

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

---

**VERSION EN VIGUEUR : 22 SEPTEMBRE 2023**

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

## TABLE DES MATIÈRES

1. Comment joindre notre responsable de la protection des renseignements personnels? _____	3
2. Quels sont les renseignements personnels que nous recueillons et à quelles fins les utilisons-nous? _____	3
3. Par quels moyens recueillons-nous vos renseignements personnels? _____	4
4. Qui aura accès à vos renseignements personnels au sein de l'APCIQ et à qui communiquons-nous vos renseignements personnels? _____	5
5. Quelles sont les décisions entièrement automatisées qui sont prises à l'aide de vos renseignements personnels? _____	6
6. Quelles sont les technologies d'identification, de profilage, ou localisation que nous utilisons? _____	6
7. Pendant combien de temps conservons-nous vos renseignements personnels? _____	7
8. Où conservons-nous les renseignements personnels et sont-ils transférés à l'extérieur du Québec? _____	7
9. Mesures de protection et risques inhérents _____	7
10. Quels sont vos droits à l'égard de vos renseignements personnels? _____	7
11. Comment pouvez-vous exercer vos droits? _____	8
12. Comment formuler une plainte concernant notre traitement de vos renseignements personnels? _____	8
13. Sites ou services externes _____	8
14. Comment mettons-nous à jour la présente Politique? _____	8
<b>SOMMAIRE DE NOTRE POLITIQUE INTERNE DE GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS _____</b>	<b>9</b>
1. Rôles et responsabilités _____	9
2. Principes directeurs en matière de gouvernance _____	9
3. Incident de confidentialité _____	10
<b>ANNEXE A _____</b>	<b>11</b>

La présente Politique de confidentialité (ci-après la « Politique ») énonce les pratiques de l'Association professionnelle des courtiers immobiliers du Québec (ci-après « APCIQ ») en matière de collecte, d'utilisation, de communication et de conservation de vos renseignements personnels. Pour faciliter la lecture de la Politique, nous utilisons fréquemment le « nous » lorsque nous référons à l'APCIQ.

Notre Politique s'applique, peu importe de quelle manière nous recueillons vos renseignements personnels, que ce soit, par exemple en personne, par téléphone, par courriel, ou via notre site Web.

Dans certaines situations, nous pourrions vous fournir de l'information complémentaire relativement au traitement de vos renseignements personnels au moment de recueillir ceux-ci, notamment au moyen d'un formulaire distinct de consentement.

En acceptant notre Politique ou en nous fournissant des renseignements personnels après avoir eu l'opportunité de consulter celle-ci ou tout autre avis complémentaire, vous acceptez que vos renseignements personnels soient traités conformément à notre Politique et aux formulaires complémentaires, le cas échéant.

## 1. Comment joindre notre responsable de la protection des renseignements personnels?

Vous pouvez joindre notre responsable de la protection des renseignements personnels :

**Par courriel :** [protection.renseignementspersonnels@apciq.ca](mailto:protection.renseignementspersonnels@apciq.ca)

À l'attention du Responsable de la protection des renseignements personnels.

**Par la poste :** 600, chemin du Golf

L'Île-des-Sœurs (Québec), H3E 1A8

À l'attention de : Responsable de la protection des renseignements personnels APCIQ.

## 2. Quels sont les renseignements personnels que nous recueillons et à quelles fins les utilisons-nous?

### 2.1 Expérience membre et services aux membres

Nous traitons, utilisons, communiquons et conservons les renseignements personnels de nos membres à des fins opérationnelles pour les différents services aux membres que nous offrons, incluant notamment, mais sans s'y limiter, les formations offertes aux membres, le suivi des dossiers membres et formateurs, l'expérience membre, le portail finance des membres, le dossier financier, la validation de l'information saisie dans la base de données Centris. Les renseignements personnels recueillis et utilisés pour les fins susmentionnées sont des renseignements personnels relatifs à notre offre de services ou la gestion du profil de membre, soit, notamment, mais sans s'y limiter : nom, prénom, adresse courriel, numéro de téléphone, date de naissance, adresses d'affaires et personnelle, numéros de permis et informations des membres à l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (« OACIQ »), informations relatives à la corporation associée aux membres, historique professionnel, signature ainsi que certaines informations financières et/ou de paiement des membres.

