

GROUPE CLV Inc.

Politique sur la protection des renseignements personnels

La protection des renseignements personnels est un principe auquel nous accordons énormément d'importance chez Groupe CLV Inc. Nous sommes déterminés à recueillir, utiliser et divulguer les renseignements personnels de façon responsable et uniquement dans la mesure nécessaire en fonction des locaux, des biens et des services que nous offrons. Nous nous efforçons également de faire preuve d'ouverture et de transparence dans notre façon de traiter les renseignements personnels. Ainsi, ce document concerne nos politiques en matière de protection des renseignements personnels.

Que sont les renseignements personnels?

Les renseignements personnels sont des renseignements sur un individu identifiable. Il s'agit de renseignements touchant ses caractéristiques personnelles (comme le sexe, l'âge, le revenu, l'adresse du domicile ou le numéro de téléphone, l'état matrimonial), sa santé (comme les handicaps) ou ses activités et ses points de vue (par exemple, en ce qui concerne la religion, la politique, les opinions exprimées par un individu ou au sujet d'un individu). Les renseignements personnels se distinguent des renseignements commerciaux (comme l'adresse du lieu de travail d'un individu et son numéro de téléphone au travail) qui ne sont pas protégés par la loi sur la protection des renseignements personnels.

Qui nous sommes

Notre organisation, Groupe CLV Inc., offre des services de gestion immobilière aux propriétaires d'immeubles résidentiels et commerciaux. Nous faisons appel à des experts-conseils et des organismes qui, dans le cadre de leurs tâches, peuvent bénéficier d'un accès limité aux renseignements personnels que nous détenons. Il s'agit, entre autres, de surintendants d'immeubles, d'organismes chargés de la sécurité, du nettoyage et de l'entretien, d'aides-comptables et de comptables, d'experts-conseils en informatique, de travailleurs temporaires les jours de congé, de nettoyeurs et d'avocats. Nous limitons l'accès de ces gens aux renseignements personnels dans la mesure du raisonnable. De plus, nous avons leur assurance à l'effet qu'ils se conforment aux principes recommandés en matière de protection des renseignements personnels.

Nous recueillons des renseignements personnels : Raisons premières

Au sujet des locataires

Au même titre que tous les gestionnaires immobiliers, nous recueillons, utilisons et divulguons des renseignements personnels afin de servir nos clients et leurs locataires, ainsi que pour gérer les propriétés de nos clients. Pour les locataires de nos clients, la raison première pour laquelle nous recueillons des renseignements personnels est d'assurer leur sécurité, leur protection et une jouissance raisonnable des lieux, ainsi que celles des autres locataires, pour s'assurer qu'ils ont accès aux lieux, à l'équipement et aux services que nos clients ont accepté de fournir, afin de préserver les propriétés de nos clients, ainsi que pour percevoir les loyers et autres frais. Voici d'ailleurs quelques exemples de renseignements que nous recueillons à ces fins :

- ❑ Noms de tous les occupants de l'unité;
- ❑ Coordonnées du lieu de travail et de la personne à rejoindre en cas d'urgence;
- ❑ Utilisation actuelle et utilisations prévues de la propriété;
- ❑ Conformité au contrat de location, ainsi qu'aux règles et règlements de nos clients;
- ❑ Satisfaction des besoins particuliers des locataires (en rapport avec un handicap ou la santé); et
- ❑ Numéro d'assurance sociale, mais uniquement dans le but d'émettre un reçu d'impôts pour les intérêts sur le dépôt du locataire.

Pour rendre service aux locataires, nous compilons des répertoires publics pratiques des locataires à l'intention de nos clients. Ces répertoires sont placés près de la porte avant. Nous vous demandons ainsi de nous aviser si vous préférez que votre nom ne soit pas inscrit dans un de ces répertoires ou si vous désirez qu'on vous y inscrive d'une façon particulière.

Il est rare que nous recueillions des renseignements personnels sans avoir obtenu le consentement exprès du locataire, mais tel pourrait être le cas en situation d'urgence (par exemple, si on ne parvient pas à rejoindre le locataire), si nous croyons que celui-ci accepterait si on le lui demandait et s'il n'est pas pratique d'obtenir son consentement (par exemple, dans le cas d'information fournie par un parent au sujet d'un locataire absent), si ces renseignements sont disponibles à partir de sources publiques (tels des dossiers du gouvernement, d'une cour ou d'un tribunal) ou pour enquêter sur une infraction au contrat de location ou un non-respect de la loi.

