

Politique de gouvernance sur la protection des renseignements personnels



PRÉAMBULE

La Politique de gouvernance sur la protection des renseignements personnels (ci-après « *la Politique* ») est adoptée en application de la [Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, c. P-39.1](#) (ci-après « *Loi sur le privé* »).

L'agence Via capitale Saguenay Lac St Jean (ci-après « *l'agence* ») est une personne morale à but non lucratif qui traite des renseignements personnels dans le cadre de ses activités. Il est donc assujéti à la *Loi sur le privé*.

Cette Politique s'applique a l'agence, ce qui inclut notamment les membres de son personnel, les courtiers immobilier, le cas échéant, ainsi qu'à toute personne qui, autrement, fournit des services pour le compte de l'Agence.

Elle s'applique pour tous les renseignements personnels collectés, utilisés et conservés par le l'agence, et ce, peu importe leur forme. La Politique vise les renseignements personnels contenus dans tous les types de documents physiques ou numériques, au sens large, que leur forme soit écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre. Un renseignement personnel est défini comme étant tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

Elle s'applique également à l'égard du site internet de l'Agence Via capitale Saguenay Lac St Jean, le cas échéant.

Les ANNEXES font partie intégrante de la Politique.

1. OBJECTIFS

La présente Politique décrit les normes de collecte, d'utilisation, de communication et de conservation des renseignements personnels afin d'assurer la protection de ces renseignements. Elle explique également les rôles et les responsabilités des membres du personnel de l'agence tout au long du cycle de vie de ces renseignements et un processus de traitement des plaintes relatives à la protection de ceux-ci.

2. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.).

6. 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.

Voir ANNEXE 2.

7. 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 :

8. Numérisation des documents

Dans l'éventualité où le l'agence désire détruire les documents originaux à la suite de leur numérisation, il respecte les conditions suivantes :

1. L'information contenue dans les documents numérisés n'a pas été altérée et elle a été maintenue dans son intégralité ;
2. La numérisation ainsi que le support pour conserver les documents numérisés doit assurer la stabilité et la pérennité des documents.

L'agence choisit un support ou une technologie sur lequel il conserve ses documents qui lui permet de respecter ces conditions.

Lorsque l'agence effectue une numérisation de document, il applique la procédure prévue à l'**ANNEXE 1**.

9. 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.

L'agence tient un registre des incidents de confidentialité prévu à l'**ANNEXE 3**.

Le registre collige l'ensemble des incidents de confidentialité impliquant un renseignement personnel :

- ceux ne présentant pas de risque de préjudice sérieux et;
- ceux présentant un risque de préjudice sérieux.

Les renseignements contenus au registre des incidents de confidentialité sont tenus à jour et conservés pendant une période minimale de cinq (5) ans après la date ou la période au cours de laquelle l'agence a pris connaissance de l'incident.

10. 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 **Élyse Bouchard** comme étant 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.

11. 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.

12. 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 7 jours par le Responsable de la protection des renseignements personnels et une réponse écrite vous sera adressée.

La personne devra indiquer son nom, ses coordonnées pour le joindre, incluant un numéro de téléphone, ainsi que l'objet et les motifs de sa plainte, en donnant suffisamment de détails pour que celle-ci puisse être évaluée par l'agence. Si la plainte formulée n'est pas suffisamment précise, le responsable de la protection des renseignements personnels peut requérir toute information additionnelle qu'il juge nécessaire pour pouvoir évaluer la plainte.

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 :

Élyse Bouchard, elyse.bouchard@viacapitale.com, 418-543-5511

13. Dossier de plaintes

L'agence doit constituer un dossier distinct pour chacune des plaintes qui lui sont adressées en vertu de la présente procédure de traitement de plainte. Chaque dossier contient la plainte, l'analyse et la documentation à l'appui de son évaluation, ainsi que la réponse écrite envoyée à la personne plaignante.

Quel type d'information recueillons-nous?

