

Spéléo Québec



*Politique de confidentialité
Adoptée le 06 novembre 2023
En séance du comité d'administration
Prochaine révision : Novembre 2026*



Politique de confidentialité

Table des matières

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | Préambule | 3 |
| 2. | Objectifs | 3 |
| 3. | Entrée en vigueur | 3 |
| 4. | Normes de confidentialité | 3 |
| 5. | Les modalités de recueil du consentement | 4 |
| 6. | Objectifs de la collecte de données | 4 |
| 7. | Renseignements personnels collectés | 5 |
| 8. | Les finalités du traitement des données : | 6 |
| 9. | Les procédés de traitement utilisés | 7 |
| 10. | Modalités d'accès et de contrôle des renseignements personnels | 8 |
| 11. | Partage et raison du partage des renseignements personnels à des tiers | 8 |
| 12. | Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée | 9 |
| 13. | Témoins et technologies similaires..... | 10 |
| 14. | Conservation des renseignements personnels | 10 |
| 15. | En cas d'incident de confidentialité | 11 |
| 16. | Dépôt d'une plainte | 11 |
| 17. | Autres dispositions | 12 |
| 17.1. | Modifications de la Politique : | 12 |
| 17.2. | Personne en charge de la conformité : | 12 |



1. Préambule

Le respect de la vie privée ainsi que la protection des renseignements personnels sont essentiels pour Spéléo Québec, c'est pourquoi, par la présente Politique, nous entendons protéger ceux-ci conformément aux lois en vigueur.

Afin d'assurer cette protection, Spéléo Québec s'engage à ne collecter, traiter et partager une information permettant d'identifier un individu que lorsque ce dernier y a consenti, à moins que cela ne soit permis ou requis par la loi, auquel cas votre consentement ne sera pas nécessaire.

Aux fins de la présente Politique, on entend par « renseignements personnels » tous les renseignements sur une personne identifiable ou permettant d'identifier une personne. Dans la mesure du possible, Spéléo Québec anonymisera ou agrégera ces derniers afin qu'ils n'identifient plus une personne.

2. Objectifs

La Politique a pour objectif d'informer les utilisateurs des raisons et de la façon dont Spéléo Québec, ou toute personne agissant en son nom, va collecter et utiliser leurs renseignements personnels. Elle se veut être en langage clair afin de s'assurer un consentement éclairé des utilisateurs.

3. Entrée en vigueur

La présente Politique s'applique à partir du 23 septembre 2023.

4. Normes de confidentialité

Les membres du conseil d'administration, les employés, les contractuels, les stagiaires académiques et les bénévoles qui interviennent au nom de Spéléo Québec doivent :

- Respecter la vie privée des personnes;
- Ne pas divulguer l'information confidentielle obtenue au sein de Spéléo Québec;
- Savoir garder les informations sensibles des personnes qui se confient.

Les membres du conseil d'administration, les employés, les contractuels, les stagiaires académiques et les bénévoles qui obtiennent des informations confidentielles dans l'exercice de leurs fonctions s'engagent à respecter la confidentialité de ces informations y compris après leur mandat, tant et aussi longtemps que Spéléo Québec ne les a pas relevés de cette obligation



Le conseil d'administration, la direction, les employés, les contractuels, les stagiaires académiques et les bénévoles s'abstiennent de discuter de situations concernant des clients, des dossiers ou des décisions propres à Spéléo Québec avec des personnes extérieures ou non concernées.

5. Les modalités de recueil du consentement

Spéléo Québec s'engage à demander un consentement avant de recueillir les renseignements personnels d'un individu. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être fourni directement par la personne ou par son représentant autorisé.

