

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. CONTEXTE

La politique sur la confidentialité vise à garantir la protection des renseignements personnels et à encadrer la manière dont Le Baluchon les collecte, les utilise, les communique, les conserve, les détruit ou dont, autrement, il les gère. De plus, elle vise à informer toute personne intéressée sur la manière dont Le Baluchon traite leurs renseignements personnels. Elle vise également le traitement des renseignements personnels recueillis par Le Baluchon par un moyen technologique.

De plus, la politique de confidentialité définit les pratiques et les mesures prises par Le Baluchon afin d'assurer la protection des renseignements personnels d'une personne. L'objectif est d'informer nos employés et notre clientèle de la nature et du sérieux de nos engagements en matière de protection des renseignements personnels.

2. APPLICATION ET DÉFINITIONS

Cette politique s'applique aux activités du Baluchon et à tout son personnel, sa clientèle ainsi que tous les sites internet contrôlés et maintenus par Le Baluchon. Elle vise tous les types de renseignements personnels gérés par Le Baluchon.

Pour l'application de la présente Politique, voici certaines définitions :

- Un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier (nom, adresse, adresse courriel, numéro de téléphone, genre, renseignements bancaires, renseignements sur la santé, origine ethnique) ;
- Un renseignement est dit « sensible », soit parce qu'il révèle quelque chose d'intime, d'unique ou si sa révélation ou son utilisation peut causer des conséquences négatives pour la personne;
- Le consentement est l'autorisation de la personne titulaire des renseignements personnels à recueillir et à utiliser ses renseignements personnels. Le consentement ne se présume pas. Il doit

être manifeste, libre, éclairé, être donné à des fins spécifiques, en termes simples et clairs, pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé.

- Un incident de confidentialité correspond à tout accès, utilisation ou communication non autorisés par la loi d'un renseignement personnel, de même qu'à la perte d'un renseignement personnel ou à toute autre atteinte à sa protection.

De manière générale, les coordonnées professionnelles ou d'affaires d'une personne ne constituent pas des renseignements personnels. Plus particulièrement, les sections 3 (collecte, utilisation, communication), 4 (conservation et destruction) et 6 (sécurité des données) de ce document ne s'appliquent pas aux renseignements d'une personne relativement à l'exercice d'une fonction dans une entreprise.

3. ENGAGEMENT

Le Baluchon s'engage à respecter les règles de protection de la vie privée des personnes utilisant son site internet. En accédant et en utilisant le site, la personne concernée reconnaît avoir pris connaissance de l'ensemble des mentions légales et conditions générales d'utilisation.

Pendant la consultation du site, la personne concernée peut être sollicitée pour communiquer volontairement certaines données personnelles, telles qu'un nom, une adresse courriel ou une adresse postale et certaines données personnelles sensibles dont les données bancaires afin d'effectuer une transaction commerciale. Ces informations sont utiles pour accéder à certaines rubriques ou services du site. La personne concernée a le droit de ne pas communiquer ces données avec Le Baluchon. Cependant, certains services offerts nécessitent ces informations que seule la personne concernée détient.

La personne concernée a le droit de retirer son consentement à la collecte de données personnelles, à tout moment, même lorsqu'elle y a consenti. Le Baluchon conservera les données pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. Cette durée sera valide pour au plus 365 jours à l'exception des autres circonstances prévues par la loi.

4. COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION

Dans le cadre de ses activités d'entreprise, Le Baluchon peut collecter différents types de renseignements à différentes fins. Le Baluchon informera les personnes concernées, au moment de la collecte de

renseignements personnels, des fins pour lesquelles ils sont collectés et les moyens de la collecte. Le Baluchon applique les principes suivants à la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels :

4.1 Le consentement

Le Baluchon collecte les renseignements personnels directement auprès de la personne concernée et avec son consentement, sauf si une exception est prévue par la loi. Toutefois, le consentement peut être obtenu de façon implicite dans certaines situations.

Le Baluchon doit également obtenir le consentement de la personne concernée avant de collecter ses renseignements personnels auprès de tiers, avant de les communiquer à des tiers ou pour toute utilisation secondaire de ceux-ci. Toutefois, Le Baluchon peut agir sans consentement dans certains cas prévus par la loi et dans les conditions prévues par celle-ci.

4.2 La collecte

Sans exception, Le Baluchon ne collecte des renseignements que s'il a une raison valable de le faire. De plus, la collecte ne sera limitée qu'aux renseignements nécessaires dont il a besoin pour remplir l'objectif visé. Le Baluchon n'obtient pas intentionnellement des renseignements personnels concernant des mineurs sans le consentement d'un parent ou d'un tuteur.

