



**POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ RELATIVE À LA
COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PAR UN
MOYEN TECHNOLOGIQUE**

VILLE DE CONTRECOEUR

**Adoptée le 3 octobre 2023
Résolution 2023-10-267**

1. Table des matières

1. OBJECTIFS.....	5
2. DÉFINITIONS.....	5
2.1 Renseignements personnels	5
2.2 Sécurité de l'information	5
3. CONSENTEMENT, COLLECTE ET CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS.....	6
3.1 Consentement et mode de collecte.....	6
3.2 Renseignements collectés.....	6
3.3 Collecte des renseignements lors de l'utilisation du site Internet ou des services en ligne	6
4. FINALITÉ DE LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS.....	7
5. DROIT DE RECTIFICATION ET DE RETRAIT ET ACCÈS À L'INFORMATION.....	8
5.1 Droit de rectification et de retrait	8
5.2 Accès à l'information.....	8
6. DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	8
7. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION.....	9
7.1 Mesures.....	9
7.2 Limitation des accès.....	9
8. HÉBERGEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	9
9. RESPONSABILITÉ DE L'USAGER.....	10
10. NON-DIVULGATION À DES TIERS	11
11. RÉSILIATION DU COMPTE.....	11
12. RESPONSABLES DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE	11
13. MISE À JOUR	12
14. ENTRÉE EN VIGUEUR.....	12

NOTE EXPLICATIVES

La Ville de Contrecoeur s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels lorsque vous naviguez via notre site Web, les services en ligne et les applications.

Cette politique vous concerne. Elle décrit la manière dont la Ville recueille, utilise et communique vos renseignements personnels. Elle explique aussi comment vous pouvez demander accès à ces renseignements ou les faire rectifier, lorsque cela est nécessaire.

Lorsque vous fournissez des renseignements personnels via notre site Web ou une de nos applications mobiles après avoir pris connaissance de cette politique, vous consentez à ce que nous les utilisions ou les communiquions de la manière décrite dans la politique.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les pratiques générales de la Ville en matière de protection des renseignements personnels nous vous invitons à consulter la Politique sur la gouvernance en matière de protection des renseignements personnels.

COMMENT :

Lorsque vous naviguez sur le site Web, téléchargez une des applications mobiles ou communiquez avec la Ville, celle-ci recueille certains renseignements qui vous concernent et qui permettent de vous identifier.

QUOI :

La Ville recueille des renseignements qui permettent de vous identifier, des renseignements d'achat et des renseignements concernant votre utilisation de ses services.

POURQUOI :

Pour mieux vous servir, répondre à vos questions, traiter vos demandes et administrer le site Web ou les applications. De plus, des fournisseurs qui aident la Ville à traiter des paiements ou à communiquer avec vous auront accès à certains renseignements.

OÙ :

La Ville est située au Québec, mais certains fournisseurs peuvent avoir accès à vos renseignements à l'extérieur du Québec.

VOS DROITS :

Vous avez le droit de demander l'accès ou la rectification de ces renseignements en écrivant à la Ville.

VOTRE CONSENTEMENT :

Vous avez le droit de retirer votre consentement en tout temps, mais cela peut empêcher de continuer à vous servir.

PRÉAMBULE

Conformément à la loi 25, *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (L.Q. 2021, c. 25), et plus particulièrement en vertu de l'article 63.4 de ladite loi, la Ville de Contrecoeur a l'obligation d'adopter une politique de confidentialité et de la rendre disponible au public.

L'adoption de cette politique vise à protéger la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels transmis lorsque l'utilisateur navigue par l'intermédiaire du site Internet, des services en ligne et des applications dont les renseignements sont nécessaires pour la gestion des demandes citoyennes. La Ville de Contrecoeur met tout en œuvre pour assurer la protection des données qui lui sont transmises.

Cette politique est rédigée en respect de la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (L.Q. 2021, c. 25), adoptée par le Gouvernement du Québec en septembre 2021.

1. OBJECTIFS

Les objectifs de la présente politique de confidentialités des communications technologiques sont :

- D'informer quant à la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction, des renseignements personnels.
- D'informer des droits de demande d'accès à ces renseignements, de rectification et de retrait du consentement lorsque cela est nécessaire.
- D'informer les utilisateurs qu'après avoir pris connaissance de la présente politique, ils consentent à ce que la Ville de Contrecoeur utilise ou communique les renseignements personnels détenus par la Ville.

