

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

LE BIOPARC VEILLE À LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS !

1. VOTRE RESPONSABILITÉ

Il est de votre responsabilité de lire la présente politique de confidentialité avant d'utiliser nos plateformes en ligne.

Si vous n'adhérez pas à cette politique, vous devez éviter ou cesser de nous transmettre vos renseignements personnels par voie technologique. Dans ce cas, si vous nous avez déjà transmis vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous immédiatement afin que nous soyons informés du retrait de votre consentement et que nous appliquions les mesures requises à l'égard de vos renseignements.

Vous consentez à ce que nous utilisions ou communiquions les renseignements que vous nous transmettez conformément à la présente politique de confidentialité.

Nous nous assurons d'avoir obtenu votre consentement préalablement à toute utilisation ou communication de vos renseignements personnels.

Dans certaines situations permises par la loi, nous pouvons utiliser ou communiquer vos renseignements sans avoir obtenu votre consentement au préalable et, si tel était le cas, nous nous assurerons de procéder conformément aux exigences de la loi et en respect de vos droits.

Le Bioparc ne vend ni ne loue vos renseignements personnels d'aucune façon à qui que ce soit.

2. L'ENGAGEMENT DU BIOPARC

Le Bioparc s'engage à appliquer les mesures de sécurité nécessaires et de saines pratiques de gestion afin de protéger la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés et veiller au respect de votre droit à la vie privée.

Nous nous assurons de respecter cet engagement tout au long du cycle de vie des renseignements personnels chez nous, du moment où nous les obtenons, jusqu'à ce qu'ils soient détruits de manière définitive, en passant par leur conservation, leur utilisation et leur communication.

Nous agissons de manière conforme aux lois applicables au Québec, notamment aux règles contenues à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé.

3. PERSONNE RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Bioparc a nommé Yanick Desbiens, responsable des communications & expérience client, à titre de personne responsable de la protection des renseignements personnels.

Cette personne est responsable de veiller à l'application de la législation applicable en matière de protection des renseignements personnels et au respect de vos droits à l'égard de ceux-ci.

Pour toute question, commentaire ou information au sujet de la protection de vos renseignements personnels, ainsi que pour formuler une plainte ou faire valoir un droit, veuillez écrire à : communications@bioparc.ca.

4. RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Pour l'application de la présente politique, un renseignement personnel est un renseignement qui concerne votre personne et qui permet de vous identifier ou de vous reconnaître, que ce soit de manière directe ou indirecte. Voici quelques exemples de renseignements personnels que vous pourriez être appelé à nous fournir :

- Votre nom ;
- Votre adresse ;
- Votre adresse courriel ;
- Votre numéro de téléphone ;
- Vos renseignements financiers ;
- Votre langue d'usage ;
- Etc.

Plus le degré d'attente raisonnable en matière de vie privée augmente face à un renseignement, plus la sensibilité de celui-ci est importante et plus les mesures de protection doivent être élevées. Les trois sphères principales contenant des renseignements sensibles sont celles concernant l'aspect médical, financier ou biométrique.

Les mesures de sécurité appliquées sont proportionnées à la sensibilité des renseignements personnels à protéger.

Certains renseignements ne sont pas considérés comme étant des renseignements personnels, tels que ceux concernant vos fonctions professionnelles ou d'affaires et ceux étant dotés d'un caractère public en vertu d'une loi.

5. COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le cadre de nos activités, vous nous fournissez différents renseignements personnels dans des contextes variés.

Vos renseignements personnels sont collectés par le biais de formulaires informatisés.

Nous faisons affaire avec différents fournisseurs de services technologiques qui procèdent à la collecte de renseignements personnels en notre nom et nous n'avons pas systématiquement le contrôle sur le choix des informations demandées.

Dans tous les cas où il nous est possible de le faire, nous nous assurons de limiter l'étendue de notre collecte aux renseignements personnels qui sont nécessaires à l'atteinte des objectifs visés.

Lorsque vous achetez des billets ou réservez un chalet en ligne, certaines informations vous sont alors demandées par notre fournisseur afin de procéder, soit :

- Vos nom et prénom ;
- Votre courriel ;
- Numéro de téléphone ;
- Votre adresse civique ;
- Vos informations pour paiement par carte de crédit (fournisseur externe sécurisé) ;

Ceux-ci visent plusieurs objectifs, à savoir :

- Vous identifier comme acheteur ou locateur ;
- Recevoir votre paiement ;
- Vous délivrer les billets ou l'accès au chalet loué ;
- Prévenir la fraude ;
- Dresser votre profil afin de diriger efficacement nos campagnes de fidélisation (marketing interne)

6. EMPLOYÉS ET CANDIDATS À L'EMPLOI

Lorsque vous nous transmettez votre candidature à l'emploi ou que vous êtes à l'emploi chez nous, nous nous assurons de ne collecter que les renseignements personnels nécessaires dans ce contexte et d'en user de manière sécuritaire et conforme aux lois applicables.