### 2.2 Gouvernance de l'APCIQ

Nous traitons, utilisons, communiquons et conservons les renseignements personnels des administrateurs de l'APCIQ et des membres des divers comités, notamment, mais sans s'y limiter, les pièces d'identité de ces personnes, recueillies au début de leur mandat, afin d'être en mesure de maintenir les informations de l'APCIQ à jour aux registres corporatifs publics et pour le versement de la rémunération associée à leur fonction, ainsi que le formulaire de candidature et le curriculum vitae pour la diffusion ou l'évaluation de la candidature pour un poste d'administrateur ou de membre de comité.

## 2.3 Gestion des ressources humaines

Nous traitons, utilisons, communiquons et conservons les renseignements personnels des employés, des candidats, des administrateurs, des membres de comités de l'APCIQ afin, notamment, de maintenir des dossiers employés, d'évaluer et analyser des candidatures préembauche ainsi que pour la paie. Les renseignements personnels ainsi collectés sont notamment, mais sans s'y limiter : nom, prénom, adresse personnelle et adresses antérieures, adresse courriel, date de naissance, numéro de téléphone, numéro d'assurance sociale, sexe, statut matrimonial, contact d'urgence, curriculum vitae, historique d'emploi, antécédents criminels, informations financières liées aux comptes en banque, spécimen chèque, signature, certificats et diplômes, résultats de tests psychométriques et autres tests préembauche.

## 2.4 Gestion des dossiers de conciliation et d'arbitrage

Nous traitons, utilisons, communiquons et conservons les renseignements personnels des clients membres de l'APCIQ afin, notamment, mais sans s'y limiter, à titre de pièce ou élément de preuve pour les dossiers de conciliation et d'arbitrage de l'APCIQ. Les renseignements personnels recueillis pour cette fin incluent notamment, mais sans s'y limiter, les coordonnées des vendeurs et/ou acheteurs compris dans les contrats de courtage, les promesses d'achat, les documents de vérifications d'identité et autres documents connexes. Nous traitons, utilisons, communiquons et conservons les renseignements personnels du Bureau d'arbitrage et de conciliation et des membres du Répertoire des arbitres et conciliateurs.

## 2.5 Gestion des finances

Nous traitons, utilisons, communiquons et conservons les renseignements personnels des membres, des employés, des administrateurs, des membres des comités, des membres du Bureau d'arbitrage et de conciliation et du Répertoire des arbitres et conciliateurs, des fournisseurs/prestataires de services, des sous-contractants et d'autres partenaires d'affaire de l'APCIQ afin, notamment, mais sans s'y limiter, de gérer la paie, la facturation, le paiement des factures et la validation de l'identité dans certaines situations. Les renseignements personnels recueillis à ces fins sont notamment, mais sans s'y limiter, le nom, prénom, le numéro de téléphone, la date de naissance, le sexe, les informations bancaires, adresse personnelle, adresse d'affaires, numéro de permis et autres informations du dossier de l'OACIQ, informations relatives à l'entreprise associée au courtier.

## 2.6 Opérations de communication et de marketing

Nous traitons, utilisons, communiquons et conservons les renseignements personnels des usagers de notre site Web à des fins d'analyse de trafic de notre site. Les renseignements personnels ainsi recueillis sont, notamment, mais sans s'y limiter : données de navigation, localisation géographique, données du compte Meta, adresse IP et type de navigateur.

Également, nous traitons, utilisons, communiquons et conservons les renseignements personnels de nos membres afin, notamment, mais sans s'y limiter, de produire des communications ponctuelles à des fins informationnelles ou promotionnelles. Les renseignements personnels ainsi recueillis sont, notamment, mais sans s'y limiter : adresse courriel, nom, prénom, localisation géographique, données du compte Meta, données de navigation, adresse IP et type de navigateur.

Nous vous invitons à consulter notre Politique de témoins de connexion jointe aux présentes à titre d'Annexe A, afin d'avoir plus d'information quant au traitement de vos renseignements personnels dans le cadre de l'usage de notre site Web.

