

TOURISME MAURICIE

Historique des modifications

Date	Version	Auteur(s)	Description des modifications
11-03-2025	1.0	TCJ	Création du document de base

1. Information générale

1.1 Introduction

La protection de la vie privée est importante pour Tourisme Mauricie (ci-après « **L'Organisation** », « **nous** », « **notre** »). Pour cette raison, nous avons mis en place des mesures de protection et des pratiques de saine gestion de vos Renseignements personnels (tels que définis ci-après) conformément aux lois applicables.

La présente politique de confidentialité (la « **Politique** ») décrit nos pratiques en matière de collecte, d'utilisation, de traitement, de communication et de conservation des Renseignements personnels de nos clients, visiteurs et utilisateurs.

En utilisant les noms de domaines de Tourisme Mauricie, soit tourismemauricie.com et les autres propriétés web détenues par l'organisation (le « **Site web** ») ou l'un de nos Services, vous acceptez que nous puissions recueillir, utiliser, traiter, divulguer et conserver vos Renseignements personnels conformément aux conditions décrites aux présentes. Si vous n'acceptez pas de respecter et d'être lié par la présente Politique, vous n'êtes pas autorisé à visiter, accéder ou utiliser notre Site web ou nos Services, ni à partager vos Renseignements personnels avec nous.

Cette Politique ne s'applique pas aux Renseignements personnels des employés, des représentants et des consultants de l'Organisation, ou à toute autre personne affiliée à l'Organisation, ainsi qu'à toute information qui ne constitue pas un Renseignement personnel (tel que défini ci-après).

1.2 Responsable de la protection des renseignements personnels

Les questions, commentaires et plaintes portant sur la Politique et les pratiques de l'Organisation en matière de respect de la vie privée peuvent être adressées à notre Responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées suivantes :

Courriel : vtherrien@tourismemauricie.com

Adresse : Madame Valérie Therrien
Directrice générale
1250, avenue de la Station, C.P. 100
Shawinigan (Québec) G9N 8K9
819 536-3334 # 248

Définitions

Les mots et expressions qui suivent, lorsqu'ils apparaissent avec une première lettre en majuscule dans la Politique, ont le sens qui leur est attribué ci-après, à moins d'une dérogation implicite ou explicite dans le texte :

« **Fournisseur de services** » : tout tiers recevant des Renseignements personnels qui lui ont été préalablement communiqués par l'Organisation afin d'exécuter un contrat de service, directement ou par l'entremise d'un autre sous-traitant, fournisseur de services ou partenaire de l'Organisation.

« **Renseignements personnels** » : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

« **Renseignements personnels sensibles** » : désigne un Renseignement personnel qui, lorsque par sa nature ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de respect de la vie privée. Il peut s'agir, par exemple, de renseignements médicaux, biométriques, génétiques ou financiers, ou encore de renseignements sur la vie ou l'orientation sexuelle, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale ou bien l'origine ethnique.

« **Responsable de la protection des renseignements personnels** » : la personne qui est en charge de l'application de la présente Politique et dont les coordonnées sont identifiées à la section 1.2 de la présente Politique.

« **Services** » : Services fait référence au site Web et à tous les services connexes offerts par l'Organisation, qui comprennent les services professionnels et, le cas échéant, les médias associés, les documents imprimés et la documentation « en ligne » ou électronique.

2. Traitement des Renseignements personnels

2.1 Collecte des Renseignements personnels

Il est primordial de lire cette présente Politique de manière conjointe avec notre document concernant les Conditions d'utilisation du Site web

Dans le cadre de nos activités, nous pouvons recueillir différents types de Renseignements personnels incluant les renseignements énumérés ci-dessous:

Via notre Site web :

- des coordonnées, tels votre nom et prénom, , votre adresse courriel et le nom de votre entreprise pour vous abonner à notre infolettre ou pour créer un compte d'utilisateur auprès de nous;
- des renseignements recueillis automatiquement lors de l'utilisation du Site web et de nos Services, incluant :
 - des renseignements de connexions et autres informations sur vos activités sur le Site web, comme votre adresse IP, les pages que vous avez consultées, l'heure et la date de vos visites, le type de navigateur que vous utilisez, le système d'exploitation de votre appareil et autres informations matérielles et logicielles;
 - des données de géolocalisation, comme votre adresse IP, une localisation précise ou approximative déterminée à partir de votre adresse IP ou du GPS de votre appareil mobile (selon les réglages de votre appareil);

