

1. Introduction

La Symphonie de Drummondville (ci-après « SDD ») est engagée à protéger la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels de ses clients, employés, membres, bénévoles, musiciens, donateurs, et de tous ceux avec lesquels elle 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 la « Loi 25 »), la présente politique décrit comment la SDD recueille, utilise, divulgue, conserve et protège les renseignements personnels.

Chaque employé et bénévole de la SDD, dans le cadre de ses fonctions, est tenu de prendre connaissance de la présente politique et de s'y conformer.

2. Définitions

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

- a) **Bénévole**
Personne non rémunérée mandatée par la SDD pour réaliser un mandat spécifique ou pour participer à un comité.
- b) **Client**
Toute personne qui achète des billets pour un concert, un spectacle ou un évènement présenté par la SDD, ou qui s'abonne à une série de concerts, spectacles ou évènements présentés ou offerts par la SDD et qui transige directement avec la SDD ou par un service de billetterie.
- c) **Employé**
Toute personne qui travaille pour la SDD, que ce soit à temps plein ou à temps partiel, et qui reçoit un salaire.
- d) **Fournisseur de services**
Toute organisation, entreprise ou travailleur autonome qui fournit des services à la SDD, tels des services de billetterie ou de paiement, lié à la SDD par une entente, tel un contrat de sous-traitance.
- e) **Membre**
Bénévole ou employé faisant partie conseil d'administration de la SDD.
- f) **Musicien**
Personne inscrite aux activités de la SDD pour l'année en cours.
- g) **Musicien surnuméraire**
Personne engagée en surplus des musiciens lors d'un ou plusieurs évènements ou pour remplacer un musicien absent lors d'un ou plusieurs évènements.

- h) Partenaire
Toute personne qui fait un don, une commandite ou une subvention, sous quelque forme que ce soit, à la SDD.
- i) 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, la date de naissance, le numéro d'assurance sociale, les données démographiques, l'école fréquentée 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

La SDD reconnaît et respecte l'importance que chacun attache à la sécurité de ses renseignements personnels.

La SDD demande à ses bénévoles, clients, employés, membres, musiciens, musiciens surnuméraires et partenaires leur consentement avant de recueillir, d'utiliser ou de communiquer leurs renseignements personnels. La SDD demande aussi à toutes les personnes participant à un tirage, un concours, une audition ou une candidature 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.

Plusieurs renseignements personnels sont également recueillis auprès d'un internaute lorsque celui-ci navigue sur le site Internet de la SDD (www.symphoniedrummondville.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 la SDD qui prévoient la cueillette de renseignements personnels.

3.2 Confidentialité

La SDD s'engage à ne pas transmettre à des tiers les renseignements personnels qu'elle recueille, ainsi que toute liste de ses clients. Toutefois, la SDD 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.

3.3 Respect de la politique

Les membres 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. La SDD prend des mesures pour s'assurer que sa politique de confidentialité est comprise et mise en application par tous ses membres.

4. Collecte de renseignements personnels

La SDD ne recueille que les renseignements personnels nécessaires à la prestation de ses services ou à l'accomplissement de ses activités.

La SDD recueille ces renseignements personnels de différentes manières, notamment :

- lors de l'achat de billets pour un concert, un spectacle ou un évènement présenté ou offert par la SDD, ou lors d'un abonnement à une série de concerts, spectacles ou évènements présentés ou offerts par la SDD, directement ou par l'intermédiaire d'un service de billetterie ;
- lors de l'achat d'articles offerts sur la boutique en ligne de la SDD ;
- lors d'une inscription à l'infolettre de la SDD ou à d'autres moyens de communication de la SDD ;
- lors de l'inscription d'un bénévole ou d'un musicien aux activités de la SDD ;
- lors de l'inscription d'un musicien surnuméraire pour un ou plusieurs évènements de la SDD ;
- lors de la participation à un tirage, un concours ou à une promotion de la SDD ;
- lors de la rédaction d'un formulaire pour un soutien financier (don, commandite ou subvention) à la SDD ;
- lors de la rédaction d'un formulaire de location d'instrument à la SDD ;
- lors de la rédaction d'un formulaire de demande de renseignements à la SDD ;
- lors de la présentation d'une candidature pour un poste au sein du conseil d'administration ou pour tout poste rémunéré offert à l'administration de la SDD.

5. Utilisation et divulgation de renseignements personnels

La SDD utilise les renseignements personnels uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis.

