



Politique de confidentialité

Mise à jour le 10 juillet 2024

À différents moments, dans vos interactions et communications avec la Ville de Québec, vous transmettez des renseignements personnels vous concernant ou concernant d'autres personnes. Ces renseignements s'avèrent d'ailleurs essentiels pour vous offrir des services de qualité et adaptés.

Ayant à cœur de protéger les renseignements que vous nous confiez et de maintenir le lien de confiance qui nous unit, la Ville s'engage à mettre en œuvre les mesures nécessaires afin de protéger votre vie privée et vos renseignements personnels et à utiliser ceux-ci uniquement pour les fins pour lesquels vous nous les avez transmis.

L'engagement de la Ville se traduit dans cette politique de confidentialité. Celle-ci vous permet de comprendre la nature des renseignements personnels que nous recueillons, l'utilisation que nous en faisons ainsi que les mesures de sécurité que nous mettons en place pour protéger ces renseignements.

Collecte de vos renseignements personnels

La Ville recueille certains de vos renseignements personnels lorsque vous :

- Naviguez sur la page de la Ville;
- Créez ou consultez votre dossier rattaché à un service en ligne (compte utilisateur);
- Faites une déclaration;
- Demandez un service;
- Déposez une demande d'aide financière ou de subvention;
- Faites une plainte ou émettez votre avis;
- Payez une facture;
- Posez une candidature ou postulez un emploi;
- Vous abonnez à une liste de diffusion ou demandez à recevoir des informations;
- Remplissez un sondage;
- Faites une inscription.

Lorsque vous naviguez sur le site Web de la Ville

Le site Web de la Ville utilise les témoins de navigation (cookies) et les pixels nécessaires pour vous offrir une expérience personnalisée sur nos plateformes. Certains témoins peuvent recueillir les informations suivantes :

- Votre adresse IP;
- Votre emplacement géographique;
- Des détails sur le matériel informatique que vous utilisez;
- Des détails sur le contenu que vous consultez sur notre site.

Pour obtenir plus d'informations sur les témoins de navigation et pixels que nous utilisons, consultez la section **Politique d'utilisation des témoins (cookies)** de la page **Confidentialité** du site Internet de la Ville.

Par ailleurs, notre site Web contient des liens vers d'autres sites. Nous vous invitons à consulter leur politique de confidentialité afin de connaître leur engagement.

Lorsque vous créez ou consultez votre dossier rattaché à un service en ligne (compte utilisateur)

Il vous est possible de créer un dossier rattaché à un service en ligne sur le site de la Ville. Vous nous transmettez alors vos identifiants, comme vos nom et prénom. Selon le service en ligne concerné, vous fournissez également vos coordonnées, comme votre adresse, votre numéro de téléphone et votre courriel.

Ces informations nous permettent de confirmer votre identité, de vous identifier pour les connexions futures et de communiquer avec vous, au besoin.

Lorsque vous faites une déclaration

Il vous est possible de faire une déclaration, comme déposer un plaidoyer, déclarer un appareil particulier ou la réalisation de travaux. Vous nous transmettez alors vos identifiants, comme vos nom et prénom. Selon la nature de votre demande, vous fournissez également vos coordonnées, comme votre adresse, votre numéro de téléphone ou votre courriel, et d'autres informations spécifiques à la déclaration. Ces informations peuvent être des renseignements sur un immeuble, votre date de naissance ou les raisons de votre demande.

Ces informations sont nécessaires pour vous identifier, communiquer avec vous, au besoin, enregistrer adéquatement votre déclaration et assurer le suivi relatif à celle-ci.

Lorsque vous demandez un service

La Ville vous offre plusieurs services, de différentes natures. Certaines demandes de service se font en ligne, sur le site Internet de la Ville. Vous nous transmettez alors vos identifiants, comme vos nom et prénom. Selon le service demandé, vous fournissez également vos coordonnées, comme votre adresse, votre numéro de téléphone et votre courriel. D'autres renseignements peuvent être transmis selon le type de demande, par exemple, des informations sur un immeuble, votre date de naissance ou les raisons de votre demande.

Ces informations nous sont nécessaires pour vous identifier, pour communiquer avec vous au besoin et pour répondre adéquatement à votre besoin et vous rendre le service demandé.