Nous, ou notre client, sommes abonnés à un service de renseignements concernant le consommateur. Ce service informe les propriétaires au sujet des

éventuels locataires. En retour, nous remettons à ce service, au nom de notre client, des renseignements devant permettre à ce service de tenir une banque de données sur l'historique de ce locataire en question. Nous notons ainsi votre nom légal au complet et votre date de naissance pour en assurer la précision. Si ce service détient en votre nom un dossier reluisant en tant que locataire, il vous sera ainsi plus facile de vous faire accepter en tant que locataire dans d'autres immeubles dans l'avenir. Nous, ou notre client, demandons votre consentement avant de faire appel au service de renseignements sur les consommateurs au moment de compléter le formulaire de demande de location et le contrat de location.

L'information décrite ci-dessus et les renseignements présentés ci-dessous au sujet des éventuels locataires peuvent être recueillis ou mis à jour si un locataire accuse un retard dans le paiement de son loyer ou s'il désire renouveler son contrat de location.

Au sujet des locataires éventuels

Les locataires éventuels doivent compléter un formulaire de demande de location afin que nous, ou notre client, puissions évaluer s'ils répondent aux critères exigés pour devenir notre locataire et dans le but de recueillir les renseignements de base nécessaires s'ils devenaient des locataires. Ces renseignements comprennent :

- ❑ Antécédents à titre de locataire
- ❑ Antécédents de travail
- ❑ Références et antécédents en matière de comportement
- ❑ Moyens financiers et historique de crédit
- ❑ Renseignements au sujet du véhicule
- ❑ Utilisation prévue des lieux

Nous, ou notre client, confirmerons ensuite ces renseignements et procéderons à un contrôle des références et des antécédents en matière de comportement des éventuels locataires. Cette démarche pourrait consister, entre autres, à effectuer un suivi auprès des autres individus qu'on a identifiés au cours de ces enquêtes (tel un individu dont vous nous avez fourni le nom à titre de référence). Nous, ou notre client, pourrions également communiquer avec un organisme de crédit et/ou un service de renseignements concernant le consommateur pour obtenir des renseignements sur vos qualités de locataire. Nous, ou notre client, pourrions également consulter des sources publiques appropriées (tels les dossiers du gouvernement, d'une cour ou d'un tribunal). En complétant un formulaire de demande de location, vous acceptez que nous, ou notre client, recueillions des renseignements sur vos qualités en tant que locataire.

Au sujet des membres de la population en général

Pour les membres de la population en général, le but premier pour lequel nous recueillons des renseignements personnels est de favoriser la sécurité des locataires et la protection des propriétés. Par exemple, nous, ou notre client, pouvons faire appel à des caméras de sécurité et surveiller la présence, les véhicules et le comportement des visiteurs et des non-locataires sur notre propriété. Nous croyons que la collecte de ces renseignements est permise en raison de la nature privée et résidentielle des propriétés de nos clients.

Ensuite, nous, ou notre client, pourrions recueillir des renseignements personnels dans le cadre de la mise en marché de la propriété de notre client à d'éventuels locataires. Ces renseignements proviennent de sources publiques (comme des annuaires téléphoniques) ou directement auprès des individus après avoir obtenu leur consentement.

Sur notre site Web, nous recueillons uniquement, à l'exception des témoins (marqueurs électroniques identifiant les ordinateurs qui ont déjà consulté notre site Web), les renseignements personnels que vous nous remettez et nous utilisons ces renseignements uniquement aux fins que vous avez autorisées (par exemple, afin de répondre à votre message par courriel ou pour vous fournir de l'information sur nos services). Les témoins servent exclusivement à vous aider à parcourir notre site Web et non pas pour vous surveiller.