Spéléo Québec privilégie l'obtention d'un consentement explicite, que ce soit verbalement, par voie électronique ou par écrit. Toutefois le consentement implicite peut être raisonnablement déduit de l'action ou l'inaction d'une personne. Par exemple, le fait de fournir un nom et une adresse pour recevoir une publication ou un nom et un numéro de téléphone pour obtenir une réponse à une question est considéré comme un consentement implicite à la collecte d'information contenant des renseignements personnels. Pour déterminer le type de consentement approprié, Spéléo Québec tiendra compte de la sensibilité des renseignements personnels en cause, des fins auxquelles ils sont recueillis et des attentes raisonnables d'une personne placée en situation similaire.

Pour utiliser les renseignements personnels à une nouvelle fin, Spéléo Québec décrira l'utilisation prévue et demandera à nouveau le consentement.

Il n'est pas toujours possible, notamment dans le cadre d'une demande de l'État, d'obtenir le consentement de la personne pour recueillir, utiliser ou communiquer ses renseignements personnels. Spéléo Québec s'engage à ne jamais communiquer ce type de renseignements, autrement qu'en conformité avec la présente Politique, sauf si la loi l'y oblige ou le permet.

6. Objectifs de la collecte de données

Les informations collectées le sont conformément aux finalités et objectifs fixés dans la présente Politique.

Voici certaines raisons pour lesquelles Spéléo Québec pourrait collecter des renseignements personnels :

- **Pour fournir des produits et services** : Spéléo Québec collecte et traite les données et informations nécessaires pour remplir sa mission et ses obligations contractuelles.



- **Pour assurer et améliorer les produits et services** : Les données collectées lors d'interactions avec les services de Spéléo Québec sont susceptibles d'être utilisées dans le but d'analyser et d'améliorer le fonctionnement des produits et services.
- **Pour évaluer les performances des produits et services** : Les données sont récoltées à des fins d'évaluation des produits et services, notamment par le biais de sondages. Cela permet d'assurer la qualité des produits et services en plus d'améliorer la gestion de risques.
- **Pour protéger la vie privée des utilisateurs** : Les données récoltées permettent de vérifier l'identité et de protéger la vie privée des personnes qui communiquent avec nous par téléphone, par voie électronique ou autrement.
- **Pour satisfaire des obligations légales** : Les données sont récoltées pour satisfaire à des obligations issues de lois, règlements ou traités internationaux.

7. Renseignements personnels collectés

Spéléo Québec peut collecter des renseignements personnels sous diverses formes, mais ne le fera que par des moyens licites et uniquement aux fins nécessaires qui vous ont été divulguées, comme décrit dans la présente Politique, ou lorsque permis ou requis par la loi.

Les renseignements personnels recueillis, ainsi que leur sensibilité, peuvent varier en fonction du contexte dans lequel se situent les interactions entre vous et Spéléo Québec. Spéléo Québec doit en priorité vous informer de la nature des renseignements personnels qui sont utilisés.

Spéléo Québec protège tous les renseignements personnels recueillis. Parmi les renseignements personnels susceptibles d'être recueillis et utilisés, une attention particulière est notamment accordée aux :

- **Nom et coordonnées** : Prénom et nom de famille, adresse courriel, adresse postale, numéro de téléphone et autres données semblables servant à communiquer avec vous.
- **Justificatifs d'identité** : Mots de passe, indices de mot de passe et autres renseignements de sécurité semblables servant à vous identifier et à accéder à votre compte sur les sites internet, plateformes et outils créés pour le compte de Spéléo Québec.
- **Données démographiques** : Données vous concernant telles que votre âge, votre sexe, votre pays ainsi que votre langue de communication.
- **Données de paiement** : Données nécessaires au traitement de vos paiements, comme le numéro de l'instrument de paiement (p. ex., le numéro de votre carte de crédit) et le code de sécurité qui s'y rattache.
- **Données sur les abonnements** : Renseignements à propos de vos abonnements relatifs aux événements et activités.



