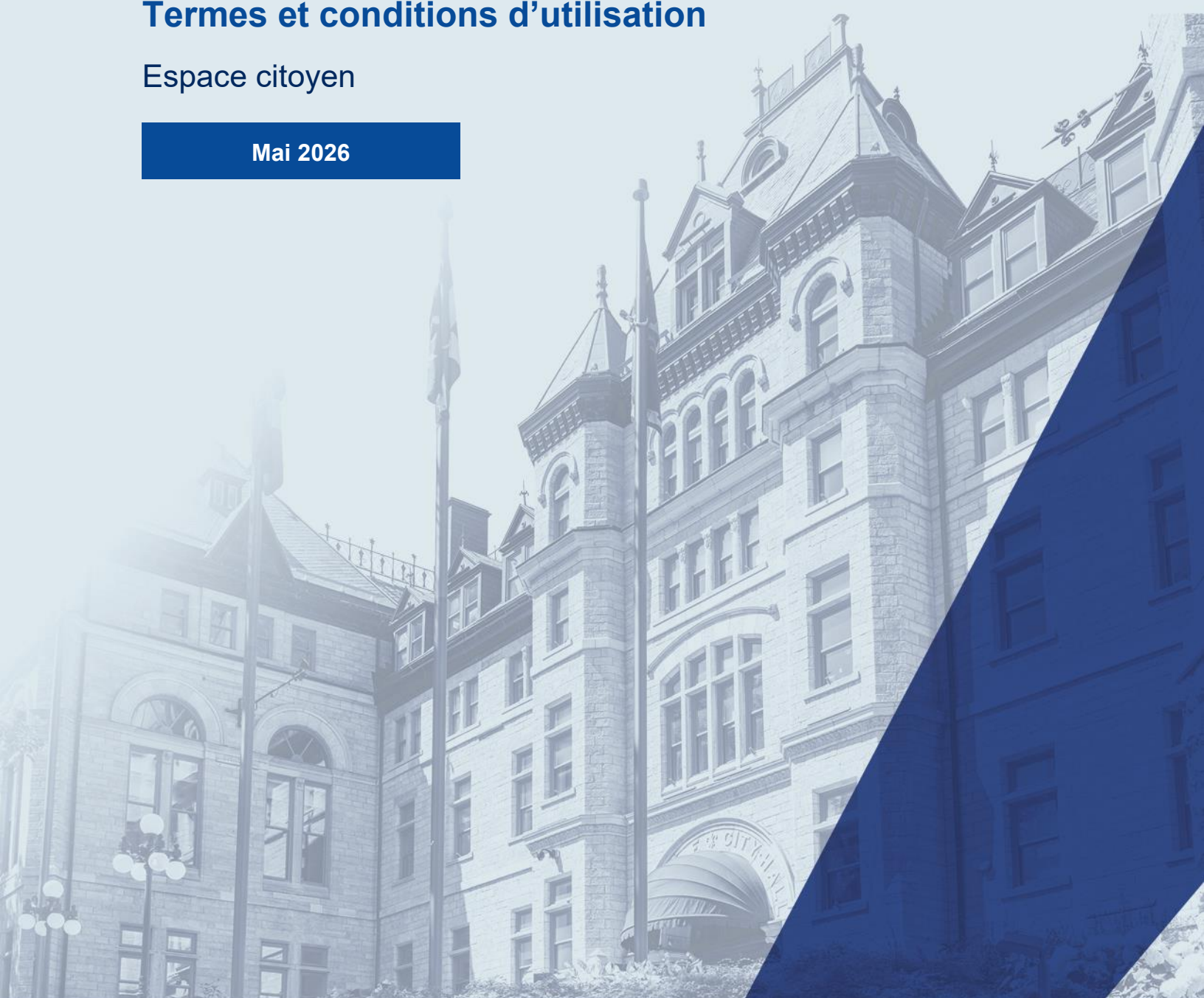


Termes et conditions d'utilisation

Espace citoyen

Mai 2026



1. Préambule et acceptation

Les présents termes et conditions d'utilisation (ci-après les « Termes ») encadrent l'accès et l'utilisation de l'Espace citoyen de la Ville de Québec (ci-après l'« Espace citoyen ») permettant à toute personne intéressée de s'abonner aux différentes communications offertes par la Ville et transmises par courriel ou par message texte (SMS).

En créant un compte, en s'abonnant à une ou plusieurs communications offertes ou en utilisant l'Espace citoyen, l'utilisateur reconnaît avoir lu, compris et accepté sans réserve les présents Termes ainsi que la Politique de confidentialité de la Ville de Québec, accessible à l'adresse :

<https://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/confidentialite/>

L'utilisateur qui n'accepte pas ces Termes ne peut pas utiliser l'Espace citoyen.