Au sujet des fournisseurs et entrepreneurs

Nous traitons fréquemment avec des fournisseurs et des entrepreneurs qui procurent des biens et des services aux propriétés que nous gérons. Nous surveillons leur rendement, incluant leur empressement, leur fiabilité, leur qualité, ainsi que la valeur de leurs services. Il s'agit en grande partie de renseignements commerciaux qui ne sont régis par aucune loi en matière de protection des renseignements personnels. Cependant, ces renseignements concernent à l'occasion la conduite d'un individu (comme les compétences d'un employé particulier d'un fournisseur ou d'un entrepreneur, le comportement ou des commentaires déplacés d'un représentant en particulier). Nous nous réservons le droit de recueillir cette information, de l'utiliser au moment de décider des services que nous utiliserons dans l'avenir et de la divulguer au propriétaire ou aux autres individus participant à des opérations connexes ou semblables. Nous pouvons également recueillir des renseignements sur les coordonnées de ces gens à la maison afin de pouvoir les rejoindre en cas d'urgence.

Au sujet de l'échange d'information avec nos clients

Nous jouons habituellement un rôle d'agent auprès des clients de notre propriétaire. Ainsi, nous partagerons (ou transférerons) à un client particulier tous les renseignements personnels que nous recueillons sur ce client. Nous recommandons à nos clients de mettre en place leur propre politique sur la

protection des renseignements personnels qui soit conforme à notre politique, ainsi qu'à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Au sujet des clients

Nous recueillons les coordonnées des clients de notre propriétaire afin de pouvoir ainsi mieux communiquer avec eux ou les rejoindre plus facilement en cas d'urgence. Nous recueillons également de l'information en ce qui a trait aux instructions, aux désirs ou aux préférences de nos clients afin de pouvoir mieux les servir. De façon générale, nous recueillons de l'information sur nos clients directement auprès d'eux et avec leur consentement.

Au sujet des employés contractuels

En ce qui concerne les employés que nous embauchons à contrat (comme les travailleurs temporaires), la raison première pour laquelle nous recueillons des renseignements personnels consiste à pouvoir les rejoindre dans l'avenir (par exemple, pour leur confier de nouvelles tâches), ainsi que pour communiquer avec eux en rapport avec le travail (par exemple, pour leur faire parvenir les chèques de paie, les reçus d'impôts en fin d'année, les déclarations de revenus). Parmi les renseignements personnels que nous recueillons à ces fins, mentionnons l'adresse du domicile et les numéros de téléphone. Nous recueillons rarement de tels renseignements sans consentement, mais nous pourrions le faire en cas d'urgence (telle l'écllosion d'une maladie contagieuse) ou pour enquêter sur une infraction possible à la loi (par exemple, si un vol était commis).

Raisons connexes et secondaires pour lesquelles nous recueillons des renseignements personnels

À l'instar de la plupart des gestionnaires de propriété, nous recueillons, utilisons et divulguons également de l'information à des fins connexes ou secondaires. Voici quelques exemples de ces fins connexes et secondaires qui sont les nôtres :

- Percevoir les loyers et d'autres frais au nom de nos clients;
- Percevoir les frais et les comptes de nos clients;
- Aviser les clients et d'autres des progrès réalisés dans le domaine des relations entre le propriétaire et les locataires (par exemple, par l'envoi d'un bulletin à l'adresse du domicile d'un client);
- Informer les clients et d'autres au sujet de nos bulletins, des cours que nous offrons, des offres spéciales et des promotions disponibles;
- Nous examinons les dossiers des locataires, des clients et autres pour nous assurer d'offrir des services de grande qualité, entre autres, en

