

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Juillet  
2024



## TABLE DES MATIÈRES

1. Préambule .....	2
2. Pourquoi cette politique .....	2
3. Définitions .....	2
4. Renseignements personnels collectés .....	3
5. Consentement.....	3
6. Accès et communication des renseignements personnels .....	5
7. Conservation des renseignements personnels.....	6
8. Mesures de protection des renseignements personnels .....	7
9. Vos droits à l'égard de vos renseignements personnels.....	8
10. Que faire si j'ai une question au sujet de mes renseignements personnels?.....	9
11. Responsable de la protection de mes renseignements personnels .....	9
12. Mise à jour et avis de modification.....	9

## 1. Préambule

Confort Expert reconnaît l'importance de préserver la vie privée et s'engage à protéger les renseignements personnels qu'il recueille et traite dans le cadre de ses activités.

## 2. Pourquoi cette politique

La Politique de confidentialité (ci-après la « **Politique** ») décrit les pratiques de protection des renseignements personnels appliquées par Confort Expert en regard des renseignements personnels recueillis dans le cadre de ses activités. La Politique vise les objectifs suivants :

- Protéger les renseignements personnels qui sont recueillis par Confort Expert en tout au long de leur cycle de vie, soit de leur collecte, utilisation, communication, conservation jusqu'à leur destruction ou anonymisation suivant les dispositions législatives applicables.
- Énoncer les orientations et les principes directeurs destinés à assurer efficacement la protection des renseignements personnels traités dans le cadre des services de Confort Expert.
- Assurer la conformité aux exigences légales et réglementaires applicables, dont la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et aux pratiques reconnues en matière de protection des renseignements personnels.

## 3. Définitions

Renseignement personnel signifie toute information qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier directement ou indirectement.

Renseignement personnel sensible signifie tout renseignement personnel qui suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée, notamment en raison du préjudice potentiel à la personne en cas d'incident de confidentialité. Exemples : l'information financière et des informations biométriques.

## 4. Renseignements personnels collectés

**Responsabilité:** Confort Expert est responsable du traitement des renseignements personnels qu'il a en sa possession, y compris les renseignements qui sont confiés à des tiers. Confort Expert a nommé un responsable de la protection des renseignements personnels, dont les coordonnées se trouvent à la section 11, qui s'assure de l'application de cette Politique et que Confort Expert se conforme aux lois et règlements relatifs aux renseignements personnels.

**Identifier les finalités :** Confort Expert doit préalablement déterminer les raisons pour lesquelles il veut collecter, utiliser, communiquer et/ou conserver des renseignements personnels. Confort Expert s'assure de collecter uniquement les renseignements personnels qui sont nécessaires pour répondre aux finalités prédéterminées. Les fins pour lesquelles Confort Expert collecte vos renseignements personnels sont précisées au moment de la collecte. Vous pourrez également être informé de ces fins sur demande.

**Collecte :** Confort Expert recueille les renseignements personnels directement auprès de l'individu concerné à moins d'avoir obtenu son consentement à ce que ses renseignements personnels soient collectés auprès de tiers ou que la loi l'autorise à les collecter autrement.

Directement auprès de vous : les renseignements personnels que nous collectons directement auprès de vous sont ceux que vous nous fournissez lorsque vous communiquez avec nous notamment pour, avoir recours à nos produits et services ou pour postuler à un emploi.

## 5. Consentement

À moins d'exceptions prévues dans la loi, Confort Expert s'assure d'obtenir le consentement de la personne concernée en l'informant préalablement des éléments suivants :

- Des finalités pour lesquelles ses renseignements personnels sont recueillis;
- Des moyens par lesquels ils seront recueillis;
- De son droit d'accès à ses renseignements personnels et de son droit de les rectifier;
- Des catégories de tiers à qui ils sont susceptibles d'être communiqués;
- De la possibilité que ses renseignements personnels soient communiqués à l'extérieur du Québec, le cas échéant;
- De son droit de retirer son consentement à l'utilisation et à la communication de ses renseignements personnels, sous réserve de restrictions légales.

