

THÉÂTRE DE LAC-BROME

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La présente politique relative à la protection de la vie privée (ci-après, la « Politique ») décrit les politiques et pratiques actuelles du Théâtre de Lac-Brome (TLB) relativement à la collecte, à l'utilisation et à la conservation des renseignements personnels que nous recueillons directement auprès de vous par l'intermédiaire de nos outils promotionnels et administratifs ou de l'utilisation que vous faites de ces outils. Les outils comprennent, sans s'y limiter, notre site Internet, notre infolettre, notre billetterie (en personne, en ligne ou par téléphone), notre système de dons en ligne, nos sondages et nos médias sociaux (ci-après, les « Outils »).

La présente Politique vise notamment à satisfaire aux exigences établies par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (RLRQ, c. P-39.1) ainsi que par d'autres lois et normes applicables au regard de la collecte, de la conservation, de l'utilisation, de la communication et de la protection des renseignements personnels, ainsi que de l'accès à ceux-ci.

Aux fins de la présente Politique, l'expression « renseignements personnels » signifie tout renseignement concernant un individu et qui permet de l'identifier directement ou indirectement, tel que son adresse postale, son adresse courriel, son numéro de téléphone et tout renseignement de nature financière.

Quels sont les renseignements personnels que nous pouvons recueillir?

Lorsque vous utilisez les Outils, selon les circonstances, nous pouvons recueillir les renseignements personnels suivants vous concernant :

- Nom, prénom, genre;
- Langue de correspondance;
- Coordonnées, notamment adresse postale, adresse courriel et numéro de téléphone;
- Données sur vos achats, vos dons et sur le paiement utilisé (y compris votre numéro de carte de paiement, sa date d'échéance et son code CVV);
- Données sur les abonnements (à nos activités comme aux infolettres);
- Données relatives à votre utilisation de l'un ou l'autre de nos Outils ou l'ensemble de ceux-ci (y compris la consommation de contenu, vos préférences, vos commandes ou des données textuelles, de localisation) à partir de l'adresse IP;
- Données statistiques fournies par les applications d'analyse de notre site Web, les réseaux sociaux et les fournisseurs de service d'envois.

Comment recueillons-nous vos renseignements personnels?

Les renseignements personnels que nous collectons sont recueillis directement auprès de vous par nous-mêmes ou par nos fournisseurs de services au moyen de formulaires et grâce à l'interactivité établie entre vous et nos Outils. Nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels principalement par les moyens suivants : billetterie (en ligne, sur place ou téléphonique), système de dons, abonnement à l'infolettre, réseaux sociaux, correspondance avec les usagers.

Nous utilisons également, comme indiqué dans les sections suivantes, des fichiers témoins et/ou journaux ainsi que des renseignements fournis sur nos réseaux sociaux.

À quelles fins utilisons-nous les renseignements personnels recueillis?

Nous utilisons les renseignements recueillis, que ce soit par nos Outils ou par des services de fournisseurs tiers, pour les finalités suivantes :

- pour la réservation ou l'achat lorsque vous vous procurez des billets de spectacles ou d'événements ou des produits et services que nous offrons et nous vous informons à cet égard;
- pour la personnalisation du service;
- pour établir et confirmer votre identité;
- pour traiter vos paiements, l'achat de votre carte de membre et vos dons;
- pour répondre à vos demandes d'information, livrer les produits et services achetés, maintenir la qualité de notre service à la clientèle et prévenir la fraude;
- pour cibler vos besoins, intérêts et préférences et vous informer de notre programmation et de nos actualités, de nos services, nos produits et nos biens susceptibles de vous intéresser, ainsi que des avantages dont vous pouvez bénéficier;
- à des fins de statistiques et de marketing;
- pour la gestion de nos sites Web, de nos réseaux sociaux et de notre billetterie;
- pour toutes autres fins autorisées ou exigées par la loi.

Quels tiers pourraient avoir accès à vos renseignements personnels?

Le personnel de TLB dont la fonction le requiert aura accès, en tout ou en partie, à vos renseignements personnels.

Nous faisons appel à des prestataires de services qui fournissent des logiciels et des services infonuagiques pour recueillir, conserver et traiter vos renseignements personnels en notre nom.

Les producteurs indépendants en location au TLB recevront les renseignements personnels des spectateurs de leur événement (nom, prénom, adresse, téléphone, courriel, âge, genre, détails de l'achat) afin d'assurer la gestion administrative de celui-ci. Aucune donnée bancaire ne sera transmise.

Quelles sont les technologies d'identification, de profilage ou de localisation que nous utilisons?

Nous utilisons des témoins de navigation afin d'améliorer la performance de nos Outils et votre expérience. Les témoins sont des fichiers de petite taille enregistrés dans un fichier géré par votre navigateur Web par le serveur sur lequel se trouvent les Outils ou par des serveurs tiers et qui permettent de reconnaître un utilisateur des Outils et d'en personnaliser leur contenu.