Dans l'accomplissement de mandats que vous nous confiez :

- des coordonnées, tels votre nom et prénom, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone, votre adresse et votre numéro d'entreprise pour la création d'un compte client;
- des renseignements que vous choisissez de fournir ou de nous transmettre, par exemple, lorsque vous remplissez un formulaire, répondez à des sondages ou communiquez avec l'un de nos employés ou représentants;

Dans chaque cas, ces Renseignements personnels sont utilisés et communiqués aux fins énumérées à l'article 2.2 ci-dessous. De plus, nous nous assurons de recueillir que les Renseignements personnels qui sont strictement nécessaires à l'accomplissement des ces finalités. Si une utilisation subséquente de vos Renseignements personnels devait avoir lieu, nous vous en aviserons, à moins qu'une exception prévue par la loi ne permette une utilisation sans votre consentement.

2.2 Utilisation des Renseignements personnels

Nous pouvons utiliser vos Renseignements personnels aux fins légitimes décrites ci-dessous :

- vous fournir des Services;
- vous permettre de vous abonner à notre infolettre;
- exploiter, maintenir, superviser, développer, améliorer et offrir toutes les fonctionnalités de notre Site web;
- respecter nos obligations en vertu des lois et règlements en vigueur;

- améliorer nos Services et en développer de nouveaux ;
- à des fins de marketing et de développement des affaires, si vous avez préalablement consenti à ces fins;
- vous envoyer des messages, des mises à jour, des alertes de sécurité;
- répondre à vos questions et vous fournir une assistance au besoin;
- administrer un concours, une promotion, un sondage ou une autre fonctionnalité du Site web ou de nos Services;
- recueillir les avis et commentaires relativement à nos Services;
- effectuer des recherches et des analyses en lien avec notre entreprise et nos Services;
- détecter et prévenir les fraudes, erreurs, spams, abus, incidents de sécurité et autres activités préjudiciables;
- pour constater, exercer ou défendre un droit ou une procédure en justice;
- vous transmettre des communications conformément à la loi;
- pour toute autre fin permise ou requise par la loi.

Veillez noter que nous n'utilisons pas les informations que nous recueillons afin d'en tirer des inférences ou quelque interprétation que ce soit.

Seuls les membres du personnel de notre Organisation qui ont un besoin d'accéder à vos Renseignements personnels en raison de leurs fonctions y auront accès et ce, en conformité avec notre Politique interne de protection des Renseignements personnels.

2.3 Communication des Renseignements personnels

Nous pouvons communiquer vos Renseignements personnels avec votre consentement ou, en raison d'une exception prévue par la loi, sans votre consentement.

2.3.1 Fournisseurs de services et autres tierces parties

Nous pouvons communiquer des Renseignements personnels sans votre consentement à des Fournisseurs de services pour exécuter divers services pour notre compte, tels que la gestion et la sécurité informatique, le marketing, ainsi que l'analyse, l'hébergement et le stockage de données.

Avant de communiquer vos Renseignements personnels à des Fournisseurs de services, nous concluons des contrats écrits avec eux et nous leur fournissons que les Renseignements personnels nécessaires à leur exécution. Ces contrats prévoit minimalement: (a) les mesures que le Fournisseur de services doit

prendre pour assurer la protection du caractère confidentiel des Renseignements personnels qui lui sont confiés, (b) une obligation du Fournisseur de service à n'utiliser ces renseignements que dans l'exécution de son contrat; (c) un engagement du Fournisseur de services à ne pas conserver ces renseignements à la fin du contrat, (d) un engagement du Fournisseur de services à aviser le Responsable de la protection des renseignements personnels de l'Organisation de toute violation ou tentative de violation des obligations de confidentialité qui lui incombent et (e) un engagement du Fournisseur de service à permettre au Responsable de la protection des renseignements personnels de l'Organisation d'effectuer toute vérification relative à la confidentialité de ces renseignements.