Le Baluchon peut collecter des renseignements personnels auprès de tiers. À moins d'une exception prévue par la loi, Le Baluchon demandera le consentement de la personne concernée avant de collecter des renseignements personnels qui la concernent auprès d'un tiers. Dans le cas où un tel renseignement n'est pas collecté directement auprès de la personne, mais auprès d'une autre organisation, la personne concernée peut demander la source des renseignements collectés au Baluchon. Aussi, Le Baluchon peut également collecter des renseignements personnels auprès de tiers, sans le consentement de la personne concernée, si elle a un intérêt sérieux et légitime à le faire.

4.3 La détention et l'utilisation

Le Baluchon veille à ce que les renseignements qu'elle détient soient à jour et exacts au moment de leur utilisation pour prendre une décision relative à la personne visée.

Le Baluchon ne peut utiliser les renseignements personnels d'une personne que pour des raisons valables dans l'exercice des activités de l'entreprise. Dès que Le Baluchon veut utiliser ces

renseignements pour une autre raison ou pour une autre fin, un nouveau consentement devra être obtenu de la personne concernée, lequel devra être obtenu de façon expresse s'il s'agit d'un renseignement personnel sensible. Cependant, dans certains cas prévus par la loi, Le Baluchon peut utiliser les renseignements à des fins secondaires sans le consentement de la personne.

Le Baluchon fait de la prévention en mettant en place des mesures pour limiter l'accès à un renseignement personnel seulement aux employés et aux personnes travaillant au sein de l'organisation. Ces individus devront avoir la compétence pour en prendre connaissance et pour qui ce renseignement est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions. Finalement, Le Baluchon demandera le consentement de la personne avant d'accorder l'accès à tout autre personne.

4.4 La communication

À moins d'une exception indiquée dans la présente politique ou autrement prévue par la loi, Le Baluchon obtiendra le consentement de la personne concernée avant de communiquer ses renseignements personnels à un tiers. De plus, lorsque le consentement est nécessaire et lorsqu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible, Le Baluchon devra obtenir le consentement explicite de la personne avant de communiquer le renseignement. Cependant, la communication des renseignements personnels à des tiers est parfois nécessaire. Ainsi, des renseignements personnels peuvent être communiqués à des tiers sans le consentement de la personne concernée dans certains cas, notamment, mais non exclusivement, dans les cas suivants :

- Le Baluchon peut communiquer un renseignement personnel sans le consentement de la personne concernée, à un organisme public qui, par un de ses représentants le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion ;
- Des renseignements personnels pourront être transmis à ses fournisseurs de service à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements, et ce, sans le consentement de la personne. Ces derniers sont obligés de garder les renseignements personnels confidentiels, de les utiliser uniquement aux fins pour lesquelles Le Baluchon les divulgue.
- Si cela est nécessaire aux fins de la conclusion d'une transaction commerciale, Le Baluchon pourrait également communiquer un renseignement personnel, sans le consentement de la personne concernée, à l'autre partie de la transaction et sous réserve des conditions prévues par la loi.

5. LA TECHNOLOGIE

5.1 Utilisation de témoins de connexion

Les témoins de connexion sont des fichiers de données transmis à l'ordinateur du visiteur d'un site internet par son navigateur web lorsqu'il consulte ce site et peuvent avoir plusieurs utilités. Notre site internet utilise des témoins de connexion pour faciliter la navigation, pour personnaliser son utilisation, pour des fins de statistiques, pour mesurer l'audience du portail, pour comprendre le comportement des visiteurs et connaître le contenu consulté. À l'aide de fichiers témoins (cookies), Le Baluchon collecte des renseignements sur la navigation du visiteur. Les renseignements sont conservés au Québec, Canada. Ces renseignements peuvent être communiqués à un tiers. Ces renseignements sont, notamment :

- L'adresse IP anonymisée de l'ordinateur de la personne concernée;
- Le système d'exploitation de l'appareil de la personne concernée;
- Les pages consultées (date, heure, durée, fréquence des visites).

Certains témoins de connexion pourront être désactivés par défaut et les visiteurs pourront choisir d'activer ces fonctions ou non, lors de la consultation du site internet du Baluchon. Cependant, cela pourrait affecter l'expérience et limiter l'accès à certaines fonctionnalités.

