



# Politique de confidentialité

**VILLE DE TERREBONNE**

Comité sur l'accès à l'information et sur la  
protection des renseignements personnels



**Terrebonne**  
*Une histoire de vie*

La Ville de Terrebonne s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels.

Cette politique vous concerne. Elle décrit la manière dont nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels. Elle explique aussi comment vous pouvez demander accès à ces renseignements ou les faire rectifier, lorsque cela est nécessaire.

Lorsque vous fournissez des renseignements personnels à la Ville, que ce soit via notre site Web, une de nos applications ou en communiquant avec nous (par téléphone ou par courriel), après avoir pris connaissance de cette politique, vous consentez à ce que nous les utilisions et communiquions de la manière décrite.

## EN BREF

### **QUI:**

La Ville de Terrebonne (la Ville).

### **QUI D'AUTRE:**

Des fournisseurs qui nous aident à traiter des paiements ou à communiquer avec vous auront accès à certains renseignements.

### **COMMENT:**

Lorsque vous naviguez sur notre site Web, téléchargez une de nos applications mobiles ou communiquez avec nous (par téléphone, courriel ou en personne), nous recueillons certains renseignements qui vous concernent et qui nous permettent de vous identifier.

### **QUOI:**

Nous recueillons des renseignements qui permettent de vous identifier, des renseignements d'achat et des renseignements concernant votre utilisation de nos services.

### **POURQUOI:**

Pour mieux vous servir, répondre à vos questions, traiter vos demandes et administrer notre site Web ou nos applications, mais surtout pour assurer la qualité des services que nous offrons aux utilisateurs de notre site Web et de nos applications mobiles ainsi qu'aux citoyens de la Ville.

### **OÙ:**

Bien que nous soyons situés au Québec, certains de nos fournisseurs peuvent avoir accès à vos renseignements à l'extérieur du Québec et du Canada.

### **VOTRE CONSENTEMENT:**

Vous avez le droit de retirer votre consentement en tout temps, mais cela peut nous empêcher de continuer à vous servir.

### **VOS DROITS:**

Vous avez le droit de demander l'accès ou la rectification de ces renseignements en nous écrivant.

### **NOTRE RESPONSABILITÉ:**

Cette politique définit comment la Ville protège les renseignements personnels ou confidentiels et en précise les normes de collecte, d'utilisation, de communication, de conservation, de droit d'accès et de rectification.

## QU'ENTEND-ON PAR « RENSEIGNEMENT PERSONNEL » ?

Un « renseignement personnel » peut, à lui seul ou avec d'autres informations, permettre de vous identifier de manière directe ou indirecte, de vous localiser ou d'entrer en contact avec vous.

Par exemple, votre nom, votre numéro de téléphone, votre adresse ou votre adresse courriel.

## COMMENT RECUEILLONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous recueillons vos renseignements personnels notamment lorsque vous :

- utilisez le site Web et l'une de nos applications ;
- remplissez l'un des formulaires disponibles sur notre site Web ;
- transmettez une requête ou une demande à l'un de nos services ;
- utilisez un service de la Ville ;
- créez un compte d'utilisateur ;
- vous inscrivez à des activités culturelles et de loisirs ;
- vous inscrivez à notre infolettre ou à une liste de diffusion ;
- créez un profil personnel pour accéder aux offres d'emploi et postuler en ligne ;
- envoyez un commentaire ou une plainte ;
- communiquez avec nous par courriel, par clavardage ou par téléphone.

Nous collectons les renseignements personnels en toute transparence avec votre consentement libre et éclairé, et uniquement dans les cas où les renseignements recueillis sont nécessaires pour fournir le service désiré.

## POUVONS-NOUS RECUEILLIR AUTOMATIQUEMENT CERTAINS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Pendant votre visite sur notre site Web, votre navigateur échange des données avec notre serveur. Nous utilisons des fichiers témoins (*cookies*) qui nous permettent de mémoriser certaines informations au sujet de votre appareil dans l'objectif de faciliter votre navigation sur notre site. Votre appareil crée et conserve ces fichiers. Ils ne permettent pas à la Ville de vous identifier.

À tout moment, vous pouvez désactiver l'utilisation de ces fichiers témoins à l'aide de votre navigateur. Cela pourrait cependant vous empêcher d'utiliser certains services en ligne ou certaines fonctionnalités. Par exemple, un message d'avertissement que vous avez fermé pourrait s'afficher plusieurs fois parce que notre site Web ne pourra pas détecter que vous l'avez lu.

