

## Politiques et pratiques encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels

### Mise en contexte

À compter du 22 septembre 2023, les agences immobilières et les courtiers exerçant à leur compte doivent publier sur leur site Internet de l'information détaillée au sujet de leurs politiques et de leurs pratiques en matière de renseignements personnels. S'ils n'ont pas de site, ils devront rendre accessible cette information par tout autre moyen approprié, l'objectif étant que le public puisse s'y référer facilement.

Vous pouvez adapter des politiques et pratiques à la réalité de votre entreprise pour qu'elles soient proportionnées à la nature et à l'importance de ses activités. Toutefois, elles doivent minimalement contenir les éléments suivants, qui sont obligatoires :

- i) des règles applicables à la conservation et à la destruction des renseignements personnels;
- ii) les rôles et responsabilités des membres du personnel quant à la collecte, à l'utilisation, à la communication, à la conservation et à la destruction des renseignements personnels;
- iii) un processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels.

## MODÈLE

Royal LePage Mellor Group – Elite, Global et Heritage (ci-après « L'AGENCE » ou le « COURTIER ») est régi(e) par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (RLRQ, c. P-39.1) (la Loi).

### Renseignement personnel

Un **renseignement personnel** est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier. Un écrit, une image, une vidéo et un enregistrement sonore peuvent contenir des renseignements personnels. Dans le cadre de ses activités professionnelles, l'AGENCE ou le COURTIER peut recueillir des renseignements personnels tels que le nom, l'adresse domiciliaire, la date de naissance, les renseignements d'une pièce d'identité, le numéro d'assurance sociale, les renseignements sur les revenus, la situation matrimoniale d'une personne, etc.

### Consentement

L'AGENCE ou le COURTIER collecte, utilise, communique un renseignement personnel avec le consentement de la personne concernée. Pour être valide, ce consentement doit être manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques. La personne qui consent à fournir ses renseignements personnels est présumée consentir à leur utilisation et à leur communication à des fins pour lesquelles ils ont été collectés.

Toute personne peut retirer à tout moment son consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de ses renseignements personnels par l'AGENCE ou le COURTIER. Dans ce cas, si la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat par l'AGENCE ou le

COURTIER, celle-ci (celui-ci) pourrait ne pas être en mesure d'acquiescer à une demande de service.

### **Responsabilité**

L'AGENCE ou le COURTIER est responsable de la protection des renseignements personnels qu'elle (il) détient dans le cadre de l'exercice des activités du courtage immobilier. Dans ce but, l'AGENCE ou le COURTIER a adopté la politique de confidentialité ainsi que des politiques et des pratiques encadrant la gouvernance à l'égard des renseignements personnels et dont l'objectif est d'encadrer la cueillette, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements personnels.

### **Collecte des renseignements personnels**

L'AGENCE ou le COURTIER ne collecte que des renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses activités dans le domaine du courtage immobilier. À titre d'exemple, il peut s'agir de renseignements collectés aux fins de la réalisation d'une transaction immobilière, aux fins de la tenue des dossiers, de la surveillance de la pratique professionnelle par l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (l'OACIQ) ou toute autre fin déterminée par l'AGENCE ou le COURTIER et portée à la connaissance de la personne dont on demande le consentement.

L'AGENCE ou le COURTIER invite les membres de son personnel à expliquer en termes simples et clairs à la personne concernée les raisons de la collecte de ses renseignements personnels et à s'assurer de leur compréhension.

Aux fins de la collecte des renseignements personnels, l'AGENCE ou le COURTIER encourage les membres de son personnel à utiliser les formulaires standardisés élaborés par l'OACIQ.

L'AGENCE ou le COURTIER peut aussi recueillir les renseignements personnels verbalement lors de correspondances avec les personnes impliquées dans une transaction ou par le biais de divers documents soumis dans le cadre d'une réalisation d'une transaction immobilière (pièces d'identité, documents financiers, procurations, etc.).

