



Politique de confidentialité

Table des matières

Introduction (p.1)

Définitions (p.1)

Les Renseignements personnels recueillis et l'usage de ceux-ci (p.2)

Renseignements recueillis automatiquement des visiteurs des sites Web (p.2)

Témoins de connexion (p.3)

Analyses Web (p.3)

Comment les Renseignements personnels sont protégés (p.4)

Divulgarion et transfert des Renseignements personnels (p.5)

Droits relatifs aux Renseignements personnels et procédure de plaintes (p.5)

Liens vers d'autres sites (p.6)

Registre des Incidents de Confidentialité et signalement (p.6)

Mise à jour de la Politique de confidentialité (p.7)

Introduction

Tous les Renseignements personnels recueillis, utilisés et divulgués par la COOPÉRATIVE DE TRANSPORT MARITIME ET AÉRIEN, ASSOCIATION COOPÉRATIVE, incluant ses filiales (collectivement ci-après « CTMA ») sont protégés en conformité avec la *Loi sur la protection des Renseignements personnels et les documents électroniques* et la *Loi sur la protection des Renseignements personnels dans le secteur privé*.

Le respect de la vie privée et la protection des Renseignements personnels des employés, fournisseurs, collaborateurs, agents, administrateurs, partenaires et clients sont au cœur du lien de confiance que la CTMA veut bâtir avec ses différentes parties prenantes.

La présente Politique de confidentialité explique les raisons pour lesquelles la CTMA recueille des Renseignements personnels, la façon dont elle les utilise ainsi que les procédures suivies afin de s'assurer de protéger les Renseignements personnels de toute personne lors de sa relation professionnelle, d'affaires ou relation de travail avec la CTMA.

Par la communication de Renseignements personnels, que ce soit dans le cadre d'une relation de travail, en utilisant l'un des services offerts, en utilisant l'un des sites Web de la CTMA ou en interagissant volontairement avec des agents de la CTMA, chaque personne consent alors à ce que la CTMA recueille, utilise et communique les Renseignements personnels conformément à la présente Politique de confidentialité, telle que révisée de temps à autre. Dans le cas de Renseignements personnels dits « sensibles », tel que mentionné plus bas, le consentement doit être confirmé par écrit en respect des Lois Applicables.

Définitions

Lois Applicables : notamment mais non limitativement la *Loi sur la protection des Renseignements personnels dans le secteur privé*, RLRQ P-39.1; la *Loi sur la protection des Renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000, ch. 5) incluant tout autre loi ou règlement applicable au Québec et au Canada.

Renseignement personnel : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

Renseignement personnel sensible : Renseignement personnel qui, par sa nature notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison du contexte de son utilisation ou de sa communication, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

Les Renseignements personnels recueillis et l'usage de ceux-ci

La CTMA recueille des Renseignements personnels strictement et uniquement à des fins commerciales et les conserve aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels ces Renseignements ont été recueillis et dans la mesure permise ou exigée par les Lois Applicables.

Par exemple, la CTMA recueille des Renseignements personnels dans le cadre d'analyses pré-embauches, de gestion de la santé sécurité au travail, afin de s'assurer de l'exactitude des réservations pour les traversées, d'ouverture d'un compte, de traiter les transactions financières, de communiquer avec la clientèle dans l'éventualité de changements apportés aux traversées ou de répondre aux plaintes ou aux commentaires des clients au sujet des services offerts.

Afin d'améliorer continuellement l'expérience client, la CTMA peut demander, lors des réservations, l'autorisation d'inclure des clients dans une base de données pour faciliter les prochaines réservations. La CTMA peut également utiliser des bases de données de clients pour effectuer des sondages, par téléphone et par l'intermédiaire d'une entreprise extérieure, auprès de clients choisis aléatoirement au sujet de leur expérience avec la CTMA.

Les types de Renseignements personnels recueillis incluent les noms, coordonnées telles que l'adresse, les numéros de téléphone et les adresses de courriel, les numéros de plaque d'immatriculation, les renseignements de carte de crédit et le sexe. Les renseignements de carte de crédit ne sont utilisés qu'à des fins de facturation. Les renseignements de carte de crédit traités par le système de réservation informatique sont sécurisés par une tierce partie et dont la CTMA n'a aucun accès aux Renseignements personnels et ne maintient aucun registre. Lorsque des clients ont des besoins spéciaux pour leur traversée, il est alors possible que soient demandés d'autres Renseignements personnels. La CTMA peut enregistrer des appels impliquant notamment les services des réservations et/ou des relations avec la clientèle à des fins de vérification de l'exactitude, d'examen de rendement, de formation et d'assurance de qualité.