En utilisant le site internet du Baluchon, la personne concernée accepte que Le Baluchon dépose des témoins sur l'appareil utilisé.

5.2 Utilisation de Google Analytics

Le site du Baluchon utilise *Google Analytics* afin de permettre une amélioration continue. Aussi, cela permet d'analyser la manière dont un visiteur interagit sur notre site web. *Google Analytics* utilise des témoins de connexion pour générer des rapports statistiques sur le comportement des visiteurs de sites internet et le contenu consulté. Les informations collectées pourront être partagées avec une tierce personne pour des fins de marketing. Les données obtenues via *Google Analytics* sont conservées pour une période de 14 mois.

5.3 Autres moyens technologiques utilisés

Le Baluchon collecte des renseignements personnels par l'entremise de moyens technologiques comme des formulaires web de réservations intégrés au site internet du Baluchon. Si Le Baluchon recueille des renseignements personnels en offrant un produit qui dispose de paramètres de

confidentialité, Le Baluchon doit s'assurer que ces paramètres offrent le plus haut niveau de confidentialité par défaut (les témoins de connexion ne sont pas visés).

6. CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Sauf si une durée minimale de conservation est requise par la loi, Le Baluchon ne conservera les renseignements personnels que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles ils ont été collectés. Dans le cas que les renseignements personnels utilisés par Le Baluchon sont pour prendre une décision relative à une personne, ceux-ci seront conservés durant une période d'au moins un an suivant la décision en question ou même sept années après la fin de l'année fiscale où la décision a été prise si celle-ci a des incidences fiscales, par exemple, les circonstances d'une fin d'emploi.

À la fin de la durée de conservation ou lorsque les renseignements personnels ne sont plus nécessaires, Le Baluchon s'assurera de les détruire ou de les anonymiser. Le Baluchon garantit que la destruction de renseignements sera effectuée de façon sécuritaire.

7. SÉCURITÉ DES DONNÉES

Le Baluchon s'engage à mettre en place des mesures de sécurité raisonnables pour assurer la protection des renseignements personnels. Les mesures de sécurité en place correspondent, entre autres, à la finalité, à la quantité, à la répartition, au support et à la sensibilité des renseignements. Ainsi, cela signifie qu'un renseignement pouvant être qualifié de sensible devra faire l'objet de mesures de sécurité plus importantes et devra être mieux protégé. Notamment, et conformément à ce qui a été mentionné précédemment concernant l'accès limité aux renseignements personnels, Le Baluchon doit mettre en place des mesures nécessaires pour imposer des contraintes aux droits d'utilisation de ses systèmes d'information de manière que seuls les employés qui doivent y avoir accès soient autorisés à y accéder.

7.1 Procédure lors d'un incident de confidentialité

Le Baluchon a l'obligation d'aviser la Commission d'accès à l'information du Québec et la personne concernée de tout incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel présentant un risque sérieux de préjudice et de tenir un registre devant être fourni à la Commission sur demande.

7.2 Projet de système d'information électronique impliquant des renseignements personnels

Le Baluchon procède à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour tout projet d'acquisition, de développement ou de refonte d'un système d'information ou d'une prestation électronique de services qui impliquerait la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation ou la destruction de renseignements personnels.

8. VIDÉOSURVEILLANCE

Le recours à la vidéosurveillance doit respecter les obligations prévues notamment par le *Code civil du Québec*, par la *Charte des droits et libertés de la personne* et par la *Loi sur l'accès à l'information* et la *loi sur la protection de la vie privée*.

La vidéosurveillance est un recours à des fins de sécurité sans pour autant devenir intrusif pour la clientèle et les employés. Les vidéos sont enregistrées pour une durée maximum d'un an. Il s'agit d'une collecte de renseignements personnels puisque c'est l'image d'une personne identifiable qui se trouve sur un support. Cependant, ces données sont seulement visionnées par un responsable lorsqu'il y a une enquête sur un incident.

9. RESPONSABILITÉS DU BALUCHON

De manière générale, Le Baluchon est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il détient. Le responsable de la protection des renseignements personnels du Baluchon est le directeur des ressources humaines. Il doit à l'aide du département de l'informatique veiller à assurer le respect de la législation applicable concernant la protection des renseignements personnels. Le responsable doit approuver les politiques et pratiques encadrant la gouvernance des renseignements personnels. Plus particulièrement, cette personne est chargée de mettre en œuvre la présente politique et de veiller à ce qu'elle soit connue, comprise et appliquée. En cas d'absence ou d'impossibilité d'agir de ce responsable, le directeur du département de l'informatique assurera les fonctions du responsable de la protection des renseignements personnels.

