POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

SÉCURISER VOTRE VIE PRIVÉE EST NOTRE PRIORITÉ

Sutton | centre-ouest inc.
agence immobilière

GROUPE SUTTON CENTRE-OUEST - POLITIQUES ET

PRATIQUES ENCADRANT LA GOUVERNANCE À

L'ÉGARD DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Groupe Sutton Centre-Ouest (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 :

Le titulaire d'une licence est tenu de collecter des informations personnelles dans de nombreuses situations, notamment

- lors de l'entretien avec le client, en prenant des notes manuscrites ou informatisées ;

Il doit toujours veiller à ce qu'aucune autre personne ne puisse entendre ses communications avec son client lorsqu'il recueille des informations personnelles. Il n'est pas recommandé de recueillir des renseignements personnels dans les situations suivantes :

- lors d'une conversation "mains libres" dans la voiture en présence d'une autre personne ;

- dans un lieu public (par exemple, un restaurant) où les conversations peuvent être entendues par d'autres personnes. Il est particulièrement déconseillé de négocier dans un lieu public afin, par exemple, de compléter une offre d'achat.

Principes à respecter

Les licenciés doivent respecter les principes suivants lors de la collecte d'informations personnelles.

- **Déterminer à l'avance les finalités pour lesquelles les informations personnelles sont collectées.** Un intérêt sérieux et légitime est nécessaire pour collecter des informations personnelles sur une personne. La collecte des informations nécessaires à la conclusion d'un contrat de courtage, à la présentation d'une offre d'achat ou à la vérification de l'identité constitue, bien entendu, un intérêt sérieux et légitime.

- Seules les informations personnelles **nécessaires aux fins de la collecte, déterminées comme étant essentielles et non simplement utiles**, peuvent être collectées. En cas de doute, le titulaire de la licence doit s'abstenir de collecter des informations. Par exemple, les informations sur les revenus d'une personne semblent utiles, mais elles ne sont pas essentielles à la réalisation d'une transaction immobilière.

Bien que nous comprenions que certaines informations personnelles, telles que le sexe, ne soient pas toujours pertinentes pour les services immobiliers que nous fournissons, il est important de noter que la connaissance de l'état civil du client est requise par des réglementations légales spécifiques liées à l'immobilier, telles que les règles spécifiques entourant la vente d'un immeuble. Notre principale préoccupation est d'assurer la conformité à ces réglementations tout en respectant votre vie privée.

Si le licencié recueille des informations personnelles à des fins de prospection commerciale, seules les informations nécessaires à cette fin, telles que le nom et le numéro de téléphone, peuvent être collectées pour contacter des clients potentiels et leur proposer des services.

La nécessité de collecter des informations peut également résulter de la réglementation, comme l'obligation pour le courtier de vérifier l'identité des parties à une transaction, leur capacité juridique et leur profession. Le cas échéant, il est nécessaire que le courtier recueille et enregistre sur le formulaire de courtage, par exemple, des informations relatives à l'identité, telles que le numéro du document d'identité présenté, sa date d'expiration et le pays de délivrance.

Le refus de la personne concernée de fournir les informations nécessaires à l'exécution de la transaction pourrait conduire le titulaire de la licence à refuser de fournir ses services. Il ne doit en aucun cas violer ses obligations déontologiques à cet égard. Le licencié joue un rôle de vigie, notamment dans la prévention du blanchiment d'argent, et doit veiller à ce que l'identité des parties à la transaction et leur capacité juridique soient rigoureusement vérifiées.

- Collecter des informations personnelles par **des moyens licites (légaux).**

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

Groupe Sutton Centre-Ouest et ses courtiers utilisent le système NexOne Office pour la gestion des documents document, qui est un système sécurisé.

▪ Ce système 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 10 jours ouvrable par le Responsable de la protection des renseignements personnels et une réponse écrite vous sera adressée.

1. **Réception de la Plainte**: Dès la réception de la plaint, un accusé de réception sera envoyer à la personne plaignante dans un délai de 48 heures.

2. **Enregistrement de la Plainte**: La plainte est enregistrée dans un système de suivi dédie pour assurer un suivi efficace transparent.

3. **Évaluation initial**: Le Responsable de la protection des renseignements personnels évaluera la plainte pour déterminer sa validité et son urgence.

4. **Investigation:** Une investigation complète sera effectuée pour comprendre les circonstances entourant la plainte. Cela peut inclure des interviews avec le personnel concerné et l'examen des systèmes et des journaux d'activité

5. **Documentation**: Tous les éléments de preuve et les constatations seront documentés de manière exhaustive.

6. **Décision et Action Correctives:** Sur la base des constatations, des actions correctives seront prises si nécessaire, et une décision sera prise concernant la plainte.

7. **Notification au Plaignant:** Une réponse écrite détaillant les conclusions de l'investigation et les actions prises sera envoyée au plaignant dans le délai de 10 jours Ouvrables.

8. **Recours :** Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, il sera informé des voies de recours disponibles compris la possibilité de porter la plainte devant les autorités compétentes.

9. **Révision interne:** Une révision des processus sera effectuée pour identifier les leçons apprises et apporter des améliorations futures.

10. **Archivage:** La plainte et toutes les actions associées seront archivées de manière sécurisée pour des besoins d'audit futurs.

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 :

M. Sami Saim Al Dahr, courtier immobilier agréé,
Assistant Directeur,
Groupe Sutton Centre-Ouest
Bur. : (514) 483-5800
Mobile : (514) 946-7264
Courriel : ssaimaldahr@sutton.com