Si vous avez des questions ou des commentaires en lien avec la gestion de vos renseignements personnels à ce titre, veuillez communiquer avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

7. CONSERVATION ET DESTRUCTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous conservons vos renseignements personnels que pour la durée nécessaire à l'atteinte des objectifs visés et pour lesquels ils ont été collectés, le tout sauf si un délai minimum est requis par la loi.

Si vous avez des questions quant aux délais de conservation rattachés à vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec la personne responsable.

Le moment venu, les renseignements personnels sont détruits (ou anonymisés dans certains cas) de manière sécuritaire et définitive.

Vous pouvez communiquer avec la personne responsable pour obtenir plus d'informations à ce sujet.

8. ACCÈS À VOS RENSEIGNEMENTS PAR LE PERSONNEL

Nous veillons à ce que l'accès à vos renseignements personnels soit limité aux personnes pour qui il est nécessaire d'y accéder afin d'accomplir les tâches reliées à leurs fonctions.

Pour être informé des catégories de personnes qui ont accès à vos renseignements personnels au sein de nos organisations, communiquez avec la personne responsable.

9. USAGE À DES FINS MARKETING

Les renseignements personnels que vous nous transmettez sont accessibles à notre département marketing qui les utilise à des fins de fidélisation de la clientèle et de promotion.

Lorsque nous devons procéder à leur destruction, les renseignements personnels que nous souhaitons continuer d'utiliser à des fins de marketing sont anonymisés selon les meilleures pratiques afin qu'il ne soit plus possible de vous identifier ni de vous reconnaître à partir de ceux-ci.

10. TÉMOINS DE CONNEXION ET PIXELS-ESPIONS

Notre site Internet est doté de témoins de connexion. Un témoin de connexion (aussi appelé «cookie», est un élément d'information qui est transmis par le serveur au navigateur lorsque vous visitez notre site Internet.

Nous utilisons les témoins de connexion afin de mémoriser les préférences de nos visiteurs, à des fins statistiques, notamment pour l'amélioration de l'expérience client et l'optimisation de notre site Internet.

Les pixels-espions et les marqueurs sont des petites chaînes de code utilisées avec un témoin pour nous permettre d'enregistrer l'activité sur notre site. Les marqueurs Internet, les marqueurs graphiques et autres fonctions semblables à celles des pixels-espions nous permettent de compter le nombre d'utilisateurs qui ont visité une page Web particulière ou d'accéder à certains témoins. Nous pouvons utiliser des pixels-espions sur notre site pour compter le nombre d'utilisateurs et pour reconnaître les utilisateurs en accédant à nos témoins.

Être en mesure d'accéder à nos témoins nous permet de personnaliser notre site et d'améliorer votre expérience sur notre site. Nous pouvons également inclure des pixels-espions dans les messages courriel au format HTML que nous envoyons pour déterminer quels messages courriel ont été ouverts.

Ces témoins peuvent être désactivés ou réactivés par les visiteurs en changeant les préférences dans les paramètres de votre navigateur Internet. Remarquez qu'en choisissant de désactiver les témoins, vous pouvez limiter votre accès à certaines des fonctionnalités personnalisées de notre site. Les témoins et les pixels-espions ne recueillent ni ne contiennent aucun de vos renseignements personnels.

11. COMMUNICATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous veillons à obtenir votre consentement préalable à la communication de vos renseignements personnels à un tiers. Certaines situations prévues spécifiquement par la loi nous autorisent à effectuer une communication sans votre consentement et si tel était le cas, nous nous assurerons de procéder conformément aux exigences de la loi et en respect de vos droits.

12. À L'EXTÉRIEUR DU QUÉBEC

Il est possible que vos renseignements personnels soient communiqués à l'extérieur du Québec, notamment lorsque nous avons recours à des fournisseurs de services technologiques ou autres prestataires de services dont les serveurs ne se situent pas dans la province.

Le Bioparc procède à l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée requise dans les circonstances.

13. PERSONNES MINEURES

Lorsque vous nous transmettez des renseignements personnels, vous devez avoir 14 ans ou plus. Si vous n'avez pas atteint l'âge de 14 ans, le consentement de votre parent ou tuteur est nécessaire.

14. DROIT DE RETIRER VOTRE CONSENTEMENT

Si vous souhaitez retirer votre consentement à la conservation, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels que nous pourrions avoir recueillis sur vous, communiquez avec la personne responsable qui pourra examiner la situation avec vous.

15. DROITS D'ACCÈS ET DE RECTIFICATION

Sur demande, vous pouvez être informé des renseignements personnels que nous recueillons sur vous.

