Orchestre symphonique de Trois-Rivières

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

1. Introduction

L'Orchestre symphonique de Trois-Rivières (« l'OSTR ») est engagé à protéger la confidentialité et la sécurité des Renseignements personnels de ses Clients, Employés, Bénévoles, Donateurs, et de tous ceux avec lesquels il interagit, notamment en ligne. Conformément à la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, aussi appelée Loi 25, la présente politique décrit comment l'OSTR recueille, utilise, divulgue, conserve et protège les Renseignements personnels.

Chaque Employé et Bénévole de l'OSTR, dans le cadre de ses fonctions, est tenu de prendre connaissance de la présente politique et de s'y conformer.

2. Définitions[1]

Bénévole
Personne non rémunérée mandatée par l'OSTR pour réaliser un mandat spécifique ou pour participer à un comité. Pour les fins de la présente politique, les membres du conseil d'administration de l'OSTR sont considérés comme des bénévoles.

Client
Toute personne qui achète des billets pour un concert, un spectacle ou un événement présenté par l'OSTR, ou qui s'abonne à une série de concerts, spectacles ou événements présentés ou offerts par l'OSTR et qui transige directement avec l'OSTR ou par un service de billetterie.

Donateur
Toute personne qui fait un don, sous quelque forme que ce soit, à l'OSTR.

Employé
Toute personne qui travaille pour l'OSTR, que ce soit à temps plein ou à temps partiel.

Fournisseur de services
Toute organisation, entreprise ou travailleur autonome qui fournit des services à l'OSTR, tels des services de billetterie ou de paiement, lié à l'OSTR par une entente, tel un contrat de sous-traitance.

---

[1] Dans la présente politique, les termes employés pour désigner des personnes sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin, d'un masculin et neutre.

Partenaire
Toute personne ou organisation qui collabore avec l'OSTR pour la tenue de concerts, spectacles, événements ou la réalisation d'autres activités présentées ou offertes par l'OSTR dans le cadre de sa mission.

Renseignement personnel
Tout renseignement se rapportant à une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier. Les renseignements personnels incluent, sans s'y limiter, le nom, le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone, les informations de paiement (par exemple, le numéro de carte de crédit ou de compte bancaire), l'adresse courriel, l'âge, le numéro d'assurance sociale, les informations du passeport, les données démographiques et les renseignements au sujet des habitudes d'achat ou de furetage en ligne d'une personne (par exemple, les préférences de spectacles et les habitudes de consommation). Les renseignements recueillis globalement, comme ceux recueillis et utilisés à des fins statistiques, ainsi que les renseignements relatifs à des personnes décédées ou des entreprises ne sont pas des renseignements personnels.

3. Principes de base

3.1 Consentement

L'OSTR reconnaît et respecte l'importance que chacun attache à la sécurité de ses Renseignements personnels.

L'OSTR demande à ses Clients, Bénévoles, Donateurs et Employés leur consentement avant de recueillir, d'utiliser ou de communiquer leurs Renseignements personnels. L'OSTR demande aussi à toutes les personnes participant à un tirage, un concours ou une audition leur consentement avant de recueillir, d'utiliser ou de communiquer leurs Renseignements personnels.

Ce consentement peut être donné de différentes façons : par écrit, verbalement, par téléphone ou de façon électronique ou numérique.

Le consentement est valide pour la durée nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels il a été demandé. Il reste ensuite valide pour remplir les obligations de conservation décrites dans la loi et dans les calendriers de conservation de l'OSTR.

Plusieurs Renseignements personnels sont également recueillis auprès d'un internaute lorsque celui-ci navigue sur le site internet de l'OSTR [www.ostr.ca]. En visitant ce site internet, l'internaute peut accepter ou refuser les pratiques décrites dans la présente politique. Le refus de l'internaute de respecter la présente politique ne lui permettra pas d'avoir accès aux services de l'OSTR qui prévoient la cueillette de Renseignements personnels.