Les membres du personnel ayant accès à des renseignements personnels ou étant autrement impliqués dans la gestion de ceux-ci doivent en assurer leur protection et respecter la présente politique.

10. DROITS D'ACCÈS, DE RECTIFICATION ET DE RETRAIT DU CONSENTEMENT

Pour faire valoir ses droits d'accès, de rectification ou de retrait du consentement, la personne concernée doit soumettre une demande écrite à cet effet au responsable de la protection des renseignements personnels du Baluchon.

Sous réserve de certaines restrictions légales, la personne concernée peut demander l'accès à ses renseignements personnels détenus par Le Baluchon et en demander leurs corrections dans le cas où ils sont inexacts ou incomplets. Elle peut également exiger la cessation de la diffusion d'un renseignement personnel qui la concerne ou que soit désindexé tout hyperlien rattaché à leur nom permettant d'accéder à ce renseignement par un moyen technologique.

Le responsable de la protection des renseignements personnels du Baluchon doit répondre par écrit à ces demandes dans les 30 jours de la date de réception de la demande. Tout refus doit être motivé et accompagné de la disposition légale justifiant le refus. Dans ces cas, la réponse doit indiquer les recours en vertu de la loi et le délai pour les exercer. Le responsable doit aider le requérant à comprendre le refus au besoin. Elle peut également demander au Baluchon quels sont les renseignements personnels recueillis auprès d'elle, les catégories de personnes qui y ont accès et leur durée de conservation.

11. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Toute personne qui souhaite formuler une plainte relative à l'application de la présente politique ou, plus généralement, à la protection de ses renseignements personnels, doit le faire par écrit en s'adressant au responsable de la protection des renseignements personnels du Baluchon, à l'adresse courriel indiquée à la section suivante.

La personne concernée devra indiquer son nom, ses coordonnées pour le joindre, incluant un numéro de téléphone, ainsi que l'objet et les motifs de sa plainte, en donnant suffisamment de détails pour que celle-ci puisse être évaluée par Le Baluchon. Si la plainte formulée n'est pas suffisamment précise, le responsable de la protection des renseignements personnels peut requérir toute information additionnelle qu'il juge nécessaire pour évaluer la plainte.

Le Baluchon s'engage à traiter toute plainte reçue de façon confidentielle dans les 30 jours suivant la réception de la plainte. Le responsable doit évaluer et formuler une réponse écrite par courriel au

plaignant. Cette évaluation visera à déterminer si le traitement des renseignements personnels par Le Baluchon est conforme à la présente politique et à la législation ou réglementation applicable.

Dans le cas où la plainte ne peut être traitée dans ce délai, le plaignant doit être informé des motifs justifiant l'extension de délai, de l'état d'avancement du traitement de sa plainte et du délai raisonnable nécessaire pour pouvoir lui fournir une réponse définitive.

Le Baluchon doit constituer un dossier distinct pour chacune des plaintes qui lui sont adressées. Chaque dossier contient la plainte, l'analyse et la documentation à l'appui de son évaluation, ainsi que la réponse envoyée à la personne à l'origine de la plainte.

Il est également possible de déposer une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec ou à tout autre organisme de surveillance en matière de protection des renseignements personnels responsable de l'application de la loi concernée par l'objet de la plainte.

Toutefois, Le Baluchon invite toute personne intéressée à s'adresser d'abord à son responsable de la protection des renseignements personnels et à attendre la fin du processus de traitement par Le Baluchon.

12. APPROBATION

La présente politique est approuvée par le responsable de la protection des renseignements personnels du Baluchon, dont les coordonnées d'affaires sont les suivantes :

Alain Lafrenière

alain.lafreniere@baluchon.com

Pour toute demande, questions ou commentaires dans le cadre de la présente politique, veuillez communiquer avec le responsable par courriel.

13. PUBLICATION ET MODIFICATIONS

La présente politique est publiée sur le site internet du Baluchon, ainsi que sur tous les sites internet contrôlés et maintenus, auxquels s'applique la présente politique, et ce, relativement aux renseignements personnels qui y sont recueillis. Cette politique est également diffusée par tout moyen propre à atteindre

les personnes concernées. Le Baluchon doit également faire de même pour toutes les modifications à la présente politique, lesquelles devront également faire l'objet d'un avis pour en informer les personnes concernées.