### **Utilisation et communication des renseignements personnels**

Les renseignements personnels sont utilisés et communiqués aux fins pour lesquelles ils ont été collectés et avec le consentement de la personne concernée. Dans certains cas prévus par la loi, les renseignements personnels peuvent être utilisés à d'autres fins, par exemple, dans le but de détecter et de prévenir une fraude, dans le but de fournir un service à la personne concernée.

L'AGENCE ou le COURTIER peut être tenu(e) de communiquer les renseignements personnels à des tiers, par exemple, aux fournisseurs, aux cocontractants, aux sous-traitants, aux mandataires, aux assureurs (comme le Fonds d'assurance responsabilité professionnelle du courtage immobilier du Québec [le FARCIQ]), aux professionnels, à d'autres régulateurs, ou à l'extérieur du Québec.

L'AGENCE ou le COURTIER peut, sans le consentement de la personne concernée, communiquer un renseignement personnel à un tiers si cette communication est nécessaire à l'exécution d'un mandat ou d'un contrat de service ou d'entreprise. Dans ce cas, l'AGENCE ou le COURTIER établit un mandat ou un contrat écrit dans lequel elle (il) indique les mesures que son mandataire doit prendre pour assurer la protection des renseignements personnels qui lui sont confiés, pour que ceux-ci ne soient utilisés que dans l'exercice du mandat ou du contrat et qu'ils soient détruits après sa fin. Le cocontractant doit également s'obliger à collaborer avec l'AGENCE ou le COURTIER en cas de violation de la confidentialité des renseignements personnels.

Avant de communiquer les renseignements personnels à l'extérieur du Québec, l'AGENCE ou le COURTIER tient compte de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation et des mesures de protection dont ceux-ci bénéficieront à l'extérieur du Québec. L'AGENCE ou le COURTIER ne

communiquera les renseignements personnels à l'extérieur du Québec que si son analyse démontre que ceux-ci bénéficieront d'une protection adéquate dans l'endroit où ils doivent être communiqués.

### **Conservation et destruction des renseignements personnels**

Lorsque les fins auxquelles les renseignements personnels ont été recueillis ou utilisés ont été accomplies, l'AGENCE ou le COURTIER doit les détruire, sous réserve d'un délai de conservation prévu par la Loi. À cet égard, les obligations professionnelles de l'AGENCE ou du COURTIER l'obligent à conserver ses dossiers pendant au moins six (6) ans suivant leur fermeture définitive.

### **Mesures de sécurité**

Lors de la collecte, de l'utilisation, de la conservation et de la destruction des renseignements personnels, l'AGENCE ou le COURTIER applique les mesures de sécurité nécessaires pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels. Plus spécifiquement, voici les mesures applicables :

#### Incident de confidentialité

Est un incident de confidentialité l'accès, l'utilisation, la communication d'un renseignement personnel non autorisé par la Loi ou la perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un renseignement personnel.

L'AGENCE ou le COURTIER a mis en place un protocole de gestion d'un incident de confidentialité dans lequel sont identifiées les personnes qui assistent le Responsable de la protection des renseignements personnels et qui prévoit les actions concrètes qui doivent être posées en cas d'incident. Ce protocole prévoit notamment les responsabilités attendues à chacune des étapes de la gestion de l'incident incluant les mesures à prendre pour assurer la sécurité des données.

### **Rôles et responsabilités**

#### 1. L'AGENCE ou le COURTIER

L'AGENCE ou le COURTIER :

- Assure la confidentialité des renseignements par de bonnes pratiques de gestion de l'information. Plus particulièrement, elle (il) donne des directives, des formations et des instructions aux membres du personnel relatives à la collecte, à l'usage, au stockage, à la modification, à la consultation, à la communication et à la destruction permise des renseignements personnels.
- Déploie les mesures de protection adéquates afin de réduire le risque d'incident de confidentialité, par exemple, la sécurité informatique, la mise à jour des politiques relatives aux renseignements personnels, la formation de son personnel, etc.
- Dispose de méthodes uniformisées de classement des documents contenant des renseignements personnels.
- Dispose de méthodes uniformisées de conservation des documents contenant des renseignements personnels, notamment quant à la procédure de numérisation.
- Gère les accès physique et informatique aux renseignements personnels en fonction notamment de leur sensibilité.
- Procède à la destruction sécurisée des renseignements personnels. Plus particulièrement,

elle (il) donne des directives ou des instructions aux membres du personnel relatives à la méthode de destruction sécuritaire, aux délais de destruction, etc.