## 3. Par quels moyens recueillons-nous vos renseignements personnels?

### 3.1 Nous recueillons vos renseignements personnels directement de vous dans le cadre de :

- 3.1.1 l'expérience membre et des services aux membres lorsque vous fournissez volontairement vos renseignements personnels, lors de votre adhésion comme membre, lorsque vous faites usage de nos services, lorsque vous communiquez avec nous par courriel, par téléphone ou en personne, lorsque vous remplissez nos formulaires et lorsque vous vous inscrivez ou participez à nos activités;

- 3.1.2 la gouvernance générale lorsque vous nous fournissez volontairement, par courriel, par téléphone ou en personne, en début de mandat ou lorsque vous soumettez votre candidature pour un poste d'administrateur ou membre de comité;
- 3.1.3 la gestion des ressources humaines lorsque vous fournissez volontairement vos renseignements personnels via vos communications avec nous, par courriel, par téléphone ou en personne, lorsque vous soumettez votre candidature pour un emploi chez nous, lorsque vous remplissez des formulaires préembauche et suivant votre embauche et lorsque vous soumettez vos informations pour la paie;
- 3.1.4 la gestion des finances lorsque vous fournissez volontairement vos renseignements personnels via vos communications avec nous, par courriel, par téléphone ou en personne, lorsque vous remplissez nos formulaires, lorsque vous vous inscrivez ou utilisez nos services et notre portail finance et lorsque vous soumettez vos informations pour la paie ou la facturation; et
- 3.1.5 des opérations de communication et de marketing lorsque vous fournissez volontairement vos renseignements personnels via vos communications avec nous, par courriel, par téléphone ou en personne, lorsqu'un membre adhère à l'APCIQ, lorsque vous utilisez nos services et lorsque vous visitez notre site Web (référez-vous à notre Politique de témoins de connexion en Annexe A des présentes).

## 3.2 Nous recueillons vos renseignements personnels auprès de tiers dans le cadre de :

- 3.2.1 l'expérience membre et des services aux membres : auprès de l'OACIQ et auprès des dirigeants ou personnels administratifs d'agences responsables de votre dossier ainsi qu'auprès de la Société Centris inc.;
- 3.2.2 la gestion des ressources humaines : auprès de plateformes numériques telles que, mais sans s'y limiter, LinkedIn, Indeed, JobBoom et Jobillico, auprès d'anciens employeurs et auprès de tiers affiliés mentionnés à l'article 4.2;
- 3.2.3 la conciliation et d'arbitrage : auprès des agences et des courtiers impliqués au dossier; et
- 3.2.4 des opérations générales de communications et de marketing : auprès de Dialogue Insight, Google Analytics, Hotjar et auprès de Meta.

## 3.3 Mineur de moins de 14 ans

Nous ne recueillons pas volontairement les renseignements personnels des personnes âgées de moins de 14 ans. Si vous êtes un mineur de moins de 14 ans, vous ne pouvez pas nous fournir de renseignements personnels sans le consentement exprès d'un parent ou du détenteur de l'autorité parentale. Si vous êtes un parent ou un tuteur et que vous savez que vos enfants nous ont fourni des renseignements personnels, veuillez nous contacter. Si nous découvrons que nous avons recueilli des renseignements personnels d'une personne de moins de 14 ans sans avoir obtenu le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur, nous prendrons les mesures nécessaires pour supprimer ces renseignements de nos systèmes.

## 4. Qui aura accès à vos renseignements personnels au sein de l'APCIQ et à qui communiquons-nous vos renseignements personnels?

### 4.1 À l'interne

Au sein de l'APCIQ, les personnes suivantes auront accès, en tout ou en partie, à vos renseignements personnels, et ce, uniquement lorsque nécessaire pour accomplir les fins auxquelles vous avez consenties: les employés des services de ressources humaines, des finances, de gestion de relations avec la clientèle et de la validation, de la conciliation et de l'arbitrage et du marketing et communications, la direction générale et certains gestionnaires et membres de la gouvernance, selon le cas.

## 4.2 Catégories de tiers et prestataires de services

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à des prestataires de services et à d'autres tiers auxquels nous faisons appel pour soutenir nos opérations. À cet effet, voici principalement les tiers et catégories de prestataires de services à qui vos informations sont susceptibles d'être transmises. Vous pouvez communiquer avec nous pour obtenir plus d'information au sujet de cette communication.

Tiers	Catégories de renseignements personnels	Finalités
Fournisseurs de produits et services aux membres et aux employés tels que la Société Centris inc., des fournisseurs de plateformes transactionnelles et de CRM, etc.	Certaines informations relatives aux membres ou aux employés et administrateurs.	Permettre l'accès aux services ou la fourniture de services.
Dirigeant d'agence et personnel administratif de l'agence immobilière du membre via le portail finance.	Informations relatives à la facturation, telles que disponibles sur le portail finance, selon les accès conférés.	Afin de faciliter la communication entre les membres et la gestion de la facturation de l'APCIQ.
Fournisseurs de services de soutien à l'embauche et évaluation des candidatures	Informations fournies dans le cadre du dépôt de votre candidature	Vérifications dans le cadre d'évaluation de candidatures.
Institutions gouvernementales ou autres organismes publics tels que l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec.	Informations relatives aux membres et à leur pratique.	Obtempérer aux demandes du gouvernement et nous conformer à nos obligations réglementaires.