- **Images et sons** : Données audiovisuelles permettant d'assurer la sécurité de nos utilisateurs, notamment sur les lieux où se produisent des événements pour lesquels nous sommes organisateurs ou hébergeurs.
- **Interactions** : Données relatives à votre utilisation des sites internet, plateformes et outils créés. Il s'agit de données que vous fournissez afin d'utiliser les produits. Dans d'autres cas, tels que des rapports d'erreur, il s'agit de données que nous générons.
- **Données géographiques** : Ce sont des données servant principalement à l'identification et la caractérisation des sites de pratiques.

D'autres exemples de données sur les interactions que nous récoltons comprennent :

- **Données sur les sites consultés et l'utilisation**. Par exemple :
 - **Paiement et historique de compte**. Données sur les articles que vous achetez et les activités associées à votre compte.
 - **Résolution des problèmes et données d'aide**. Données que vous fournissez lorsque vous communiquez avec Spéléo Québec pour obtenir de l'aide, notamment les produits que vous utilisez, et d'autres renseignements qui nous aident à résoudre votre problème.
- **Autres données**. D'autres données fournies lorsque vous utilisez notre site internet, notamment les données issues de Google Analytics.

8. Les finalités du traitement des données :

- **Fournir nos produits et services** : Les données sont utilisées pour faire fonctionner les produits et services. Par exemple, lors d'une réservation pour une visite, une formation ou tout autre événement organisé par Spéléo Québec.
- **Amélioration des produits ou services** : Les données sont utilisées pour améliorer les produits ou services, notamment en y ajoutant de nouvelles fonctionnalités ou capacités, par exemple pour générer un rapport d'erreur au moment de l'achat d'un billet.
- **Support client** : Diagnostiquer et résoudre les problèmes relatifs aux produits ou services, fournir d'autres services de support et d'assistance.
- **Contribuer à la sécurisation et à la résolution des problèmes** : Spéléo Québec utilise les données pour contribuer à la sécurisation et à la résolution des problèmes de ses produits et services. Cela comprend l'utilisation des données pour assurer la sécurité des services offerts aux clients, la détection des programmes malveillants et des activités malveillantes, la résolution des problèmes de performances et de compatibilité pour aider les clients à tirer le meilleur parti de leur expérience et les informer des mises à jour de nos produits et services. Cela peut inclure l'utilisation de systèmes automatisés pour détecter les problèmes de sécurité.
- **Sondages et communications promotionnelles** : Les données recueillies peuvent être



utilisées pour fournir des sondages et communications promotionnelles. Vous pouvez souscrire à des abonnements par courrier électronique, répondre à des sondages et choisir de recevoir ou non des communications promotionnelles de Spéléo Québec par courrier électronique, SMS, courrier postal et téléphone. Pour de plus amples informations sur la gestion de vos coordonnées, des abonnements par courrier électronique et des communications promotionnelles, consultez la section Modalité d'accès et de contrôle de vos renseignements personnels de la présente Politique.

- **Publicité** : Spéléo Québec peut utiliser les données collectées par le biais de ses interactions avec vous, de certains de ses produits et sur des sites web de tiers pour faire de la publicité de ses produits et services, notamment sur des sites tiers.
- **Transactions commerciales** : Spéléo Québec utilise des données pour traiter vos transactions. Par exemple, les informations de paiement sont traitées pour fournir aux clients des abonnements à des produits et les coordonnées sont utilisées pour fournir des produits achetés dans nos boutiques/billetterie.
- **Création de rapports et opérations commerciales** : Les données sont utilisées pour analyser les opérations et améliorer le processus décisionnel. Elles peuvent être utilisées pour la réalisation d'études statistiques. Cela permet de prendre des décisions informées et de créer des rapports sur les performances des activités.
- **Protection des droits et de la propriété** : Spéléo Québec utilise les données pour détecter et empêcher les fraudes, résoudre les litiges, mettre en œuvre des contrats et protéger sa propriété. Par exemple, pour confirmer la validité des billets vendus afin de lutter contre la fraude. Des processus automatisés peuvent être utilisés pour détecter et faire en sorte d'empêcher les activités qui violent les droits de Spéléo Québec et ceux de tiers.
- **Conformité juridique** : Spéléo Québec traite les données pour se conformer à la loi. Par exemple, l'âge des clients est utilisé pour être sûr de respecter les obligations en matière de protection de la vie privée des enfants ou pour s'assurer que le client respecte l'âge recommandé pour l'activité.