Les témoins techniques, qui peuvent aussi parfois être appelés témoins HTML, sont utilisés pour la navigation et pour faciliter votre accès et votre utilisation des Outils. Ils sont nécessaires pour la transmission des communications ou pour fournir les services que vous avez demandés; ils assurent la qualité de l'expérience en ligne, la personnalisation et la conservation d'informations le temps de votre session (p. ex., langue, contenu du panier lors de votre achat).

Le recours aux témoins techniques permet une utilisation sûre et efficace de nos Outils. Vous pouvez modifier les paramètres de votre navigateur pour refuser les témoins, tout comme vous pouvez à tout moment vider la cache de votre navigateur de tous ses témoins.

Lorsque vous arrivez sur le site Web, nous vous demanderons votre consentement pour les témoins par le biais d'une fenêtre contextuelle qui exige un clic affirmatif dès que tout nouvel utilisateur arrive sur le site.

Vous pouvez également gérer les témoins en réglant les paramètres de votre navigateur sur votre appareil. Toutefois, la suppression des témoins de votre navigateur peut supprimer les préférences que vous avez définies pour nos Outils, ainsi que les préférences que vous avez définies pour d'autres sites Internet opérés par des tiers.

Pour plus d'informations et d'assistance, vous pouvez aussi consulter la page d'aide du navigateur Internet que vous utilisez.

Quelles sont les autres technologies que nous pouvons utiliser?

De plus, nous utilisons d'autres technologies qui nous permettent de suivre et de connaître l'utilisation de notre site ainsi que les pages de nos réseaux sociaux – par

exemple, Google Analytics et les outils de statistiques des réseaux sociaux et de nos fournisseurs de service de courriel ou de billetterie.

Plus précisément, nous pouvons utiliser ces technologies pour les finalités suivantes :

- la collecte des informations pendant la durée de votre visite sur nos Outils;
- la collecte des informations pour reconnaître votre navigateur ou votre appareil à chaque visite;
- l'analyse de votre comportement sur nos Outils afin que nous puissions continuer à les améliorer.

Les services d'analyse ou de statistique peuvent recueillir, sans s'y limiter, les informations suivantes :

- l'adresse de protocole Internet (adresse IP);
- le type de navigateur et d'appareil;
- le système d'exploitation;
- l'information sur le pays, la région et la ville;
- la date et l'heure de la visite;
- les pages consultées;
- la page Internet d'origine (renvoi) et de sortie;
- les interactions avec le contenu des pages, les courriels et les réseaux sociaux;
- l'origine de votre visite.

Nous utilisons vos renseignements personnels pour comprendre les tendances d'utilisation de nos Outils et améliorer nos services.

Renseignements personnels pouvant être recueillis par des profils détenus ou contrôlés par nous sur les plates-formes de réseautage social

Nous recueillons les informations transmises par des sites ou des applications de réseautage social lorsqu'un visiteur interagit avec des profils détenus ou contrôlés par nous sur ces plates-formes de réseautage social. Ces sites ou applications sont régis par leurs propres politiques relatives à vos renseignements personnels qui peuvent être différentes de la nôtre et pourraient également être applicables.

Si vous décidez d'interagir avec nous par l'entremise de ces réseaux sociaux, vous devriez d'abord lire les conditions de service et les politiques de confidentialité de ces tiers fournisseurs de services et des applications utilisées pour y avoir accès.

Où conservons-nous les renseignements personnels et sont-ils transférés à l'extérieur du Québec?

Pour la durée de l'utilisation des Outils, il est possible que vos renseignements personnels soient transités, traités et conservés à l'extérieur du Québec ou du Canada, notamment aux États-Unis, par le biais des services infonuagiques qui nous sont offerts par les fournisseurs.

Combien de temps vos renseignements personnels sont-ils conservés?

TLB conserve vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les finalités pour lesquelles ils ont été recueillis. Toutefois, si une loi exige une conservation plus longue, notamment pour respecter les normes comptables, TLB se conformera à cette obligation.

Lorsque les finalités pour lesquelles vos renseignements personnels ont été collectés ont été atteintes et que la durée de conservation est épuisée, TLB détruira les renseignements personnels d'une manière permanente et sécuritaire.

Quelles sont les mesures de sécurité et de protection de vos renseignements auxquelles nous avons recours?

Les renseignements personnels que nous recueillons sont conservés dans un environnement sécurisé. Les personnes travaillant pour nous sont tenues de respecter la confidentialité de vos renseignements personnels. Pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels, nous avons recours aux mesures suivantes :

- Gestion des accès – personne autorisée;
- Gestion des accès – personne concernée;
- Sauvegarde informatique;
- Pare-feu.

Nous nous engageons à maintenir un haut degré de confidentialité en intégrant les meilleures pratiques permettant d'assurer la confidentialité de vos transactions.

Toutefois, comme aucun mécanisme n'offre une sécurité parfaite, une part de risque est toujours présente lorsque l'on utilise Internet pour transmettre des renseignements personnels.

