

# Politique de confidentialité

Ville de Saguenay

Cette politique décrit comment nous protégeons vos renseignements personnels. Nous nous engageons à suivre ces règles pour protéger votre vie privée dans le respect de la loi.

## 1 Qui est concerné par cette politique

Les règles décrites dans cette politique concernent toute personne dont nous recueillons les renseignements personnels dans le cadre de nos activités.

Voici quelques exemples de situations où cette politique vous concerne :

- Vous êtes résident de la Ville de Saguenay;
- Vous faites partie de la clientèle d'un de nos services;
- Vous entrez en contact avec nous;
- Vous naviguez sur notre site web;
- Vous faites partie du personnel de la Ville de Saguenay;
- Vous posez votre candidature à un emploi ou à un stage à la Ville de Saguenay.

## 2 Comment nous recueillons vos renseignements personnels

### 2.1 Auprès de qui

Nous pouvons recueillir vos renseignements personnels auprès de différentes sources :

- Vous
- Des membres de votre famille
- D'autres personnes ou organisations. Par exemple : des organismes gouvernementaux, des organismes municipaux, des établissements scolaires, des établissements ou des professionnels de la santé ou des services sociaux.

### 2.2 De quelles façons

Nous pouvons recueillir vos renseignements personnels de différentes façons. Par exemple :

- Par téléphone
- En personne
- À l'aide de nos formulaires papier ou en ligne
- À l'aide de nos sites web ou de nos applications
- À l'aide de témoins de connexion (ou cookies)

### 3 Quels renseignements personnels nous recueillons

Nous recueillons seulement les renseignements personnels nécessaires pour atteindre les buts identifiés dans cette politique.

Nous considérons comme un « renseignement personnel » tout renseignement qui vous concerne et qui permet de vous identifier directement ou indirectement.

Voici des exemples de ce que nous pouvons recueillir, utiliser ou communiquer.

Catégories	Renseignements personnels
<b>Renseignements pour vous identifier</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nom et prénom</li><li>• Date de naissance</li><li>• Courriel</li><li>• Adresse postale</li><li>• Numéro de téléphone</li><li>• Âge</li><li>• Photographies</li></ul>
<b>Renseignements pour vous authentifier</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Réponses à des questions d'authentification</li><li>• Numéro d'assurance sociale</li><li>• Identifiants gouvernementaux et autres renseignements figurant sur vos documents d'identité (numéro de permis de conduire, numéro d'assurance maladie, numéro de passeport, etc.)</li></ul>
<b>Renseignements sur votre santé</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Taille</li><li>• Poids</li><li>• Sexe à la naissance</li><li>• Antécédents de santé</li><li>• État de santé</li><li>• Allergies</li><li>• Dossier médical</li></ul>
<b>Renseignements financiers</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revenu ou salaire</li><li>• Informations bancaires</li><li>• Numéro d'identification fiscale</li></ul>
<b>Renseignements sur vos biens</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Renseignements sur votre véhicule (modèle, année, numéro d'immatriculation, etc.)</li><li>• Renseignements sur votre résidence (superficie, évaluation, etc.)</li></ul>
<b>Renseignements sur votre emploi ou votre occupation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Statut d'emploi</li><li>• Occupation</li><li>• Niveau d'éducation</li><li>• Formation</li><li>• Ordre professionnel ou association</li></ul>
<b>Renseignements sur vos interactions et communications avec nous</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Raisons pour lesquelles vous nous contactez</li><li>• Enregistrements et communications téléphoniques</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communications écrites (lettres, courriels, etc.)</li> <li>• Notes, comptes-rendus et historiques de vos communications avec nous</li> <li>• Réponses à des sondages ou des consultations</li> <li>• Renseignements sur vos demandes d'information, vos insatisfactions ou vos plaintes</li> </ul>
<b>Renseignements numériques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adresse IP</li> <li>• Date et heure de connexion</li> <li>• Pages visitées</li> <li>• Données de localisation</li> </ul>
<b>Renseignements sur d'autres personnes (conjoint, parents, enfants, personnes à charge, représentants, mandataires...)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nom et prénom</li> <li>• Date de naissance</li> <li>• Adresse postale</li> <li>• Numéro de téléphone</li> <li>• Âge</li> <li>• État de santé</li> </ul>
<b>Renseignements liés à nos vérifications et à la sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseignements tirés de registres publics (registres municipaux, registres fonciers, registres judiciaires, etc.)</li> <li>• Enregistrements vidéo de caméras de sécurité</li> <li>• Dates et heures d'activation des cartes d'accès électroniques</li> <li>• Antécédents</li> <li>• Vérifications dans le cadre du processus d'embauche</li> </ul>

Nous faisons de notre mieux pour que vos renseignements personnels soient exacts, complets et à jour lorsque nous les utilisons. Nous comptons sur vous pour nous informer lorsque ces renseignements changent. Merci de vous adresser au service concerné. En cas de doute, contactez-nous en composant le 418 698-3000.

