

# Code de protection des renseignements personnels de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing

## Table des matières

- Introduction
- Résumé des principes
- Portée et application
- Définitions
- Principe 1 – Responsabilité
- Principe 2 – Détermination des fins de la collecte de renseignements personnels
- Principe 3 – Consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels
- Principe 4 – Limitation de la collecte de renseignements personnels
- Principe 5 – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels
- Principe 6 – Exactitude des renseignements personnels
- Principe 7 – Mesures de sécurité
- Principe 8 – Transparence des politiques et des pratiques
- Principe 9 – Accès aux renseignements personnels
- Principe 10 – Possibilité de porter plainte en cas de non-respect des principes
- Renseignements supplémentaires

## Introduction

À l'ARIM, le respect de la vie privée a toujours été d'une grande importance; c'est la raison pour laquelle nous avons élaboré un Code de protection des renseignements personnels. Le Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM est un énoncé de principes et de lignes directrices sur la gestion des renseignements personnels. Il vise à promouvoir des pratiques de gestion des renseignements personnels responsables et transparentes, conformément aux dispositions des lois sur la protection des renseignements personnels, notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du Canada. L'ARIM révisera régulièrement le Code de protection des renseignements personnels pour s'assurer qu'il demeure en phase avec l'évolution des normes, des technologies et des lois.

## Résumé des principes

### Principe 1 – Responsabilité

L'ARIM est responsable des renseignements personnels qu'elle détient et désignera une ou plusieurs personnes responsables du respect des principes énoncés ci-dessous.

## **Principe 2 – Détermination des fins de la collecte de renseignements personnels**

L'ARIM précisera, avant ou au moment de la collecte, les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis.

## **Principe 3 – Obtention du consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels**

Toute personne doit être informée de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation de ses renseignements personnels et y consentir, à moins d'une exemption d'une loi applicable.

## **Principe 4 – Limites à la collecte de renseignements personnels**

L'ARIM ne recueillira que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées. L'ARIM fera la collecte de renseignements personnels de façon honnête et licite.

## **Principe 5 – Limites à l'utilisation, à la divulgation et à la conservation des renseignements personnels**

L'ARIM n'utilisera ni ne divulguera des renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf si la personne concernée y consent ou tel que requis ou permis par la loi.

## **Principe 6 – Exactitude des renseignements personnels**

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

## **Principe 7 – Mesures de sécurité**

L'ARIM protégera les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

## **Principe 8 – Transparence des politiques et des pratiques**

L'ARIM mettra à la disposition de toute personne qui en fait la demande des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques de gestion des renseignements personnels.

## **Principe 9 – Accès aux renseignements personnels**

L'ARIM informera toute personne qui en fait la demande de l'existence, de l'usage et de la divulgation de ses renseignements personnels, et permettra à cette personne d'avoir accès à ces renseignements. Cette personne pourra contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

## **Principe 10 – Plainte pour non-respect des principes**

Toute personne pourra porter plainte concernant le non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec le ou les personnes responsables de l'observation du Code de protection des renseignements personnels au sein de l'ARIM.

## **Portée et application**

Les dix principes sur lesquels s'appuie le Code de protection des renseignements

personnels de l'ARIM sont interdépendants et l'ARIM doit les respecter dans leur totalité. Chaque principe doit être lu avec le commentaire qui l'accompagne. Tel que permis par les lois relatives à la protection de la vie privée applicables, notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du Canada, les commentaires inclus dans le Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM ont été rédigés de manière à refléter les enjeux propres à l'ARIM en matière de renseignements personnels.