2. DÉFINITIONS

2.1 Renseignements personnels

Un « renseignement personnel » peut, à lui seul ou avec d'autres informations, permettre de vous identifier, de vous localiser ou d'entrer en contact avec vous. Il s'agit d'un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement l'identification d'un individu. Il est caractérisé par le fait de faire connaître quelque chose à quelqu'un, a un rapport avec une personne physique et est susceptible de distinguer cette personne par rapport à une autre ou de reconnaître sa nature.

2.2 Sécurité de l'information

Protection résultant de l'ensemble des mesures de sécurité mises en place pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de l'information que la Ville détient en fonction de la sensibilité et de la valeur de cette information, des risques auxquels elle est exposée et des obligations auxquelles elle est soumise.

3. CONSENTEMENT, COLLECTE ET CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CONFIDENTIELS

3.1 Consentement et mode de collecte

Lorsque les utilisateurs fournissent des renseignements personnels via notre site Web ou une de nos applications mobiles après avoir pris connaissance de cette politique, ils consentent à ce que nous les utilisions ou les communiquions de la manière décrite dans la politique.

La collecte des renseignements par la Ville s'effectue en toute transparence avec le consentement libre et éclairé de l'utilisateur et uniquement dans les cas où les renseignements recueillis sont nécessaires pour fournir le service désiré. L'omission de transmettre certaines informations risque de nuire à la qualité du service que la Ville offre.

Certains services ou activités de la Ville peuvent s'adresser aux personnes mineures. Dans ce cas, la collecte des renseignements personnels se fait avec le consentement des parents ou du représentant de l'enfant.

3.2 Renseignements collectés

Selon la prestation de service offerte, la Ville pourrait collecter et conserver l'un ou l'autre des renseignements suivants : nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, numéros de téléphone, numéro de télécopieur, numéro de carte de crédit, numéro de permis de conduire, numéro d'assurance sociale, numéro d'assurance maladie et date de naissance. De plus, des renseignements relatifs aux activités culturelles, de loisir et de la situation familiale pourraient également être collectés et conservés.

3.3 Collecte des renseignements lors de l'utilisation du site Internet ou des services en ligne

La collecte de vos renseignements personnels s'effectue notamment lors de la création d'un compte sur une de nos plateformes, à une demande à un des services municipaux, à un abonnement à notre infolettre ou à un paiement en ligne, ou une activité du service des loisirs et de la Culture.

4. FINALITÉ DE LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS

Généralités

Lorsque la Ville collecte et conserve des renseignements personnels et confidentiels, son objectif est d'offrir un service sécuritaire aux usagers dans le respect des lois en vigueur. La Ville utilisera les renseignements personnels et confidentiels recueillis pour :

- Vérifier l'identité de l'utilisateur
- Offrir une prestation de service personnalisé
- Déterminer l'admissibilité aux services offerts par la Ville
- Suivre les requêtes de services auprès de la Ville et de ses mandataires
- Communiquer de l'information aux citoyens
- Prévenir les cybermenaces et les fraudes

La Ville a recours à des outils d'analyse (Google Analytics) sur ses Plateformes. Ces outils permettent la collecte, l'analyse, la mesure et la présentation de données sur les visites effectuées, dans le but de comprendre et d'optimiser l'utilisation d'Internet.

La Ville conserve ce type d'information pour comptabiliser, entre autres :

- le nombre de visiteurs
- les pages les plus fréquentées Politique de confidentialité relative à la collecte de renseignements personnels par un moyen technologique
- la technologie utilisée par la clientèle de ses Plateformes (« cookies »)
- les sites référents
- le pays d'origine des utilisateurs (géolocalisation)

Les données recueillies par Google Analytics sont transmises à l'extérieur du Canada vers des serveurs de Google et peuvent être traitées dans n'importe quel pays où Google exploite des serveurs. Les données peuvent être assujetties à la législation de ce pays.