Nous pouvons aussi créer de nouveaux renseignements à partir de vos renseignements personnels, par exemple un identifiant ou un profil d'utilisateur. Ils sont considérés comme des renseignements personnels et sont protégés par les règles décrites dans cette politique.

## **4 Pourquoi nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels**

Nous utilisons, recueillons et communiquons vos renseignements personnels pour atteindre les buts décrits dans cette politique.

Catégories	Buts
<b>Savoir qui vous êtes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous identifier, vérifier votre identité</li> <li>• Maintenir à jour vos renseignements personnels</li> </ul>
<b>Vous fournir des services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer, analyser et donner suite à vos demandes</li> <li>• Traiter une inscription à un service ou un programme, par exemple un camp de jour ou une formation aquatique</li> <li>• Déterminer si nous pouvons vous fournir un service ou vous inscrire à un programme (si vous y êtes admissible)</li> <li>• Émettre une Carte Accès Saguenay</li> <li>• Vous permettre de réserver et louer des livres, du matériel informatique ou des salles</li> <li>• Gérer et administrer nos services</li> <li>• Fournir des services d'urgence et de protection contre les incendies</li> <li>• Vous facturer un service</li> <li>• Traiter vos paiements</li> <li>• Délivrer un permis</li> </ul>
<b>Améliorer nos services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Former notre personnel</li> <li>• Vous consulter pour comprendre votre expérience</li> <li>• Élaborer des statistiques</li> <li>• Vérifier la qualité de nos services</li> </ul>
<b>Interagir avec vous</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre à jour votre dossier</li> <li>• Vous contacter si vous nous le demandez</li> <li>• Répondre à vos questions ou demandes d'information</li> <li>• Traiter vos insatisfactions et vos plaintes</li> <li>• Vous fournir de l'aide dans vos démarches auprès de nous ou d'autres organisations</li> <li>• Vous envoyer des avis liés à nos services</li> </ul>
<b>Gérer nos finances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Émettre les comptes de taxes</li> <li>• Émettre les certificats d'évaluation et les avis de modification du rôle d'évaluation foncière</li> <li>• Traiter les paiements</li> <li>• Récupérer des sommes impayées</li> <li>• Payer le personnel et les fournisseurs</li> </ul>
<b>Respecter nos obligations légales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la sécurité publique et la protection des infrastructures municipales</li> <li>• Enquêter</li> <li>• Faire exécuter des décisions municipales</li> <li>• Délivrer une contravention</li> <li>• Remplir nos obligations fiscales</li> <li>• Remplir nos obligations de conservation</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux demandes et aux ordonnances des tribunaux et des organismes gouvernementaux et réglementaires</li> </ul>
<b>Gérer nos ressources humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluer votre candidature à un emploi, un stage ou un autre poste</li> <li>• Faire les vérifications nécessaires pour évaluer votre candidature</li> <li>• Vous contacter, par exemple pour organiser une entrevue ou pour vous offrir un poste</li> <li>• Gérer la relation d'emploi</li> <li>• Gérer et administrer les programmes à l'intention du personnel</li> </ul>
<b>Vous communiquer de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vous communiquer de l'information sur nos services et programmes</li> <li>• Vous informer de nouveaux services</li> <li>• Vous envoyer une infolettre</li> <li>• Vous faire des recommandations (par exemple, des livres à emprunter)</li> </ul>

## 5 Nous obtenons votre consentement, sauf si la loi nous permet de faire autrement

### 5.1 Quand et comment nous obtenons votre consentement

Avant de recueillir des renseignements personnels, nous vous fournissons plusieurs informations. Notamment :

- pourquoi nous recueillons ces renseignements personnels;
- si cette demande est obligatoire ou optionnelle;
- les conséquences possibles d'un refus, s'il y en a.

Si vous nous fournissez des renseignements personnels après avoir reçu ces informations, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels pour les buts que nous vous avons déclarés.