Portée et application du Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM :

- Le Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM s'applique aux renseignements personnels que l'ARIM recueille, utilise ou divulgue.
- Le Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM s'applique à la gestion des renseignements personnels, qu'ils soient sous forme verbale, électronique ou écrite.
- Le Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM n'impose aucune limite à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation par l'ARIM des renseignements suivants :
  - (a) le nom, le titre, l'adresse ou le numéro de téléphone au bureau d'une personne, conformément aux lois sur la protection des renseignements personnels;
  - (b) d'autres renseignements sur une personne qui sont déjà accessibles au public et identifiés dans les règlements de la loi applicable; ou
  - (c) tout autre renseignement exempté dans les dispositions du Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM et/ou de la loi applicable.
- Le Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM ne s'applique généralement pas aux renseignements afférents aux organisations qui traitent avec l'ARIM. Toutefois, de tels renseignements peuvent être protégés par d'autres politiques et procédures de l'ARIM ou par le biais d'ententes contractuelles.

L'application du Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM est assujettie aux exigences et aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du Canada, aux règlements édictés qui s'y rattachent et à tout autre loi ou règlement applicable.

## Définitions

**ARIM** : l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing et ses sections.

**bénévole** : une personne offrant ses services gratuitement à l'ARIM.

**collecte** : action de recueillir, d'acquérir, de consigner ou d'obtenir des renseignements personnels de quelque source que ce soit, y compris auprès de tiers, par quelque moyen que ce soit.

**consentement** : acquiescement libre à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels aux fins déterminées. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être donné directement par la personne intéressée ou par un représentant autorisé. Le consentement explicite peut être donné de vive voix, par des moyens électroniques ou par écrit, mais il doit toujours être sans équivoque et ne pas obliger l'ARIM à déduire qu'il a été accordé. Le consentement implicite survient lorsque les actes ou l'inaction de la personne permettent raisonnablement de déduire qu'il y a consentement.

**employé** : personne employée par l'ARIM ou sous-traitant indépendant de l'ARIM.

**divulgation** : action de révéler des renseignements personnels à un tiers qui n'est pas un agent de l'ARIM.

**membre** : personne membre de l'ARIM.

**Non-membre** : personne qui, sans être membre de l'ARIM, achète ou obtient autrement des produits et services de l'ARIM ou fournit des renseignements personnels à l'ARIM dans le cadre des activités professionnelles de l'ARIM.

**personne** : employé(e), bénévole, membre ou non-membre de l'ARIM.

**renseignement personnel** : renseignement concernant une personne identifiable, à l'exclusion de son nom, son titre, son adresse ou son numéro de téléphone au bureau en tant qu'employé d'une organisation.

**tierce partie** : personne ou organisation qui ne fait pas partie de l'ARIM.

**utilisation** : traitement, manipulation et gestion de renseignements personnels par l'ARIM ou par une tierce partie au su de l'ARIM et avec son autorisation

## Détails du Code de protection des renseignements personnel de l'ARIM

### Principe 1 – Responsabilité

*L'ARIM est responsable des renseignements personnels qu'elle détient et désignera une ou plusieurs personnes qui devront s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.*

1.1 La responsabilité de l'observation des dispositions du Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM incombe au responsable de la protection des renseignements personnels qui peut être joint au numéro 905 602 6742 ou à l'adresse [privacy@mria-arim.com](mailto:privacy@mria-arim.com). D'autres personnes au sein de l'ARIM peuvent être appelées à agir au nom du responsable de la protection des renseignements personnels ou à assumer la responsabilité de la collecte et/ou du traitement des renseignements personnels au jour le jour.

1.2 L'ARIM fera connaître, sur demande, le titre de la personne ou des personnes désignées pour surveiller l'observation au sein de l'ARIM du Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM.

1.3 L'ARIM est responsable des renseignements personnels qu'elle détient ou qu'elle contrôle. L'ARIM, par voie contractuelle ou autre, fournira un degré comparable de protection aux renseignements qui sont en cours de traitement ou d'utilisation par une tierce partie.

1.4 L'ARIM met en œuvre des politiques et des pratiques destinées à donner effet au Code de protection des renseignements personnels, y compris :

(a) la mise en œuvre de procédures pour protéger les renseignements personnels et s'assurer que l'ARIM respecte le Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM;

(b) la mise en place de procédures pour recevoir les plaintes ou les demandes de renseignements et y donner suite;

(c) la formation adéquate du personnel et des bénévoles qui leur permettra de comprendre et de respecter le Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM;

(d) la rédaction des documents explicatifs concernant le Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM;

(e) l'examen annuel de l'efficacité des politiques et des procédures mises en œuvre pour faciliter l'observation du Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM et l'examen des révisions, le cas échéant.