- évaluant le rendement de nos experts-conseils, de nos fournisseurs et de notre personnel. De plus, des experts-conseils de l'extérieur (comme des vérificateurs, des avocats, des experts-conseils en affaires) pourraient procéder en notre nom à des vérifications et à des examens continus d'amélioration de la qualité de nos opérations, entre autres, en examinant les dossiers des locataires ou des clients et en interviewant nos employés;
- En vertu de leur mandat, divers organismes gouvernementaux (comme l'Agence de revenu du Canada, le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, la Commission des droits de la personne, etc.) sont autorisés à examiner nos dossiers et à interviewer notre personnel. De plus, nous croyons qu'il est dans notre devoir de déclarer aux autorités toute information laissant croire à un comportement illégal. De tels rapports devraient comprendre des renseignements personnels au sujet d'un locataire ou de tout autre individu afin d'étayer la préoccupation (telle une activité illégale impliquant des drogues), et ce, même si de telles activités de divulgation doivent être minimales. Dans ces circonstances, nous pourrions consulter des professionnels (comme des avocats, un service de sécurité privé) qui mèneront une enquête pour ensuite nous faire part des résultats.
 - Si le loyer ou les frais d'un locataire sont versés par un tiers (comme un employeur, votre fiduciaire, le gouvernement), on pourrait nous demander de lui fournir certains renseignements. Ces tiers payeurs bénéficient souvent du consentement du locataire ou de l'autorité en vertu de la loi pour nous demander de recueillir et de leur remettre certains renseignements afin de démontrer que le locataire est admissible et qu'il fait un usage responsable de ces montants.
 - Les locataires, les clients et les autres individus avec lesquels nous traitons peuvent se poser certaines questions sur les services dont ils ont bénéficié. Nous offrons également à plusieurs locataires et clients des services continus qui s'étendent sur plusieurs mois ou années et c'est alors que des dossiers antérieurs se révèlent utiles. Nous conservons les renseignements des locataires et des clients pendant au moins dix ans après le dernier contact afin de pouvoir répondre à ces questions et offrir ces services.
 - Si Groupe CLV Inc. ou ses biens étaient vendus, l'acheteur voudrait procéder à un examen de « diligence raisonnable » des dossiers de l'organisation pour s'assurer qu'il s'agit d'une entreprise viable dont on lui a présenté une image honnête. Cette diligence raisonnable pourrait comprendre un examen de nos dossiers de comptabilité et de service. L'acheteur ne pourrait retirer ou enregistrer les renseignements personnels. Avant d'avoir accès aux dossiers, l'acheteur devra signer une promesse écrite à l'effet que tous les renseignements personnels resteront confidentiels. Seuls les acheteurs de bonne réputation qui ont déjà accepté d'acheter les activités de l'organisation ou ses biens se

verront offrir l'accès aux renseignements personnels, et ce, uniquement afin de compléter leur recherche axée sur la diligence raisonnable avant de clore l'achat.

Vous pouvez décider de ne pas participer à certaines de ces fins connexes ou secondaires (par exemple, en refusant de recevoir notre bulletin, en ne demandant pas à un tiers de verser votre loyer). Cependant, nous n'avons que peu de choix en ce qui concerne certaines de ces fins connexes ou secondaires (comme les règlements externes).

Protection des renseignements personnels

Nous comprenons à quel point il est important de protéger les renseignements personnels. Pour cette raison, nous avons pris les mesures suivantes :

- ❑ Les renseignements sur papier doivent être placés sous surveillance ou conservés dans un endroit verrouillé ou à accès restreint.
- ❑ Le matériel électronique doit être placé en tout temps sous surveillance ou conservé dans un endroit verrouillé ou à accès restreint. De plus, des mots de passe doivent être utilisés sur les ordinateurs. Tous nos téléphones cellulaires sont numériques, de sorte que leurs signaux sont plus difficiles à intercepter. Malgré tout, nous demeurons prudents avec les téléphones cellulaires, parce qu'il arrive qu'ils passent au service analogique.
- ❑ Les renseignements sur papier ne sont transmis que par des entreprises reconnues dans des enveloppes ou des boîtes scellées et adressées.
- ❑ Les renseignements électroniques sont transmis par ligne directe ou de façon anonyme ou chiffrée.
- ❑ Le personnel a reçu la formation lui permettant de recueillir, d'utiliser et de divulguer des renseignements personnels uniquement au besoin afin de réaliser ses tâches et ce, tout en respectant notre politique sur la protection des renseignements personnels.
- ❑ Les experts-conseils et les organismes de l'extérieur bénéficiant d'un accès aux renseignements personnels doivent nous fournir une assurance adéquate quant à la protection de ces renseignements.

Conservation et destruction des renseignements personnels

Nous devons conserver les renseignements personnels pendant un certain temps pour nous assurer de pouvoir répondre aux questions que vous pourriez vous poser au sujet des services offerts et puisqu'il s'agit là de notre responsabilité à l'égard des organismes de réglementation de l'extérieur. Cependant, nous voulons éviter de conserver les renseignements personnels trop longtemps afin de protéger votre vie privée.

