

Politique de confidentialité

La politique de confidentialité présente les pratiques de la Ville afin de protéger la confidentialité des renseignements personnels récoltés par un moyen technologique, notamment un site web, une application ou un objet connecté. En naviguant sur notre site, vous reconnaissez et acceptez ces conditions d'utilisation.

La Ville reconnaît l'importance de respecter la vie privée et de protéger les renseignements personnels qu'elle détient. Elle prend les mesures nécessaires pour se conformer à toutes les exigences de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1).

Cette politique de confidentialité présente les pratiques afin de protéger la confidentialité des renseignements personnels récoltés par un moyen technologique, notamment un site web, une application ou un objet connecté.

La Ville s'engage à informer toute personne concernée d'un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel qu'elle détient et présentant un risque de préjudice sérieux.

Renseignements personnels

Les renseignements personnels sont ceux qui portent sur une personne physique et permettent de l'identifier. Ils sont confidentiels. Sauf exception, ils ne peuvent être communiqués sans le consentement de la personne concernée.

Collecte des renseignements personnels

La Ville ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses fonctions et à la prestation de services à la population.

La collecte de renseignements personnels se fait auprès de la personne concernée sur la base d'un consentement réel, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques.

Le personnel de la Ville doit utiliser les renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été collectés et agir avec précaution.

Si la Ville vous demande de fournir un renseignement personnel, vous serez préalablement informé des éléments suivants :

- l'usage auquel ce renseignement est destiné;
- les catégories de personnes qui auront accès à ce renseignement;
- le caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
- les conséquences d'un refus de répondre à la demande;
- les droits d'accès et de rectification des renseignements prévus à la Loi;
- des mesures mises en place pour assurer la confidentialité des renseignements lors de leur

transmission;

- s'il y a lieu, le nom du tiers pour lequel la collecte est faite et le nom du tiers qui fait la collecte.

Si vous choisissez de transmettre volontairement de l'information personnelle ou confidentielle à la Ville, que ce soit par courriel, formulaire électronique non sécurisé ou par tout autre moyen technologique, elle utilisera uniquement l'information nécessaire pour répondre à votre message ou donner suite à votre demande.

Non-divulgateion 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) ou financières (numéros de carte de crédit) qui permettraient 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.

Lorsqu'elle retient les services d'un fournisseur externe, elle emploie tous les moyens appropriés pour que vos renseignements personnels soient protégés conformément à la Loi et collectes, utilisés, conservés et détruits d'une manière respectant cette politique.

Sécurité des données

S'il advenait que vos données soient stockées hors du pays, la Ville mettra tout en œuvre pour garantir un niveau de protection équivalent à celui offert pour les données stockées sur le territoire canadien et veillera notamment à ce que toutes les exigences légales applicables soient respectées, y compris celles relatives à la protection des données.

La Ville applique des normes élevées et utilise des systèmes de sécurité performants en matière de conception, de mise en œuvre et de fonctionnement quotidien des plateformes (sites web et applications mobiles) et de ses serveurs et réseaux sous-jacents. Elle poursuit aussi ses efforts pour trouver et bloquer les intrusions sur ou vers ses plateformes. Elle met en place différents moyens pour s'assurer que vos renseignements personnels soient protégés contre les risques de perte et de vol, de même que contre les risques d'accès, de communication, de reproduction, d'utilisation, de modification ou de destruction non autorisés. Ces moyens comprennent des mesures de sécurité physiques, administratives et technologiques qu'elle juge raisonnables compte tenu du degré de sensibilité, de la quantité et du format des renseignements personnels collectés ainsi que des méthodes de conservation.

Toutefois, aucune mesure de sécurité n'est absolue ou entièrement garantie. Si vous avez des raisons de croire que votre interaction avec la Ville n'est plus sécurisée (par exemple, si vous pensez que la sécurité des renseignements que vous avez fournis a été compromise), contactez-nous immédiatement à : legalservices@cotesaintluc.org

Conservation

Lorsque sont atteintes les finalités pour lesquelles les renseignements personnels ont été collectés, ces renseignements sont détruits ou anonymisés, sous réserve des règles de conservation de la Ville et de la *Loi sur les archives* (RLRQ, chapitre A-21.1). Toutefois, la Ville se réserve le droit de détenir, pour une durée raisonnable, certains renseignements personnels pour être en règle avec la Loi, prévenir la fraude, collecter des frais dus, résoudre une réclamation ou d'autres problèmes s'y rattachant, coopérer à une enquête.