En plus d'être informé, vous pouvez également demander à ce que nous vous confirmions l'existence de vos renseignements personnels chez nous et que nous vous communiquions une copie de celui-ci. Lorsqu'il est informatisé, vous pouvez demander à ce que la copie de votre renseignement vous soit communiquée au moyen d'une transcription écrite et intelligible, dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Si vous constatez qu'un renseignement personnel que nous détenons sur vous est inexact, incomplet ou équivoque, vous pouvez exiger qu'il soit rectifié.

Lorsque nous procédons à la rectification de renseignements personnels, nous notifions sans délai toute personne ou organisation à qui nous aurions pu les communiquer dans les six (6) mois précédents et à celle de qui nous les avons reçus, le cas échéant.

Formuler une demande d'accès ou de rectification

Votre demande doit être écrite et transmise à la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

Nous vous demanderons de prouver votre identité.

Vous pouvez demander à la personne responsable qu'elle vous prête assistance dans la préparation de votre demande.

Traitement de votre demande

La personne responsable est celle chargée du traitement de votre demande.

Une réponse vous sera transmise dans les trente (30) jours de la réception de la demande écrite par la personne responsable.

Frais raisonnables

L'accès et la rectification de vos renseignements personnels sont gratuits.

Toutefois, des frais raisonnables peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission de ceux-ci. Dans un tel cas, vous serez informé au préalable du montant approximatif des frais applicables.

Refus de la demande

Lorsque la personne responsable refuse de faire droit à votre demande d'accès ou de rectification, elle vous informe des éléments suivants :

La disposition légale sur laquelle s'appuie son refus;

Les recours qui s'offrent à vous en vertu de la loi;

Les délais dans lesquels les recours peuvent être exercés.

Si vous lui en faites la demande, la personne responsable doit vous prêter assistance afin de vous aider à comprendre le refus.

16. TRAITEMENT DES PLAINTES

Pour toute plainte, veuillez-vous adresser à la personne responsable de la protection des renseignements personnels.

Vous devrez alors fournir votre nom et vos coordonnées afin qu'il soit possible de vous rejoindre.

La personne responsable vous demandera d'exposer les motifs de votre plainte en lui fournissant des détails suffisamment précis afin de permettre le traitement de la plainte.

La personne responsable traitera votre plainte de manière confidentielle et effectuera auprès de vous un suivi par courriel dans les trente (30) jours à compter de celui où elle a obtenu toutes les informations nécessaires à l'évaluation de la situation.

Si un délai supplémentaire était nécessaire pour le traitement de votre plainte, la personne responsable vous en informerait par courriel avant l'expiration du délai de traitement habituel.

Malgré le processus interne de traitement des plaintes, vous pouvez également formuler une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information. Évidemment, avant de procéder ainsi, nous vous invitons à vous adresser à la personne responsable et attendre que votre plainte ait été traitée à l'interne.

17. INCIDENT DE CONFIDENTIALITÉ

Advenant que nous soyons informés d'un incident portant atteinte à la confidentialité de vos renseignements personnels et que cet incident représente un risque que vous subissiez un préjudice sérieux, nous vous en aviserons par écrit. Dans un tel cas, la Commission d'accès à l'information serait également avisée.

Un incident de confidentialité consiste à tout accès, utilisation ou utilisation non autorisée d'un renseignement personnel, ainsi qu'à la perte de celui-ci ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

18. SÉCURITÉ TECHNOLOGIQUE

Les renseignements personnels que nous collectons par voie technologique sont conservés dans un environnement sécurisé et les personnes travaillant pour nous sont tenues de respecter la confidentialité de vos informations.

Pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels, nous avons recours aux mesures suivantes :

- Protocole SSL (Secure Sockets Layer)
- Logiciel de surveillance du réseau
- Pare-feu (Firewalls)
- Gestion des accès par mots de passe sécurisés et l'authentification multifacteur
- Personne autorisée seulement
- Sauvegarde informatique
- Audits réguliers des codes sources pour prévenir les failles
- Outils de prévention des pertes de données

Nous nous engageons à maintenir un haut degré de confidentialité en intégrant les dernières innovations technologiques permettant d'assurer la protection de vos renseignements personnels.

Malgré les mesures de sécurité que nous appliquons, l'usage des technologies représente toujours un risque d'incident de confidentialité et vous devez en être conscient lorsque vous nous transmettez vos renseignements par un moyen technologique.

19. APPROBATION, PUBLICATION ET MISE À JOUR

La présente politique est approuvée par notre personne responsable de la protection des renseignements personnels.

Elle est publiée sur le site Internet du Bioparc et diffusée de manière à atteindre les personnes concernées par les renseignements personnels que nous recueillons par voie technologique.

La politique pourrait être l'objet de modifications ou de mises à jour afin de s'adapter aux pratiques internes et aux lois applicables. Nous vous invitons à prendre connaissance du tableau des mises à jour en bas de page pour être informés de son évolution.