2. Définitions

Aux fins des présents Termes, on entend par :

- « **Ville** » : la Ville de Québec, ses services, ses employés et ses mandataires.
- « **Utilisateur** » : toute personne qui crée un compte ou s'abonne à une communication offerte par l'Espace citoyen.
- « **Service** » : l'ensemble des fonctionnalités de l'Espace citoyen, incluant la gestion des abonnements et l'envoi des communications par courriel ou par message texte (SMS).
- « **Communications** » : l'ensemble des messages, infolettres, avis, alertes, notifications et autres contenus transmis par la Ville à l'Utilisateur dans le cadre du Service, peu importe leur nature, leur fréquence ou leur sujet.
- « **Tiers** » : toute personne, entreprise, organisme ou partenaire externe à la Ville dont les informations, les actions ou les services peuvent alimenter, en tout ou en partie, le contenu ou le moment d'envoi des Communications. Sont notamment visés, sans s'y limiter, les entrepreneurs et leurs sous-traitants, les partenaires opérationnels, les fournisseurs de services et les autres entités publiques ou privées avec lesquelles la Ville collabore.

3. Description du Service

L'Espace citoyen permet à l'Utilisateur de :

- S'abonner ou se désabonner à différentes Communications offertes par la Ville;
- Choisir le mode de réception (courriel, SMS ou les deux), lorsque cette option est offerte;
- Mettre à jour ses coordonnées et ses préférences de communication;
- Sélectionner, lorsque applicable, un ou plusieurs sujets, secteurs géographiques ou thématiques d'intérêt.

La Ville peut, à sa discrétion, ajouter, modifier ou retirer en tout temps des Communications offertes par l'entremise de l'Espace citoyen.

Le Service est offert gratuitement par la Ville. Toutefois, l'Utilisateur demeure responsable des frais qui pourraient être facturés par son fournisseur de services de télécommunication ou Internet pour la réception des courriels et des messages texte (SMS), notamment lorsqu'il est en itinérance.

4. Admissibilité et création d'un compte

Pour utiliser le Service, l'Utilisateur doit :

- Être âgé d'au moins 14 ans, ou avoir obtenu le consentement de son titulaire de l'autorité parentale;
- Fournir des renseignements exacts, complets et à jour, notamment une adresse courriel valide et, le cas échéant, un numéro de téléphone mobile en mesure de recevoir des SMS;
- Maintenir la confidentialité de ses identifiants et informer la Ville, par le biais du 311, sans délai de toute utilisation non autorisée de son compte.

L'Utilisateur est responsable de l'exactitude des renseignements transmis et du choix de ses abonnements. La Ville ne peut être tenue responsable d'une non-réception de Communications attribuable à des coordonnées erronées, désuètes ou incomplètes.

5. Disponibilité du Service et délais de transmission

5.1 Effort raisonnable

La Ville déploie des efforts raisonnables pour transmettre les Communications dans les meilleurs délais possibles.

5.2 Dépendance à l'égard de tiers

L'Utilisateur reconnaît et accepte que, pour certaines Communications, la Ville est tributaire des informations qui lui sont transmises par des Tiers. La Ville ne contrôle pas le moment, la fréquence, l'exhaustivité ni l'exactitude de ces informations.

En conséquence, la Ville ne peut garantir :

- Que les Communications seront envoyées en temps réel;
- Que toutes les situations susceptibles d'intéresser ou d'affecter l'Utilisateur feront l'objet d'une Communication;
- Que le contenu des Communications reflétera l'état le plus récent d'une situation au moment de leur réception;
- Qu'un avis sera transmis avant, pendant ou après un événement, une intervention ou une situation donnée.
- Que l'information transmise dans les Communications ne changera pas, notamment par rapport à une date ou une heure d'exécution de travaux ou interruption d'un service.

La Ville se réserve le droit de modifier, retarder, regrouper ou annuler toute Communication en fonction des informations dont elle dispose, des contraintes opérationnelles ou de toute autre circonstance.

5.3 Limites techniques de transmission

La transmission des Communications dépend également de facteurs techniques sur lesquels la Ville n'exerce aucun contrôle, notamment :

- La disponibilité et la fiabilité des réseaux de télécommunication et d'Internet;
- Les services des fournisseurs de courriels et de messagerie texte (filtres antipourriel, classement en courrier indésirable, blocage par l'opérateur, etc.);
- Les paramètres et la configuration de l'appareil ou du logiciel utilisé par l'Utilisateur pour recevoir les Communications;
- Les interruptions planifiées ou non du Service, notamment pour des fins d'entretien, de mise à jour ou de correction.

