

Politique de confidentialité

La Politique de confidentialité (la « **Politique** ») décrit comment Éco Entreprises Québec (« **ÉEQ** ») collecte, utilise, divulgue, transfère, stocke et traite les renseignements des utilisateurs dans le cadre de ses activités. La Politique de confidentialité a été adoptée par le conseil d'administration de ÉEQ le 30 mars 2023.

Contenu

1. Champ d'application	2
Engagements généraux	2
Modifications de la politique	3
Section Membre	3
2. Définitions	3
Section Membre	5
3. Collecte de renseignements	5
Renseignements fournis par les utilisateurs	5
Renseignements personnels fournis par les utilisateurs	5
Renseignements confidentiels et professionnels fournis par l'utilisateur	6
Renseignements obtenus par d'autres sources	6
Renseignements personnels obtenus par d'autres sources	6
Renseignements confidentiels et professionnels obtenus d'autres sources	6
Renseignements collectés automatiquement	7
Renseignements personnels collectés automatiquement	7
4. Utilisation des renseignements	7
Utilisation des renseignements personnels	7
Section Membre	8
Utilisation des renseignements confidentiels	8
Lois en matière de concurrence	8
5. Témoins de connexion et utilisation	9
6. Communication des renseignements personnels et des renseignements confidentiels	10
Renseignements personnels et confidentiels	10
Section Membre	11
Renseignements personnels	11
Transferts internationaux	11
7. Sécurité des renseignements	11
Renseignements personnels et confidentiels	11
Section Membre	12
Solutions de paiement	12
8. Accès aux renseignements personnels et professionnels et rectification	12
Droits des utilisateurs	12
Traitements des demandes	12
Refus des demandes	13
Renseignements personnels et professionnels	13
Réponse et accommodement	13
9. Mineurs	13
10. Conservation et destruction des renseignements personnels et confidentiels	13
11. Traitement de plaintes et incidents	14
Traitement des plaintes	14
Plan d'intervention	14
12. Hyperliens vers des sites tiers	14
13. Durée	15
Section Membre	15
14. Questions, commentaires, plaintes, avis ou suggestions	15

1. Champ d'application

Engagements généraux

ÉEQ s'engage à protéger les renseignements personnels et confidentiels qu'il acquiert ou détient concernant tous les utilisateurs de son site web et de ses plateformes en ligne (collectivement les « **Sites** », et individuellement un « **Site** »), ainsi que les utilisateurs et parties prenantes à ses activités.

Cette Politique fait partie intégrante de la relation contractuelle entre ÉEQ et :

- Ses Membres ;
- Les organismes municipaux et communautés autochtones ;
- Les centres de tri ;
- Les courtiers, conditionneurs et recycleurs ; et
- Toute autre partie prenante du Système de collecte sélective.

(Collectivement, les « **Partenaires** » de ÉEQ)

À cette fin, certaines parties de la Politique ayant été identifiées « Section Membres » ne concernent que les Membres. Il est cependant important pour ces derniers de bien prendre connaissance de l'ensemble de la Politique car toute référence à un « utilisateur » inclut une référence à un Membre.

Les « **Sites** » incluent entre autres :

- Le site web www.eeq.ca ;
- Le Portail de déclaration des producteurs (Portail ÉEQ) ;
- La Plateforme de partage d'information des organismes municipaux, des centres de tri et des recycleurs ;
- Le Portail d'écoconception ;
- L'outil OptimAction ;
- Toute autre plateforme exploitée par ÉEQ.

Les « **activités** » de ÉEQ incluent entre autres :

- Les rôles et responsabilités de ÉEQ à titre d'organisme de gestion désigné (OGD) en vertu du Règlement ;
- Les services d'écoconception et d'économie circulaire offerts par ÉEQ ;
- Les ateliers, conférences, formations et autres activités organisées par ÉEQ (en personne ou virtuellement) ;
- Les études et projets sur le Système de collecte sélective et les matières visées par celui-ci ;
- La participation à des projets de recherche ;
- Les activités d'information, sensibilisation et éducation auprès de différentes clientèles ; et
- Ses activités de gouvernance à titre d'OGD et d'organisme à but non lucratif.