## 5. Quelles sont les décisions entièrement automatisées qui sont prises à l'aide de vos renseignements personnels?

Nous ne prenons présentement pas de décisions entièrement automatisées à votre égard. Si cela venait à changer, nous vous en informerons et vous pourrez alors présenter des observations à cet effet afin de faire réviser ces décisions.

## 6. Quelles sont les technologies d'identification, de profilage, ou localisation que nous utilisons?

Nous avons recours à des technologies permettant de vous identifier, de vous localiser ou d'effectuer un profilage à votre endroit aux moyens de l'utilisation de témoins de connexion.

Vous pouvez activer ces technologies en acceptant les témoins de connexion identifiés comme servant à l'identification, le profilage ou la localisation sur la banderole de cookies de notre site Web.

Pour plus d'informations, nous vous référons à notre politique sur l'utilisation des témoins de connexion à l'[Annexe A](#) des présentes.

## 7. Pendant combien de temps conservons-nous vos renseignements personnels?

Nous conserverons vos renseignements personnels tant que les finalités pour lesquelles ils ont été recueillis n'ont pas été accomplies et en conformité avec nos politiques et processus internes à cet effet. Toutefois, il est possible que nous puissions conserver vos renseignements personnels pour une période plus longue lorsque requis pour nous conformer à nos obligations légales et réglementaires en matière de rétention ou conservation de l'information ou de dossiers.

Pour en savoir plus sur la durée pendant laquelle nous conservons les renseignements personnels, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels dont les coordonnées se trouvent à l'article 1.

Vous comprenez que votre consentement est donc valide pour cette durée, à moins que vous exerciez votre droit de retirer votre consentement, le tout avec les conséquences qu'une telle demande comporte, comme décrit ci-dessous à l'article 10.

## 8. Où conservons-nous les renseignements personnels et sont-ils transférés à l'extérieur du Québec?

Certaines informations sont détenues sous format papier au poste de travail de nos employés. Vos renseignements personnels sont également détenus de façon virtuelle sur plusieurs serveurs et plateformes, soit, notamment, sur les serveurs de l'APCIQ et sur des plateformes de fournisseurs de services infonuagiques que nous utilisons ou encore sur les serveurs des tiers avec qui nous faisons affaires (voir article 4.2 ci-haut pour plus d'information à ce sujet). Dans le cadre de l'utilisation de ces plateformes, il se peut que vos renseignements personnels soient transférés et hébergés à l'extérieur du Québec par ces fournisseurs.

Lorsque nous considérons que la communication de vos renseignements personnels à l'extérieur du Québec serait nécessaire pour soutenir nos opérations, nous évaluerons si vos renseignements personnels bénéficieraient d'une protection adéquate en cas de communication. Nous ne communiquerons vos renseignements personnels que si nous estimons qu'ils bénéficient d'une protection adéquate. La communication sera également régie par une entente contractuelle appropriée.

## 9. Mesures de protection et risques inhérents

Nous déployons des mesures de sécurité adéquates pour protéger vos renseignements personnels. Plus particulièrement, nous avons mis en place des mesures de protection physiques, techniques, et administratives appropriées afin d'assurer la protection des renseignements personnels.

Malgré ces mesures, compte tenu des risques inhérents à l'utilisation de systèmes informatiques, nous ne pouvons toutefois pas assurer ou garantir la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels que vous nous transmettez ou nous fournissez. Vous le faites à vos propres risques.

Si vous avez des raisons de croire que des renseignements personnels ont été compromis, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels aux données figurant à l'article 1.

## 10. Quels sont vos droits à l'égard de vos renseignements personnels?

La loi vous confère différents droits à l'égard de vos renseignements personnels. Plus particulièrement, vous disposez des droits suivants :

### 10.1 Accès à vos renseignements personnels

Vous pouvez nous demander si nous détenons des renseignements personnels sur vous et, si oui, de demander d'avoir accès à ces renseignements personnels.

### 10.2 Rectification

Vous pouvez nous demander de rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact que nous détenons à votre sujet.