2.3.2 Conformité à la législation, réponse aux demandes légales, prévention des préjudices et protection de nos droits

Nous pouvons communiquer vos Renseignements personnels lorsque nous estimons qu'une telle divulgation est autorisée, nécessaire ou appropriée, notamment :

- pour répondre aux demandes des autorités publiques et gouvernementales, y compris des autorités publiques et gouvernementales en dehors de votre pays de résidence ;
- pour protéger nos activités ;
- pour nous conformer à des procédures judiciaires ;
- pour protéger nos droits, notre vie privée, notre sécurité, nos biens, les vôtres ou ceux de tiers ;
- pour nous permettre de mettre en œuvre les recours disponibles ou de limiter les dommages que nous pourrions subir ; et
- conformément aux lois en vigueur qui sont applicables, y compris des lois en dehors de votre pays de résidence ;

2.3.3 Transaction commerciale

En vertu de la loi, nous pouvons communiquer, sans votre consentement, vos Renseignements personnels en cas de vente, de transfert ou de cession, en tout ou en partie, de l'Organisation ou de nos actifs (par exemple, à la suite d'une fusion, d'une consolidation, d'un changement de contrôle, d'une réorganisation, d'une faillite, d'une liquidation ou de toute autre transaction commerciale, y compris dans le cadre de la négociation de telles transactions).

2.3.4 Conservation des Renseignements personnels

Sous réserve des lois applicables, nous conservons vos Renseignements personnels uniquement pour le temps nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ces renseignements ont été recueillis, à moins que vous ne consentiez à ce que vos Renseignements personnels soient utilisés ou traités à une autre fin ou que la loi exige une durée de conservation minimale. De plus, ces périodes de conservation peuvent être modifiées en temps opportun en raison d'intérêts légitimes (par exemple, pour garantir la sécurité des Renseignements personnels, pour prévenir les abus et violations ou pour poursuivre des criminels).

Soyez également assurés que lorsque la finalité pour laquelle un renseignement a été collecté est accompli, nous procédons à la destruction ou l'anonymisation de ce renseignement, conformément à la législation applicable.

Nous nous réservons le droit d'établir des politiques de destruction des Renseignements personnels de temps à autre. Si vous demandez la destruction de vos Renseignements personnels, nous déploierons des efforts raisonnables pour nous conformer à votre demande, sauf si nous sommes autorisés ou tenus par la loi de les conserver

Pour obtenir plus d'information sur les périodes pendant lesquelles vos Renseignements personnels sont conservés, veuillez contacter notre Responsable à protection des renseignements personnels en utilisant les coordonnées prévues à l'article 1.2 de la présente Politique.

3. Consentement

EN VISITANT, EN UTILISANT LE SITE WEB OU EN COMMUNIQUANT AUTREMENT AVEC NOUS, VOUS ACCEPTEZ D'ÊTRE LIÉ PAR CETTE POLITIQUE ET CONSENTEZ À LA COLLECTE, À L'UTILISATION, À LA CONSERVATION, À LA COMMUNICATION ET À LA DESTRUCTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONFORMÉMENT AUX CONDITIONS QUI Y SONT DÉCRITES. SI D'AUTRES CONDITIONS S'APPLIQUENT, NOUS LES DÉCRIRONS AU MOMENT DE LA COLLECTE.

Si vous ne souhaitez pas que vos Renseignements personnels soient recueillis, utilisés ou communiqués de cette manière, veuillez soit vous abstenir de nous les fournir, soit exercer votre droit de retirer votre consentement.

VOUS COMPRENEZ QUE CERTAINES FONCTIONNALITÉS DE NOTRE SITE WEB PEUVENT NE PLUS ÊTRE ACCESSIBLES OU PEUVENT ÊTRE RESTREINTES À LA SUITE DE VOTRE REFUS DE FOURNIR LES RENSEIGNEMENTS REQUIS OU, LE CAS ÉCHÉANT, DU RETRAIT DE VOTRE CONSENTEMENT.

Nous solliciterons votre consentement explicite avant d'utiliser ou de communiquer vos Renseignements personnels à d'autres fins que celles énoncées aux présentes.

4. Témoins (cookies)

- **Définition**

Un témoin de connexion (en anglais, « Cookie ») est un petit texte envoyé par un serveur à votre navigateur, qu'il renverra la prochaine fois qu'il se connectera à des serveurs partageant le même nom de domaine.