9. Les procédés de traitement utilisés

Spéléo Québec accorde la plus grande importance à la sécurité de vos renseignements personnels et s'engage à traiter ceux-ci suivant les normes et standards de l'industrie, uniquement pour les fins pour lesquelles ils sont recueillis tel que décrit à la présente Politique ou dans un avis spécifique à cet effet. Néanmoins, la sauvegarde absolue de ces derniers est impossible compte tenu des limites de sécurité inhérentes à la gestion de l'information. Spéléo Québec ne saurait garantir la sécurité absolue des données. Il incombe aux utilisateurs de faire preuve de prudence lorsqu'ils transmettent ces renseignements.



10. Modalités d'accès et de contrôle des renseignements personnels

Spéléo Québec s'assure que tous les renseignements personnels en sa possession sont aussi exacts, actuels et complets que nécessaires pour les fins en vue desquelles ils sont utilisés.

Vous avez le droit de demander accès à vos renseignements personnels aux fins de vérification et de demander une correction si ces derniers s'avèrent inexacts. Si vous croyez que vos renseignements personnels sont inexacts ou si vous souhaitez avoir accès à vos renseignements personnels, vous pouvez faire une demande en utilisant les coordonnées fournies à la fin de la présente Politique.

Dans la mesure de ses moyens, Spéléo Québec fournira un accès en temps opportun à vos renseignements personnels. Toutefois, par mesure de sécurité, il sera nécessaire de vérifier votre identité pour traiter les informations qui ne peuvent être traitées automatiquement.

Par ailleurs, il peut y avoir des circonstances où Spéléo Québec ne pourra vous donner accès à vos renseignements personnels. Notamment, lorsque l'accès peut mener à la divulgation de renseignements personnels d'une autre personne et que cette personne refuse de consentir à la divulgation de ceux-ci ou lorsque des restrictions juridiques s'appliquent. Si une telle situation se présente, Spéléo Québec vous avisera de la raison pour laquelle il n'est pas possible de vous donner accès à vos renseignements personnels.

Si votre demande concerne des données apparaissant sur des pages web ou des plateformes de tierces parties, veuillez contacter directement ces tierces parties.

11. Partage et raison du partage des renseignements personnels à des tiers

Spéléo Québec ne partage pas vos renseignements personnels avec des entreprises, des organisations, ni des personnes extérieures à Spéléo Québec, à l'exception des fournisseurs et partenaires autorisés qui ont besoin d'avoir accès aux renseignements pour les fins énumérées à la présente Politique et dans les limites de celle-ci, ainsi que dans les cas suivants :

- Avec votre consentement.
- Pour le stockage dans des serveurs infonuagiques, auquel cas les renseignements personnels pourraient transiter par des juridictions tierces. Notez que Spéléo Québec ne retient que les services d'entreprises renommées et dotées de Politiques de confidentialité.
- Pour des besoins de traitement externe : Spéléo Québec transmet des renseignements



personnels à d'autres entreprises ou entités de confiance qui les traitent pour son compte, selon ses instructions, conformément à la présente Politique de confidentialité, avec un degré de sécurité des données au moins équivalent au sien et dans le respect de toute autre mesure appropriée de sécurité et de confidentialité.