Lorsque vous déposez une demande d'aide financière ou une demande de subvention

Lorsque vous souhaitez déposer une demande d'aide financière ou de subvention dans l'un des nombreux programmes offerts, vous nous transmettez vos identifiants, comme vos nom et prénom. Selon la demande, vous fournissez également vos coordonnées, comme votre adresse, votre numéro de téléphone et votre courriel.

Ces informations nous sont nécessaires pour vous identifier et pour communiquer avec vous, au besoin.

Selon la demande d'aide financière ou de subvention, vous pourriez aussi nous transmettre des informations concernant votre situation sociale et financière, de même

que des informations concernant le titre de propriété et l'immeuble que vous possédez. Ces informations nous permettent de confirmer votre admissibilité.

Lorsque vous faites une plainte

Si vous n'êtes pas satisfait des services de la Ville ou si vous souhaitez émettre votre opinion sur un sujet particulier, vous pouvez communiquer avec nous par un formulaire en ligne. Vous nous transmettez alors vos identifiants, comme vos nom et prénom. Selon la plainte formulée, vous fournissez également vos coordonnées, comme votre adresse, votre numéro de téléphone et votre courriel et votre opinion. Ces informations nous sont nécessaires pour communiquer avec vous, au besoin, et pour répondre adéquatement à votre plainte ou comprendre votre avis.

Il vous est aussi possible de faire une plainte anonyme. Dans un tel cas, puisqu'aucun renseignement personnel vous concernant ne sera collecté et conservé, il ne vous sera pas possible d'obtenir un suivi relatif à cette plainte.

Si vous souhaitez remplir un rapport d'événement auprès du Service de police, vous nous transmettez d'autres renseignements permettant de vous identifier. Ceux-ci peuvent être votre date de naissance, votre numéro de permis de conduire et d'autres informations sur l'événement, comme des informations sur votre véhicule. Ces renseignements nous permettent d'ouvrir une enquête.

Lorsque vous payez une facture

Il vous est possible de payer certaines factures en ligne, sur le site Internet de la Ville. Vous nous transmettez alors vos identifiants, comme vos nom et prénom. Vous fournissez également vos coordonnées, comme votre adresse, votre courriel et votre numéro de téléphone. Vous nous transmettez aussi des informations concernant les modalités de paiement, comme votre numéro de carte de crédit, sa date d'expiration et son code de sécurité (numéro à 3 chiffres situé au dos de votre carte de crédit).

Ces informations nous sont nécessaires pour vous identifier, pour communiquer avec vous, au besoin et pour procéder au paiement.

Lorsque vous posez une candidature ou postulez un emploi

Vous pouvez déposer une candidature dans le cadre d'un appel de candidatures. Vous nous transmettez alors vos identifiants, comme vos nom et prénom. Selon l'appel de candidatures, vous fournissez également vos coordonnées, comme votre adresse, votre courriel et votre numéro de téléphone.

Ces informations nous sont nécessaires pour vous identifier et pour communiquer avec vous.

Si vous postulez un emploi, vous nous transmettez aussi des renseignements personnels. Ceux-ci peuvent concerner vos expériences de travail et votre scolarité, ou être transmis par l'autodéclaration de votre sexe, de votre appartenance ethnique et de la présence ou non d'une incapacité physique ou mentale. Ces informations nous permettent d'évaluer votre admissibilité à l'emploi sur lequel vous avez postulé, mais aussi aux différents

programmes d'aide à l'emploi offerts à la Ville. Enfin, elles nous permettent d'appliquer notre Programme d'égalité à l'emploi.

Si vous déposez votre candidature dans le cadre d'un appel de candidatures, pour être membre d'un comité par exemple, vous nous transmettez des renseignements sociodémographiques vous concernant comme votre lieu de résidence, votre expérience professionnelle et votre formation. Ces informations nous permettent d'évaluer votre éligibilité et votre candidature au poste soumis.

Lorsque vous vous abonnez à une liste de diffusion ou demandez à recevoir des informations

La Ville peut communiquer avec vous de différentes façons lorsque vous vous inscrivez à une liste de diffusion ou à un abonnement. Vous nous transmettez alors vos identifiants, comme vos nom et prénom. Vous fournissez également vos coordonnées, comme votre adresse, votre numéro de téléphone ou votre courriel.