## 10.3 Retrait du consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet.

Vous comprenez toutefois que dans un tel cas, vous risquez de ne plus pouvoir bénéficier de nos produits et services. Si le retrait de votre consentement mène inévitablement à un bris de contrat, vous comprenez que des conséquences contractuelles pourraient s'appliquer, notamment la fin de votre adhésion, et ce, sans compensation.

## 10.4 Cesser la diffusion ou désindexation

Vous pouvez nous demander de cesser la diffusion vos renseignements personnels ou que soit désindexé tout hyperlien rattaché à votre nom permettant d'accéder à ce renseignement par un moyen technologique, lorsque la diffusion de ce renseignement contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire. Vous pouvez aussi exiger que l'hyperlien permettant d'accéder à ce renseignement soit réindexé, lorsque la diffusion de ce renseignement vous cause un préjudice grave relatif en vertu du droit au respect de votre réputation ou de votre vie privée lorsque certaines conditions prévues à la loi sont remplies.

## 11. Comment pouvez-vous exercer vos droits?

Pour exercer l'un ou l'autre de vos droits ci-dessus, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées figurant à l'article 1.

## 12. Comment formuler une plainte concernant notre traitement de vos renseignements personnels?

L'APCIQ prend très au sérieux les demandes, les plaintes et les commentaires sur la façon dont nous traitons vos renseignements personnels. Nous vous invitons à communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels pour soumettre des plaintes ou des commentaires quant à nos pratiques en matière de protection de vos renseignements personnels.

Votre plainte sera examinée par notre responsable de la protection des renseignements personnels, qui déterminera si le traitement de vos renseignements personnels est conforme à notre programme de protection des renseignements personnels, ainsi qu'à toute loi applicable.

Vous pouvez également déposer une plainte auprès de la *Commission d'accès à l'information du Québec* en utilisant le formulaire disponible sur le site Web de la Commission. Toutefois, nous vous invitons à communiquer d'abord avec notre responsable de la protection des renseignements personnels.

## 13. Sites ou services externes

Cette Politique ne s'applique pas aux sites Web, aux pages ou aux applications de tiers auxquels il est possible d'accéder via nos produits et services, notamment, mais sans s'y limiter, via nos sites Web et notre portail finance, et nous ne sommes pas responsables à l'égard de tels services tiers. Si vous suivez de tels liens, ces sites ou services tiers auront probablement leurs propres politiques sur la protection des renseignements personnels que vous devrez examiner avant de soumettre vos renseignements personnels.

## 14. Comment mettons-nous à jour la présente Politique?

Nous pouvons à notre seule discrétion modifier notre Politique de temps à autre.

Avant d'entrer en vigueur, les modifications envisagées seront publiées sur le site Web de l'APCIQ, accompagnées d'un avis de changement. Les modifications envisagées entreront en vigueur à la date prévue à l'avis de changement pertinent.

\*\*\*\*



## SOMMAIRE DE NOTRE POLITIQUE INTERNE DE GOUVERNANCE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

L'APCIQ s'engage à protéger vos renseignements personnels tout au long de leur cycle de vie, conformément à ses pratiques en matière de protection des renseignements personnels et conformément aux exigences contenues dans les lois applicables.

Pour ce faire, en plus de notre politique de confidentialité, l'APCIQ s'est dotée d'une politique interne de gouvernance relativement aux renseignements personnels qui a pour objet d'énoncer les principes encadrant la protection des renseignements personnels dans le cadre de ses opérations.

Les objectifs de notre politique interne de gouvernance sont :

- i. assurer un traitement adéquat, sécuritaire, conforme et transparent de vos renseignements personnels;
- ii. établir les lignes directrices entourant le traitement des renseignements personnels par l'APCIQ tout au long de leur cycle de vie; et
- iii. définir les rôles et responsabilités du responsable de la protection des renseignements personnels et ceux de notre personnel.

### 1. Rôles et responsabilités

Puisque le respect de vos renseignements personnels est l'affaire de tous au sein de l'APCIQ, notre responsable de la protection des renseignements personnels est supporté par une équipe sensibilisée à la protection des renseignements personnels de même qu'aux droits des personnes concernées.

Chaque membre de notre personnel a un rôle à jouer afin que nous puissions agir conformément à notre programme de protection des renseignements personnels. D'ailleurs, chaque membre de notre personnel est appelé à :

- i. adresser au responsable de la protection des renseignements personnels toute question ou tout commentaire sur la manière dont nous traitons ou devrions traiter vos renseignements personnels;
- ii. participer à des activités de formation et de sensibilisation sur l'importance que nous accordons à la protection des renseignements personnels.