## QUELS RENSEIGNEMENTS RECUEILLONS-NOUS ET POURQUOI ?

Nous ne recueillons que les renseignements personnels dont nous avons besoin pour offrir nos services municipaux. Ainsi, nous pouvons recueillir les renseignements suivants :

Lesquels ?	Pourquoi ?
<p><b>Des renseignements sur votre identité</b> comme un nom ou un prénom, une date de naissance, un numéro de permis de conduire, un numéro d'assurance maladie, un numéro d'assurance sociale et un numéro de Carte Accès Terrebonne.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour permettre de vous identifier et de vérifier votre identité ;</li><li>• Pour assurer le suivi adéquat de vos demandes.</li></ul>
<p><b>Des coordonnées de contact</b> comme un nom, une adresse postale, une adresse électronique ou un numéro de téléphone.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour pouvoir communiquer avec vous ;</li><li>• Pour mieux orienter nos services municipaux selon votre lieu de résidence ;</li><li>• Pour effectuer un changement d'adresse pour les taxes municipales.</li></ul>
<p><b>Des renseignements financiers</b> comme un numéro de carte de crédit, une adresse de facturation, de l'information relative à un compte bancaire et des données de paiement.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour assurer le service de paiement en ligne, notamment pour les inscriptions à des activités de loisirs, le paiement des constats d'infraction, de demandes de licences ou de permis, etc. ;</li><li>• Pour assurer le traitement administratifs des factures et des paiements associés.</li></ul>
<p><b>Des renseignements relatifs à des services municipaux</b> comme des détails concernant des services que nous vous avons rendus, par exemple des informations relatives à vos inscriptions aux activités culturelles et de loisirs.</p> <p>Il peut également s'agir de renseignements qui sont produits dans le cadre de la prestation de nos services et qui pourraient, lorsque cela est pertinent, comprendre des catégories particulières de renseignements personnels.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pour permettre à la Ville de réaliser sa mission et ses mandats en tant que « gouvernement de proximité », et d'offrir à ses citoyens un milieu de vie harmonieux et durable où les services offerts répondent à leurs attentes et à leurs besoins ;</li><li>• Pour vous abonner à différents outils vous permettant d'être avisés des collectes, du déneigement et du stationnement et des alertes en cas d'urgence ;</li><li>• Pour nous signaler un problème, nous suggérer une amélioration, porter plainte, faire une réclamation ou toute autre requête ;</li></ul>

Lesquels ?	Pourquoi ?
<p><b>Des renseignements relatifs à des services municipaux</b> (suite)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour assurer le traitement et le suivi adéquats de vos demandes et requêtes auprès de l'un de nos services municipaux ou l'un de nos organismes partenaires ou mandataires ;</li> <li>• Pour collecter les informations nécessaires à la délivrance de permis ;</li> <li>• Pour offrir une multitude de services en ligne et faciliter le suivi de vos demandes, notamment pour les inscriptions, les abonnements, les paiements, la transmission de demandes à l'une de nos équipes ;</li> <li>• Pour gérer les inscriptions en ligne aux multiples activités culturelles et de loisirs, notamment pour les bibliothèques, les camps de jour, les cours, activités et événements ;</li> <li>• Pour déterminer votre admissibilité à certains services et programmes offerts par la Ville ou par nos organismes partenaires ou mandataires ;</li> <li>• Communiquer de l'information aux citoyens qui le désirent sur les activités, événements, services et programmes offerts par la Ville ainsi que ses organismes partenaires ou mandataires ;</li> <li>• Pour connaître les besoins des utilisateurs et des citoyens et orienter l'offre de services.</li> </ul>
<p><b>Des renseignements relatifs au recrutement</b> comme un curriculum vitæ, des renseignements sur votre scolarité et vos antécédents professionnels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour récolter les informations nécessaires aux processus de sélection des candidatures et d'embauches pour les emplois offerts à la Ville.</li> </ul>
<p><b>Des renseignements relatifs aux communications et au marketing</b> comme vos préférences de communication, vos commentaires et vos réponses à des sondages.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour élaborer des statistiques sur la consultation de nos différentes plateformes informatiques (site Web et réseaux sociaux) ;</li> <li>• Pour optimiser les diverses campagnes de communication et le ciblage dans les réseaux sociaux (pixels de suivi).</li> </ul>

Lesquels ?	Pourquoi ?
<p><b>Des renseignements sur l'utilisation du site Web et d'autres renseignements techniques</b></p> <p>comme l'adresse IP de votre appareil, le type de navigateur que vous utilisez, votre système d'exploitation, les pages que vous visitez, la date et l'heure de votre visite et l'adresse du site à partir duquel vous avez accédé à notre site.</p> <p>À noter que ces statistiques sont générales et ne permettent aucunement d'identifier une personne.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour obtenir des données sur l'achalandage de notre site Web;</li> <li>• Pour mieux comprendre les intérêts des personnes qui le consultent;</li> <li>• Pour permettre à la Ville d'améliorer sa prestation de services et l'expérience client des utilisateurs.</li> </ul>
<p><b>Tout autre renseignement personnel fourni</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour obtenir l'ensemble des informations utiles au traitement de votre demande;</li> <li>• Pour assurer un service personnalisé et cohérent lors de vos différentes interactions avec la Ville, que ce soit par le biais de notre site Web, de nos applications ou de vos échanges par courriel, clavardage ou téléphone.</li> </ul>

### De manière générale...

Nous pouvons recueillir et traiter différents types de renseignements personnels dans le cadre de nos activités et de notre prestation de services municipaux.