Ces informations nous permettent de vous communiquer les informations demandées.

Lorsque vous remplissez un sondage

Vous pouvez participer activement à l'amélioration de votre environnement de vie et des services offerts par la Ville en répondant à des sondages ou des enquêtes. Vous nous transmettez alors vos coordonnées, comme votre courriel et des renseignements sociaux démographiques vous concernant. Ces renseignements peuvent être votre âge, votre lieu de résidence, votre statut social, vos revenus et vos opinions.

Ces informations nous permettent de générer des statistiques qui serviront, notamment, à améliorer nos services.

Lorsque vous faites une inscription

Vous pouvez vous inscrire en ligne auprès de la Ville, notamment pour participer à des activités ou réserver des locaux. Vous nous transmettez alors vos identifiants, comme vos noms et prénom. Vous fournissez également vos coordonnées comme votre adresse, votre numéro de téléphone et votre courriel.

Ces informations nous sont nécessaires pour vous identifier, pour communiquer avec vous au besoin et s'assurer de faire l'inscription au bon nom.

Accès à vos renseignements

Vos renseignements personnels ne sont accessibles qu'aux personnes qui doivent les consulter ou les utiliser pour exécuter leur fonction, leur mandat ou vous rendre un service.

Si nous souhaitons communiquer vos renseignements à d'autres personnes que celles prévues par la Loi et cette politique, nous vous demanderons votre consentement. Dans cette demande, nous vous expliquerons à qui nous souhaitons transmettre vos renseignements, les raisons de ce partage d'information et l'utilisation qui en sera faite. Nous vous expliquerons aussi les conséquences d'un refus, s'il y en a, et les moyens pour retirer votre consentement.

Nos employés

La Ville met en place des mesures pour s'assurer que seuls les employés devant consulter vos renseignements pour exécuter leur travail y ont accès. Les accès à ces renseignements sont sécurisés.

Certains fournisseurs, si cela est nécessaire

La Ville peut donner accès à certains de vos renseignements personnels à des fournisseurs de services sous contrat avec la Ville, lorsque cela est nécessaire, comme à un fournisseur de la Ville qui doit vous fournir un service au nom de la Ville.

Si c'est le cas, ils n'ont accès qu'aux seuls renseignements dont ils ont besoin pour fournir les services requis. Ils n'ont pas le droit de les utiliser à d'autres fins ni de les communiquer à d'autres personnes.

De plus, nos fournisseurs s'engagent à utiliser des mécanismes de sécurité et de protection de la confidentialité aussi rigoureux que les nôtres. Ces fournisseurs sont aussi assujettis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Protection de vos renseignements

La Ville met en place un ensemble de mesures afin d'assurer la sécurité de vos renseignements. Ces mesures sont évaluées régulièrement et ajustées, au besoin, afin de s'assurer qu'elles sont toujours efficaces, justes et sécuritaires compte tenu de l'évolution des technologies.

Collecte limitée

Afin de minimiser notre intrusion dans votre vie privée, nous limitons notre collecte aux renseignements strictement essentiels pour atteindre nos objectifs.

Utilisation aux fins pour lesquels ils sont recueillis

La Ville s'engage à utiliser les renseignements personnels seulement aux fins pour lesquelles vous nous les avez transmis. Si nous souhaitons utiliser ou communiquer vos renseignements personnels pour d'autres fins, nous vous demanderons votre consentement, sauf dans les cas permis par la Loi.

Accès limité à vos renseignements

Seules les personnes devant consulter vos renseignements dans le cadre de leur fonction, pour vous rendre un service, y ont accès. Les accès à ces renseignements sont également sécurisés. Ces listes d'accès sont révisées périodiquement et font l'objet d'autorisation par les personnes autorisées.