La décision de nous fournir ou non vos renseignements personnels vous revient exclusivement. En règle générale, vous pouvez consulter notre site internet ou communiquer avec nous sans avoir à fournir vos renseignements personnels. Toutefois, dans certains cas, il sera nécessaire pour nous de recueillir vos renseignements personnels.

Lorsque vous visitez notre site internet, nous pouvons notamment recueillir et utiliser les catégories de renseignements personnels suivants :

- **Identification** : votre prénom et votre nom.
- **Coordonnées** : votre numéro de téléphone et votre adresse électronique.
- **Interactions** : lorsque vous communiquez avec nous par courriel, par clavardage, en soumettant un commentaire, en prenant un rendez-vous, en vous abonnant à notre infolettre ou en visitant notre Espace Client (si applicable), ou si vous nous faites parvenir votre curriculum vitae en postulant pour un emploi chez nous (si applicable), nous enregistrons votre interaction et, le cas échéant, chaque pièce jointe.
- **Utilisation de notre site** : lorsque vous naviguez sur notre site Internet, nous recueillons automatiquement certains renseignements personnels sur les fichiers témoins de votre fureteur, notamment votre adresse IP, la langue de correspondance, la date et l'heure de vos visites ainsi que les pages consultées.

Utilisation des renseignements personnels colligée par notre site

Les renseignements personnels que nous recueillons ne sont utilisés qu'aux fins indiquées au moment de la collecte, soit lorsque vous naviguez ou divulguiez vos renseignements sur notre site Internet. Nous utilisons vos renseignements personnels principalement pour :

- **Communiquer avec vous et vous tenir informés** : pour vous envoyer une confirmation de rendez-vous, pour répondre à une question posée, un commentaire ou une demande d'information, pour vous faire parvenir notre infolettre si vous avez accepté de recevoir de telles communications, etc.;
- **Personnaliser, améliorer ou faciliter votre expérience sur notre site Internet** : par exemple, afin d'emmagasiner de l'information de sorte que vous n'ayez pas à la réinscrire à chaque visite subséquente;
- **Traiter les demandes d'emploi et les curriculums vitae**, le cas échéant;
- **Toute autre utilisation permise ou requise par les lois applicables.**

Partage et communication de l'information

L'AGENCE ou le COURTIER ne peut transmettre vos renseignements personnels à d'autres organisations qu'avec votre consentement. Nous pourrions communiquer vos renseignements personnels sans votre consentement si la loi nous y oblige ou le permet, mais le cas échéant, nous ne fournirons que les renseignements qui sont exigés.

Stockage et sécurité

Tous les renseignements personnels que vous fournissez à L'AGENCE ou au COURTIER sont conservés sur des serveurs sécurisés, à accès restreint de l'Agence. L'AGENCE ou le COURTIER prend les moyens techniques raisonnables pour assurer un environnement sécuritaire et protéger vos renseignements personnels, tels que : barrières coupe-feu, usage d'antivirus, gestion des accès, détection des intrusions, copie de sauvegarde régulière. Cependant, étant donné la nature même du réseau public qu'est l'internet, vous reconnaissez et acceptez que la sécurité des transmissions via internet ne puisse être garantie. En conséquence, L'AGENCE ou le COURTIER ne peut garantir ni n'assume aucune responsabilité pour toute violation de confidentialité, piratage, virus, perte ou altération des données transmises par Internet.

Conservation

L'AGENCE ou le COURTIER utilise et conserve vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire afin de satisfaire les finalités pour lesquelles ils ont été recueillis, ou comme la loi le permet ou l'exige.

L'AGENCE ou le COURTIER se réserve le droit de détenir, pour une durée raisonnable, certains renseignements personnels pour se conformer à la loi, prévenir la fraude, résoudre une réclamation ou certains autres problèmes s'y rattachant, coopérer à une enquête et pour tout autre acte permis par la loi. À l'expiration de ce délai, vos renseignements personnels seront délestés des serveurs de l'agence.

