

Dernière mise à jour : 16 octobre 2023

La présente Politique consigne les mesures et pratiques que RE/MAX DIRECT (l'« **Agence** » ou « **nous** » ou « **nos** ») a mis en place afin d'encadrer sa gouvernance à l'égard des renseignements personnels et de protéger les renseignements personnels de ses clients, à savoir les personnes physiques auprès desquelles l'Agence recueille des renseignements personnels par l'intermédiaire d'un contact direct ou indirect avec un représentant autorisé de l'Agence et du site Web <https://remax-direct.com> le « **Site Web** ») (les « **Clients** » ou « **vous** » ou « **vos** »), et ce, aux fins décrites dans la section 4 ci-après.

Dans la présente Politique, l'expression « renseignement(s) personnel(s) » désigne tout renseignement recueilli par l'Agence qui permet, seul ou conjointement avec d'autres renseignements, d'identifier directement ou indirectement un Client.

La présente Politique a pour objet principal d'informer les Clients :

- des moyens utilisés pour l'Agence pour recueillir des renseignements personnels;
- de la nature des renseignements personnels qui sont recueillis par l'Agence et des fins poursuivies par cette collecte;
- de la façon dont l'Agence peut utiliser les renseignements personnels ainsi que des tiers auxquels l'Agence est susceptible de communiquer ces renseignements personnels, le cas échéant;
- des droits dont vous bénéficiez à l'égard des renseignements personnels colligés par l'Agence, notamment pour accéder à vos renseignements personnels ou demander la rectification d'un renseignement personnel inexact, le cas échéant;
- des différentes mesures de sécurité mises en place pour l'Agence afin de protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels;
- de la façon dont sont conservés, détruits et/ou anonymisés les renseignements personnels; et
- de la façon dont vous pouvez communiquer avec l'Agence afin d'adresser vos questions, partager vos commentaires ou, le cas échéant, formuler une plainte en lien avec la présente Politique.

En transmettant un ou plusieurs renseignements personnels à l'Agence par l'intermédiaire d'un contact direct ou indirect avec un représentant autorisé de l'Agence ou par votre utilisation du Site Web, vous consentez à ce que l'Agence collige, utilise, communique et conserve ces renseignements personnels conformément aux termes, modalités et conditions prévus dans la présente Politique.

L'Agence se réserve le droit de modifier les termes, modalités et conditions prévus dans la présente Politique, et ce, en tout temps et à son entière discrétion. Dans un tel cas, l'Agence vous communiquera une version de la présente Politique comportant les modifications apportées. Votre utilisation des Services (tels que définis dans la section 4 ci-après) à compter de

la réception de cette version sera réputée constituer une acceptation expresse des modifications apportées.

La présente Politique ainsi que toute version modifiée de celle-ci sont assujetties à la législation applicable dans la province de Québec.

1. Par quels moyens l'Agence recueille-t-elle des renseignements personnels ?

L'Agence recueille des renseignements personnels par les moyens suivants : (i) lors de la transmission volontaire de tels renseignements personnels à un employé ou un représentant autorisé de l'Agence par écrit, par courriel ou de vive voix, (ii) les renseignements que nous collectons auprès d'autres entreprises et organismes publics (notamment les entreprises du groupe RE/MAX auquel est affiliée l'Agence (RE/MAX Québec inc., Fonds promotionnel RE/MAX inc., Les Services de relogement national (RELONAT) inc. et RE/MAX, LLC (Denver, CO)) ou (iii) lors de votre utilisation du Site Web.

Les renseignements personnels communiqués lors de l'utilisation du Site Web peuvent être communiqués directement (par exemple par le biais d'un formulaire web ou d'un courriel) ou automatiquement (voir à cet effet, la liste des renseignements personnels collectés automatiquement à la section 3).