Environnement sécurisé

Tous les renseignements personnels collectés sont conservés dans un environnement sécurisé. Plusieurs types de mesures de sécurité sont en place pour préserver vos

renseignements contre la perte, le vol et l'accès, l'utilisation ou la communication non autorisés. Il peut s'agir de :

- **Mesures physiques** : comme des locaux verrouillés, des systèmes d'alarme et des restrictions d'accès à certains locaux;
- **Mesures technologiques** : comme des pare-feux, la gestion des accès informatiques à certains renseignements, le cryptage des données et la journalisation des actions;
- **Mesures organisationnelles** : comme l'adoption d'une politique de sécurité de l'information, la mise en place de directives concernant la protection des renseignements personnels, l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, le respect de clauses de confidentialité dans le cadre des contrats de travail et des codes d'éthique.

Hébergement des informations au Québec

La Ville conserve généralement vos renseignements personnels sur des serveurs hébergés au Québec. Toutefois, si nous devons communiquer vos renseignements hors Québec, notamment pour l'hébergement des données ou lors d'une collaboration avec un organisme d'une autre province, nous prendrions des mesures de protection supplémentaires. Une analyse des impacts de cette communication sera réalisée et une entente spécifique aux mesures de sécurité exigées par le partenaire hors Québec sera conclue.

Conservation des données

Lorsque la raison pour laquelle vos renseignements ont été collectés est terminée, vos renseignements sont détruits de façon sécuritaire, conformément aux délais établis par la Ville (calendrier de conservation) et découlant de nos obligations légales. Vos données peuvent aussi être anonymisées, pour créer des statistiques, c'est-à-dire qu'il n'y a plus moyen de vous relier aux renseignements personnels.

Gestion des incidents de confidentialité

Malgré toutes les mesures de sécurité établies par la Ville, un incident de confidentialité pourrait survenir. Un incident de confidentialité implique soit :

- 1° L'accès non autorisé par la Loi à un renseignement personnel;
- 2° L'utilisation non autorisée par la Loi d'un renseignement personnel;
- 3° La communication non autorisée par la Loi d'un renseignement personnel;
- 4° La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

La Ville s'est donc dotée d'une directive pour encadrer ces incidents, du signalement d'un incident jusqu'à sa résolution, et aux éventuels avis à transmettre à la Commission d'accès à l'information et aux personnes concernées. Cette directive permet de mettre en œuvre des mesures adaptées aux incidents de confidentialité survenus pour éviter que ceux-ci surviennent de nouveau.

Vos droits

Consulter et corriger vos renseignements personnels

Vous pouvez consulter les renseignements personnels que la Ville détient à votre sujet. Si vous constatez une erreur, vous pouvez en demander la correction.

Votre demande doit être acheminée au responsable de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Consultez la page sur la [protection des renseignements personnels](#) pour connaître les coordonnées et la procédure qui s'applique.

Retirer votre consentement

Vous pouvez demander que vos renseignements personnels ne soient plus utilisés, communiqués ou conservés en retirant votre consentement. Votre demande doit alors être acheminée au service de la Ville à qui vous avez remis vos renseignements ou votre consentement. Vous pouvez obtenir de l'assistance auprès du responsable de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels. Consultez la page sur la [protection des renseignements personnels](#) pour connaître ses coordonnées.

Nous vous aviserons si ce retrait a comme conséquence que le service demandé ne puisse plus être délivré, puisque dans certains cas, le traitement de vos renseignements est obligatoire pour l'obtention du service.

Dans tous les cas, nous pourrions devoir conserver certains renseignements personnels pour respecter nos obligations légales.

Désactiver les témoins de navigation

Vous pouvez ajuster les paramètres de votre navigateur pour gérer l'utilisation et la sauvegarde des témoins de navigation. Pour savoir comment modifier vos paramètres, consultez le soutien technique du navigateur : Chrome, Firefox, Edge et Safari. Notez que certaines fonctionnalités du site peuvent être inaccessibles sans l'utilisation de témoins, comme certains formulaires Web et services en ligne.

Déposer une plainte

Si vous jugez que le traitement de vos renseignements personnels n'est pas conforme à cette politique ou à la Loi, vous pouvez contacter le responsable de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels afin de déposer une plainte. Consultez la page sur la [protection des renseignements personnels](#) pour connaître les coordonnées et la procédure qui s'applique.

Notre politique de confidentialité a été mise à jour le 10 juillet 2024.