- Notamment, nous utilisons les services de fournisseurs tiers pour mutualiser, nettoyer et analyser les données afin qu'ils puissent valoriser ces données et élaborer des outils au profit des clients. Pour ce faire, ces fournisseurs traitent les renseignements fournis de la manière suivante :
 1. Les données sont d'abord préparées, puis classées pour pouvoir être utilisées.
 2. À partir des données préparées, le fournisseur crée des statistiques globales qui contiennent des informations générales et non personnelles, parfois combinées avec des données issues de sources similaires. Ces données mutualisées servent ensuite à établir des statistiques globales à l'image des analyses de provenance (via codes postaux principalement) mais aussi des analyses de saisonnalité ou encore des analyses tarifaires (type panier d'achat).
 3. Ces données sont ensuite enrichies selon deux procédés différents. Le premier est un enrichissement par utilisation des données tierces en accès libre, tel que les données socio-démographiques émises par le Recensement via le code postal. Le deuxième procédé est lui appelé enrichissement par inférence. L'enrichissement par inférence consiste par exemple, dans le cadre d'un achat d'un billet au tarif "moins de 25 ans", à déduire que l'individu concerné a moins de 25 ans.
- Pour des raisons juridiques : Des renseignements personnels peuvent être transmis en dehors de Spéléo Québec si l'accès à ceux-ci est nécessaire pour se conformer aux lois et réglementations en vigueur.

Spéléo Québec s'engage à ne pas vendre ou louer vos renseignements personnels à une tierce partie.

12. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Spéléo Québec procède à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) avant de communiquer des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées à des fins d'étude, de recherche ou de production de statistiques.

Cette évaluation est également réalisée à chaque nouveau projet d'acquisition, de développement ou de refonte de système d'information ou de prestation électronique de services qui implique la collecte, l'utilisation, la communication ou la destruction des renseignements personnels.



13. Témoins et technologies similaires

Spéléo Québec peut utiliser des fichiers témoins (« cookies »), des balises Internet, des pixels invisibles, des fichiers journal ou autres technologies pour collecter certains renseignements personnels relatifs aux visiteurs sur nos sites Web, ainsi que sur les destinataires de nos infolettres, invitations et autres communications. Les témoins sont des éléments d'information transmis par le serveur au navigateur lors d'une visite du site Internet et qui permettent d'identifier de façon unique la connexion en cours. Ces données peuvent inclure des informations telles que votre adresse Internet (IP), le type de navigateur, la version du navigateur, les pages de notre site que vous consultez, l'heure et la date de votre visite, le temps de consultation et toutes autres statistiques.

Les témoins utilisés servent notamment à retrouver l'historique de recherche ainsi que les paniers (ex : achats de billets) liés à la session, pour faciliter l'expérience de navigation en ligne de l'utilisateur. Il est important de savoir que l'activation de l'option témoins peut, selon la configuration choisie, permettre à d'autres serveurs d'installer des témoins sur votre système. Vous pouvez définir les paramètres de votre navigateur pour qu'il vous informe de la présence de témoins, vous laissant ainsi la possibilité de les accepter ou non.

Veillez noter que le site web de Spéléo Québec pourrait contenir des liens ou renvois vers des sites de tierces parties. La présente Politique cesse de s'appliquer au moment de quitter notre site web et Spéléo Québec n'est pas responsable de la collecte ou du traitement de renseignements personnels par ces tiers ou via ces sources externes.

14. Conservation des renseignements personnels

Spéléo Québec garde les données collectées pour différentes durées, en fonction de leur nature et de leur utilité dans l'offre de ses produits et services. Durant la période de conservation, Spéléo Québec prend des mesures physiques et techniques pour assurer la sécurité des données contenant des renseignements personnels.

À chaque année, Spéléo Québec réalise un inventaire des renseignements personnels et des informations sensibles dont il dispose. Étant donné le caractère évolutif de la collecte des renseignements personnels, il importe de tenir à jour cet inventaire pour rendre compte des changements susceptibles d'être survenus au sein de l'organisation.