Confort Expert obtient le consentement approprié en fonction de la nature du renseignement personnel recueilli et des finalités de la collecte. De manière générale, le consentement devra être manifeste. Il devra être exprimé de manière expresse dans les cas suivants :

- Si le renseignement personnel sensible qui a été recueilli doit être utilisé à une fin autre que celle pour laquelle il a été initialement collecté, sous réserve des exceptions prévues dans la loi;
- Si la collecte se fait au moyen d'une solution technologique, dont toute solution qui comporte des fonctionnalités permettant l'identification, la localisation ou le profilage d'une personne.

Confort Expert restreint l'utilisation des renseignements personnels aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis et pour lesquelles la personne concernée a consenti, sous réserve des exceptions prévues dans la loi ou de l'obtention d'un nouveau consentement.

Catégories de personne concernée	Fins de collecte
<b>Clients des services offerts par Confort Expert</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmer votre identité, vérifier l'exactitude de vos renseignements personnels et les mettre à jour, le cas échéant ;</li> <li>• Fournir du support et de l'assistance ;</li> <li>• Offrir nos produits et services;</li> <li>• Gérer les plaintes ;</li> <li>• Analyser des données et générer des statistiques ;</li> <li>• Envoyer des communications à des fins commerciales et publicitaires ;</li> <li>• Communiquer avec les personnes concernées ;</li> <li>• Déceler et prévenir les fraudes ou toute autre activité illicite ;</li> <li>• Gérer les risques, la sécurité et la conformité réglementaire ;</li> <li>• Gérer les candidatures et les relations d'emploi ;</li> <li>• Répondre aux obligations légales et réglementaires ; et</li> <li>• Répondre aux demandes de renseignements.</li> </ul>
<b>Candidats à l'emploi pour un poste au sein de Confort Expert</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer votre candidature;</li> <li>• Conserver pendant 1 an les résultats de l'évaluation de votre candidature à des fins de références futures;</li> <li>• Communiquer avec vous;</li> <li>• Se conformer à nos obligations légales et réglementaires.</li> </ul>
<b>Toute autre personne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre à vos demandes transmises par téléphone, par courriel ou par la poste.</li> <li>• Procéder à des appels de courtoisie.</li> </ul>

Confort Expert communique vos renseignements personnels à la condition d'avoir obtenu votre consentement conformément aux exigences applicables, ou sans votre consentement, dans certains cas prévus par la loi, tel que dans un contexte de poursuite pénale ou criminelle.

Toute demande de retrait de consentement doit être communiquée au bureau du responsable de la protection des renseignements personnels, dont les coordonnées se trouvent à la section 11.

## **6. Accès et communication des renseignements personnels**

Vos renseignements personnels sont accessibles seulement aux membres du personnel de Confort Expert qui doivent y avoir accès dans le cadre de leurs fonctions. Le principe du moindre privilège est suivi dans l'octroi des accès aux renseignements personnels, suivant le rôle et les responsabilités des membres du personnel.

Confort Expert est également susceptible de communiquer vos renseignements personnels à des organismes publics pour les finalités décrites ci-dessus ou à des autorités publiques en vertu de la loi.

Confort Expert s'engage à ne pas communiquer les Renseignements personnels à d'autres tiers sauf dans les cas suivants où :

- La loi l'exige;
- La communication des renseignements personnels à un tiers est requise pour toute procédure judiciaire;
- La communication des renseignements personnels à un tiers est nécessaire afin de prouver ou protéger les droits légaux de Confort Expert;
- La communication des renseignements personnels à un tiers est nécessaire pour que Confort Expert puisse remplir sa mission.