Dans certains cas, nous demanderons explicitement votre consentement. Nous le ferons notamment avant d'utiliser des renseignements personnels pour un autre but que celui pour lequel nous les avons recueillis (par exemple, pour vous envoyer une infolettre).

Nous pouvons obtenir votre consentement directement auprès de vous, ou par l'intermédiaire d'une autre personne (par exemple, un parent peut consentir pour son enfant dans le cadre de l'inscription à un camp de jour).

## 5.2 Cas où nous n'obtenons pas votre consentement

Dans certaines situations, la loi nous permet d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels sans obtenir votre consentement, notamment :

- Si c'est à votre avantage
- Si c'est compatible avec le but de la collecte
- Pour respecter nos obligations légales (dans le cadre d'une enquête, pour nous conformer à une ordonnance d'un tribunal ou d'un autre organisme, etc.)

## 5.3 Quelles sont la durée et la portée de votre consentement

Nous demandons votre consentement dans des buts précis. Votre consentement est donc valide pour la durée nécessaire pour atteindre ces buts. Nous pouvons ensuite conserver vos renseignements personnels le temps nécessaire pour remplir nos obligations de conservation décrites dans la loi et dans nos calendriers de conservation.

Votre consentement est valide uniquement pour les buts que nous vous avons déclarés. Si nous souhaitons recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels pour d'autres buts, nous vous demanderons à nouveau votre consentement, sauf dans les cas décrits à la section précédente.

# 6 Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à d'autres personnes et organisations

## 6.1 À qui nous pouvons communiquer vos renseignements personnels

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à nos sociétés affiliées et à d'autres personnes ou organisations, si c'est nécessaire pour atteindre les buts identifiés dans cette politique.

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels aux personnes et organisations suivantes :

- Des institutions financières
- Des organismes gouvernementaux ou des autorités réglementaires
- Des professionnels ou des établissements de santé ou de services sociaux
- Des établissements scolaires
- Des fournisseurs engagés pour fournir des services à la Ville ou pour la Ville
- Des organisations partenaires

## 6.2 Nous pouvons communiquer des renseignements personnels hors du Québec

Nous conservons habituellement vos renseignements personnels au Québec.

Cependant, nous faisons parfois appel à des fournisseurs basés ailleurs au Canada, aux États-Unis ou en zone européenne, par exemple pour héberger des données. Nous pouvons donc leur communiquer vos renseignements personnels. Ils sont alors soumis aux lois de la province ou de l'état du fournisseur.

Nous évaluons chaque situation avant de communiquer des renseignements personnels. Par exemple, nous n'hébergeons jamais de renseignements sensibles aux États-Unis ou en territoire européen. Pour les projets majeurs, nous réalisons une évaluation des facteurs liés à la vie privée. Cette évaluation nous permet d'analyser les risques liés à la communication de renseignements personnels et de prendre des mesures de protection, si nécessaire.

# 7 Comment nous protégeons vos renseignements personnels

## 7.1 Nous limitons l'accès à vos renseignements personnels

Seules les personnes qui doivent traiter vos renseignements personnels pour remplir leurs fonctions peuvent y accéder. Elles ont seulement accès aux renseignements nécessaires pour atteindre les buts identifiés dans cette politique. Ceci inclut le personnel des ressources informatiques, qui gère les bases des données.

## 7.2 Nous établissons des rôles et responsabilités clairs

Nous avons établi les rôles et responsabilités des membres du personnel tout au long du cycle de traitement de vos renseignements personnels, de leur collecte à leur destruction.

Nous révisons régulièrement ces rôles et responsabilités pour les mettre à jour.

Voici les principaux rôles et responsabilités des membres du personnel en lien avec les renseignements personnels.