2. Quels renseignements personnels l'Agence recueille-t-elle ?

Les renseignements personnels que l'Agence peut recueillir sont les suivants :

- Votre nom, prénom et vos coordonnées (adresses civiles, adresses électroniques, numéros de téléphone);
- Votre date de naissance, genre et langue de préférence;
- Les renseignements personnels permettant à l'Agence, par l'intermédiaire de ses représentants autorisés, de vérifier votre identité et celle de toute autre personne en conformité avec la législation applicable dans le domaine du courtage immobilier, dont la *Loi sur le courtage immobilier* (RLRQ, c. C-73.2) et la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* (L.C. 2000, c. 17) ainsi que leurs règlements d'application respectifs, c'est-à-dire, entre autres:
 - Votre profession ou occupation principale,
 - Un document d'identité avec photo délivré par un gouvernement qui est authentique, valide et à jour,
 - Un document provenant d'une source fiable comportant votre nom et votre adresse, un document provenant d'une source fiable comportant votre nom et votre date de naissance et un document comportant votre nom ainsi qu'une confirmation que vous détenez un compte de dépôt, un compte de produit de paiement prépayé ou une carte de crédit ou un autre compte de prêt auprès d'une entité financière;

- Votre citoyenneté ou résidence canadienne;
- Les renseignements personnels que vous nous communiquez dans le cadre de l'exécution des Services (tels que définis dans la section 4 ci-après) et qui sont susceptibles de constituer des renseignements personnels sensibles, tels que :
 - les renseignements concernant votre projet de transaction immobilière; et
 - les renseignements d'ordre financier qui sont nécessaires pour réaliser des enquêtes de crédit et prélever les acomptes et paiements (Numéro de carte de crédit, approbation hypothécaire, relevés fiscaux, rapport d'enquête de crédit, etc.);
- Vos échanges et votre historique de communications avec nous (enregistrements d'appels, sessions de clavardage et conversations par messagerie instantanée, notamment via nos médias sociaux);
- Les renseignements personnels générés par vous dans le cadre de votre utilisation des Services (plaintes, demandes de renseignements, avis, commentaires et réponses à des sondages);
- Les renseignements personnels fournis dans le cadre d'une demande d'emploi ou d'engagement auprès de l'Agence (curriculum vitae, renseignements sur la scolarité, l'expérience professionnelle et les affiliations professionnelles);
- Les renseignements personnels que vous êtes tenus de, ou invités à, transmettre à l'Agence en raison de la nature de votre relation avec celle-ci (par exemple, si vous êtes administrateur ou employé par l'Agence : numéro d'assurance sociale pour les employés et renseignements d'ordre financier pour les employés, photographies des employés pour parution sur le Site Web et pièces d'identité pour chacun des administrateurs de l'Agence en application de *Loi visant principalement à améliorer la transparence des entreprises*);
- Les renseignements personnels automatiquement collectés lors votre utilisation du Site Web (voir section 3).

3. Renseignements personnels recueillis automatiquement ou par fichiers témoins

Afin d'assurer la fonctionnalité du Site Web ainsi que les fins des renseignements personnels ci-dessous, l'Agence doit recueillir des Clients visitant le Site Web les renseignements personnels suivants :

- Le nom de domaine de leur fournisseur d'accès à Internet;
- Leur adresse IP;
- Leur navigateur (Explorer, Firefox, etc.) et leur système d'exploitation (Windows, Mac OS, etc.);
- La date et l'heure de leur visite;

- Leur pays d'origine;
- Leurs pages consultées et le temps passé à cette consultation;
- L'adresse du site référent; et
- Données de plantage.

L'ensemble de ces renseignements sont recueillis automatiquement dès le moment qu'un Client se connecte au Site Web. Certains de ces renseignements personnels sont recueillis par le placement de fichiers témoins temporaires (« *cookies* ») ou des « balises web » (aussi parfois appelées « pixels invisibles »). Ces fichiers ou balises nous permettent également d'améliorer la performance du Site Web et certaines de ses fonctionnalités.

4. À quelles fins l'Agence recueille-t-elle des renseignements personnels ?