3.2 Confidentialité

L'OSTR s'engage à ne pas transmettre à des tiers les Renseignements personnels qu'il recueille, ainsi que toute liste de ses Clients. Toutefois, l'OSTR peut partager des Renseignements personnels avec certains Fournisseurs de services qui traitent les Renseignements personnels en son nom, tels les intermédiaires de paiement et les services de billetterie, ainsi que les Partenaires.

3.3 Respect de la politique

Les Employés et Bénévoles de l'OSTR qui peuvent avoir accès à des Renseignements personnels ont comme consigne de respecter la présente politique et de veiller au respect de la confidentialité des Renseignements personnels. L'OSTR prend des mesures pour s'assurer que sa politique de confidentialité est comprise et mise en application par tous ses Employés et Bénévoles.

4. Collecte de renseignements personnels

L'OSTR ne recueille que les Renseignements personnels nécessaires à la prestation de ses services ou à l'accomplissement de ses activités.

L'OSTR recueille ces Renseignements personnels de différentes manières, notamment :

- Lors de l'achat de billets pour un concert, un spectacle ou un événement présenté ou offert par l'OSTR, ou lors d'un abonnement à une série de concerts, spectacles ou événements présentés ou offerts par l'OSTR, directement ou par l'intermédiaire d'un service de billetterie.
- Lors d'une inscription à l'infolettre de l'OSTR ou à d'autres moyens de communication de l'OSTR.
- Lors de la participation à un concours ou à une promotion de l'OSTR.
- Lors de la rédaction d'un formulaire pour un don ou un soutien financier à l'OSTR.
- Lors de la participation à une audition ou un concours de l'OSTR.
- Lors de la présentation d'une candidature pour un poste au sein de la direction ou de l'administration de l'OSTR.

5. Utilisation et divulgation de renseignements personnels

L'OSTR utilise les Renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

Les Renseignements personnels peuvent être utilisés par l'OSTR pour :

- La gestion des abonnements et des billets pour ses concerts, spectacles ou événements.
- La communication avec ses Clients, Bénévoles, Donateurs, Employés et Partenaires, incluant l'envoi de promotions ou d'informations sur ses concerts, spectacles ou événements.
- Les sondages et les statistiques.
- L'analyse des préférences et des intérêts de ses Clients, pour mieux comprendre leurs attentes et besoins.

5.1 Utilisation et divulgation des Renseignements personnels sur les Employés et les Bénévoles

Les Renseignements personnels recueillis auprès des Employés et des Bénévoles peuvent inclure les suivants : le prénom, le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, la date de naissance, le numéro d'assurance sociale, l'adresse courriel, les renseignements bancaires et les antécédents professionnels.

Les Renseignements personnels recueillis auprès des Employés et des Bénévoles le sont aux fins suivantes :

- La gestion des relations d'emploi et de bénévolat.
- La communication avec les Employés et les Bénévoles.
- La vérification des antécédents judiciaires, dans le cas d'un mandat ou d'une fonction auprès de personnes vulnérables.

5.2 Utilisation et divulgation des Renseignements personnels sur les Donateurs

Les Renseignements personnels recueillis auprès des Donateurs peuvent inclure : le prénom, le nom, l'adresse, la date de naissance, le numéro de carte de crédit, le numéro de téléphone, l'adresse courriel et les renseignements bancaires.

Les Renseignements personnels recueillis auprès des Donateurs le sont aux fins suivantes:

- La constitution et la conservation d'un historique des dons du Donateur.
- L'émission de reçus.
- La collecte et la sollicitation de dons.
- La communication avec les Donateurs.
- La réalisation d'une étude de marché et/ou la recherche de moyens pour mobiliser les Donateurs.

5.3 Utilisation et divulgation des Renseignements personnels sur les Clients

Les Renseignements personnels recueillis auprès des Clients peuvent inclure : le prénom, le nom, l'adresse, la date de naissance, l'adresse courriel, le numéro de carte de crédit, le numéro de téléphone et les renseignements bancaires.