Pour ce faire, nous devons parfois utiliser vos renseignements personnels pour :

- Respecter nos obligations légales ;
- Protéger vos droits et intérêts ainsi que ceux de la Ville ;
- Assurer la prévention et la protection des utilisateurs et celle de la Ville contre les fraudes, les fausses déclarations et les cybermenaces ;
- Répondre aux demandes, mandats et ordonnances des tribunaux et autres organismes ;
- Collaborer dans le cadre de poursuites judiciaires ou enquêtes.

### En résumé...

Nous utilisons et conservons vos renseignements personnels dans l'objectif de vous offrir un service de qualité, personnalisé et sécuritaire dans le respect des lois applicables en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

## À QUI COMMUNIQUONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Seules les personnes autorisées par la Ville ont accès aux renseignements personnels recueillis et pour assurer la prestation de services appropriée.

Dans certaines circonstances, nous faisons appel à des fournisseurs pour nous aider à vous offrir de nombreux services en ligne et à faciliter leur accessibilité et leur utilisation à partir de notre site Web.

Avant de leur communiquer vos renseignements personnels, nous prenons des mesures raisonnables pour que ceux-ci s'engagent à respecter cette politique et les normes légales applicables en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

Catégorie de tiers	Ce qu'ils peuvent faire pour nous
<b>Gestion de relation avec les citoyens</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assurer le traitement des demandes et requêtes transmises par les utilisateurs ;</li><li>• Transmettre les réponses aux formulaires au(x) service(s) administratif(s) pouvant y donner suite ;</li><li>• Transmettre des alertes automatisées selon le profil et l'adresse des utilisateurs.</li></ul>
<b>Activités culturelles et de loisirs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Créer des comptes d'utilisateurs ;</li><li>• Faire des inscriptions et des réservations en ligne pour les bibliothèques et les nombreuses activités offertes par la Ville (piscine municipales, patinage libre, etc.) ;</li><li>• Gérer les inscriptions aux activités et cours offerts ;</li><li>• Assurer leur prestation de services en matière de loisirs et de vie communautaire.</li></ul>
<b>Services de paiement</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Percevoir les paiements en ligne, par exemple lors des inscriptions à des activités, pour le paiement d'un constat d'infraction, pour acquitter des frais de retard à la bibliothèque, pour l'obtention d'une licence pour un animal domestique, etc.</li></ul>

## OÙ VOS RENSEIGNEMENTS SONT-ILS HÉBERGÉS ?

Nous hébergeons et traitons vos renseignements personnels au Canada. Dans certaines circonstances, ils peuvent être hébergés à l'extérieur du Canada, là où nous engageons des fournisseurs de services tiers.

Vos renseignements personnels pourraient être communiqués dans des pays autres que votre pays de résidence, lesquels peuvent avoir des règles de protection des renseignements personnels différentes. Ils sont soumis aux lois du pays dans lequel ils se trouvent et peuvent faire l'objet d'une communication aux gouvernements, aux tribunaux ou aux organismes d'application de la loi ou de la réglementation du pays en question.

Toutefois, nos pratiques concernant vos renseignements personnels demeurent en tout temps régis par cette politique et les lois québécoises applicables en matière de protection des renseignements personnels.

## COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous conserverons vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire aux fins décrites dans cette politique, pour nous conformer à nos obligations légales, régler les différends et conclure des ententes avec nos clients ou partenaires.

Nous supprimons les renseignements personnels obsolètes ou inutiles, par exemple si vous nous indiquez que vous cessez d'utiliser définitivement nos services. Vous pouvez en tout temps demander la rectification ou la suppression de renseignements. En apprendre plus [ici](#).

## COMMENT PROTÉGEONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

### Mesures

Nous avons mis en place des mesures de protection physiques, administratives, organisationnelles et technologiques pour protéger la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels que nous détenons, notamment pour prévenir les accès non autorisés.

Nos infrastructures technologiques sont gérées par la Direction des technologies de l'information, ou, dans certains cas, par un tiers spécialisé.