Les renseignements personnels peuvent être utilisés par la SDD pour :

- la gestion des abonnements et des billets pour ses concerts, spectacles ou évènements ;
- la livraison des articles achetés sur la boutique en ligne ;
- la gestion et la livraison d'un instrument loué ;
- la communication avec ses bénévoles, clients, employés, membres, musiciens, musiciens surnuméraires et partenaires, incluant l'envoi de promotions ou d'informations sur ses concerts, spectacles ou évènements ;
- 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 membres, musiciens et musiciens surnuméraires

Les renseignements personnels recueillis auprès des membres, musiciens et musiciens surnuméraires 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, l'école fréquentée, les renseignements bancaires et les antécédents professionnels.

Les renseignements personnels recueillis auprès des membres, musiciens et musiciens surnuméraires le sont aux fins suivantes :

- la gestion des relations d'emploi et de bénévolat ;
- la gestion des inscriptions des musiciens et musiciens surnuméraires aux activités ;
- la communication avec les membres, musiciens et musiciens surnuméraires ;

5.2 Utilisation et divulgation des renseignements personnels sur les partenaires

Les renseignements personnels recueillis auprès des partenaires peuvent inclure : le prénom, le nom, la raison sociale, l'adresse, le numéro de téléphone, l'adresse courriel et les renseignements bancaires, incluant le numéro de carte de crédit.

Les renseignements personnels recueillis auprès des partenaires le sont aux fins suivantes :

- la constitution et la conservation d'un historique des dons du partenaire ;
- l'émission de reçus ;
- la collecte et la sollicitation de dons, commandites ou subventions ;
- la communication avec les partenaires ;
- la réalisation d'une étude de marché ou la recherche de moyens pour mobiliser les partenaires.

5.3 Utilisation et divulgation des renseignements personnels sur les clients

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

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 prestation de services sur les éléments achetés par les clients ;
- 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 la SDD lors d'une visite sur le site Internet de la SDD, soit l'adresse IP, ainsi que le moyen par lequel les internautes sont arrivés 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 la SDD, à tout autre moyen de

communication avec la SDD, soit leur prénom, leur nom, leur raison sociale, leur numéro de téléphone et leur adresse courriel.

La SDD peut utiliser des fichiers témoins (appelés *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 la SDD, 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 la SDD 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 la SDD. Cette dernière 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 la SDD

Les renseignements personnels recueillis auprès des participants à un tirage de la SDD peuvent inclure le prénom, le nom, l'adresse, l'adresse courriel, le numéro de téléphone, l'âge et les coordonnées bancaires de ces derniers.

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

Les renseignements personnels du gagnant du tirage servent à communiquer avec lui et lui remettre son prix. Le prénom et le nom du gagnant peuvent aussi être utilisé afin d'en faire la promotion sur les réseaux sociaux.

6. Accès aux renseignements personnels

Seuls les membres qui, dans le cadre de leurs fonctions, doivent consulter des renseignements personnels recueillis par la SDD y ont accès. Les renseignements personnels ne seront conservés que pendant le temps nécessaire aux fins pour lesquels ils ont été recueillis, après quoi ils seront systématiquement détruits.

7. Protection en cas de fuite de renseignements personnels

La SDD prend des mesures pour protéger les renseignements personnels qu'elle 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, la SDD prendrait 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. La SDD 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 la SDD partage des renseignements personnels, tels des partenaires ou des fournisseurs de services, la SDD collaborera avec ces tiers pour enquêter sur l'incident et en atténuer les conséquences.

8. Registre d'incidents

La SDD 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 la SDD 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 la SDD est accessible en tout temps.

9. Contact de la SDD en cas de fuite de données ou pour des informations

Toute question touchant les pratiques en matière de confidentialité peut être envoyée à la SDD.

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 la SDD à l'adresse courriel suivante : communications@symphoniedrummondville.ca.

La SDD 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 la SDD 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 la SDD :

Maxime Hamel
Symphonie de Drummondville
C. P. 112, Succursale Bureau-chef
Drummondville (Québec) J2B 6V6
Téléphone : 819-478-6700, poste 7499
Courriel : communications@symphoniedrummondville.ca

11. Changements

La SDD se réserve le droit de modifier cette politique de confidentialité à tout moment sans préavis. La politique de confidentialité affichée sur le site Internet de la SDD sera considérée comme la politique de confidentialité en vigueur à ce moment-là.