Les Renseignements personnels recueillis auprès des Clients le sont aux fins suivantes:

- La collecte d'informations concernant les habitudes et les comportements des Clients.
- L'émission de reçus.
- La collecte et la sollicitation de dons.
- La communication avec les Clients.
- La réalisation d'études de marché et le développement des stratégies pour attirer les Clients.

5.4 Utilisation et divulgation des renseignements personnels sur les internautes

Les Renseignements personnels recueillis auprès des internautes incluent ceux automatiquement transmis à l'OSTR lors d'une visite sur le site internet de l'OSTR, soit l'adresse IP, ainsi que le moyen par lequel les internautes sont arrivé sur le site (domaine, saisie directe, site de recherche, site de partenaire, etc.). Les autres Renseignements personnels recueillis auprès des internautes sont ceux fournis par ces derniers lorsqu'ils

s’abonnent à l’infolettre de l’OSTR ou tout autre moyen de communication de l’OSTR, soit leur prénom, leur nom et leur adresse courriel.

L’OSTR peut utiliser des fichiers témoins (« cookies »), des balises internet, des pixels invisibles, des fichiers journal ou d’autres technologies pour recueillir certains Renseignements personnels auprès des internautes visitant le site internet de l’OSTR, ainsi qu’auprès des destinataires de son infolettre ou de tout autre moyen permettant d’assurer ses 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.

Le site internet de l’OSTR peut contenir des liens ou renvois vers les sites de tiers, tels des services de billetterie ou des lieux de diffusion. La présente politique cesse de s’appliquer au moment où les internautes quittent le site internet de l’OSTR. Ce dernier n’est pas responsable de la collecte ou du traitement de Renseignements personnels par des tiers.

5.5 Utilisation et divulgation des renseignements personnels d’un participant à un tirage de l’OSTR

Les Renseignements personnels recueillis auprès des participants à un tirage de l’OSTR peuvent inclure le prénom, le nom, l’adresse, l’adresse courriel, le numéro de téléphone et les coordonnées bancaires de ces derniers.

L’adresse courriel du participant à un tirage peut être utilisée par l’OSTR pour inscrire ce dernier à l’infolettre de l’OSTR (à laquelle il peut se désabonner à tout moment) ou à tout autre moyen de communication de l’OSTR.

Les Renseignements personnels du gagnant du tirage servent à communiquer avec lui et lui remettre son prix.

5.6 Utilisation et divulgation des renseignements personnels des participants à une audition ou un concours de l’OSTR

Les Renseignements personnels recueillis auprès des participants à une audition ou un concours de l’OSTR peuvent inclure le prénom, le nom, l’adresse, le numéro de téléphone, l’adresse courriel, la date de naissance, la langue parlée, l’institution scolaire fréquentée, l’attestation d’études obtenue, le curriculum vitae, la photographie et la preuve de citoyenneté canadienne.

En s’inscrivant à une audition ou un concours de l’OSTR, les participants donnent la permission à l’OSTR de divulguer, diffuser ou transmettre leurs Renseignements personnels, à l’exception de leur adresse, leur numéro de téléphone, leur adresse courriel, leur date de naissance, leur preuve de citoyenneté et leur attestation d’études.

Les Renseignements personnels recueillis auprès des participants à une audition ou un concours de l’OSTR le sont aux fins suivantes:

- La vérification de la satisfaction des critères d’admissibilité à l’audition ou au concours.
- La communication avec le participant.

- La rédaction de la note bibliographique du participant qui se produit publiquement dans le cadre de l'audition ou du concours.
- La constitution de preuve en cas de contestation des résultats de l'audition ou du concours. Dans ce cas, il est possible que des Renseignements personnels documents soient montrés ou transmis à des tiers afin de procéder à des vérifications concernant la candidature du participant. Une autorisation de la part du participant concerné sera alors demandée pour les fins de ces vérifications.

6. Stockage des Renseignements personnels

Seuls les Employés et Bénévoles qui, dans le cadre de leurs fonctions, doivent consulter des Renseignements personnels recueillis par l'OSTR y ont accès. Les Renseignements personnels ne seront conservés que pendant le temps nécessaire aux fins pour lesquels ont été recueillis, après quoi ils seront systématiquement détruits.