## **Principe 2 – Détermination des fins de la collecte de renseignements personnels**

*L'ARIM précisera, avant ou au moment de la collecte, les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis.*

2.1 L'ARIM recueille des renseignements personnels aux seules fins suivantes :

(a) identifier les personnes;

(b) établir, maintenir, communiquer et renouveler une adhésion à l'ARIM;

(c) annoncer, concevoir, améliorer et fournir les services et les produits à ses membres;

(d) mesurer et améliorer l'efficacité des services, des produits et des activités de marketing de l'ARIM;

- (e) gérer et développer les activités opérationnelles et commerciales de l'ARIM, y compris les questions relatives au personnel et à l'embauche;
- (f) gérer le service Qualitative Central que l'ARIM offre aux membres;
- (g) protéger l'ARIM des erreurs et de la fraude;
- (h) satisfaire aux exigences juridiques et réglementaires.

Toute référence future à des « fins déterminées » renvoie aux fins déterminées dans ce principe.

2.2 Sur demande, les personnes qui recueillent des renseignements personnels expliqueront ces fins déterminées à l'individu ou le référeront à la personne désignée par l'ARIM pour expliquer ces fins.

2.3 Lorsque des renseignements personnels collectés seront utilisés ou divulgués à des fins qui n'ont pas été déterminées au préalable, les nouvelles fins seront identifiées avant leur utilisation. À moins que le contraire soit permis ou requis par la loi, il faut obtenir le consentement de la personne concernée avant d'utiliser ou de divulguer les renseignements à cette nouvelle fin.

2.4 L'ARIM documentera les fins auxquelles les renseignements personnels seront recueillis avant de procéder à leur collecte.

2.5 L'ARIM déploiera des efforts raisonnables pour s'assurer que les personnes concernées sont informées des fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis, y compris toute divulgation de ces renseignements à des tiers.

### **Principe 3 – Obtention du consentement pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels**

*Toute personne doit être informée de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation de ses renseignements personnels et y consentir, à moins d'une exemption d'une loi applicable.*

3.1 En obtenant un consentement, l'ARIM fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que, lorsque cela n'est pas évident, la personne est informée des fins auxquelles les renseignements personnels seront utilisés ou divulgués. Ces fins déterminées seront énoncées de façon que la personne puisse raisonnablement les comprendre.

3.2 En général, l'ARIM cherchera à obtenir le consentement d'utiliser et de divulguer les renseignements personnels en même temps que la collecte des renseignements. Toutefois, l'ARIM peut aussi demander le consentement d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels après qu'ils ont été recueillis, mais avant de les utiliser ou de

les divulguer pour une nouvelle fin.

3.3 L'ARIM ne peut exiger d'une personne qu'elle consente à la collecte, à l'utilisation et/ou à la divulgation de renseignements personnels comme condition préalable à la fourniture d'un produit ou d'un service que dans la mesure où la collecte, l'utilisation ou la divulgation de ces renseignements sont nécessaires pour réaliser les fins légitimes et explicitement indiquées.

3.4 En déterminant la méthode de consentement appropriée, l'ARIM tiendra compte de la sensibilité des renseignements personnels et des attentes raisonnables de la personne.

3.5 L'achat ou l'utilisation de produits et/ou de services de l'ARIM par un membre ou un non-membre, ou l'acceptation d'un poste ou d'avantages sociaux par un employé, peut constituer un consentement implicite à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels par l'ARIM aux fins déterminées, y compris la communication avec la personne.

3.6 Toute personne peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve des restrictions juridiques ou contractuelles, en autant qu'elle donne à l'ARIM un préavis raisonnable de retrait du consentement et que le retrait du consentement est présenté par écrit et précise que la personne est consciente que ce retrait peut signifier que l'ARIM ne pourra pas fournir à la personne le produit ou le service qui s'y rapporte. Quiconque le souhaite peut communiquer avec l'ARIM pour obtenir plus de renseignements sur les conséquences du retrait d'un consentement.