Les catégories de tiers à qui Confort Expert est susceptible de communiquer vos renseignements personnels sont les suivantes :

- Une personne agissant pour vous avec votre consentement;
- Un sous-contractant avec lequel Confort Expert fait affaire afin de fournir ses produits et services;

- Des fournisseurs de services, dont les prestataires de solution technologiques, tel que (mais non exclusivement) :
  - o Domoklic électrique Inc.
  - o Groupe énergie BDL Inc.
  - o Confort Capital Inc.
  - o BDL protection plus Inc.
  - o HydroSolution.
  
- Les autorités de poursuite criminelle et pénale, si nous détenons des renseignements personnels à l'égard d'une personne qui a commis une infraction et dont les renseignements personnels sont nécessaires afin d'exercer une poursuite contre elle;
  
- La Commission d'Accès à l'Information (autorité de contrôle en matière de protection des renseignements personnels) et à toutes les personnes autorisées à les obtenir, selon la loi.

## 7. Conservation des renseignements personnels

Confort Expert a recours à des installations et à des prestataires de services permettant d'assurer la conservation de vos renseignements personnels de façon sécuritaire afin de préserver leur confidentialité.

Confort Expert s'assure de l'exactitude des renseignements personnels recueillis et conservés dans le cadre de ses activités. Le principe d'exactitude vise à réduire la possibilité que des informations inappropriées soient utilisées pour prendre une décision concernant un individu. L'individu concerné par les renseignements personnels collectés par Confort Expert aura le droit de les faire rectifier, si nécessaire.

Vos renseignements personnels sont généralement conservés au Québec. Il est toutefois possible que la communication de renseignements personnels à certains fournisseurs de solutions technologiques entraîne le transfert de ceux-ci hors du Canada. Dans de tels cas, Confort Expert :

- Effectuera l'analyse des risques liés à la protection des renseignements personnels nécessaires;
- Validera au préalable les lois et les pratiques de protection des renseignements personnels applicables dans la juridiction visée et s'assurera d'une protection adéquate de vos renseignements personnels;
- Vous en informera, au plus tard, au moment de la collecte de vos renseignements personnels.

Confort Expert conserve vos renseignements personnels pendant la durée nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis et pour répondre à ses obligations légales, ce qui peut justifier parfois des durées de conservation plus longues.

Lorsque les renseignements personnels collectés ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles ils ont été collectés, Confort Expert les détruit ou les anonymise.

## 8. Mesures de protection des renseignements personnels

Confort Expert applique des mesures de sécurité qui sont proportionnelles au degré de sensibilité de vos renseignements personnels et qui permettent de les protéger contre la perte ou le vol et contre toute consultation, communication, copie, utilisation ou modification non autorisée, conformément à la législation applicable. Les mesures de sécurité appliquées par Confort Expert sont notamment :

- Une vérification régulière de l'évolution des menaces de sécurité à l'égard de vos renseignements personnels.
- Des mesures physiques, telles que la restriction des accès aux sites hébergeant les services de Confort Expert et aux locaux dans lesquels travaillent les employés intervenant dans le bon fonctionnement de Confort Expert.
- Des mesures techniques, telles que la mise en place de mots de passe ou de mécanismes d'authentification à double facteurs pour accéder aux systèmes et réseaux Internet de Confort Expert, la restriction des accès à vos renseignements personnels en appliquant le principe du « besoin de savoir », c'est-à-dire en limitant l'accès seulement aux personnes qui en ont besoin pour exercer leurs fonctions, la mise en place d'alertes en cas d'évènements suspects ainsi que le chiffrement sécuritaire des communications.
- Le déploiement d'un programme de formation et sensibilisation de tout le personnel de Confort Expert à la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels, qui inclut une formation annuelle obligatoire.

De plus, tous les membres du personnel de Confort Expert se sont engagés, au moment de leur prise de fonction, à respecter le caractère confidentiel des renseignements auxquels ils ont accès, notamment ceux des membres et des personnes à l'emploi de Confort Expert en signant un engagement de confidentialité.