Les « **utilisateurs** » incluent entre autres :

- Les visiteurs du site www.eeq.ca ;
- Les personnes qui utilisent le Système de collecte sélective (recyclage au Québec) qui sont visées par des études, recherches ou statistiques de la part de ÉEQ ou des Partenaires en collaboration avec ÉEQ ;

- Les personnes qui inscrivent leurs informations sur le site www.eeq.ca pour assister à des webinaires ou autres activités, s'inscrire à l'infolettre, participer à des sondages ou communiquer avec ÉEQ ;
- Les fournisseurs de ÉEQ ;
- Les personnes qui remplissent une application en ligne sur la page « Carrières » du site www.eeq.ca ;
- Les personnes qui participent à une activité en personne de ÉEQ (par exemple, une conférence), ou qui ont recours aux services d'écoconception ou de formation de ÉEQ ;
- Les Partenaires de ÉEQ:

Les utilisateurs peuvent être des personnes morales (ce qui inclut des sociétés, des entreprises, des organismes, etc.) ou des personnes physiques (des individus, des employés, des personnes morales, etc.). Dans certains cas, une personne physique qui représente un utilisateur (un « **Représentant** ») peut avoir à fournir des renseignements le concernant; dans un tel cas, il se qualifie également d'« utilisateur » (par exemple, un employé d'un fournisseur de services de ÉEQ fournit certains renseignements concernant sa fonction au sein d'une entreprise, comme les informations de contact le concernant, telles que son adresse courriel de travail, ses nom et prénom, le titre de sa fonction son numéro de téléphone au travail).

Modifications de la politique

ÉEQ peut modifier cette Politique en tout temps et à sa seule discrétion en publiant un avis sur son site web 60 jours avant l'entrée en vigueur de la modification. Les utilisateurs sont ainsi priés de consulter régulièrement le site web de ÉEQ et la Politique pour vérifier si une modification y a été apportée.

Tout utilisateur est réputé avoir lu, accepté et reconnu la validité de cette Politique. Les utilisateurs sont réputés en avoir accepté les modifications s'ils continuent à utiliser les Sites ou participer aux activités de ÉEQ après l'entrée en vigueur des modifications.

- Si un utilisateur n'accepte pas les termes de cette Politique, il doit alors cesser d'utiliser les Sites ou de participer aux activités.

Section Membre

Pour les Membres, le préavis prévu au paragraphe précédent sera aussi rendu disponible sur le Portail ÉEQ 60 jours avant l'entrée en vigueur de la modification. Les modifications à cette Politique seront présentées aux Membres conformément au Contrat d'adhésion et aux Règlements généraux de ÉEQ ou de tout autre contrat conclu entre lui et ÉEQ.

Un Membre qui désire soumettre sa Déclaration et respecter ses autres obligations en vertu du Règlement, du Contrat d'adhésion et des Règlement généraux de ÉEQ devra utiliser certains Sites de ÉEQ et accepter les termes de cette Politique qui s'y appliquent. Un Membre qui s'oppose aux modalités de cette Politique n'est pas pour autant libéré de ses obligations en vertu du Règlement, du Contrat d'adhésion et des Règlement généraux de ÉEQ et devra assumer les conséquences liés à son défaut.

2. Définitions

Pour les fins de la présente Politique, les mots et expressions qui suivent ont la signification ci-après indiquée :

- a) « **Membre** » : signifie un membre de ÉEQ à titre d'organisme de gestion désigné (OGD) en vertu du Règlement et à titre d'organisme à but non lucratif régi par la *Loi sur les compagnies, Partie III* (Québec).

- b) « **Mission** » : signifie la mission de ÉEQ, qui est de représenter depuis 2005 les producteurs de contenants, d'emballages et d'imprimés dans leur responsabilité financière à l'égard de la collecte sélective. Nommé organisme de gestion désigné (OGD) en 2022, ÉEQ est le donneur d'ordres de la gestion de la collecte sélective au Québec dans une perspective de développement durable. En tant que leader de la responsabilité élargie des producteurs (REP), ÉEQ développe, gère et conseille des solutions en économie circulaire à ses Membres en vue de réduire leur empreinte environnementale. Pour y parvenir, ÉEQ place l'écoconception, la recyclabilité et la traçabilité au cœur de ses actions avec ses partenaires. ÉEQ continuera d'exercer son rôle d'organisme agréé auprès de RECYC-QUÉBEC durant la transition du régime de compensation vers le nouveau Système de collecte sélective.
- c) « **Règlement** » : signifie le *Règlement portant sur un système de collecte sélective de certaines matières résiduelles* (Québec), tel qu'il puisse être amendé.
- d) « **Renseignement** » : signifie un renseignement confidentiel, professionnel ou personnel.
- e) « **Renseignement confidentiel** » : un renseignement qui est de nature confidentielle concernant ÉEQ ou un utilisateur ou leurs activités, employés, personnes liées ou partenaires d'affaires respectifs, c'est-à-dire qu'il ne circule pas librement et qu'il est traité comme tel de façon constante par l'utilisateur. Cela inclut généralement un renseignement financier, commercial, scientifique ou technique, les modalités d'un contrat conclu entre ÉEQ et un utilisateur et un renseignement dont la confidentialité est requise en vertu de la *Loi sur la concurrence* (Canada) ou de lois similaires. *Il peut s'agir, par exemple, des chiffres de vente et des quantités de produits mis sur le marché.*