Quelle que soit la nature du support et la forme des Renseignements personnels recueillis (écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre), aucun employé, fournisseur, agent, administrateur ou collaborateur de la CTMA, directement ou indirectement, ne peut utiliser les Renseignements personnels recueillis dans le cadre de la relation d'affaires avec la CTMA autrement que pour les fins de la relation d'affaires avec la CTMA tout en respectant les directives et procédures de la CTMA afin de protéger les Renseignements personnels ainsi recueillis.

Le consentement de l'utilisation et de la communication de Renseignements personnels sensibles doit être manifesté de manière expresse sauf pour les exceptions prévues aux Lois Applicables. Le consentement concernant de tels Renseignements personnels sensibles visant un mineur de moins de quatorze (14) ans doit être exercé par le titulaire de l'autorité parentale.

Renseignements recueillis automatiquement des visiteurs des sites Web

Les serveurs de la CTMA inscrivent automatiquement dans des journaux des renseignements

statistiques au sujet des visites sur les différents sites Web dans le cours normal de l'établissement et du maintien des connexions Internet. Les serveurs enregistrent dans des journaux des renseignements statistiques tels que les adresses IP des visiteurs, le type de système d'exploitation, la durée des visites et le nombre de pages Web demandées. Ils identifient également les catégories de visiteurs par éléments tels que les domaines et les types de navigateurs.

Sous réserve d'obligations légales, nous ne faisons aucun lien entre les renseignements des journaux de serveurs et toute autre donnée pouvant permettre d'identifier les visiteurs individuels des sites Web. Il est toutefois possible que les journaux de serveurs soient examinés à des fins de sécurité; par exemple, pour détecter des intrusions dans tout réseau. Par conséquent, dans le cas d'activités criminelles spécifiques suspectées, il est possible que les données de journaux de serveurs qui contiennent les adresses IP des visiteurs soient utilisées pour retracer et identifier des personnes. Dans ces cas, des journaux de données brutes pourraient être partagés avec les autorités policières et/ou des organismes d'enquête autorisés à mener une enquête sur ces infractions à la sécurité.

Témoins de connexion

Les témoins de connexion (cookies) servent à analyser la façon dont les visiteurs utilisent les sites Web pour déterminer les sites visités auparavant et faciliter l'utilisation des parties sécurisées du site. Un témoin de connexion est un fichier pouvant être placé sur le disque dur du visiteur afin de surveiller l'utilisation du site visité. Les témoins de connexion étant compilés sous forme statistique permettent notamment l'analyse des modèles de navigation et sont utilisés uniquement pour évaluer et améliorer l'efficacité des sites Web.

La CTMA utilise deux (2) types de témoins de connexion :

Témoins de session : ils sont utilisés en tant que partie intégrale du processus d'identification pour certaines des applications en ligne. Pour des raisons de sécurité, ces témoins ne sont utilisés qu'afin de déterminer que la personne s'identifiant dans les systèmes de la CTMA est réellement cette personne au moment de fournir des renseignements confidentiels au cours d'une session en ligne. Aucun Renseignement personnel n'est conservé dans les témoins de session et ils ne sont conservés que dans la mémoire (cache) temporaire du navigateur du visiteur. Lorsqu'un visiteur quitte sa session, le témoin n'est plus valide et il est supprimé au moment où le navigateur est fermé.

Témoins persistants : Ces témoins sont plus permanents et peuvent être relus lors du retour au site par le même visiteur, car ils sont placés dans l'ordinateur du visiteur. Les renseignements qu'ils contiennent sont écrits sur le disque dur et y demeurent jusqu'à la date d'expiration des témoins. Ils sont utilisés pour identifier et fournir des caractéristiques personnalisées et pour le suivi des modèles de navigation vers et à partir des sites de la CTMA. Pour obtenir plus de renseignements au sujet de tels suivis, consultez la partie Analyses Web ci-dessous.

Analyses Web

La CTMA utilise notamment Google Analytics pour analyser l'usage de ses sites Web à des fins d'amélioration continue.

Google Analytics permet de mesurer les modèles de navigation vers, en provenance et à l'intérieur des sites Web de la CTMA. Cet outil de mesure analytique se sert de témoins de session et persistants pour recueillir des renseignements de journaux Internet standard et pour faire le suivi des renseignements de comportement des visiteurs sous une forme anonyme. Les

renseignements générés par les témoins au sujet de l'usage des sites Web par les visiteurs (incluant l'adresse IP, tronquée afin d'assurer l'anonymat) sont transmis à Google. Aucun Renseignement personnel permettant d'identifier le visiteur n'est enregistré ni transmis à Google. Ces renseignements anonymes sont ensuite utilisés pour évaluer l'usage des sites Web par les visiteurs et pour compiler des rapports statistiques sur les activités sur les sites Web de la CTMA. Les données d'ensemble et des rapports statistiques générés via Google Analytics ne servent qu'à rendre les sites Web de la CTMA plus utiles aux visiteurs.

