseignements ne servent qu'à ces fins.

**9.3** En fournissant une liste des tiers qui ont reçu des renseignements personnels, Tennis Canada est aussi spécifique que possible.

**9.4** Tennis Canada acquiesce à la demande de la personne dans un délai raisonnable, sans frais ou à des frais minimes. L'information requise est communiqué d'une façon facilement compréhensible.

**9.5** Si la personne démontre que les renseignements que l'organisme détient sur elle sont inexacts ou incomplets, Tennis Canada effectue les modifications requises. Selon le type de renseignements visés, les modifications comprennent la correction, la destruction ou l'ajout de renseignements. Les renseignements amendés sont transmis aux tiers qui y ont accès, le cas échéant.

**9.6** Quand la demande de modification n'est pas réglée à la satisfaction du demandeur, Tennis Canada conserve le dossier du litige. Si nécessaire, l'existence du litige est transmise aux tiers qui ont accès aux renseignements personnels impliqués.

**10. CONFORMITÉ À CETTE POLITIQUE**

Une personne peut contester la conformité de l'organisme aux principes ci-dessus en s'adressant au Directeur de la protection des renseignements personnels de Tennis Canada.

**10.1** L'imputabilité du Directeur de la protection des renseignements personnels de Tennis Canada est abordée au chapitre 1.1.

**10.2** Tennis Canada met en place des procédures pour recevoir et traiter les plaintes ou les demandes d'enquête au sujet de ses politiques et de ses pratiques dans le traitement des renseignements personnels. Ces procédures sont facilement accessibles et d'une utilisation facile.

**10.3** Tennis Canada informe les personnes qui font des demandes ou qui formulent des plaintes de l'existence des mécanismes de traitement des plaintes.

**10.4** Tennis Canada étudie toutes les plaintes. Si une plainte est jugée recevable, Tennis Canada prend tous les moyens nécessaires pour corriger le problème et apporte, si nécessaire, des modifications à ses politiques et à ses pratiques.