Accès à vos renseignements personnels et droit de rectification

En vertu de la Loi, une personne peut demander d'avoir accès aux renseignements qui la concernent et de les faire rectifier. Une personne dispose, en plus, des droits suivants:

- retirer son consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements personnels recueillis en tout temps;
- demander d'effacer, de détruire ou de retirer des renseignements personnels dans certaines circonstances. Il existe certaines exceptions aux termes desquelles la Ville pourrait refuser une demande d'effacement ou de destruction, notamment lorsque les renseignements personnels sont requis à des fins de conformité avec la loi ou avec une entente contractuelle entre les parties, ou relativement à des réclamations;
- demander de suspendre le traitement de certains renseignements personnels, notamment afin d'établir leur exactitude ou la raison de leur traitement;
- demander le transfert de certains renseignements personnels à une autre partie.

Les demandes d'accès, de rectification ou toute question relative à cette politique doivent être adressées, par écrit, à :

Me Pascalie Tanguay
Responsable de l'accès à l'information
legalservices@cotesaintluc.org

Services numériques

La Ville utilise et met à votre disposition des plateformes Web. L'utilisation de ces plateformes peut nécessiter la collecte de renseignements personnels.

Ces renseignements sont recueillis pour :

- vous éviter de vous identifier à chaque demande de service;

- améliorer les services;
- répondre correctement à vos questions, commentaires et suggestions.

Ceux nécessaires à la création d'un compte utilisateur sont conservées par la Ville et ses partenaires.

Seul le personnel responsable de la gestion des plateformes ou de la prestation d'un service demandé aura accès aux renseignements.

Vous avez les droits d'accès et de rectification prévus par la *Loi pour les renseignements personnels* récoltés par un moyen technologique.

Vous acceptez et comprenez que vous êtes responsable de la sécurité et de la confidentialité du mot de passe associé à votre compte. En conséquence, vous acceptez d'être le seul responsable, envers la Ville, de toutes les activités reliées à son utilisation.

Si vous prenez connaissance ou soupçonnez une intrusion (par exemple vol, perte, divulgation ou utilisation non autorisée de vos informations de connexion), vous devez immédiatement le signaler à la Ville.

Géolocalisation

En cas d'activation de la fonction de géolocalisation sur votre navigateur lors de l'utilisation des Plateformes, la Ville utilise votre position uniquement dans le but d'améliorer l'ergonomie.

Elle ne garde pas de trace de vos déplacements lorsque vous utilisez les Plateformes. Vous pouvez à tout moment désactiver la géolocalisation sur votre appareil en consultant les directives du fabricant.

Cela pourrait toutefois vous empêcher d'avoir accès à certaines fonctionnalités.

Fichiers témoins (cookies)

Des fichiers témoins sont utilisés pour faciliter et optimiser votre navigation sur les Plateformes. Ils sont téléchargés et enregistrés dans la mémoire de l'appareil que vous utilisez pour consulter des pages web.

Ceux utilisés par la Ville ne permettent pas de collecter vos renseignements personnels.

La plupart des navigateurs utilisés pour accéder au Web acceptent par défaut les témoins. Vous pouvez à tout moment modifier les paramètres de confidentialité de votre navigateur afin qu'il bloque les témoins ou efface ceux qui sont déjà enregistrés. Cette action ne vous empêchera pas d'accéder aux Plateformes, mais pourrait avoir une incidence sur leur performance.

Statistiques

Sur ses Plateformes, la Ville a recours à des outils d'analyse (Google Analytics). Ces derniers 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 du web.

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

- le nombre de visiteurs;
- les pages les plus fréquentées;
- la technologie utilisée par la clientèle de ses Plateformes;
- les sites référents;
- le pays d'origine des utilisateurs.