3.7 L'ARIM peut collecter, utiliser ou divulguer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement si cela est manifestement dans l'intérêt de cette personne et qu'il est impossible ou inopportun de chercher à obtenir son consentement, notamment dans le cas d'une personne gravement malade ou souffrant d'incapacité mentale.

3.8 L'ARIM peut collecter, utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement si l'obtention du consentement de l'intéressé risque de compromettre les fins de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation des mêmes renseignements, par exemple dans une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention des lois.

3.9 L'ARIM peut collecter, utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement en raison d'une situation d'urgence où la vie, la santé ou la sécurité d'une personne est menacée.

3.10 L'ARIM peut utiliser ou divulguer à ses avocats des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement afin de recouvrer une créance, de respecter une assignation à comparaître, un mandat, une autre ordonnance d'un tribunal ou en tout autre cas requis ou autorisé par la loi.

## **Principe 4 – Limites à la collecte de renseignements personnels**

*L'ARIM ne recueillira que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées. L'ARIM fera la collecte de renseignements personnels de façon honnête et licite.*

4.1 L'ARIM collecte essentiellement des renseignements personnels directement de ses membres et non-membres, ses bénévoles et ses employés.

4.2 L'ARIM peut également collecter des renseignements personnels auprès d'autres sources, y compris des agences d'évaluation du crédit, des références d'employeurs ou personnelles, ou auprès d'autres tiers qui déclarent être autorisés à communiquer ces renseignements.

## **Principe 5 – Limites à l'utilisation, à la divulgation et à la conservation des renseignements personnels**

5.1 L'ARIM peut divulguer des renseignements personnels à :

- (a) un membre autorisé à accéder à ces renseignements personnels du service Qualitative Central que l'ARIM offre à ses membres;
- (b) une nouvelle association, advenant que l'ARIM soit fusionnée pour créer une nouvelle association;
- (c) une tierce partie qui, selon un jugement raisonnable de l'ARIM, cherche l'information à titre d'agent de la personne concernée;
- (d) une tierce partie intervenant dans la fourniture de produits ou services de l'ARIM à la personne concernée;
- (e) une tierce partie embauchée par l'ARIM pour accomplir certaines tâches en son nom;
- (f) une tierce partie embauchée par l'ARIM pour l'élaboration, l'amélioration, la commercialisation ou la fourniture d'un produit ou d'un service de l'ARIM;
- (g) une tierce partie embauchée par l'ARIM pour percevoir les créances du compte d'un membre ou non-membre;
- (h) une agence d'évaluation du crédit;
- (i) une autorité publique ou l'agent d'une telle autorité si, selon le jugement raisonnable de l'ARIM, il semble planer un danger imminent sur une vie ou une propriété qui pourrait être évité ou atténué si les renseignements en cause étaient divulgués;

(j) un ou plusieurs tiers, lorsque la personne concernée consent à la divulgation ou lorsque la divulgation est exigée ou autorisée en vertu de la loi.

5.2 En plus des fins déterminées à l'article 5.1 du Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM, l'ARIM pourrait divulguer des renseignements personnels au sujet d'une personne qui est un employé:

(a) dans le cadre de l'administration normale du personnel et des avantages sociaux, telle que l'embauche, la gestion de la relation ou le congédiement d'un employé;

(b) dans des circonstances où il faut fournir des références sur des employés actuels ou anciens à la suite de demandes faites par des employeurs éventuels.

5.3 Seuls les employés ou les bénévoles de l'ARIM dont les activités ou les tâches habituelles l'exigent ont accès aux renseignements personnels sur les membres et les employés.

5.4 L'ARIM conservera les renseignements personnels seulement pendant la période nécessaire ou utile aux fins déterminées ou selon les exigences de la loi. Selon les circonstances, lorsque des renseignements personnels ont été utilisés pour prendre une décision au sujet d'un employé, l'ARIM conservera, soit les renseignements proprement dits, soit une explication des motifs de la décision pendant une période suffisante pour que l'employé puisse avoir accès à ces renseignements ou à ces motifs.