[Lorsque vous visitez le site Web pour la première fois, une fenêtre contextuelle vous permettra d'accepter ou de rejeter certaines catégories de cookies]

Si vous le souhaitez, vous pouvez configurer votre navigateur pour qu'il vous avertisse lorsque vous recevez des cookies ou pour qu'il les refuse. Vous n'avez pas besoin d'accepter les cookies [non essentiels] pour visiter notre site Web. Cependant, si vous les refusez, vous pourriez ne pas être en mesure d'utiliser certaines de ses fonctionnalités.

- **Types de cookies**

Cookies techniques : Les cookies techniques sont utilisés tout au long de l'expérience de navigation pour faciliter l'utilisation du Site web. Par exemple : un cookie technique peut être utilisé pour mémoriser votre nom d'utilisateur afin de faciliter votre connexion, pour mémoriser vos préférences ou options que vous avez choisies.

Cookies analytiques : Ces cookies sont anonymes et sont utilisés pour collecter des statistiques sur l'utilisation du Site web.

Cookies publicitaires : Ces cookies peuvent être ajoutés par le Site web ou par d'autres sites de diffusion de publicités. Ces cookies collectent des informations de manière anonyme et créent votre profil de visiteur.

5. Vos droits

À titre de personne concernée, vous pouvez exercer les droits énoncés ci-dessous en complétant le formulaire disponible [ici](#) et en le transmettant par courriel ou par la poste à l'attention de notre Responsable à la protection des renseignements personnels aux coordonnées prévues à l'article 1.2 de la Politique :

- Vous avez le droit d'être informé des Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet et d'en demander une copie, sous réserve des exceptions prévues par la loi applicable;
- Vous avez le droit de faire rectifier, modifier et mettre à jour les Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet s'ils sont incomplets, équivoques, périmés ou inexacts;
- Vous avez le droit de retirer ou modifier votre consentement à ce que l'Organisation recueille, utilise, communique ou conserve vos Renseignements personnels en tout temps, sous réserve des restrictions légales et contractuelles applicables.
- Sous certaines conditions, vous avez le droit de nous demander de cesser de diffuser vos Renseignements personnels et de désindexer tout lien rattaché à votre nom qui donne accès à ces renseignements notamment si cette diffusion contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire;
- Vous avez le droit de porter plainte auprès de la Commission d'accès à l'information, sous réserve des conditions prévues par la loi applicable;

Afin de donner suite à votre demande, il peut vous être demandé de fournir un document d'identification approprié ou de vous identifier autrement.

Nous encourageons tous nos clients à maintenir leurs Renseignements personnels chez nous à jour. Les décisions relatives aux divers services que nous pouvons offrir à notre clientèle peut varier selon l'exactitude de ces données. Il est ainsi primordial de s'assurer que nous avons un portrait exact de votre situation.

6. Mesures de sécurité

L'Organisation a mis en place des mesures de sécurité physiques, technologiques et organisationnelles visant à protéger adéquatement la confidentialité et la sécurité de vos Renseignements personnels contre la perte, le vol ou tout accès, divulgation, reproduction, communication, utilisation, modification non-autorisé. Ces mesures comprennent notamment le cryptage, le contrôle d'accès, la séparation des tâches, l'audit interne, etc.

Parmi les diverses mesures mises en place :

- Notre Site web est sous utilisation Cloudflare <https://www.cloudflare.com/privacypolicy/> (Faire un CTRL+F pour le terme "End users", les autres catégories ne concernent pas les utilisateurs du site directement)
- Notre site est sous-utilisation WordFence : <https://www.wordfence.com/help/general-data-protection-regulation/>