Les Renseignements personnels sont traités et sauvegardés dans des serveurs privés (disques) et dans les appareils de travail des Employés de l'OSTR (ordinateurs, téléphones intelligents, tablettes, etc.).

Dans le cas de l'utilisation de services infonuagiques de tiers (tels Google, Microsoft, etc.) l'OSTR s'assure que ces fournisseurs respectent la loi du Québec. L'OSTR n'est pas responsable des fuites et/ou des vols de Renseignements personnels sur des services infonuagiques externes.

7. Protection en cas de fuite de Renseignements personnels

L'OSTR prend des mesures pour protéger les Renseignements personnels qu'il recueille contre la perte, le vol, l'utilisation non autorisée, la divulgation, la modification ou la destruction.

La nature précise des protections employées varie selon :

- La sensibilité des renseignements en question.
- Le support sur lequel ils sont conservés.
- La manière dont ils sont conservés.

Malgré ces mesures de sécurité, il est possible que des fuites de données se produisent. Si une telle situation advenait, l'OSTR prendra toutes les mesures raisonnables pour enquêter sur l'incident, pour en atténuer les conséquences, pour en informer les personnes concernées et pour se conformer aux obligations de notification prévues par la loi.

Les personnes concernées seront informées rapidement de la fuite de données et des mesures prises pour en atténuer les conséquences. L'OSTR fournira également des conseils sur les mesures que les personnes concernées peuvent prendre pour protéger leurs Renseignements personnels. En cas de fuite de données impliquant des tiers avec lesquels l'OSTR partage des Renseignements personnels, tels des Partenaires ou des Fournisseurs de services, l'OSTR collaborera avec ces tiers pour enquêter sur l'incident et en atténuer les conséquences.

8. Registre d'incidents

L'OSTR tient un registre d'incidents qui documente toute fuite de données ou violation de la sécurité de l'information. Ce registre est utilisé pour enquêter sur l'incident, pour en atténuer les conséquences et pour des fins de prévention. Le registre est également utilisé pour se conformer aux obligations de notification prévues par la loi.

Le registre d'incidents de l'OSTR comprend des informations telles que :

- La date et l'heure de l'incident.
- Les renseignements personnels concernés.
- La cause de l'incident.
- Les mesures prises pour enquêter sur l'incident et pour en atténuer les conséquences.
- Les mesures préventives mises en place pour empêcher de futures fuites de données et les détails de la notification aux personnes concernées.

Le registre de l'OSTR est accessible en tout temps.

9. Contact de l'OSTR en cas de fuite de données ou pour des informations

Toute question touchant les pratiques en matière de confidentialité peut être envoyée à l'OSTR.

En cas de soupçon d'une fuite de données ou pour discuter de la confidentialité et de la sécurité des Renseignements personnels, toute personne peut contacter l'OSTR à l'adresse courriel suivante : **confidentialite@ostr.ca**.

L'OSTR encourage toute personne ayant des préoccupations concernant la confidentialité et la sécurité de ses Renseignements personnels à le contacter immédiatement. Toutes les plaintes feront l'objet d'un examen et toute fuite de données ou violation de la sécurité des Renseignements personnels fera l'objet d'une enquête, pour en atténuer les conséquences et pour des fins de prévention.

10. Désignation du responsable de la protection des renseignements personnels

Toute personne peut demander accès à ses Renseignements personnels recueillis par l'OSTR à des fins de vérification, ou pour demander une correction si ces derniers sont inexacts.

Toute demande doit être acheminée au responsable de la protection des Renseignements personnels de l'OSTR :

M. Leonardo Castriota
Orchestre symphonique de Trois-Rivières
190, rue Bonaventure, bureau 100
Trois-Rivières (QC) G9A 2B1
TÉLÉPHONE : 819 373-5340 poste 1
COURRIEL : confidentialite@ostr.ca