L'Agence recueille vos renseignements personnels aux fins suivantes :

- Fournir de l'accompagnement, de l'information, des conseils et des outils en lien avec les transactions immobilières que vous nous demandez de réaliser (globalement : les « **Services** »);
- Réaliser des transactions immobilières et être rémunérés pour nos Services;
- Respecter les lois et la réglementation en vigueur;
- Dans le cadre de l'utilisation des Services, émettre des notifications et alertes afin de vous fournir des informations spécifiques. Ce faisant, l'Agence a recours à une technologie permettant d'effectuer du profilage, dont les fonctions doivent être activées par le Client à partir du Site Web;
- Évaluer votre éligibilité à des programmes tels que Tranquilli-T : <https://www.tranquillit.com> Intégri-T : <https://www.garantie-integri-t.com> Programme Clé : <https://quebec.programmecleremax.com> dans l'objectif entre autres, de vous aider à réaliser des économies et vous protéger des vices cachés lors de l'achat de votre propriété.
- De façon générale, communiquer avec vous afin de vous transmettre des informations diverses en lien avec les Services et vous proposer des produits et/ou services susceptibles de vous intéresser;
- Effectuer des suivis périodiques auprès de vous afin d'assurer que vous êtes satisfait de la prestation des Services;
- Développer, améliorer et promouvoir les Services, notamment en générant et publiant des données statistiques dépersonnalisées à partir des renseignements personnels de plusieurs Clients;
- Évaluer l'efficacité des démarches de l'Agence pour acquérir des visiteurs sur le Site Web ;

- Évaluer quelles sont les informations proposées par l'Agence et quelles sont ses démarches qui suscitent l'intérêt des visiteurs de son Site Web ;
- Identifier lesquelles des démarches de nos sites partenaires ont permis d'acquérir des visiteurs ;
- Améliorer la performance du Site Web et son efficacité à retenir des visiteurs ;
- Identifier le régime législatif auquel les renseignements personnels des visiteurs sont soumis ; et
- Le cas échéant, examiner votre demande d'emploi ou d'engagement auprès de l'Agence.

Sous réserve des exceptions prévues dans la législation applicable, l'Agence veillera à obtenir votre consentement avant de procéder à toute utilisation de renseignements personnels vous concernant pour des fins autres que celles qui sont énumérées ci-dessus.

5. À qui l'Agence est-elle susceptible de communiquer vos renseignements personnels ?

De façon générale, l'Agence utilise les renseignements personnels de ses Clients pour des fins internes uniquement. Toutefois, l'Agence est susceptible de communiquer des renseignements personnels vous concernant aux personnes ou entités suivantes :

1. À ses employés et représentants qui ont besoin d'avoir accès à ces renseignements personnels dans la poursuite des fins énumérées dans la section 4 susmentionnée;
2. Aux fournisseurs de services externes avec qui l'Agence a conclu une entente contractuelle aux termes de laquelle le fournisseur de services externe concerné est tenu de prendre des mesures appropriées pour :
 - Assurer la protection du caractère confidentiel des renseignements personnels communiqués;
 - Assurer que les renseignements personnels communiqués ne soient utilisés qu'aux fins de l'exécution des services qu'il est appelé à rendre pour l'Agence;
 - Assurer que les renseignements personnels communiqués ne soient pas conservés après la terminaison de la susdite entente contractuelle;
 - Aviser sans délai l'Agence de toute violation ou tentative de violation par une personne de toute obligation relative à la confidentialité des renseignements personnels communiqués et
 - Permettre à l'Agence d'effectuer toute vérification relative à la confidentialité des renseignements personnels communiqués. Par exemple, le fournisseur de services qui héberge le Site Web et effectue la maintenance dudit Site Web peut avoir accès à des renseignements personnels dans le cadre de l'exécution spécifique de ses services en vertu d'une entente contractuelle le liant à l'Agence;

3. Aux entités faisant partie du groupe RE/MAX auquel est affiliée l'Agence (RE/MAX Québec inc., Fonds promotionnel RE/MAX inc., Les Services de relogement national (RELONAT) inc. et RE/MAX, LLC (Denver, CO)), dans la mesure nécessaire pour permettre à cette dernière d'honorer ses obligations contractuelles et statutaires;
4. à toute autre personne ou entité, lorsque prescrit ou permis par la législation applicable, ou encore avec le consentement du Client concerné.