5.5 L'ARIM maintiendra des contrôles, des calendriers et des pratiques raisonnables et systématiques relativement à la conservation et à la destruction des renseignements personnels et des dossiers qui ne sont plus nécessaires ou pertinents aux fins déterminées ou qui ne sont plus exigés en vertu de la loi. Ces renseignements seront détruits, effacés ou dépersonnalisés.

## **Principe 6 – Exactitude des renseignements personnels**

*Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.*

6.1 Les renseignements personnels utilisés par l'ARIM doivent être suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements erronés soient utilisés pour prendre une décision au sujet d'une personne.

6.2 L'ARIM actualisera les renseignements personnels au besoin afin de satisfaire aux fins déterminées ou à la demande de la personne concernée.

## **Principe 7 – Mesures de sécurité**

*L'ARIM protégera les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.*

7.1 L'ARIM protégera les renseignements personnels contre des risques tels que la perte ou le vol, l'accès, la divulgation, la copie, l'utilisation, la modification ou la destruction non autorisés, en prenant les mesures de sécurité nécessaires, peu importe le format sous lequel ces renseignements sont conservés.

7.2 L'ARIM protégera les renseignements personnels divulgués à des tiers au moyen d'ententes contractuelles ou autres afin de préserver le caractère confidentiel de ces renseignements et les fins auxquelles ils sont destinés.

7.3 Tous les employés et tous les bénévoles de l'ARIM qui ont accès à des renseignements personnels seront tenus par contrat d'en respecter la confidentialité.

7.4 La nature des mesures de sécurité variera en fonction du degré de sensibilité, de la quantité, de la répartition et du format des renseignements personnels recueillis, ainsi que des méthodes de mise en mémoire. Des mesures de protection plus strictes seront prises pour les renseignements plus sensibles.

7.5 Les méthodes de protection comprendront :

(a) des moyens physiques, par exemple verrouiller les classeurs et restreindre l'accès aux bureaux;

(b) des mesures administratives, par exemple contrôler l'accès aux centres des données et n'accorder qu'un accès sélectif aux renseignements;

(c) des mesures techniques, par exemple utiliser des mots de passe et le chiffrement; et

(d) des mesures d'enquête, par exemple lorsque l'ARIM a des motifs raisonnables de croire que des renseignements personnels sont collectés, utilisés ou communiqués mal à propos.

## **Principe 8 – Transparence des politiques et des pratiques**

*L'ARIM mettra à la disposition de toute personne qui en fait la demande des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques de gestion des renseignements personnels.*

8.1 L'ARIM fera en sorte que ses politiques et ses pratiques soient faciles à comprendre, notamment :

(a) le titre et l'adresse de la personne ou des personnes responsables d'assurer l'observation du Code de protection des renseignements

personnels de l'ARIM au sein de l'ARIM et auxquelles il faut envoyer les demandes de renseignements et/ou les plaintes;

(b) la façon d'accéder aux renseignements personnels que possède l'ARIM;

(c) la description du type de renseignements personnels que l'ARIM détient, y compris une explication générale de leur usage;

(d) la description du genre de renseignements personnels divulgués à des tiers.

## **Principe 9 – Accès aux renseignements personnels**

*L'ARIM informera toute personne qui en fait la demande de l'existence, de l'usage et de la divulgation de ses renseignements personnels, et permettra à cette personne d'avoir accès à ces renseignements. Cette personne pourra contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.*

9.1 L'ARIM fournira aux personnes qui en font la demande la possibilité raisonnable de consulter les renseignements qu'elle détient à leur sujet. Les renseignements personnels seront fournis sous une forme compréhensible, dans un délai raisonnable et à un coût minime sinon nul pour la personne concernée.