Pour les fins de cette Politique, un renseignement « confidentiel » n'est pas un renseignement personnel. Un renseignement professionnel n'est pas automatiquement considéré comme étant « confidentiel ».

Ne constituent pas non plus des renseignements confidentiels les renseignements qui répondent à l'un des critères suivants : i) ils sont accessibles au grand public ou le deviennent sans que ÉEQ ne les aient communiqués ; ii) ils étaient en possession de ÉEQ avant de lui être communiqués par l'utilisateur de manière légitime ; ou iii) ils sont développés par ÉEQ indépendamment des renseignements de l'utilisateur. Les renseignements suivants ne sont pas des renseignements confidentiels :

- Numéro d'entreprise du Québec ;
- Numéro de Membre ÉEQ ; et
- Marques de commerce et noms commerciaux associés à l'utilisateur.

- f) « **Renseignement personnel** » : un renseignement qui concerne une personne physique (un individu) et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier, mais qui n'est pas un renseignement professionnel. Ainsi, un renseignement qui ne permet pas d'identifier directement quelqu'un mais qui permet de l'identifier lorsqu'il est mis en contexte avec d'autres renseignements sera alors considéré comme un renseignement personnel puisqu'il permet d'identifier indirectement un individu.

Par exemple, le renseignement « Date de naissance : 1^{er} janvier 1970 » ne permet pas d'identifier précisément une personne. Cependant, si cette information est accompagnée du nom « Jeanne Tremblay » et « Lieu de résidence : Québec (QC) », alors on peut beaucoup plus facilement identifier une personne. Qu'il soit ou non accompagné d'autres renseignements personnels, le renseignement « Date de naissance : 1^{er} janvier 1970 » constitue alors un renseignement personnel, puisque mis en contexte, il permet d'identifier quelqu'un plus précisément.

- g) « **Renseignement professionnel** » signifie un renseignement concernant l'exercice par un individu d'une fonction au sein d'une organisation, entreprise, société ou autre, tel que son titre, sa fonction, son lien avec l'entreprise (employé, propriétaire, dirigeant, etc.), son adresse courriel professionnelle ou ses coordonnées professionnelles. Un renseignement professionnel ne reçoit

parfois pas le même traitement ou la même protection qu'un renseignement personnel ou qu'un renseignement confidentiel, tel que précisé dans la présente Politique.

Dans certains cas, un renseignement professionnel sera considéré « confidentiel ». Cette détermination sera effectuée au cas par cas en fonction du degré de sensibilité de ce renseignement et de son caractère public ou non. Pour éviter toute ambiguïté, un utilisateur devrait aviser ÉEQ du caractère confidentiel d'un de ses renseignements professionnels (ex. : numéro de cellulaire).

- h) « **Système de collecte sélective** » : signifie le système de collecte sélective des matières résiduelles (recyclage) au Québec.
- i) « **Témoin de connexion** » (*cookie*) : signifie des fragments d'informations envoyés à l'ordinateur d'un utilisateur lorsqu'il consulte un site web. Ils s'enregistrent, de façon temporaire ou permanente, sur son disque dur, laissant ainsi une trace de sa visite. Ces informations peuvent comprendre des renseignements personnels, tel que plus amplement détaillé à l'article 5. Les témoins peuvent également améliorer l'expérience en ligne en enregistrant les préférences de navigation de l'utilisateur sur un site web précis. Pour les fins de cette Politique, un « témoin de connexion » inclut toute technologie similaire.