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 le moteur de recherche est actif. Elles peuvent être assujetties à la législation de ce pays. Pour un complément d'information, consultez les Conditions de service de Google Analytics (anglais uniquement).

Liens vers d'autres sites

Les Plateformes contiennent des hyperliens qui donnent rapidement accès à des sites Web appartenant à des tiers et gérés par ces derniers. La Ville met ces hyperliens à la disposition des usagers de ses Plateformes à des fins de commodité et n'exerce aucune forme de contrôle sur le contenu de ces sites.

Lorsque vous suivez ces hyperliens, vous quittez le site de la Ville et les renseignements échangés ne sont plus assujettis à la politique de confidentialité de la Ville, mais à celle du site visité. La Ville ne fait aucune déclaration, n'émet aucune approbation et n'accepte aucune responsabilité à l'égard du contenu ou de l'utilisation de tels sites. L'information présentée dans ces sites peut ne pas être disponible en français ou en anglais.

Outil de rétroaction

La Ville utilise une application externe pour obtenir vos commentaires dans le but d'améliorer son contenu et ses fonctionnalités.

Cette application collecte uniquement des données à propos de votre appareil : modèle, adresse IP, type et version de navigateur et langue utilisée.

Personne mineure

Aucune démarche sur les plateformes ne sollicite spécifiquement des informations auprès de personnes mineures ni ne cherche à déterminer si le visiteur est mineur. Les renseignements personnels soumis sur les plateformes par des mineurs sont traités de la même manière que

celles soumises par des adultes.

La Ville croit fermement que la surveillance parentale est un facteur important dans l'utilisation du web par les mineurs. Par conséquent, elle demande aux parents de guider leurs enfants lorsque ceux-ci sont invités à fournir des informations personnelles en ligne. Elle demande en plus aux mineurs d'obtenir l'autorisation de leurs parents avant de fournir des informations en ligne.

Navigation sur le web, HTTPS et protocoles de chiffrement

Lorsque vous naviguez sur le Web, le navigateur détecte si la communication est adéquatement protégée. Le symbole du cadenas dans la page confirme que la session de communication est sécuritaire.

Attention : cela ne s'applique pas à l'application mobile.

La Ville utilise sur ses plateformes les protocoles de chiffrement les plus sécuritaires du marché. Toutes les données confidentielles qui transitent entre votre appareil de communication et les plateformes sont donc protégées par des moyens cryptographiques efficaces, assurant la confidentialité de vos informations.

Traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

Une personne qui considère que ses renseignements personnels ont été traités de façon inappropriée, ou qui est d'avis que la Loi n'a pas été respectée à son égard, peut déposer une plainte.

Une plainte peut porter sur la cueillette, la conservation, l'utilisation, la communication ou la destruction des renseignements personnels et est traitée en toute confidentialité. Les renseignements personnels sont protégés et ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées à les consulter dans l'exercice de leurs fonctions.

La plainte doit être déposée par écrit à :

Me Pascalie Tanguay, Directrice des Services juridiques et du Greffe
5801, Cavendish
Côte Saint-Luc (Québec)
H4W 3C3

Ou à : legalservices@cotesaintluc.org

Entrée en vigueur

Cette politique est entrée en vigueur le 8 avril 2024.

Mise à jour

Services et documents offerts

Lien vers l'accès à l'information: <https://cotesaintluc.org/fr/documents/acces-information/>

Lien vers la Politique sur la gouvernance des renseignements personnels et la Politique d'incident de confidentialité : <https://cotesaintluc.org/fr/documents/politiques/confidentialite-et-renseignements-personnels/>

Confidentiality Policy

The Confidentiality Policy outlines the City's practices for protecting the confidentiality of personal information collected through technological means, such as a website, an application, or a connected object. By browsing our site, you acknowledge and accept these terms of use.

The City recognizes the importance of respecting privacy and of protecting the personal information in its possession. It takes the measures required to comply with all requirements of the *Act respecting access to documents held by public bodies and the protection of personal information (CQLR, ch. A-2.1)*.