- **Sauvegarde** : Nous effectuons des copies de sauvegarde quotidiennes qui sont conservées pendant 14 jours. Ces copies sont hébergées directement sur notre serveur et ne sont pas gérées par un fournisseur tiers. Ces données incluent tous les contenus présents sur le site ainsi que les informations enregistrées dans la base de données (utilisateurs du WP, entrées de formulaires, etc.). Toutes les données sont supprimées au-delà de 14 jours.
- **Serveur** : Notre serveur est situé au Québec, à Beauharnois, donc les données de sauvegarde ne traversent pas de frontières.
- Les employés de l'Organisation ont pris connaissance de la présente Politique et ont pris l'engagement de s'y conformer et de respecter le caractère confidentiel des Renseignements personnels concernant nos clients potentiels et existants. De plus, chaque employé s'engage à suivre et respecter une politique de gouvernance applicable à l'ensemble du personnel de l'Organisation;
- Nous avons mis en place des mesures d'accès aux Renseignements personnels qui limite l'accès uniquement aux personnes qui ont une raison valable pour consulter, traiter, communiquer ou autrement utiliser vos renseignements;
- Les Fournisseurs de service et tiers qui font affaire avec l'Organisation et à qui nous devons parfois communiquer vos Renseignements personnels se sont préalablement engagés à protéger la confidentialité et le caractère privé de ces renseignements;
- Lorsque la finalité pour laquelle vos Renseignements personnels ont été collectés est satisfaite et que nous n'avons plus besoin de les conserver, l'Organisation procède à la destruction ou anonymisation de ces données, sous réserve des lois applicables.

Nous avons adopté des politiques et des pratiques pour encadrer notre gouvernance en ce qui concerne la protection des Renseignements personnels. Celles-ci prévoient notamment :

- le cadre applicable à l'utilisation, à la communication, à la conservation et à la destruction des Renseignements personnels;
- les rôles et les responsabilités de nos employés tout au long du cycle de vie de ces renseignements ;
- un processus de traitement des plaintes concernant la protection de ces renseignements.

Malgré les mesures décrites ci-dessus, nous ne pouvons garantir la sécurité absolue de vos Renseignements personnels. Si vous avez des raisons de croire que vos Renseignements personnels ne

sont plus protégés, veuillez contacter notre Responsable à la protection des renseignements personnels immédiatement en utilisant les coordonnées prévues à l'article 1.2 ci-dessus.

7. Modification de la présente Politique de confidentialité

Nous nous réservons le droit de modifier la présente Politique à tout moment conformément à la législation applicable. En cas de modification, nous publierons la version révisée de la Politique de confidentialité et actualiserons la date de mise à jour figurant dans le pied de page de celle-ci. Si vous n'approuvez pas les nouvelles conditions de la Politique de confidentialité, nous vous invitons à ne plus utiliser notre Site web et nos Services. Si vous choisissez de continuer d'utiliser notre Site web ou nos Services après l'entrée en vigueur de la nouvelle version de notre Politique, votre utilisation de notre Site web et nos Services sera alors régie par cette nouvelle version de la Politique.

8. Liens vers des sites web de tiers

Il peut arriver à l'occasion que nous incluons sur notre Site web des références ou des liens vers des sites web, produits ou services fournis par des tiers (les « **Services de tiers** »). Ces Services de tiers, qui ne sont pas exploités ni contrôlés par l'Organisation, sont régis par des politiques de confidentialité entièrement distinctes et indépendantes de la nôtre. Nous n'assumons donc aucune responsabilité quant au contenu et aux activités de ces sites. La présente Politique s'applique uniquement au Site web et aux services que nous offrons. La présente Politique ne s'étend pas aux services de tiers.

Limitation de la responsabilité

L'Organisation s'engage à prendre tous les moyens raisonnables afin d'assurer un niveau de confidentialité et de sécurité des Renseignements personnels conforme aux standards technologiques adéquats compte tenu de son secteur d'activité.

Malgré ce qui précède, vous déclarez comprendre et reconnaître qu'aucun système informatique n'offre une sécurité absolue et qu'une part de risque est toujours présente lorsque l'on transmet des Renseignements personnels sur le réseau public qu'est l'internet.

Dans le cas d'une violation de la confidentialité ou de la sécurité de vos Renseignements personnels qui présente un risque de préjudice sérieux, cette violation vous sera notifiée dès que possible, et l'Organisation prendra les mesures nécessaires pour préserver la confidentialité et la sécurité de vos Renseignements personnels.

9. Communiquez avec nous

Toute question, commentaire, demande ou préoccupation concernant la présente Politique de confidentialité doit être transmise à notre Responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées prévues à l'article 1.2 de la présente Politique.