Section Membre

Pour les fins de la présente Politique, les mots et expressions additionnels qui suivent ont la signification ci-après indiquée, lesquels sont applicables aux Membres plus spécifiquement :

- a) « **Contrat d'adhésion** » : signifie le Contrat d'adhésion des Membres de ÉEQ, incluant ses Conditions générales et Politiques.
- b) « **Déclaration** » : à la signification indiquée au Contrat d'adhésion.
- c) « **Matières** » : à la signification indiquée au Contrat d'adhésion
- d) « **Matières résiduelles** » : à la signification indiquée au Contrat d'adhésion.
- e) « **Membre** » : à la signification indiquée au Contrat d'adhésion. À l'égard des Membres, cette définition aura préséance sur celle-ci-dessus.

3. Collecte de renseignements

ÉEQ peut collecter des renseignements **personnels**, **professionnels** et **confidentiels** auprès de ses utilisateurs.

Renseignements fournis par les utilisateurs

Renseignements personnels fournis par les utilisateurs

Les utilisateurs pourront être appelés à fournir les renseignements personnels suivants, selon le contexte : **nom**, **prénom**, **adresse postale**, **numéro de téléphone**, **adresse courriel**, **employeur** (à moins que ce ne soit fourni dans un contexte professionnel), **restrictions alimentaires**.

Ces renseignements personnels sont collectés par ÉEQ lorsqu'un utilisateur :

- S'inscrit pour recevoir l'**infolettre** de ÉEQ ;
- Souhaite être contacté par ÉEQ via la **page de contact** ;
- **Contracte un service ou participe à une activité** de ÉEQ ;
- Se crée un **compte** ou s'identifie sur un Site ;
- Effectue ce qui précède à titre de représentant d'un utilisateur.

De plus, lorsqu'un utilisateur remplit une **application en ligne pour un poste affiché sur la page Carrières** du site www.eeq.ca, l'utilisateur sera appelé à fournir les renseignements personnels additionnels suivants :

- Un **curriculum vitae** (qui peut inclure l'adresse postale, l'expérience professionnelle, la scolarité et autres informations personnelles) ; et
- Une **lettre d'intention** (qui peut inclure l'adresse postale, l'expérience professionnelle, la scolarité, les intérêts personnels, les opinions et autres informations personnelles).

À moins que ÉEQ ne demande spécifiquement ce renseignement, un utilisateur ne doit fournir à ÉEQ que les renseignements personnels qu'il a le droit de divulguer et pour lesquels il a reçu tous les consentements nécessaires. En cas de doute, l'utilisateur doit aviser ÉEQ par écrit au moment de lui transmettre les renseignements personnels.

Renseignements confidentiels et professionnels fournis par l'utilisateur

ÉEQ peut récolter certains renseignements confidentiels et professionnels de la part des utilisateurs, en particulier dans le cadre du Portail ÉEQ et de l'outil OptimAction. Ces renseignements confidentiels et professionnels incluent, mais ne sont pas limités au(x) :

- coordonnées professionnelles de l'utilisateur ou de son représentant ;
- numéros de comptes fiscaux ;
- statut du Membre ;
- quantités de Matières mises sur le marché au Québec ;
- informations de paiement pour la Participation financière du Membre.

À moins que ÉEQ ne demande spécifiquement ce renseignement ou qu'il ne fasse l'objet d'une entente de confidentialité spécifique, un utilisateur ne doit fournir à ÉEQ que les renseignements confidentiels qu'il a le droit de divulguer et pour lesquels il a reçu tous les consentements nécessaires. En cas de doute, l'utilisateur doit aviser ÉEQ par écrit au moment de lui transmettre les renseignements confidentiels.

Renseignements obtenus par d'autres sources

Renseignements personnels obtenus par d'autres sources

ÉEQ peut également recevoir des renseignements personnels d'un utilisateur à partir d'autres sources, comme les Partenaires, d'autres partenaires commerciaux ou des fournisseurs (ces autres sources étant des « **tiers** »). Ces tiers peuvent partager des renseignements sur un utilisateur tels que **nom, prénom, numéro de téléphone, adresse courriel, employeur** (à moins que ce ne soit fourni dans un contexte professionnel).

ÉEQ prend des précautions afin que le tiers lui partage des renseignements personnels uniquement s'il a reçu le consentement de l'utilisateur préalablement. Ainsi, si un fournisseur ou un Partenaire fournit des renseignements personnels à ÉEQ, il est de la responsabilité de ce fournisseur ou de ce Partenaire de s'assurer d'avoir les consentements nécessaires pour leur communication à ÉEQ.