Il se peut qu'afin de réaliser les fins susmentionnées, l'Agence communiquera vos renseignements personnels à l'extérieur du Québec. Cependant, l'Agence n'agira ainsi que si une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée démontre que la partie réceptrice est en mesure d'assurer une protection adéquate desdits renseignements personnels, notamment au regard des principes de protection des renseignements personnels généralement reconnus. En pareilles circonstances, l'Agence obligera contractuellement l'entité se voyant communiquer vos renseignements personnels de respecter diverses conditions assurant la protection de vos renseignements personnels incluant, sans s'y limiter, toutes les conditions prévues à la section 5(b) susmentionnée.

6. Comment l'Agence protège-t-elle la confidentialité de vos renseignements personnels ?

L'Agence prend des mesures de protection physiques, technologiques et administratives appropriées pour protéger vos renseignements personnels et diminuer les risques d'accès, d'utilisation, de communication et de destruction non autorisés et/ou illégaux.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, l'Agence :

- Vérifie l'identité et les antécédents judiciaires de tous ses employés et représentants ;
- Exige de chacun de ses employés et représentants ayant accès à des renseignements personnels qu'il signe un engagement de confidentialité ;
- a un contrôle des accès limitant l'accès aux renseignements personnels aux employés et représentants autorisés qui nécessitent l'accès aux renseignements personnels ;
- Conserve les renseignements personnels sur des supports matériels consignés dans des locaux verrouillés uniquement accessibles par des employés et représentants autorisés de l'Agence ; et
- Conserve les renseignements personnels sur un support technologique sécurisé, à savoir le système d'information fourni par les Fournisseurs de gestion électronique des documents, sur lesquels est notamment mis en place un système d'identification et d'authentification afin de limiter l'accès à vos renseignements personnels aux personnes autorisées qui ont besoin d'un tel accès dans la poursuite d'une ou plusieurs fins énumérées dans la section 4 ci-devant.

De plus, le Site Web est doté de certains mécanismes de sécurité visant à protéger vos renseignements personnels, à savoir :

- Tous les échanges entre les serveurs de RE/MAX et les appareils des utilisateurs sont chiffrés;
- Tous les mots de passe des utilisateurs sont chiffrés;
- Le fournisseur de services informatiques de l'Agence est tenu de respecter différentes obligations en matière de sécurité qui impliquent notamment une validation périodique des pratiques et processus de sécurité et une veille continue des composantes logicielles du Site Web et de leur mise à jour.

7. Quelles sont les mesures mises en place par l'Agence en matière d'incident de confidentialité ?

L'Agence tient à jour un registre des incidents de confidentialité en conformité avec la législation applicable. Advenant la survenance d'un incident de confidentialité qui présente un risque qu'un préjudice sérieux vous soit causé, l'Agence prendra les mesures nécessaires pour vous en aviser, en conformité avec la législation applicable. L'évaluation du risque qu'un préjudice sérieux vous soit causé est effectuée en tenant compte de critères tels que la sensibilité du renseignement personnel visé par l'incident de confidentialité, les conséquences appréhendées de son utilisation et la probabilité qu'il soit utilisé à des fins préjudiciables.

8. Quelle est la durée de conservation de vos renseignements personnels ?

Conformément à nos procédures de conservation et de destruction sécuritaires des renseignements personnels, nous ne conservons vos renseignements personnels que pour la durée nécessaire aux fins d'accomplir les fins énumérées dans la section 4 de la présente Politique ou pour la durée requise pour nous conformer à nos obligations statutaires, selon la plus tardive de ces échéances.