5.4 Service à titre informatif – ne remplace aucune communication officielle

Les Communications sont offertes à titre informatif uniquement. Elles :

- Ne constituent pas un avis officiel ni un document à portée juridique;
- Ne remplacent pas les avis publics, les communications officielles, les sites Internet et autres canaux d'information de la Ville;
- Ne constituent en aucun cas un service d'urgence et ne remplacent pas les services 911, Info-Santé 811, ni tout autre dispositif d'alerte civile.

En cas de situation d'urgence, l'Utilisateur doit communiquer avec les services d'urgence appropriés et consulter les canaux officiels de la Ville.

6. Obligations de l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à :

- Utiliser le Service conformément aux lois applicables et aux présents Termes;
- Ne pas utiliser le Service à des fins frauduleuses, malveillantes ou contraires à l'ordre public;
- Ne pas tenter de contourner, désactiver ou altérer les mesures de sécurité de l'Espace citoyen;
- Ne pas inscrire d'adresse courriel ou de numéro de téléphone dont il n'est pas titulaire ou pour lesquels il n'a pas obtenu le consentement du titulaire;
- Maintenir ses coordonnées à jour dans son compte.

7. Abonnement, modification et désabonnement

L'Utilisateur peut, en tout temps et sans frais :

- Modifier ses préférences de transmission des Communications à partir de son compte dans l'Espace citoyen;
- Se désabonner d'une ou de plusieurs Communications en utilisant le lien de désabonnement présent dans chaque courriel ou en répondant aux instructions transmises dans les SMS (par exemple, en envoyant le mot « ARRÊT »);
- Demander la suppression de son compte en s'adressant à la Ville selon les modalités prévues dans la Politique de confidentialité.

La Ville traitera toute demande de désabonnement dans les délais prévus par la loi. Un délai raisonnable peut s'écouler entre le traitement de la demande et l'arrêt effectif des envois.

8. Protection des renseignements personnels

La collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements personnels recueillis dans le cadre du Service sont régies par la Politique de confidentialité de la Ville de Québec.

Cette politique précise notamment les renseignements collectés, les finalités, les mesures de sécurité mises en place ainsi que les droits de l'Utilisateur, dont son droit d'accès, de rectification et de retrait de consentement.

La Politique de confidentialité est accessible à l'adresse :

<https://www.ville.quebec.qc.ca/apropos/confidentialite/>

En s'abonnant au Service, l'Utilisateur consent expressément à recevoir des Communications de la part de la Ville aux coordonnées qu'il a fournies, conformément à la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP) et aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels.

9. Limitation de responsabilité

Dans toute la mesure permise par la loi, la Ville, ses employés, ses élus, ses mandataires et ses fournisseurs ne peuvent être tenus responsables :

- Du retard, de la non-livraison, de la livraison partielle, d'une mauvaise information ou de l'erreur dans le contenu d'une Communication, notamment lorsque cela découle des informations transmises par des Tiers ou de toute défaillance technique;
- Des décisions prises par l'Utilisateur sur la base d'une Communication ou de l'absence de Communication;
- De toute interruption, suspension ou cessation, temporaire ou définitive, du Service;
- De tout dommage direct, indirect, accessoire ou consécutif résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Service.

L'Utilisateur reconnaît que le Service est offert « tel quel » et « selon disponibilité », sans garantie expresse ou implicite d'aucune sorte.

10. Modifications

La Ville peut modifier en tout ou en partie, suspendre ou mettre fin au Service.

La Ville peut également mettre à jour les présents Termes en tout temps conformément aux lois et règlements applicables. La version en vigueur est celle publiée dans l'Espace citoyen.

11. Propriété intellectuelle

L'ensemble des contenus diffusés dans le cadre du Service, notamment les textes, logos, images, graphiques, vidéos et marques de commerce, demeurent la propriété de la Ville ou de leurs titulaires respectifs et sont protégés par les lois applicables en matière de propriété intellectuelle.

L'Utilisateur s'engage à ne pas reproduire, modifier, distribuer ni exploiter ces contenus à des fins commerciales sans l'autorisation préalable et écrite de la Ville.

12. Droit applicable et juridiction compétente

Les présents Termes sont conclus au Québec, dans la ville de Québec, et sont régis par les lois en vigueur dans la province de Québec et les lois du Canada qui s'y appliquent.

Tout litige relatif aux présents Termes ou à l'utilisation du Service sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du district judiciaire de Québec.

13. Coordonnées

Pour toute question relative aux présents Termes ou au Service, l'Utilisateur peut communiquer avec la Ville par les moyens prévus à la page « Nous joindre » du site Web de la Ville :

https://www.ville.quebec.qc.ca/nous_joindre/

Pour toute question relative à la protection des renseignements personnels, l'Utilisateur peut s'adresser au responsable de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de la Ville de Québec, dont les coordonnées sont disponibles dans la Politique de confidentialité.

Date d'entrée en vigueur : 2026-05-22