The confidentiality policy outlines the practices with regard to protecting the confidentiality of personal information collected by technological means, such as a website, an application or a connected object.

The City undertakes to inform any person concerned by a confidentiality incident involving personal information in its possession and presenting a risk of serious harm.

Personal Information

Personal information refers to any information regarding a physical person and allowing that person to be identified. It is confidential. With certain exceptions, personal information may not be disclosed without the consent of the person concerned.

Collection of Personal Information

The City may collect only personal information which is required to carry out its duties and for the delivery of services to the public.

Consent to the collection of personal information from the person concerned must be manifest, free, and informed, and must be given for specific purposes.

City employees shall use personal information only for the purposes for which it was collected and shall take appropriate precautions

If the City asks you to provide personal information, you will first be informed of the following:

- the intended use of the information;
- the categories of persons who will have access to the information;
- whether the request is mandatory or optional;
- the consequences of not providing the information;
- the right to access and correct information as stipulated in the Act;
- the measures implemented to ensure confidentiality of the information during transmission;
- Where applicable, the name of the third party for whom the information is being collected, and the name of the third party collecting it.

If you voluntarily transmit personal or confidential information to the City, whether by e-mail, non-secure electronic form or any other technological means, the City will use only the information needed to respond to your message or to follow up on your request.

Non-Disclosure to third parties

The City does not rent, sell or exchange personal information (name, address, telephone number, e-mail address, etc.) or financial information (credit card numbers) that could be used to identify you.

The City undertakes not to disclose such personal information unless it is requested under a legal obligation or a court order or in the context of the execution of a contract entrusted to a third party.

When the City retains the services of an external supplier, it uses all appropriate means to ensure that your personal information is protected in accordance with the Act and that it is collected, used, retained and destroyed in a manner that respects this policy.

Data Security

Should your data be stored outside the country, the City will do its utmost to ensure a level of protection equivalent to that offered for data stored on Canadian soil and will ensure, in particular, that all applicable legal requirements are met, including those relating to data protection.

The City applies high standards and uses strong security systems in the design, implementation and daily operation of the platforms (websites and mobile applications) and the servers and sub-networks. In addition, the City continues its efforts to detect and block intrusions into or aimed at its platforms. The City has implemented different means to ensure that your personal information is protected against any risk of loss and theft, and the risks of unauthorized access, communication, reproduction, use, modification or destruction. These means include physical, administrative and technological security measures deemed reasonable given the degree of sensitivity, the quantity and the format of the personal information collected and the storage methods used.

However, no security measure is absolute or fully guaranteed. If you have reason to believe that your interaction with the City is no longer secure (for example, if you believe the security of the information you have provided has been compromised), contact us immediately at: legalservices@cotesaintluc.org

Retention

Once the purposes for which the personal information was collected have been achieved, the information is destroyed or made anonymous, subject to the City's retention rules and the *Archives Act* (CQLR, chapter A-21.1). However, the City reserves the right to retain, for a reasonable period of time, certain personal information in order to comply with the Act, prevent fraud, collect fees due, settle a claim or related issues, or cooperate with an investigation.

Access to Your Personal Information and Right of Correction

Under the Act, an individual may request access to and correction of information concerning him or her. A person also has the following rights:

- withdraw consent at any time to the disclosure or use of personal information collected;
- request the deletion, destruction or removal of personal information under certain circumstances. There are some exceptions under which the City may refuse a deletion or destruction request, such as when the personal information is required to comply with the law or with a contractual agreement between the parties, or in connection with a claim;
- request the suspension of the processing of certain personal information, particularly in order to establish its accuracy or the reason for its processing;
- request the transfer of certain personal information to another party.

Requests for access or correction, or any questions related to this policy, should be addressed, in writing, to:

M^e Pascalie Tanguay
Person in charge of access to information
legalservices@cotesaintluc.org

Digital Services

The City uses and makes available to you web platforms. The use of these platforms may require the collection of personal information.

This information is collected:

- so you do not have to identify yourself each time you request services;
- to improve services;
- to respond correctly to your questions, comments and suggestions.

The information required to create a user account is kept by the City and its partners.