### 2. Principes directeurs en matière de gouvernance

L'APCIQ reconnaît l'importance de la protection, de la confidentialité et de la sécurité des renseignements personnels qu'elle traite dans le cours de ses activités et de sensibiliser son personnel et ses partenaires à ce sujet.

L'APCIQ a préparé des lignes directrices en matière de bonnes pratiques et de pratiques interdites concernant la manière dont nous pouvons traiter vos renseignements personnels, par exemple :

- i. nous déterminons les finalités et les objectifs poursuivis avant de recueillir vos renseignements personnels. Par la suite, vos renseignements personnels ne sont utilisés que conformément à ces finalités et objectifs;
- ii. nous cherchons à recueillir que le strict minimum afin d'atteindre les finalités identifiées;
- iii. nous nous efforçons d'obtenir votre consentement au moment de recueillir vos renseignements personnels, et, lorsqu'il s'agit de renseignements personnels sensibles, nous cherchons à obtenir votre consentement de manière expresse;
- iv. nous affichons notre politique de confidentialité de manière claire et visible lorsque nous recueillons vos renseignements personnels par le biais d'un moyen technologique;
- v. nous nous assurons que nos produits ou services technologiques dotés de paramètres de confidentialité offrent par défaut le niveau de confidentialité le plus élevé, sans qu'aucune

intervention de votre part ne soit requise;

- vi. nous n'utilisons pas de technologies qui permettent l'identification, la localisation ou le profilage sans avoir à divulguer cette pratique et vous avoir informé comment activer de telles fonctionnalités;
- vii. nous procédons à des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée lorsque requis par la loi, et lorsque nous considérons que le traitement de vos renseignements personnels comporte des risques pour votre vie privée;
- viii. dans la mesure du possible, nous limitons l'accès à vos renseignements personnels uniquement aux membres de notre personnel et nos fournisseurs de services qui ont besoin d'avoir accès à ceux-ci dans le cadre de nos opérations;
- ix. nous ne communiquons pas vos renseignements personnels à des tiers sans avoir votre consentement, sauf lorsque permis par la loi.

### 3. Incident de confidentialité

L'APCIQ a mis en place un processus afin de répondre et traiter les incidents de confidentialité.

En vertu de ce processus, l'APCIQ doit prendre des mesures raisonnables pour réduire le risque de préjudice sérieux et revoir ses pratiques afin de prévenir de nouveaux incidents de confidentialité de même nature.

L'APCIQ documente tous les incidents de confidentialité dans son registre des incidents de confidentialité et adaptera son programme de protection des renseignements personnels au besoin, suivant un incident de confidentialité.

## ANNEXE A

### Politique sur l'utilisation des fichiers témoins et des technologies d'identification, de profilage et de localisation

Cette politique concernant l'utilisation des outils d'analytique et des fichiers témoins (« Politique de cookies ») décrit comment et pourquoi l'Association professionnelle des courtiers immobiliers du Québec (« APCIQ » ou « nous ») utilise des fichiers témoins (« cookies »), des balises Web ainsi que d'autres technologies d'identification, de profilage et de localisation sur notre site Web et dans nos communications électroniques promotionnelles.

Notre Politique de cookies complète notre politique de confidentialité et doit donc être lue de concert avec celle-ci.

#### 1. Que devez-vous savoir sur les fichiers témoins et les balises Web?

##### 1.1 Qu'est-ce qu'un fichier témoin et que sont les balises Web?

Les fichiers témoins sont de petits fichiers texte qui sont téléchargés sur votre appareil lorsque vous visitez un site Web, utilisez une application mobile ou téléchargez un courriel. Les fichiers témoins permettent à un site Web de reconnaître un appareil et de stocker des informations (par exemple sur vos préférences, votre utilisation du site Web) et de lire ces informations chaque fois que vous accédez au site Web.

Il existe deux types de fichiers témoins : (i) primaire; et (ii) de tiers. Essentiellement, les deux types sont techniquement identiques et exécutent les mêmes fonctions; la principale différence réside dans la manière dont ils sont créés et comment ils sont ensuite utilisés.

**Fichiers témoins primaires.** Les fichiers témoins primaires sont créés par le site Web que vous visitez. Un site Web ne peut accéder qu'aux fichiers témoins qu'il a lui-même placés sur votre appareil, de sorte que, par exemple, les fichiers témoins placés lors de votre visite sur un moteur de recherche ne sont pas accessibles par nos sites Web.