La présente Politique ne s'applique pas aux sites internet de tiers auxquels il est possible d'accéder en cliquant sur des liens qui se trouvent sur le présent site internet, et L'AGENCE ou le COURTIER n'est nullement responsable à l'égard de tels sites internet de tiers. L'AGENCE ou le COURTIER ne fait aucune représentation concernant tout autre site auquel vous pourriez avoir accès à partir du présent site. Si vous suivez un lien vers un site Web de tiers, celui-ci disposera de ses propres politiques sur la protection des renseignements personnels que vous devrez examiner avant de soumettre des renseignements personnels.

Dans le cours de l'usage du site L'AGENCE ou du COURTIER, vous pourriez être amené à consulter d'autres sites web de tiers, via des hyperliens. Cependant, L'AGENCE ou le COURTIER n'est pas responsable des pratiques, politiques ou actes de ces tiers en ce qui a trait à la protection de vos renseignements personnels. Nous vous recommandons donc de lire

attentivement l'énoncé sur la protection des renseignements personnels apparaissant sur ces sites afin de pouvoir déterminer de manière éclairée dans quelle mesure vous souhaitez ou non utiliser ces sites compte tenu de leurs pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

De plus, un lien vers un tel site ne signifie pas que L'AGENCE ou le COURTIER recommande ce site tiers ou qu'elle assume une quelconque responsabilité quant à son contenu ou à l'usage qui peut en être fait. Il vous incombe de prendre les précautions nécessaires pour vous assurer que le site que vous sélectionnez pour votre usage n'est pas infecté de virus ou d'autres parasites de nature destructrice.

Responsabilité

L'AGENCE ou le COURTIER n'est pas responsable de l'exactitude des renseignements que vous fournissez sur notre site Internet.

L'AGENCE ou le COURTIER ne peut être tenu responsable de quelque dommage que ce soit causé de façon directe ou indirecte du fait de l'utilisation ou de la non-utilisation des informations diffusées sur le site.

L'AGENCE ou le COURTIER ne garantit pas que le site ou son contenu ne seront pas l'objet d'interruptions ou d'erreurs, que les défauts éventuels seront corrigés, ni que le site ou le serveur qui l'héberge sont libres de virus ou d'autres éléments nuisibles.

Informations additionnelles

Pour toute demande d'information ou mise à jour concernant vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec la Responsable de la protection des renseignements personnels par téléphone au 418-590-2113 ou par courriel à l'adresse elyse.bouchard@viacapitale.com

Modification

L'AGENCE se réserve le droit de modifier sa Politique de confidentialité à sa discrétion. L'AGENCE rendra disponible, sur son site Internet, toute modification éventuelle de cette Politique de confidentialité.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ LORS D'UNE COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PAR UN MOYEN TECHNOLOGIQUE

L'AGENCE ou le COURTIER s'engage à assurer la protection et la confidentialité des renseignements personnels que vous fournissez ou que nous recueillons lorsque vous visitez notre site Internet ou interagissez avec nous par moyen technologique. À cet égard, la présente politique de confidentialité (ci-après la « Politique ») vise à vous informer des renseignements personnels collectés, des fins pour lesquelles ceux-ci sont recueillis, des communications qui pourraient être effectuées et, de manière générale, des mesures de protection mises en place. Elle traite également du recours à des témoins de connexion, le cas échéant.

La Politique de confidentialité est adoptée en application de l'article 8.2 de la [Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, c. P-39.1](#) (ci-après « Loi sur le privé »).

Usage de cookies (ci-après « témoins de connexion »)

L'AGENCE ou le COURTIER emploie la technologie des témoins de connexion pour aider les utilisateurs de son site Internet à naviguer plus rapidement et leur proposer le contenu qui les intéresse le plus.

Un témoin de connexion est une chaîne d'informations qui est envoyée par un site internet et stockée sur le disque dur ou temporairement dans la mémoire d'un ordinateur.