Sondage

La Ville peut à l'occasion envoyer une demande de sondage à ses citoyens ou utilisateurs à des fins municipales notamment afin d'améliorer la qualité de ses services ou obtenir l'opinion de ses citoyens. À cet effet, la Politique cadre relative à la gouvernance en matière de renseignements personnels s'appliquera ainsi que la présente politique dans le cas où des renseignements personnels sont recueillis.

5. DROIT DE RECTIFICATION ET DE RETRAIT ET ACCÈS À L'INFORMATION

5.1 Droit de rectification et de retrait

Conformément aux lois applicables, la Ville de Contrecoeur s'engage à respecter toute demande de retrait, rectification et de destruction, à moins d'obligations juridiques à l'effet contraire. La Ville se réserve le droit d'exiger une pièce d'identité. La Ville offre également la possibilité de s'inscrire à différents outils (infolettre, service d'alerte téléphonique, etc.), il est de la responsabilité de l'utilisateur de se désabonner de ceux-ci, lorsque nécessaire.

5.2 Accès à l'information

L'utilisateur peut accéder aux renseignements personnels que la Ville détient à son sujet et, s'il y a lieu, demander des rectifications, selon ce que la loi permet ou exige. L'utilisateur peut aussi demander la suppression d'un renseignement périmé ou non justifié, ou formuler par écrit des commentaires. Toutefois, pour que les renseignements personnels que la Ville détient à votre sujet soient exacts et à jour, il est de la responsabilité de l'utilisateur d'informer la Ville sans tarder de tout changement.

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels*, une personne peut demander l'accès aux renseignements qui la concernent afin de les faire rectifier. Les demandes d'accès et de rectification doivent être adressées, par écrit, au RPRP, par l'entremise du formulaire de demande d'accès à l'information disponible sur le site Internet : <https://www.ville.contrecoeur.qc.ca/storage/app/media/ville/administration/acces-a-l-information/formulaire-dacces-a-linformation-dynamique-2023.pdf>

Toutes les informations sur la marche à suivre sont disponibles en consultant le lien suivant : www.ville.contrecoeur.qc.ca/ville/administration/acces-linformation

6. DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Ville de Contrecoeur conserve les renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire aux fins décrites dans cette politique, afin de se conformer à ses obligations légales.

Conformément à la Loi sur les archives (RLRQ, chapitre A-21.1), au calendrier de conservation et au plan de classification de la Ville, les renseignements sont conservés pour la période prévue et sont par la suite détruits.

7. SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

7.1 Mesures

La Ville de Contrecoeur a mis en place des mesures de protection physiques, administratives et techniques pour protéger la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels détenus, notamment pour prévenir les accès non autorisés.

Les serveurs sont également gérés par des tiers spécialisés.

En cas d'incident impliquant des renseignements personnels, la Ville de Contrecoeur s'est dotée d'un plan d'intervention en cas d'incident de confidentialité. Ce plan prévoit que la Ville avisera les autorités et les personnes concernées lorsqu'un tel incident présente un risque de préjudice sérieux et la Ville mettra en place des mesures pour limiter les conséquences négatives. La Ville s'engage à informer les usagers en cas d'incident affectant la protection des renseignements personnels.

7.2 Limitation des accès

Le personnel et ses mandataires sont tenus de respecter la confidentialité des informations. La Ville met en place des mesures de sécurité et de gestion des accès adéquate, utiles et nécessaires selon le niveau de sensibilité des renseignements traités. Seul le personnel autorisé et devant consulter les renseignements personnels dans l'exercice de ses fonctions y a accès.

8. HÉBERGEMENT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Ville héberge et traite vos renseignements personnels au Québec.

Dans certaines circonstances, ils peuvent être hébergés à l'extérieur du Québec, là où la Ville engage des fournisseurs de services tiers, notamment Google Analytics. Les données recueillies par Google Analytics sont transmises à l'extérieur du Canada vers des serveurs de Google et peuvent être traitées dans n'importe quel pays où Google exploite des serveurs. Les données peuvent être assujetties à la législation de ce pays.

Toutefois, les pratiques municipales concernant vos renseignements personnels demeurent en tout temps régis par cette politique et les lois québécoise applicables en matière de protection des renseignements personnels.