**Fichiers témoins de tiers.** Les fichiers témoins de tiers sont créés par un autre site que celui que vous visitez et sont principalement utilisés à des fins de profilage et de publicités comportementales. Ils permettent également aux propriétaires de sites Web de fournir certains services. Ce type de fichiers témoins peut être placé via ce que l'on appelle une balise Web (plus d'information à ce sujet ci-dessous). Puisqu'un site Web ne peut accéder qu'aux fichiers témoins qu'il a lui-même placés, nous ne pouvons pas accéder aux fichiers témoins de tiers placés sur l'un ou l'autre de nos sites Web.

Une balise Web, souvent appelée pixel invisible, est une image transparente, habituellement de 1 pixel x 1 pixel, qui est placée sur un site Web ou dans un courriel pour évaluer la manière dont un utilisateur interagit avec un contenu spécifique. Les balises Web fonctionnent en envoyant des informations avec la demande au serveur Web du tiers lors de la demande d'affichage de la balise Web.

##### 1.2 Que pouvez-vous faire pour contrôler les fichiers témoins placés sur votre ordinateur?

La plupart des navigateurs vous permettent de configurer comment les fichiers témoins sont acceptés par votre navigateur. Gardez à l'esprit que la modification de vos paramètres de fichiers témoins peut empêcher certains sites Web de fonctionner correctement. Veuillez consulter la documentation du développeur de votre navigateur pour savoir comment configurer les paramètres concernant les fichiers témoins.

Vous pouvez également utiliser le mode privé ou incognito de votre navigateur qui supprimera automatiquement tous les fichiers témoins placés lors de votre utilisation du mode privé lorsque tous les onglets du mode privé seront fermés. Consultez la rubrique d'aide de votre navigateur pour en savoir plus sur le fonctionnement du mode privé.

Certains navigateurs récents ont une fonctionnalité intégrée pour bloquer ou contrôler le contenu permettant le profilage. Nous vous invitons à consulter la section d'aide de votre navigateur pour voir si une telle fonctionnalité est offerte.

Certains navigateurs peuvent avoir des extensions créées par des tiers qui peuvent être utilisées pour gérer et supprimer les fichiers témoins. Si vous décidez d'utiliser des extensions, nous vous invitons à prêter une attention particulière aux extensions que vous installez et aux autorisations dont celles-ci ont besoin.

Vous pouvez également désactiver notre utilisation de fichiers témoins et de technologies similaires qui nous permettent de faire du profilage et afficher de la publicité sur les sites de tiers.

## 2. Comment utilisons-nous les fichiers témoins sur notre site Web?

### 2.1 Pourquoi utilisons-nous des fichiers témoins sur notre site Web?

Nous souhaitons utiliser des fichiers témoins et des balises Web pour :

- Analyser le trafic sur notre site Web de façon générale;
- Ajuster les paramètres du site Web en fonction de votre appareil;
- Nous aider à comprendre comment les gens utilisent nos services et interagissent avec notre matériel promotionnel, afin que nous puissions les améliorer;
- Analyser votre interaction avec d'autres pages et sites Web;
- Nous aider à personnaliser notre approche, nos réponses et nos services en nous souvenant de vos préférences.

**Analyse du trafic.** Nous utilisons des fichiers témoins afin de comprendre comment vous interagissez avec notre site Web. Nos partenaires peuvent également utiliser des fichiers témoins afin d'analyser votre utilisation de notre site Web et nous fournir de l'information sur votre utilisation de celui-ci.

**Marketing.** Nos partenaires Meta et LinkedIn peuvent utiliser des fichiers témoins afin de déterminer si nos publicités vous ont été affichées et si oui, si vous avez interagi avec celles-ci. Dans un tel cas, nos partenaires partagent avec nous des données et des statistiques quant à la performance de nos publicités.

**Concernant les renseignements de nos membres :** Nous utilisons des balises Web dans nos courriels promotionnels pour recueillir des statistiques sur l'ouverture des courriels et l'interaction avec le contenu de ceux-ci dans le but d'analyser les performances de nos campagnes promotionnelles. Nous utilisons votre interaction avec nos courriels promotionnels à titre d'indicateur de votre intérêt pour nos produits et services. Nous pourrions ajuster la façon dont nous vous contactons en fonction de votre interaction avec nos courriels promotionnels.