À titre d'exemple, une agence de recrutement pourrait transmettre à ÉEQ les renseignements personnels d'un candidat retenu pour une entrevue.

ÉEQ utilise également des témoins de connexion de tierces parties et recueille des renseignements personnels de leur part, comme décrit plus loin dans la Politique à la section 5.

Renseignements confidentiels et professionnels obtenus d'autres sources

ÉEQ peut également recevoir des renseignements confidentiels ou professionnels d'un utilisateur à partir de tiers. Ces tiers incluent le ministre de l'Environnement, de la Lutte contre les changements

climatiques, de la Faune et des Parcs, RECYC-QUÉBEC, tout autre organisme gouvernemental ou communauté autochtone, des fournisseurs ou autres parties prenantes du Système de collecte sélective. ÉEQ prend des précautions afin que le tiers lui partage des renseignements confidentiels uniquement s'il a reçu le consentement de l'utilisateur préalablement. Ainsi, il est de la responsabilité de ce tiers de s'assurer d'avoir les consentements nécessaires pour leur communication à ÉEQ.

Renseignements collectés automatiquement

Renseignements personnels collectés automatiquement

Les renseignements personnels collectés automatiquement par ÉEQ incluent de plus des informations relatives au comportement de navigation de l'utilisateur.

ÉEQ collecte automatiquement les données de navigation et de clics, les éléments de protocole HTTP et les termes de recherche des utilisateurs lors de leurs interactions avec les Sites. ÉEQ recueille également des renseignements par l'utilisation de témoins de connexion, comme décrit plus loin dans la Politique à la section 5.

4. Utilisation des renseignements

Utilisation des renseignements personnels

ÉEQ ne collecte que les renseignements personnels nécessaires concernant ses utilisateurs pour que ÉEQ puisse :

- a) Remplir son rôle dans le cadre du Système de collecte sélective et autrement accomplir sa Mission ;
 - Ceci inclut toute activité de lobbying aux fins de la Mission, notamment pour bonifier et améliorer l'efficacité et la portée du Système de collecte sélective et les autres activités de ÉEQ ;
 - Ceci inclut le fait de réaliser des études, analyses, statistiques, compilations et rapports à partir des renseignements récoltés.
- b) Fournir les Sites et en évaluer la performance, ce qui inclut d'effectuer des analyses statistiques sur l'ensemble des caractéristiques et comportements des utilisateurs d'un Site (par exemple, comptabiliser le nombre de visiteurs, les pages les plus fréquentées, la technologie utilisée par les utilisateurs du Site, les sites de référencement et le pays d'origine des utilisateurs) ;
- c) Adapter l'information, les activités et les services disponibles aux utilisateurs et en gérer la qualité, notamment en prenant en compte les avis rédigés par les utilisateurs, et mesurer les variables démographiques et les intérêts des utilisateurs relativement à des activités précises de ÉEQ ;
- d) Recruter de nouveaux employés via la page Carrières de son site web ;
- e) Assurer la bonne conduite des activités qui requièrent des inscriptions via les Sites (par exemple, en prenant en compte les restrictions alimentaires des utilisateurs qui y participent dans les cas où de la nourriture leur est servie) ;
- f) Effectuer de la recherche et du développement en lien avec sa Mission et ses activités ;
- g) Informer les utilisateurs de nouvelles, mises à jour et offres concernant les activités et la Mission de ÉEQ, dans la mesure où l'utilisateur a consenti à ces communications et conformément aux lois antipourriel. L'utilisateur peut en tout temps demander que ÉEQ retire son adresse courriel de sa liste d'envoi de communications ;

- h) Offrir un service à la clientèle et un support de qualité (par exemple lorsqu'un utilisateur pose une question via la page « Nous joindre », ÉEQ pourrait enregistrer la question et la réponse donnée à l'utilisateur à des fins de contrôle de qualité interne) ;
- i) Communiquer avec un utilisateur en lien avec les activités auxquelles il participe, ou tel qu'autrement autorisé par une entente entre l'utilisateur et ÉEQ ;
- j) Conformément aux ententes contractuelles qui lient ÉEQ et l'utilisateur, le cas échéant. Ceci inclut notamment le droit pour ÉEQ d'utiliser les renseignements pour s'assurer du respect des obligations des utilisateurs face à ÉEQ, ou en vertu des lois applicables ;
- k) Coopérer dans le cadre d'une enquête portant sur une infraction à une loi ou pour assurer la protection ou la défense d'un intérêt juridique ;
- l) Se conformer à une ordonnance rendue en bonne et due forme par un tribunal, à une assignation à produire des documents ou à une enquête des autorités ;
- m) Exercer ses droits et recours en vertu de tout contrat ou autre obligation le liant à un utilisateur ; et
- n) Lorsque cela est permis ou exigé par les lois applicables.