Postes	Rôles et responsabilités
<b>Responsable de la protection des renseignements personnels</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Veiller à la protection des renseignements au sein de l'organisation, de la collecte à la destruction</li><li>• Mettre en place et documenter des mesures de sécurité pour protéger les renseignements personnels</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répondre aux demandes du public liées aux renseignements personnels</li> <li>• Participer à l'évaluation des risques en cas d'incident de confidentialité</li> <li>• Siéger au Comité de sécurité de l'information, d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels</li> </ul>
<b>Responsable de la sécurité de l'information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encadrer et gérer la sécurité de l'information au sein de l'organisation</li> <li>• Veiller au respect des règles de sécurité de l'information</li> <li>• Représenter la direction générale au sein de l'organisation concernant les orientations et les priorités d'intervention en sécurité de l'information</li> <li>• Participer à l'évaluation des risques en cas d'incident de sécurité de l'information</li> </ul>
<b>Directions (détenteurs stratégiques)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à la sécurité des systèmes d'information et des actifs informationnels qui leur sont confiés par la direction générale</li> <li>• Assurer que les mesures de sécurité nécessaires sont mises en place et suivies</li> </ul>
<b>Gestionnaires de systèmes utilisateurs (détenteurs opérationnels)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer le fonctionnement sécuritaire d'un système d'information dès sa mise en place</li> <li>• Gérer les accès aux renseignements</li> <li>• Former les utilisateurs sur leurs obligations</li> </ul>
<b>Utilisateurs et utilisatrices</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accéder aux renseignements personnels seulement dans le cadre de leurs fonctions</li> <li>• Utiliser les renseignements personnels seulement selon le but de leur collecte</li> <li>• Aviser leur direction de tout risque à la sécurité de l'information</li> </ul>

### 7.3 Nous mettons en place des mesures de sécurité robustes

Nous avons mis en place plusieurs types de mesures pour protéger vos renseignements personnels contre la perte, le vol et tout accès, utilisation ou communication non autorisé.

<b>Mesures organisationnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifications, attestations ou assermentations de sécurité pour certaines catégories d'emplois</li> <li>• Mise en place d'un comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels</li> <li>• Mise en place de politiques et directives sur la gestion des renseignements personnels</li> </ul>
-----------------------------------	--

<b>Mesures physiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puces d'accès à nos bureaux</li> <li>• Enregistrement des visiteurs</li> <li>• Sauvegarde ou archivage dans un système de sauvegarde d'urgence</li> </ul>
<b>Mesures technologiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des accès</li> <li>• Mots de passe</li> <li>• Pare-feux</li> <li>• Antivirus</li> <li>• Journalisation (enregistrement des opérations)</li> </ul>

## 7.4 Nous conservons vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour remplir nos obligations

Nous conservons vos renseignements aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les buts définis et identifiés dans cette politique. Même si vous n'avez plus de lien avec nous, nous devons généralement conserver vos renseignements personnels pendant une certaine période pour respecter nos obligations légales. Tant que nous les conservons, nous continuons d'appliquer les règles décrites dans cette politique, même lorsque les buts de la collecte, de l'utilisation ou de la communication des renseignements personnels sont atteints.

Nous pouvons conserver des renseignements personnels anonymisés. Ces renseignements ne peuvent pas vous identifier. Nous les utilisons pour développer ou mettre à jour nos systèmes et nos services.

## 8 Vos droits

### 8.1 Retirer votre consentement

Vous pouvez demander à retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation, à la communication et à la conservation de vos renseignements personnels.

Le traitement de cette demande dépend de la situation et du but visé. Selon le cas :

- Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps et sans incidence (par exemple, arrêter de recevoir une infolettre);
- Vous pouvez retirer votre consentement, mais nous ne pourrions plus vous offrir un service qui en dépend (par exemple, l'inscription à une activité sportive);
- Vous ne pouvez pas retirer votre consentement, car le traitement de vos renseignements personnels est obligatoire (par exemple, pour émettre un compte de taxes).

Dans tous les cas, nous pourrions devoir conserver certains renseignements personnels pour respecter nos obligations imposées par la loi et par contrat.

## 8.2 Accéder à vos renseignements personnels et les faire corriger

Vous avez des droits liés à vos renseignements personnels. Vous pouvez nous demander :

- d'y accéder
- de les corriger ou de les mettre à jour
- d'en recevoir une copie

Voici les étapes du traitement d'une demande :

- Vous devez envoyer une demande écrite détaillée au Responsable de la protection des renseignements personnels. Ses coordonnées sont à la fin de cette politique.
- Nous traiterons votre demande dans les 20 jours après l'avoir reçue. Nous vous informerons à l'avance si des frais de transcription, de reproduction ou de transmission sont exigés.
- Vous recevrez notre réponse par écrit.

## 9 Une question, un commentaire?

Nous avons désigné une personne responsable de la protection des renseignements personnels. Cette personne s'assure que nous respectons les règles décrites dans cette politique et dans la loi. Vous pouvez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées suivantes :

Me Jimmy Turcotte  
Service des affaires juridiques et du greffe  
201, rue Racine Est  
Chicoutimi (Québec) G7H 5B8  
Téléphone : 418 698-3260