## 3. Outils d'analytique pour mesurer l'interaction avec notre site Web et matériel promotionnel

### 3.1 Ce que vous devez savoir sur l'analytique

Les outils d'analytique sont utilisés afin de recueillir, analyser et mesurer le trafic Web et les visites des utilisateurs sur notre site Web à des fins de compréhension et d'optimisation de l'utilisation de celui-ci. Les outils d'analytique fonctionnent grâce à la collecte d'informations à propos des interactions d'un visiteur avec une ou plusieurs pages Web. Ces informations incluent, par exemple, l'adresse IP du visiteur.

### 3.2 Quels sont les outils d'analytique que nous utilisons sur nos sites Web?

#### 3.2.1 Google Analytics

Nous utilisons l'outil Google Analytics offert par Google inc. pour recueillir des informations sur la façon dont les visiteurs utilisent notre site Web. Nous utilisons les rapports compilés par

Google Analytics pour nous aider à améliorer notre site Web.

Les informations sont recueillies sous une forme anonyme et comprennent :

- le pays et la ville à partir desquels vous accédez à notre site Web;
- des informations démographiques basées sur les informations que Google possède déjà à votre sujet suite à vos interactions avec d'autres sites Web;
- le nombre de visiteurs sur notre site Web et les pages visitées.

Des informations supplémentaires sur les informations mises à notre disposition par Google Analytics sont [disponibles en consultant cette page](#).

Lorsque nous envoyons votre adresse IP à Google pour l'utilisation de Google Analytics, nous l'anonymisons en tronquant ses 3 derniers chiffres. Les modalités d'utilisation de Google Analytics nous interdisent d'envoyer des renseignements personnels à Google par le biais de Google Analytics. Les informations relatives à votre interaction avec notre site Web seront transférées et stockées par Google.

De plus, nous utilisons également les services suivants offerts par Google Analytics :

- *Google Analytics Demographics and Interest Reporting;*
- *Google Display Network Impression Reporting; et*
- *Remarketing with Google Analytics.*

Pour plus d'information sur la façon dont Google traite les renseignements personnels qu'il pourrait détenir à votre sujet en raison des services de Google Analytics qu'il nous fournit, veuillez consulter la Politique de confidentialité de Google à cet effet [disponible ici](#).

### 3.2.2 Hotjar

Hotjar est un service technologique qui nous aide à mieux comprendre l'expérience de nos utilisateurs (par exemple, combien de temps ceux-ci passent sur quelles pages, quels liens ils choisissent de cliquer, ce que les utilisateurs aiment et n'aiment pas, etc.) et cela nous permet de construire et maintenir notre service avec les commentaires des utilisateurs.

Hotjar utilise des fichiers témoins et d'autres technologies pour recueillir des données sur le comportement de nos utilisateurs et de leurs appareils (en particulier l'adresse IP de l'appareil (uniquement sous forme anonyme), la taille de l'écran de l'appareil, le type d'appareil (identificateur d'appareil unique), les informations du navigateur, l'emplacement géographique (pays uniquement), langue utilisée pour afficher notre site Web). Hotjar conserve ces informations dans un profil utilisateur pseudonymisé.

Pour plus de détails, veuillez consulter la Politique de confidentialité de Hotjar [en cliquant ici](#).

### 3.3 Comment allons-nous utiliser les informations que nous avons tirées des outils d'analytique?

Nous comptons sur des outils d'analytique pour obtenir des informations vous concernant à ces fins principales:

- améliorer notre site Web en fonction des interactions de nos visiteurs;
- évaluer l'efficacité de nos campagnes promotionnelles;
- mieux comprendre le chemin parcouru par nos visiteurs : de la campagne originale à devenir clients;
- établir des profils marketing et qualifier des clients potentiels; et
- pour effectuer de la publicité ciblée sur les moteurs de recherche et les médias sociaux.

### 3.4 Que pouvez-vous faire pour empêcher les sites Web de recueillir des informations analytiques?

Vous pouvez prendre différentes mesures pour empêcher un site Web de recueillir des détails concernant vos visites sur notre site Web. Vous pouvez :

- contrôler les fichiers témoins acceptés par votre navigateur (voir section 2.1);
- désactiver le profilage au service en installant des extensions pour votre navigateur:
  - vous pouvez désactiver le profilage de Google Analytics en suivant les étapes décrites sur [cette page](#).
  - vous pouvez vous opposer à la création d'un profil utilisateur et à la conservation par Hotjar de données sur votre utilisation de notre site Web et à l'utilisation de fichiers témoins à des fins de profilage sur d'autres sites Web en suivant [ce lien](#).