Only authorized personnel responsible for managing the platforms or providing a requested service will have access to the information.

You have the rights of access and correction provided for under the law for personal information collected through technological means.

You agree and understand that you are responsible for the security and confidentiality of the password associated with your account. Consequently, you agree to be solely responsible to the City for all activities related to its use.

If you become aware of or suspect an intrusion (e.g., theft, loss, disclosure or unauthorized use of your login information), you must immediately report it to the City.

Geolocation

In the event that the geolocation function is activated on your browser when using the platforms, the City uses your location only to improve the ergonomics.

The City does not track your movements when you use the platforms. You may disable the geolocation feature on your device at any time, by referring to the manufacturer's instructions.

However, deactivating geolocation may deprive you from accessing certain functionalities.

Cookies

Cookies are used to facilitate and optimize your browsing on the platforms. They are downloaded and stored in the memory of the device you use to view web pages.

Cookies used by the City do not enable the collection of your personal information.

Most web browsers accept cookies by default. You may change your browser's security parameters at any time to block the use of cookies or erase those already stored on your device. This action does not prevent you from accessing the platforms, but could have an impact on their performance.

Statistics

The City uses analysis tools (Google Analytics) on its platforms. These enable the collection, analysis, measurement and presentation of data on visits made, with the aim of understanding and optimizing the use of the internet.

The City retains this type of information to compile statistics about:

- the number of visitors;
- the most frequently used pages;
- the technology used by its platforms' clientele;
- referring websites;
- users' country of origin.

Data collected by Google Analytics are transmitted outside Canada to Google servers and may be processed in any countries where Google operates servers. These data may be subject to the legislation of such countries. For further information, refer to the Google Analytics Terms of Service.

Links to Other Sites

The platforms contain hyperlinks that provide quick access to websites owned and operated by third parties. The City makes these hyperlinks available to users of its platforms for convenience, and exercises no form of control over the content of these sites.

When you click these hyperlinks, you leave the City's website, and the information exchanged is no longer subject to the City's confidentiality policy, but to that of the website visited. The City makes no declaration, gives no approval and accepts no liability with respect to the content or use of such sites. The information presented on these sites may not be available in French or in English.

Feedback Tool

The City uses an external application to obtain your feedback in order to improve the content and functionality of its website.

This application only collects data about your device: model, IP address, browser type and version, and language used.

Minors

No action on the platforms specifically solicits information from minors or seeks to determine whether the visitor is a minor. Personal information submitted to the platforms by minors is treated in the same way as that submitted by adults.

The City firmly believes that parental supervision is an important factor in the use of the web by minors. Therefore, it asks parents to guide their children when they are invited to provide personal information online. The City also asks minors to obtain their parents' permission before providing any information on line.

Web Browsing, HTTPS and Encryption Protocols

When you navigate the Web with your browser, it determines whether communications are adequately protected and displays a padlock symbol in the page to confirm that the communication session is secure.

Caution: This does not apply to the mobile application.

On its platforms, the City uses the safest encryption protocols available on the market. All confidential data travelling between your communication device and the City's platforms are protected by effective cryptographic means, thereby ensuring the confidentiality of your information.

Processing Complaints about the Protection of Personal Information

Any person who considers that their personal information has been handled inappropriately, or who believes that the Act has not been respected, may file a complaint.

The complaint may involve the collection, storage, use, communication or destruction of personal information and it will be processed confidentially. Personal information is protected and accessible only to those people authorized to consult it in the performance of their duties.

Complaints must be submitted in writing to:

Me Pascalie Tanguay, Director of Legal Services and City Clerk
5801 Cavendish Blvd.
Côte Saint-Luc, Québec
H4W 3C3

Or: legalservices@cotesaintluc.org

Coming into force

This policy came into force on April 8, 2024.

Update

Services and documents available

Link to Information Access: <https://cotesaintluc.org/en/municipal-documents/access-to-documentation/>

Link to Personal Information Governance Policy and to Policy Respecting Confidentiality Incidents: <https://cotesaintluc.org/en/municipal-documents/policies/confidentiality-and-personal-information/>