## 2. Responsable de la protection des renseignements personnels

Conformément à la Loi, l'AGENCE ou le COURTIER a nommé le Responsable de la protection des renseignements personnels.

Il s'assure notamment que les présentes politiques sont respectées et qu'elles sont conformes à la réglementation applicable. Le nom et les coordonnées de cette personne figurent dans la section « Droit d'accès, de retrait et de rectification ».

Le Responsable de la protection des renseignements personnels assume la gestion des incidents de confidentialité et, dans ce contexte, pose des gestes prévus par la Loi.

Le Responsable de la protection des renseignements personnels traite les demandes d'accès et de rectification des renseignements personnels. Il traite également les plaintes relativement au traitement des renseignements personnels par l'AGENCE ou le COURTIER.

Le Responsable de la protection des renseignements personnels est consulté dans le cadre d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour tout projet d'acquisition, de développement et de refonte d'un système d'information ou de prestation électronique de services impliquant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels. Il peut suggérer des mesures pour assurer la protection de renseignements personnels dans le cadre d'un tel projet.

## 3. Membres du personnel

Un membre du personnel de l'AGENCE ou le COURTIER peut prendre connaissance du renseignement personnel uniquement dans la mesure où cela est indispensable à l'exécution de ses fonctions ou de son mandat.

Le membre du personnel de l'AGENCE ou le COURTIER

- S'assure de l'intégrité et de la confidentialité des renseignements personnels détenus l'AGENCE ou le COURTIER.
- Se conforme à toutes les politiques et directives de l'AGENCE ou du COURTIER sur l'accès, la collecte, l'utilisation, la communication, la destruction des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information et respecte les consignes qui lui sont présentées.
- Respecte les mesures de sécurité mises en place sur son poste de travail et sur tout équipement contenant des renseignements personnels.
- Utilise uniquement l'équipement et les logiciels autorisés par l'AGENCE ou le COURTIER.
- Assure, le moment venu, la destruction sécuritaire des renseignements personnels conformément aux consignes reçues. Signale immédiatement à son supérieur tout acte, dont il a connaissance, susceptible de constituer une violation réelle ou présumée des règles de sécurité relatives aux renseignements personnels.

### **Droit d'accès, de retrait et de rectification**

Une personne (ou son représentant autorisé) peut demander d'avoir accès aux renseignements personnels la concernant détenus par l'AGENCE ou le COURTIER. Une personne peut retirer à tout moment son consentement à la collecte, à l'utilisation et à la communication de ses renseignements personnels. Ce retrait est alors consigné par écrit.

Une personne peut demander de corriger, dans un dossier qui la concerne, des renseignements personnels qu'elle estime inexacts, incomplets ou équivoques.

L'AGENCE ou le COURTIER peut refuser une demande d'accès ou de rectification dans les cas prévus par la Loi.

### **Plaintes**

Une personne qui se considère lésée peut formuler une plainte relativement au traitement de ses renseignements personnels par l'AGENCE ou le COURTIER. Cette plainte sera traitée avec diligence dans un délai maximal de 15 jours par le Responsable de la protection des renseignements personnels et une réponse écrite vous sera adressée.

Pour faire une demande d'accès ou de rectification de vos renseignements personnels ou pour soumettre une plainte relativement au traitement des renseignements personnels, veuillez communiquer avec : ***Etienne Mellor à [privacy@royallepage.ca](mailto:privacy@royallepage.ca)***