Même si Confort Expert déploie une multitude de mesures de sécurité pour protéger adéquatement vos renseignements personnels et réduire les risques d'atteinte à un niveau minimum, un risque demeure toujours présent et ne nous permet pas de garantir à 100 % que vos renseignements personnels ne seront pas l'objet d'une atteinte à la confidentialité ou à l'intégrité en cas de violation de nos mesures de sécurité physiques, techniques ou administratives. Si vous avez des raisons de croire que des renseignements personnels ont été compromis, veuillez

communiquer avec le bureau du responsable de la protection des renseignements personnels, dont les coordonnées se trouvent à la section 11.

## 9. Vos droits à l'égard de vos renseignements personnels

Confort Expert respecte les droits qui vous sont reconnus par la loi à l'égard de vos renseignements personnels et applique ainsi des procédures permettant de traiter les demandes suivantes :

**Accès et rectification de vos renseignements personnels :** vous pourrez consulter les renseignements personnels que Confort Expert a collectés sur vous, vérifier leur exactitude et demander leur modification, sous réserve toutefois d'exceptions prévues dans la loi. Votre demande d'accès ou de rectification devra être transmise au bureau du responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées fournies à la section 11 et sera traitée au plus tard dans les trente (30) jours suivant la date de réception de votre demande écrite à Confort Expert et la confirmation de sa recevabilité.

**Retrait de votre consentement :** dans certaines circonstances, vous pouvez retirer votre consentement au traitement de vos renseignements personnels. Toute demande de retrait de consentement doit être communiquée, par écrit, au responsable de la protection des renseignements personnels dont les coordonnées se trouvent à la section 11.

**Traitement automatisé :** Confort Expert ne réalise pas de processus de prise de décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé (sans intervention humaine) de vos renseignements personnels.

Si Confort Expert devait mettre en place un processus de prise de décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé (sans intervention humaine) de renseignements personnels, vous serez informés du fait que vous faites l'objet d'un tel processus, de la décision qui a été rendue et de votre droit de présenter vos observations à l'égard de cette décision. Vous pourrez également être informés sur demande des éléments suivants :

- Des renseignements personnels utilisés pour rendre cette décision;
- Des raisons ayant mené à cette décision;
- De votre droit de faire rectifier les renseignements personnels utilisés pour rendre cette décision.

**Plaintes :** si vous êtes d'avis que vos droits quant à la protection des renseignements personnels n'ont pas été respectés par Confort Expert, vous pouvez déposer une plainte auprès du responsable de la protection des renseignements personnels dont les coordonnées se trouvent à la section 11.

## 10. Que faire si j'ai une question au sujet de mes renseignements personnels?

Toute question à l'égard de vos renseignements personnels doit être acheminée au responsable de la protection des renseignements personnels, dont les coordonnées se trouvent à la section 11, pour fins de traitement et de suivi.

## 11. Responsable de la protection de mes renseignements personnels

Le responsable de la protection des renseignements personnels est responsable d'assurer le respect et la mise en œuvre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et à ce titre, est également chargée du respect de la présente Politique.

Les coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels sont les suivantes :

**Adresse postale** : 9771 Boulevard Métropolitain Est, Anjou, QC, H1J0A4

**Adresse courriel** : confidentialite@confortexpert.com

## 12. Mise à jour et avis de modification

La présente Politique peut être modifiée à l'occasion, afin de maintenir la conformité de Confort Expert avec la loi et tenir compte de tout changement au processus de collecte des renseignements personnels.

Toute modification de la présente politique fera l'objet d'un avis préalable qui précisera :

- L'objet général des modifications apportées à la politique de confidentialité ; et
- La date d'entrée en vigueur de ces modifications.

	<b>PROJET POLITIQUE RELATIVE À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS</b>	
	Entrée en vigueur le	2024-05-01
<input checked="" type="checkbox"/> Tout le personnel <input type="checkbox"/> Tout le personnel administratif <input type="checkbox"/> Personnel-cadre	Révisée le	2025-02-03
	Remplace tout autre document et énoncé antérieurs concernant ce sujet	