9. RESPONSABILITÉ DE L'USAGER

- 9.1** L'utilisateur est responsable de l'information qu'il achemine à la Ville de Contrecoeur et du maintien de la confidentialité de ses renseignements d'identification et d'authentification. La Ville ne peut être tenue responsable d'un usage non autorisé causé par l'utilisateur.
- 9.2** L'utilisateur doit également s'assurer que le système ou l'équipement avec lequel il transmet ou reçoit de l'information de la Ville est suffisamment sécuritaire et faire preuve de vigilance. La Ville ne peut être tenue responsable d'un accès non autorisé à des renseignements découlant d'une négligence du système de l'utilisateur.
- 9.3** Dans l'éventualité où l'utilisateur a des raisons de croire que votre interaction avec la Ville n'est plus sécurisée ou que la confidentialité des renseignements était compromise, il est de votre devoir d'en informer la Ville le plus tôt possible.

LIENS AVEC D'AUTRES SITES

Le site internet de la Ville propose des hyperliens vers d'autres sites. La présente politique ne s'applique pas aux sites Web exploités par des tiers sur lesquels la Ville de Contrecoeur n'a aucun contrôle. Lorsqu'un usager suit un lien vers un site tiers (par exemple, pour vous inscrire à un événement), la politique de confidentialité de ce site tiers s'appliquera. La Ville n'est pas responsable de leurs politiques, procédures ou pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

La Ville ne peut être tenue responsable des dommages, de quelque nature que ce soit, découlant de la navigation et de l'utilisation de ces sites.

10. NON-DIVULGATION À DES TIERS

La Ville ne loue, ni ne vend, ni n'échange des informations personnelles nominatives (par exemple le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel, etc.) ou encore des informations financières (numéros de cartes de crédit) qui pourraient permettre de vous identifier.

La Ville s'engage à ne pas communiquer ces renseignements personnels à moins que cela ne soit demandé en vertu d'une obligation juridique ou d'une ordonnance d'un tribunal ou dans le cadre de l'exécution d'un contrat confié à un tiers. Lorsque la Ville retient les services d'une société externe, elle emploie tous les moyens appropriés pour que vos renseignements personnels soient protégés conformément à la loi applicable à la Ville et collectés, utilisés, conservés et détruits d'une manière respectant le cadre réglementaire auquel la Ville est assujettie.

Lorsque la Ville retient les services d'une société externe, elle emploie tous les moyens appropriés pour que vos renseignements personnels soient protégés conformément à la loi applicable à la Ville et collectés, utilisés, conservés et détruits d'une manière respectant le cadre réglementaire auquel la Ville est assujettie.

Dans certaines circonstances, la Ville fait appel à des fournisseurs pour l'aider à vous servir notamment pour la prise d'appels, les paiements en ligne, l'inscription aux activités ou à notre infolettre. La Ville doit prendre des mesures raisonnables pour que ceux-ci s'engagent à respecter la présente politique avant de leur communiquer vos renseignements personnels aux fins mentionnées.

11. RÉSILIATION DU COMPTE

En cas de conduite jugée inappropriée ou de non-respect des présentes Conditions d'utilisation, la Ville se réserve le droit de suspendre, désactiver ou supprimer votre Compte.

12. RESPONSABLES DE L'APPLICATION DE LA POLITIQUE

La Responsable de la protection des renseignements personnels de la Ville est chargée de répondre à vos questions, commentaires ou application.

De plus, la Responsable de la protection des renseignements personnels est chargée de répondre aux demandes d'accès ou de rectification, d'information et à toute plainte que vous pourriez avoir relativement à nos pratiques à l'égard de vos renseignements personnels.

Responsable de l'accès à l'information
Service du greffe et des archives
Ville de Contrecoeur
5000, route Marie-Victorin
Contrecoeur, (Québec), J0L 1C0
greffe@ville.contrecoeur.qc.ca

13. MISE À JOUR

Si des modifications sont apportées à cette politique, par exemple, un avis public sera publié sur le site internet un mois à l'avance afin que l'utilisateur puisse faire un choix éclairé quant à l'utilisation des services. La nouvelle version sera publiée sur le site Web, en indiquant la date de la dernière mise à jour.

14. ENTRÉE EN VIGUEUR

La Politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil municipal. Le Conseil municipal peut modifier la Politique de confidentialité des communications technologiques au besoin.