L'Agence se réserve le droit de fermer le dossier d'un Client lorsque tout le processus de la transaction immobilière est complété ou, dans les cas des employés de l'Agence, pour une période consécutive d'au moins sept (7) ans à compter de la date de fin de l'emploi, le tout sous réserve d'une obligation statutaire prévoyant un délai de conservation minimal différent. La fermeture d'un dossier implique la destruction complète et définitive des renseignements personnels qu'il contient, ou encore leur anonymisation pour utilisation à des fins sérieuses et légitimes. Dans le cas de la fermeture d'un dossier concernant un Client qui n'est pas un employé ou un représentant de l'Agence, les renseignements personnels qu'il contient seront détruits ou anonymisés habituellement après l'expiration d'un délai de six (6) ans suivant la date de fermeture dudit dossier en raison des délais de conservations imposées par la loi.

Dans la présente Politique, le terme « anonymisation » signifie le processus au terme duquel un renseignement personnel ne permet plus, de façon irréversible, d'identifier directement ou indirectement le Client auquel il se rattache.

9. Comment pouvez-vous accéder à, rectifier, mettre à jour et/ou obtenir une copie de vos renseignements personnels ?

L'Agence reconnaît le droit de ses Clients d'accéder à, de rectifier, de mettre à jour et d'obtenir une copie des renseignements personnels qui les concernent en présentant une demande écrite à cet effet à l'Agence, aux coordonnées indiquées dans la section 13 ci-après. Dans l'éventualité où une telle demande écrite était transmise à l'Agence, celle-ci devra, en vertu de la Loi, vérifier votre identité et veillera à y répondre par écrit au plus tard trente (30) jours après la réception de ladite demande. Toute demande qui n'est pas traitée dans cette période est réputée avoir été refusée.

Une demande de rectification des renseignements personnels sera accordée sous certaines circonstances parmi lesquelles :

- Les renseignements personnels sont inexacts ;
- Les renseignements personnels sont périmés ;
- Les renseignements personnels sont équivoques ;
- Les renseignements personnels sont incomplets ; ou
- Les renseignements personnels ont été recueillis de façon injustifiée.

Dans l'éventualité où l'Agence acquiesce à toute demande visant l'obtention d'une copie de renseignements personnels informatisés formulée par un Client, l'Agence veillera à lui communiquer (ou à toute personne ou organisme autorisé par la loi à recueillir de tels renseignements personnels, selon la demande du Client) cette copie dans un format technologique structuré et couramment utilisé. Le présent paragraphe est inapplicable (i) si la communication de cette copie dans un tel format technologique soulève des difficultés pratiques sérieuses et/ou (ii) en ce qui concerne tout renseignement personnel informatisé ayant été créé ou inféré à partir d'un autre renseignement personnel.

Dans l'éventualité où l'Agence refuse d'acquiescer à toute demande d'accès, de rectification ou de mise à jour formulée par un Client, l'Agence veillera à communiquer à ce dernier les raisons expliquant ce refus ainsi que les recours dont le Client dispose dans les circonstances et le délai dans lequel ceux-ci peuvent être exercés. Dans la mesure où le Client le requiert, l'Agence lui prêtera également assistance pour l'aider à comprendre les raisons expliquant le refus.

Dans l'éventualité où une demande écrite lui était transmise en ce sens par un Client, l'Agence pourrait également cesser la diffusion d'un renseignement personnel le concernant et/ou désindexer ou réindexer, selon le cas, tout hyperlien rattaché au nom de ce Client, sous réserve des critères établis par la législation applicable alors en vigueur.

En principe, l'exercice par un Client d'un droit prévu dans la présente section est gratuit. Toutefois, des frais raisonnables pourront être exigés au Client concerné afin de compenser les coûts de transcription, de reproduction ou de transmission de ses renseignements personnels. Dans un tel cas, le Client sera avisé du montant des frais en question avant le traitement de sa demande.

10. Comment retirer votre consentement à l'utilisation ou la communication de vos renseignements personnels ?

Sous réserve de vos engagements contractuels avec l'Agence et de la législation applicable, vous pouvez retirer ou modifier votre consentement à l'utilisation ou la communication de vos renseignements personnels. Pour ce faire, vous devez adresser une demande écrite à cet effet à l'Agence, aux coordonnées indiquées dans la section 13 ci-après.