L'emploi des témoins de connexion se veut une pratique courante dans l'industrie et plusieurs fureteurs reconnus sont initialement configurés pour les accepter. Vous pouvez reconfigurer le vôtre afin qu'il refuse ou accepte les témoins de connexion ou encore qu'il vous alerte lorsqu'un témoin de connexion s'installe sur votre ordinateur. Notez qu'en refusant les témoins de connexion (cookies), vous pourriez ne pas être en mesure d'exploiter certaines fonctionnalités du site de l'agence.

Annexe 1- Procédure de numérisation

La personne responsable de la numérisation :

1. Effectue la préparation physique des documents à numériser (enlève les trombones et les agrafes);
2. Numérise les documents et demeure présente tout au long du processus afin de protéger l'intégrité des données numérisées;
3. Effectue une vérification exhaustive des documents numérisés afin de s'assurer de la quantité, de la qualité et de l'intégrité des documents reproduits. Elle vérifie que :
 - les documents numérisés sont conformes aux documents sources;
 - les données sont lisibles et de bonne qualité (sans perte de détail ou d'information);
 - le recto verso a bien été fait, le cas échéant; si l'option recto verso a fait en sorte de laisser des pages blanches, elle élimine ces dernières;
 - les documents ou les pages ont été numérisés dans le bon sens.
4. Vérifie que le nombre de documents ou de pages est exact (si des pages manquent, elle reprend la numérisation au complet);
5. Renomme les fichiers PDF selon la convention de nommage établie dans l'agence;
6. Enregistre-le ou les fichiers PDF dans le logiciel approprié de l'agence;
7. Consigne la numérisation dans le registre.

ANNEXE 2- TECHNIQUES DE DESTRUCTION DÉFINITIVE DE DOCUMENTS

Techniques de destruction définitive de documents¹

Support utilisé	Exemples de méthodes de destruction
Papier (original et toutes les copies)	<ul style="list-style-type: none">• Déchiqueteuse, de préférence à découpe transversale <p>Si les documents sont très confidentiels : déchiqueteuse + incinération</p>
Médias numériques que l'on souhaite réutiliser ou recycler Ex. cartes de mémoire flash (cartes SD, XD, etc.) clés USB, disque dur d'ordinateur	<ul style="list-style-type: none">• Formatage, réécriture, déchiquetage numérique (logiciel effectuant une suppression sécuritaire et qui écrira de l'information aléatoire à l'endroit où se trouvait le fichier supprimé).
Médias numériques non réutilisables Ex. certains CD, DVD, cartes de mémoire flash, clés USB et disques durs qui ne seront plus utilisés	<ul style="list-style-type: none">• Destruction physique (déchiquetage, broyage, meulage de surface, désintégration, trouage, incinération, etc.). <p>La plupart des déchiqueteuses pourront détruire les CD et les DVD.</p> <ul style="list-style-type: none">• Démagnétiseur pour les disques durs.
Machines contenant des disques durs Ex. photocopieur, télécopieur, numériseur, imprimante, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Écrasement des informations sur le disque dur ou disque dur enlevé et détruit lorsque les machines sont remplacées.

¹ Commission d'accès à l'information, Procédure de destruction, en ligne :
<https://www.cai.gouv.qc.ca/entreprises/procedure-de-destruction/>

ANNEXE 3 - REGISTRE DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

Registre des incidents de confidentialité								
Date ou période de l'incident	Personnes concernées (informations compromises)	Description des circonstances de l'incident	Prise de connaissance de l'incident	Nombres de personnes concernées par l'incident	Description des éléments qui amènent à conclure qu'il existe ou non un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées	Date de transmission de l'avis à la Commission d'accès à l'information	Date de transmission des avis aux personnes concernées	Description des mesures prises afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé

¹ L'évaluation du risque de préjudice sérieux tient compte notamment des éléments suivants : la sensibilité des renseignements personnels concernés; les utilisations malveillantes possibles des renseignements et les conséquences appréhendées de l'utilisation des renseignements et la probabilité qu'ils soient utilisés à des fins préjudiciables.