Nous conservons les dossiers de nos clients pendant environ dix ans. Les répertoires de nos clients, nos locataires et nos personnes-ressources sont bien plus difficiles à détruire de façon systématique, de sorte que nous éliminons ces renseignements lorsque nous le pouvons s'il appert que nous ne communiquerons pas de nouveau avec vous. Cependant, si vous le demandez, nous éliminons vos coordonnées sur-le-champ. Nous conservons les renseignements personnels ayant trait à la correspondance générale avec les gens qui ne sont plus locataires pour une durée d'environ deux ans.

Nous détruisons les dossiers sur papier qui renferment des renseignements personnels en les déchiquetant. Nous détruisons les renseignements sous forme électronique en les supprimant et, lorsque nous nous débarrassons d'un ordinateur, nous nous assurons que le disque dur fait l'objet d'une destruction physique ou d'un reformatage complet.

Consultation de vos renseignements

Malgré quelques exceptions, vous avez le droit de connaître les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Il vous suffit souvent de le demander. Nous pouvons vous aider à identifier les dossiers que nous pourrions détenir à votre sujet. Nous vous aiderons également à comprendre les renseignements que vous ne parvenez pas à comprendre (comme les formulaires abrégés, le langage technique, etc.). Si nous ne vous connaissons pas, nous devons confirmer votre identité avant de vous donner un tel accès. Nous nous réservons le droit d'exiger un montant nominal en échange de telles demandes.

Advenant un problème, nous pourrions vous demander de nous présenter votre demande par écrit. Si nous ne pouvons vous accorder l'accès, nous vous en informerons dans les 30 jours, si possible, et nous vous donnerons la raison au meilleur de nos capacités, pour laquelle nous devons vous refuser cet accès.

Si nous avons recueilli des renseignements personnels au nom d'un client du propriétaire, nous pourrions avoir remis cette information directement au propriétaire. Dans un tel cas, nous pourrions ne plus la trouver dans nos dossiers et vous devrez alors vous adresser au propriétaire afin de consulter cette information.

Si vous croyez que les renseignements comportent une erreur, vous avez le droit de demander qu'on la corrige. Nous pourrions vous demander de fournir les documents prouvant que nos dossiers comportent une erreur. Si nous reconnaissons avoir commis une erreur, nous apporterons la correction et nous aviserons tous les gens auxquels nous avons remis cette information. Si nous ne reconnaissons pas avoir commis une erreur, nous accepterons quand même d'inclure dans nos dossiers une courte déclaration de votre part sur le sujet et nous remettrons celle-ci à quiconque nous avons remis les renseignements en question.

Avez-vous des questions?

Si tel est le cas, vous pouvez communiquer avec Robert Jarrett, notre agent d'information, que vous pouvez rejoindre aux coordonnées suivantes :

Groupe CLV Inc. 485, rue Bank, bureau 200, Ottawa, Ontario K2P 1Z2
Téléphone : 613-722-6004, bureau 249

Celui-ci s'efforcera de répondre à vos questions et à vos préoccupations.

Si vous désirez loger une plainte officielle à l'égard de nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels, vous pouvez le faire par écrit auprès de notre agent d'information. Celui-ci accusera réception de votre plainte et verra à ce qu'elle fasse rapidement l'objet d'une enquête pour ensuite vous informer par écrit de la décision officielle rendue et des raisons.

Cette politique a été rédigée en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Cette loi est complexe et on y présente d'autres exceptions aux principes de protection des renseignements personnels qui sont trop détaillés pour qu'on les énonce ici. Il existe également de rares exceptions aux engagements qu'on a pris ci-dessus.

S'il s'agit de demandes de renseignements généraux, le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée du Canada surveille l'administration de la loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Celui-ci joue également le rôle d'ombudsman lors des conflits impliquant des renseignements personnels. Voici d'ailleurs ses coordonnées :

112, rue Kent, Ottawa, ON K1A 1H3
Téléphone : (613) 995-8210
Sans frais : 1-800-282-1376
Télécopieur : (613) 947-6850
Télécopieur : (613) 992-9190
www.privcom.gc.ca

J'ai lu et je comprends cette politique sur la protection des renseignements personnels.

Signature : _____ Date : _____

Nom en lettres moulées : _____ Témoin : _____