La CTMA peut engager des fournisseurs de services externes afin d'opérer efficacement ses sites Web, analyser les données d'ensemble fournies par Google Analytics et surveiller les médias sociaux sur Internet. Ces fournisseurs de services sont liés par contrat afin de traiter tout Renseignement personnel qu'ils peuvent recevoir de manière conforme aux dispositions des Lois Applicables.

Comment les Renseignements personnels sont protégés

Seuls les employés ou fournisseurs de services ayant une raison valable d'accéder et de manipuler des Renseignements personnels sont autorisés à le faire.

Par exemple, les agents des réservations recueillent des Renseignements personnels pour réserver une traversée et le personnel des relations avec la clientèle peut avoir accès aux coordonnées pour résoudre une plainte spécifique. Autre exemple, afin d'assurer la sécurité de passagers, des manifestes de passagers sont générés pour chaque traversée de navire et utilisés uniquement par le personnel nécessitant ces renseignements pour répondre aux besoins de sécurité et de confort.

De plus, la CTMA a recours à des moyens techniques, physiques, organisationnels et contractuels pour protéger les Renseignements personnels notamment contre la perte ou le vol, l'accès, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisée de Renseignements personnels.

Par exemple, lors d'une communication avec la CTMA via un site de réservation, la CTMA utilise un chiffrement fiable répondant aux normes de l'industrie afin de sécuriser les données partagées. La CTMA se sert aussi de pare-feu, une combinaison de matériel et de logiciels conçus pour séparer Internet des systèmes informatiques internes et des bases de données. Ces pare-feu servent aussi à protéger les systèmes informatiques contre les accès non autorisés à partir de l'extérieur. La CTMA utilise aussi un filtre antipourriel automatisé qui protège ses employés et les réseaux contre les pourriels. Les messages de courriels entrants qui sont marqués par le logiciel en tant que pourriels sont automatiquement supprimés par la technologie sans notification. Des formations sont octroyées par la CTMA à ses employés pour les sensibiliser aux risques de cybersécurité et de protection des Renseignements personnels.

Un Responsable de la protection de la vie privée est désigné conformément aux Lois Applicables afin que celles-ci soient appliquées et respectées. Il doit approuver les politiques et pratiques de l'entreprise, il doit être consulté pour toute évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et lors de l'évaluation du risque de préjudice pour une personne dont les Renseignements personnels sont liés à un incident de confidentialité et est responsable des demandes d'accès, de rectification ou de suppression. Le Directeur des affaires juridiques et gouvernementales de la CTMA est désigné le Responsable de la protection de la vie privée.

Le Responsable de la protection de la vie privée, en collaboration avec le Responsable du service informatique, supervise la gestion, la conservation et la destruction des Renseignements personnels tout au long du cycle de vie de ces renseignements.

Divulgence et transfert des Renseignements personnels

Les Renseignements personnels seront uniquement utilisés ou divulgués aux fins spécifiques pour lesquelles ils sont recueillis ou tel que prévu par les Lois Applicables.

Par exemple, la CTMA doit assurer la sécurité de ses sites Web, ce qui inclut la possibilité d'une enquête sur des tentatives d'accès non autorisé, des modifications ou des suppressions de données, de la diffusion de virus et autres intrusions illégales. Cela pourrait entraîner des divulgations aux autorités policières et/ou à des organismes d'enquête autorisés à mener une enquête sur ces infractions à la sécurité.

Dans le cadre de ses activités ou lorsque les Lois Applicables l'exigent, la CTMA pourrait transférer ou autoriser l'accès à des Renseignements personnels à des tierces parties situées à l'extérieur du Québec et/ou du Canada. Le cas échéant, la CTMA doit se conformer aux exigences des Lois Applicables concernant le transfert de Renseignements personnels vers une province ou pays tiers, telles que la mise en place de mesures contractuelles.

Droits relatifs aux Renseignements personnels et procédure de plaintes

La CTMA prend les mesures nécessaires pour garantir que les Renseignements personnels sont exacts, complets et à jour. Toutefois, il est de la responsabilité des employés/usagers/parties prenantes de communiquer toutes les informations nécessaires pour que la CTMA puisse s'acquitter de cette obligation.

Tous les Renseignements personnels se trouvent au siège social de la CTMA et/ou peuvent y être accédés à partir du siège social de la CTMA au 435, chemin Avila-Arseneau, Cap-aux-Meules (Québec) G4T 1J3.