9.2 Dans certains cas, l'ARIM ne pourra peut-être pas fournir l'accès à tous les renseignements personnels qu'elle possède au sujet d'une personne. Par exemple, l'ARIM ne doit pas accorder l'accès à des renseignements si cela risque de révéler des renseignements personnels sur un tiers, tel qu'une autre personne, ou risque vraisemblablement de mettre en péril la vie ou la sécurité d'une autre personne. De plus, l'ARIM doit refuser l'accès à des renseignements si leur divulgation révèle des informations commerciales confidentielles, si les renseignements sont protégés par le secret professionnel d'un avocat, si les renseignements ont été obtenus dans le cadre d'un processus officiel de règlement d'un différend, ou si les renseignements ont été recueillis pour une enquête sur la violation d'un accord ou sur une infraction à une loi fédérale ou provinciale.

9.3 Sur demande, l'ARIM fournira un compte rendu de l'utilisation et de la divulgation de renseignements personnels et, lorsqu'il est raisonnablement possible de le faire, l'ARIM indiquera la source des renseignements. En fournissant un compte rendu de la divulgation, l'ARIM fournira une liste des tiers auxquels elle peut avoir communiqué des renseignements personnels si elle n'est pas en mesure de fournir la liste exacte.

9.4 Afin d'assurer la protection des renseignements personnels, l'individu devra fournir suffisamment de renseignements sur son identité pour permettre à l'ARIM de rendre compte de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels et pour autoriser qu'on y accède. L'information ainsi fournie doit servir uniquement à cette fin.

9.5 L'ARIM corrigera ou complétera dans les plus brefs délais tout renseignement personnel jugé inexact ou incomplet. Tout différend non réglé relatif à l'exactitude ou à l'intégralité des renseignements sera pris en note par l'ARIM. S'il y a lieu, l'ARIM communiquera tout renseignement modifié aux tierces parties ayant accès à ces renseignements personnels ou leur fera part de l'existence de différends non réglés.

9.6 Toute personne peut se renseigner ou demander de consulter les renseignements qui la concernent en communiquant avec le responsable de la protection des renseignements personnels de l'ARIM.

## **Principe 10 –Plainte pour non-respect des principes**

*Toute personne pourra porter plainte concernant le non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec le ou les personnes responsables de l'observation du Code de protection des renseignements personnels au sein de l'ARIM.*

10.1 L'ARIM maintiendra des procédures pour traiter les plaintes ou les demandes de renseignements d'individus concernant ses politiques et pratiques de gestion des renseignements personnels, et y donner suite.

10.2 L'ARIM informera les personnes qui présentent une demande de renseignements ou qui déposent une plainte sur l'existence des procédures pertinentes.

10.3 Les responsables du respect du Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM peuvent solliciter un avis extérieur, s'il y a lieu, avant de répondre de façon définitive aux plaintes déposées par des particuliers.

10.4 L'ARIM fera enquête sur toutes les plaintes relatives au respect du Code de protection des renseignements personnels. Si une plainte est jugée fondée, l'ARIM prendra les mesures appropriées pour la résoudre, y compris la modification de ses politiques et de ses pratiques en matière de protection des renseignements personnels. La personne concernée sera informée du résultat de l'enquête relative à sa plainte.

## **Renseignements supplémentaires**

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM, communiquez avec l'agent responsable de la protection des renseignements personnels au 905 602 6854 ou à [info@mria-arim.com](mailto:info@mria-arim.com). Les demandes d'accès à l'information, les demandes et les plaintes doivent être envoyées par écrit à :

L'Association de la recherche et de l'intelligence marketing  
2600, avenue Skymark, édifice 4, bureau 104  
Mississauga (Ontario) L4W 5B2  
905 602 6854  
1 888 602 6742

## À l'attention de : Agent de protection des renseignements personnels

Visitez le site Web de la Commissaire à la protection de la vie privée à [www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca).

---

**Vous pouvez télécharger et imprimer le Code de protection des renseignements personnels de l'ARIM au format PDF.**

L'affichage et l'impression d'un fichier PDF nécessitent l'utilisation du logiciel Adobe Acrobat Reader. Si ce logiciel n'est pas installé sur votre ordinateur, vous pouvez le télécharger sans frais en cliquant ici :