Les principaux endroits où sont conservés les renseignements personnels sont les villes dans lesquelles Spéléo Québec possède des bureaux ou des installations et dans les villes dans lesquelles Le Regroupement Loisir et Sport du Québec possède des serveurs contenant les données collectées par Spéléo Québec. Les documents imprimés contenant des renseignements confidentiels sont conservés dans ses bureaux et leur



sécurité est assurée par au minimum deux accès barrés (par exemple, un classeur barré dans un bureau dont l'accès est sécurisé par une clé).

Les renseignements personnels peuvent être conservés à l'extérieur du pays dans lequel vous vivez, si un tiers fournisseur ou une autre entité à qui nous divulguons des renseignements personnels conformément à la présente Politique est situé à l'extérieur du pays. Dans de tels cas, les renseignements personnels peuvent être assujettis aux lois locales des pays ou territoires au sein desquels les renseignements sont collectés, utilisés, divulgués ou entreposés, et les autorités gouvernementales et les autorités chargées de l'application de la loi de ces pays ou territoires peuvent y avoir accès.

Une fois la période de conservation expirée, les renseignements personnels sont détruits. Seules les statistiques ou rapports contenant des données dépersonnalisées et anonymisées pourront être conservés pour des durées prolongées.

15. En cas d'incident de confidentialité

Un incident de confidentialité est l'accès, l'utilisation, la communication d'un renseignement personnel non autorisé par la loi, leur perte ou toute autre atteinte à leur protection.

En cas d'incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel, Spéléo Québec s'engage à :

- Prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé aux personnes concernées et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent;
- Aviser la Commission d'accès à l'information du Québec et la personne concernée si l'incident présente un risque de préjudice sérieux;
- Tenir un registre des incidents dont une copie doit être transmise à la Commission d'accès à l'information du Québec à sa demande. Ce registre répertorie les incidents de confidentialité au sein de l'organisme qui peuvent porter un préjudice sérieux.

16. Dépôt d'une plainte

Une plainte concernant l'utilisation non consensuelle d'information confidentielle ou le non-respect de la Politique peut être déposée à tout moment auprès de la personne responsable de veiller au respect de cette Politique de confidentialité.

Toute plainte doit être formulée par écrit et être transmise directement à la personne responsable. Spéléo Québec pourrait devoir vérifier l'identité de la personne faisant la plainte avant de donner suite à celle-ci.



Spéléo Québec s'engage à donner suite à toute plainte concernant la Politique dans un délai de trente (30) jours.

17. Autres dispositions

17.1. Modifications de la Politique :

Des modifications à la présente Politique de confidentialité peuvent être apportées de temps à autre. Toute diminution de vos droits dans le cadre de la présente Politique de confidentialité ne saurait être appliquée sans votre consentement explicite. Spéléo Québec indique toujours la date à laquelle les dernières modifications ont été apportées et vous permet d'accéder aux versions archivées en vue de les consulter. Si les modifications sont significatives, un avis sera publié et mis en évidence sur notre site web (y compris, pour certains services, par le biais d'une notification par courriel).

17.2. Personne en charge de la conformité :

Pour toute question, pour formuler des commentaires ou pour émettre une plainte au sujet de cette Politique, vous pouvez communiquer avec la personne responsable de veiller au respect de cette Politique de confidentialité :

Guillaume Lamarre
Spéléo Québec
7665, boulevard Lacordaire, Montréal (Québec) H1S 2A7
Téléphone : 514 252 3006
Courriel : direction@speleo.qc.ca

Les responsabilités de cette personne sont de :

- Établir la politique et les pratiques de gouvernance en matière de protection des RP;
- Élaborer un processus de traitement des plaintes en matière de RP;
- Assurer la gestion des incidents de confidentialité;
- Réaliser les Évaluations de Facteurs relatifs à la Vie Privée (ÉFVP);
- Sensibiliser et former le personnel de l'organisme.