En vertu des Lois Applicables, les personnes ayant divulgué des Renseignements personnels à la CTMA, sous certaines conditions, bénéficient des droits suivants :

- Droit d'accès;
- Droit de rectification;
- Droit de retirer un consentement au traitement de Renseignements personnels;
- Droit à la désindexation, ré-indexation et à la cessation de la diffusion de Renseignements personnels.

Pour effectuer une demande relative aux droits ci-avant mentionnés, toute personne peut soumettre une demande écrite au Responsable de la protection de la vie privée, appuyée d'une preuve d'identité, qui ne sera utilisée qu'aux fins de traitement de cette demande.

La CTMA répondra à toute demande dans les meilleurs délais, et dans un maximum de trente (30) jours suivant la date de réception de la demande.

Pour de l'information relativement aux droits ci-avant mentionnés et la façon de les exercer, pour toute question relative aux Renseignements personnels ou pour déposer une plainte relativement au traitement des Renseignements personnels par la CTMA, toute personne peut contacter le Responsable de la protection de la vie privée à l'adresse suivante :

Responsable de la protection de la vie privée
CTMA
435, chemin Avila-Arseneau
Cap-aux-Meules (Québec)
G4T 1J3
renseignements.personnels@ctma.ca

Pour obtenir de l'assistance afin de présenter une demande relative aux droits ci-avant mentionnés ou pour déposer une plainte, vous pouvez également contacter le service à la clientèle de la CTMA.

Pour joindre le service à la clientèle :

1 888 986-3278 (sans frais au Canada)
418 986-3278 (local ou hors Canada)

En cas de refus d'accès, le Responsable de la protection de la vie privée indique les raisons du refus et les dispositions de la loi sur lesquelles le refus s'appuie, ainsi que les recours qui s'offrent au requérant et le délai dans lequel ils peuvent être exercés. Le Responsable de la protection de la vie privée reste disponible pour expliquer la ou les raisons du refus. À titre d'exemples, notamment en cas de litige ou s'il y a un risque de porter gravement préjudice à un tiers, le motif du refus sera communiqué au requérant.

Il existe aussi un droit de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des Renseignements personnels en conformité avec les Lois Applicables.

Liens vers d'autres sites

Bien que la CTMA prenne toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que les liens contenus dans ses sites Web dirigent les visiteurs vers des entreprises réputées et établies, elle n'est pas responsable des pratiques relatives à la protection des Renseignements personnels des sites Web de tierces parties. À ce titre, la présente Politique de confidentialité ne s'étend pas aux sites Web, aux produits ou services fournis par des tiers. La CTMA invite les visiteurs à prendre connaissance et à se familiariser avec les politiques de confidentialité de ces sites tiers avant de fournir tout Renseignement personnel.

Registre des Incidents de Confidentialité et signalement

La CTMA tient à jour un Registre des Incidents de Confidentialité. Un « Incident de Confidentialité » s'entend : (i) d'un accès non autorisé par la loi à des Renseignements personnels; (ii) d'une utilisation non autorisée par la loi des Renseignements personnels; (iii) d'une communication non autorisée par la loi des Renseignements personnels; (iv) de la perte des Renseignements personnels; (v) de toute autre atteinte à la protection de tels renseignements.

Un signalement sera effectué aux autorités compétentes et à toute personne dont les Renseignements personnels sont concernés par un Incident de Confidentialité créant un risque de préjudice sérieux, sauf si cela serait susceptible d'entraver une enquête en cours.

Si la CTMA a des motifs de croire qu'il s'est produit un Incident de Confidentialité, elle prendra les mesures raisonnables pour réduire les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

Toute personne témoin ou informée d'un fait pouvant être considéré comme étant un Incident de Confidentialité, qu'il soit concret et authentique ou simplement hypothétique, doit impérativement contacter le Responsable de la protection de la vie privée de la CTMA à l'adresse suivante : renseignements.personnels@ctma.ca.

Mise à jour de la Politique de confidentialité

Le Responsable de la protection de la vie privée, en collaboration avec la direction de la CTMA, peut modifier la Politique de confidentialité en tout temps notamment en rendant disponible la nouvelle version sur les sites Web de la CTMA. Lesdits changements, modifications, ajouts ou abrogations prennent effet dès l'émission d'un avis de modification qui peut être communiqué par tout moyen.

Pour les employés, des procédures spécifiques à certaines unités de travail pourront être mises en place de temps à autre afin de gérer certains risques spécifiques à certaines tâches ou certaines unités de travail.

Pour les usagers des sites Web de la CTMA, l'utilisation continue des sites Web de la CTMA constitue : (a) la reconnaissance des conditions de la Politique de confidentialité; et (b) l'acceptation d'y être lié et de les respecter.