En cas d'incident impliquant des renseignements personnels, nous avons un plan. Il prévoit que nous aviserons les autorités et les personnes concernées lorsqu'un tel incident présente un risque de préjudice sérieux et que nous mettrons en place des mesures pour limiter les conséquences négatives.



## Limitation des accès

Seul le personnel autorisé et qualifié ayant besoin de consulter vos renseignements personnels dans l'exercice de ses fonctions y a accès. Une directive administrative encadre la gestion des identités et des accès aux infrastructures technologiques pour l'ensemble du personnel de la Ville.

Aussi, concernant les partenaires, fournisseurs et consultants externes, ceux-ci pourront avoir accès à vos renseignements personnels uniquement lorsque nécessaire à l'exercice de leur mandat et sous réserve de conditions (par exemple, à la suite de la signature d'une entente de confidentialité).

## Avertissement

Toutefois, aucune mesure de sécurité n'est absolue ou entièrement garantie. Si vous avez des raisons de croire que votre interaction avec nous n'est plus sécurisée (par exemple, si vous pensez que la sécurité des renseignements que vous nous avez fournis a été compromise), veuillez nous contacter immédiatement à l'adresse indiquée dans la section «[Comment nous contacter?](#)» ci-dessous.

## QUAND EST-CE QUE CETTE POLITIQUE NE S'APPLIQUE PAS ?

Cette politique ne s'applique pas aux sites Web exploités par des tiers sur lesquels nous n'avons aucun contrôle. Si vous suivez un lien vers un site tiers (par exemple, pour vous inscrire à un événement organisé par un organisme externe), la politique de confidentialité de ce site tiers s'appliquera. Nous ne sommes pas responsables de leurs politiques, procédures ou pratiques en matière de protection des renseignements personnels. Nous vous invitons à prendre connaissance de ces politiques avant de soumettre des renseignements personnels à ces sites tiers.

## QUELS SONT VOS DROITS CONCERNANT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

### Accès, suppression et rectification

Vous pouvez accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet et, s'il y a lieu, demander des rectifications, selon ce que la loi permet ou exige. Vous pouvez aussi demander la suppression d'un renseignement périmé ou non justifié, ou formuler par écrit des commentaires.

Toutefois, pour que les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet soient exacts et à jour, veuillez nous informer sans tarder de tout changement.

À votre demande, et à moins que cela ne soulève des difficultés pratiques sérieuses, nous pouvons vous communiquer un renseignement personnel informatisé dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

## Retrait de votre consentement

Vous pouvez également retirer votre consentement à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels recueillis. Par contre, il se pourrait que nous ne soyons plus en mesure de vous offrir certains services.

Pour exercer vos droits, écrivez-nous à l'adresse [acces.information@ville.terrebonne.qc.ca](mailto:acces.information@ville.terrebonne.qc.ca) (voir la section « [Comment nous contacter?](#) » pour d'autres options). Nous pourrions vous demander une pièce d'identité pour nous assurer qu'il s'agit bien de vous.

Pour en savoir plus sur les droits que vous confèrent les lois québécoises qui protègent votre vie privée, consultez le lien suivant: [Commission d'accès à l'information du Québec](#).

## COMMENT NOUS CONTACTER ?

Pour toute question ou tout commentaire au sujet de cette politique ou de la protection de vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec notre Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels aux coordonnées suivantes :



**Responsable de l'accès à l'information et de la protection  
des renseignements personnels**  
**Direction du greffe et des affaires juridiques**



775, rue Saint-Jean-Baptiste, Terrebonne, Québec J6W 1B5



450 961-2001



[acces.information@ville.terrebonne.qc.ca](mailto:acces.information@ville.terrebonne.qc.ca)

Nous veillerons à traiter et à répondre avec diligence aux demandes d'information, d'accès, de suppression ou de rectification ainsi qu'à toute plainte que vous pourriez avoir relativement à nos pratiques à l'égard de vos renseignements personnels.

## QUAND CETTE POLITIQUE ENTRE-T-ELLE EN VIGUEUR ?

Cette politique entre en vigueur à la suite de son adoption par le conseil municipal.

## ALLONS-NOUS METTRE À JOUR CETTE POLITIQUE ?

Si nous apportons des changements importants à cette politique, par exemple pour nous conformer aux nouvelles exigences de la Loi, nous vous aviserons un mois à l'avance, par le biais d'un avis de modification, afin que vous puissiez faire un choix éclairé quant à votre utilisation de nos services.

Nous mettrons la nouvelle version à votre disposition sur le site Web, en indiquant clairement la date de la dernière mise à jour, en plus de conserver une copie de la version antérieure pour vous y référer au besoin.

De plus, si vous nous avez fourni vos coordonnées, nous vous transmettrons un avis de modification.



**Terrebonne**  
*Une histoire de vie*