Comment pouvez-vous vous désabonner à notre infolettre?

Nous respectons la législation et la réglementation en vigueur en matière de messages électroniques indésirables (pourriels). Si vous ne désirez plus recevoir de

communications électroniques de notre part ou si vous considérez que vous avez reçu une communication inappropriée ou indésirable, veuillez suivre le mécanisme de désabonnement se trouvant dans nos messages électroniques.

Nous pourrions cependant toujours contacter nos utilisateurs à propos de leurs commandes, de leurs demandes d'information ou de leurs renseignements personnels, le tout conformément aux lois applicables.

Quelles sont les coordonnées de notre Responsable de la protection des renseignements personnels?

Le directeur général et artistique, Pierre-David Rodrigue, est mandaté par le conseil d'administration pour s'assurer de la protection des renseignements personnels.

Vous pouvez communiquer avec ce responsable par courriel à l'adresse suivante : pierre-david.rodrigue@tlbrome.com

La personne responsable de la protection des renseignements personnels s'engage à protéger les renseignements personnels collectés, à ne pas les transmettre à des tiers sans que vous n'en ayez été informé expressément ou par le biais de la présente Politique et à respecter les finalités pour lesquelles ces renseignements ont été collectés.

Dans le cas où l'intégrité, la confidentialité ou la sécurité de vos renseignements personnels est compromise et que cela présente un risque de préjudice sérieux pour vous, la personne responsable de la protection des renseignements personnels s'engage à vous en informer par tout moyen commercialement raisonnable.

Quels sont vos droits à l'égard de vos renseignements personnels?

Vous disposez des droits suivants :

- **Accès à vos renseignements personnels.** Vous pouvez nous demander si nous détenons des renseignements personnels sur vous et, dans l'affirmative, vous pouvez demander d'avoir accès à ces renseignements personnels.
- **Rectification.** Vous pouvez nous demander de rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact que nous détenons à votre sujet.
- **Retrait du consentement.** Dans certains cas, vous pouvez retirer votre consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Vous comprenez toutefois que dans un tel cas, il est possible que nous ne puissions plus traiter vos renseignements personnels tel qu'il est prévu à la présente Politique.

- **Portabilité.** Vous pouvez nous demander que vos renseignements personnels vous soient communiqués ou qu'ils soient transférés à une autre organisation dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Comment pouvez-vous exercer vos droits?

Pour exercer l'un ou l'autre de vos droits ci-dessus, veuillez communiquer avec nous à l'adresse courriel suivante : info@tlbrome.com

Sites ou services externes :

Les Outils peuvent contenir des hyperliens vers des sites Internet de tiers (les « Sites tiers ») qui peuvent vous faire quitter les Outils. Nous fournissons ces hyperliens pour améliorer la convivialité de nos Outils. Les Sites tiers ne sont pas sous notre contrôle. Ainsi, nous n'assurons aucun contrôle sur les pratiques en matière de vie privée et de confidentialité des Sites tiers. Par conséquent, tout renseignement personnel qui est transmis par l'intermédiaire des Sites tiers est assujéti à la politique de confidentialité de ces Sites tiers. Il est de votre responsabilité d'en prendre connaissance afin d'assurer la protection des renseignements qui les concernent.

Notez également que la présente Politique ne vise pas les renseignements personnels recueillis par l'appareil (ou son fabricant) à partir duquel vous utilisez les Outils.

Comment mettons-nous à jour la présente Politique?

Afin d'assurer la clarté et la transparence de notre Politique, il est possible qu'elle soit modifiée de temps à autre. Les modifications seront publiées sur le site Internet de TLB, accompagnées de la date de la dernière mise à jour. Les modifications entreront en vigueur à la date de la dernière mise à jour.

Comment formuler une plainte concernant notre traitement de vos renseignements personnels?

Nous nous engageons à respecter les dispositions législatives énoncées dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (RLRQ c. P-39.1).

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont nous répondons à vos demandes ou questions en lien avec la cueillette, la conservation, l'utilisation ou la communication de vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec la Commission d'accès à l'information, un organisme public chargé de surveiller les pratiques en matière de renseignements personnels dans le secteur privé.

Par téléphone : 1 888 528-7741

Par télécopieur : 418 529-3102 ou 514 844-6170

Par courriel : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

Par courrier :

Bureau 2.36

525, boul. René-Lévesque Est

Québec (Québec) G1R 5S9

ou

Bureau 18.200

500, boul. René-Lévesque Ouest

Montréal (Québec) H2Z 1W7

Site Web : <http://www.cai.gouv.qc.ca/>

Acceptation de la Politique

En utilisant nos Outils, vous attestez avoir lu et compris la présente Politique et en accepter les conditions, en ce qui concerne plus particulièrement la collecte et le traitement de vos renseignements personnels, ainsi que de l'utilisation de fichiers témoins.

Dernière mise à jour : 5 avril 2025

- fin