Veuillez noter que le retrait ou la modification de votre consentement est susceptible d'exercer des incidences sur la capacité de l'Agence à poursuivre adéquatement les fins de la collecte de vos renseignements personnels décrites dans la section 4 de la présente Politique et pourrait donc comporter des impacts sur nos services à votre égard.

11. Comment porter plainte ?

Vous pouvez adresser une plainte quant à nos méthodes, pratiques et politiques de protection des renseignements personnels en vous adressant par écrit à notre Responsable de la protection des renseignements personnels dont les coordonnées sont inscrites à la section 14 de la présente Politique.

Toute plainte sera traitée directement par notre Responsable de la protection des renseignements personnels. Une réponse vous sera formulée dans les 30 jours suivant la plainte. Si la plainte est acceptée, un bref résumé des changements apportés à l'objet de la plainte vous sera formulé.

Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte, vous pouvez également vous adresser à la Commission d'accès à l'information du Québec. Une plainte écrite peut être déposée auprès de la Commission en consultant la page suivante : <https://www.cai.gouv.qc.ca/diffusion-de-linformation/services-et-formulaires/>.

12. La protection de vos renseignements personnels est une priorité pour toutes les entités faisant partie du Groupe RE/MAX Québec inc.

Pour obtenir plus d'informations en lien avec le traitement de vos renseignements personnels par les autres entités faisant partie du Groupe RE/MAX Québec inc., nous vous invitons à consulter la politique de confidentialité de chacune de ces entités :

- RE/MAX Québec inc. à <https://www.remax-quebec.com/fr/politique-confidentialite>
- Fonds promotionnel RE/MAX inc. à Une copie de la politique de confidentialité de cette entité vous sera remise sur demande.
- Les Services de Relogement National (RELONAT) inc. à <https://www.relonat.com/confidentialite>

13. L'Agence n'a aucune responsabilité ou obligation à l'égard des Produits tiers

Le Site Web est susceptible de contenir des liens dirigeant vers d'autres sites Web ou produits et services de tierces parties (collectivement : les « **Produits tiers** »). Les Produits tiers peuvent être assujettis à des conditions d'utilisation et une politique de confidentialité qui diffèrent de ceux de l'Agence. L'Agence ne peut en aucun cas être tenue responsable ou visée par toute obligation

en lien avec le contenu des conditions d'utilisation et/ou de la politique de confidentialité de ces Produits tiers. Sans limiter la généralité de ce qui précède, l'Agence n'a aucune responsabilité ou obligation à l'égard de vos renseignements personnels qui pourraient être recueillis, utilisés, communiqués et conservés par toute personne ou entité en lien avec votre accès ou utilisation aux Produits tiers.

Tout lien disponible sur le Site Web dirigeant vers un Produit tiers n'implique ni ne signifie aucunement que l'Agence assume ou accepte la responsabilité du contenu ou de l'utilisation de ce Produit tiers. L'Agence ne fait aucune déclaration concernant la qualité, la sécurité, le caractère adéquat ou la fiabilité des Produits tiers, ni du contenu ou du matériel qu'ils contiennent. Lorsque vous accédez ou utilisez des Produits tiers, vous devriez consulter les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité qui s'y rattachent.

14. Comment pouvez-vous communiquer avec le responsable de la protection des renseignements personnels de l'Agence ?

Nous sommes responsables de vos renseignements personnels. En conséquence, nous avons désigné une personne qui exerce le rôle de responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'Agence. Pour exercer l'un de vos droits, poser des questions, formuler des commentaires ou déposer une plainte à l'égard de la présente Politique ou relativement à notre traitement de vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec cette personne aux coordonnées suivantes.

Veillez noter que l'Agence est tenue de vérifier votre identité avant de donner suite à toute demande, question, commentaire ou plainte adressée à son responsable de la protection des renseignements personnels :

Responsable de la protection des renseignements personnels

Contact : Philippe Raymond-Lalonde

Téléphone : 819-684-0000

Courriel : protectiondesrenseignementspersonnelsremaxdirect@remax-quebec.com