Section Membre

En plus de ce qui précède, ÉEQ pourrait également collecter les renseignements personnels nécessaires concernant ses Membres pour que ÉEQ puisse élaborer, mettre en œuvre, soutenir financièrement et bonifier le Système de collecte en lieu et place de ses Membres et autrement accomplir sa Mission :

- a) Ceci inclut toute action nécessaire pour assurer le respect par ÉEQ et ses Membres des exigences du Contrat d'adhésion et du Règlement ;
- b) Ceci inclut toute activité de lobbying aux fins de la Mission, notamment pour bonifier et améliorer l'efficacité et la portée du Système de collecte sélective et les autres activités de ÉEQ ; et
- c) Ceci inclut le fait de réaliser des études, analyses, statistiques, compilations et rapports à partir des renseignements récoltés. Par exemple, ÉEQ pourrait compiler des données relatives aux Déclarations des Membres pour mettre en place des ressources centralisées en matière de recyclage et d'écoemballage.
- d) Sauf tel que prévu aux présentes ou au Contrat d'adhésion, aucune publication, communication externe ou autre divulgation des renseignements d'un Partenaire ne pourra l'identifier nominativement.

Utilisation des renseignements confidentiels

Précision : cette section ne s'applique aux renseignements professionnels que s'ils sont confidentiels.

ÉEQ collecte des renseignements confidentiels auprès de ses utilisateurs pour la bonne conduite de ses activités et de sa Mission. À moins d'une entente conclue par écrit à l'effet contraire avec un utilisateur, les utilisations autorisées énumérées pour les renseignements personnels s'appliquent avec les adaptations nécessaires aux renseignements confidentiels.

Lois en matière de concurrence

ÉEQ pourrait, dans le cadre de ses activités, créer des circonstances propices au partage de renseignements confidentiels entre lui et des tiers (ou entre des tiers) et ce partage pourrait être assujéti aux lois en matière de concurrence, à titre d'exemple, dans le cadre de consultations des Membres, de comités de travail ou de participation à des regroupements ou forums d'entreprise à des fins de

recherches. Dans un tel cas, ÉEQ et les utilisateurs participant à ce partage doivent déployer des efforts raisonnables afin de s'assurer qu'ils ne contribuent pas à quelque violation de ces lois.

À cette fin, lorsqu'il est raisonnable de croire que le forum puisse raisonnablement permettre le partage d'informations ou des actions nuisant à la concurrence, l'animateur de la rencontre ou le responsable de l'échange d'information devra rappeler les bonnes pratiques de gouvernance, par exemple, via l'énoncé suivant :

- *Les échanges qui auront lieu dans le cadre du (forum) pourraient être régis par les lois relatives à la concurrence (anti-trust). Les participants s'engagent donc à éviter de fournir quelque information qui pourrait être considérée anti-compétitive. Les participants et responsables s'engagent à superviser les échanges en conséquence et à identifier sans délai toute pratique ou divulgation non-conforme, qui devront immédiatement cesser. À titre d'exemple, les sujets sensibles incluent les abus de position dominante, les complots concernant les prix, le partage d'informations concernant les parts de marché, de la documentation trompeuse, des restrictions verticales (exclusivités, etc.) et tout truquage d'offres.*

ÉEQ pourra collaborer à toute enquête du Bureau de la concurrence ou à toute autre procédure d'une autorité compétente à ce sujet et lui fournir des renseignements confidentiels dans ce contexte.

Un utilisateur ne doit fournir à ÉEQ que les renseignements qu'il a le droit de divulguer. En cas de doute, l'utilisateur doit aviser ÉEQ par écrit au moment de lui transmettre les renseignements visés.

5. Témoins de connexion et utilisation

Les Sites peuvent utiliser des témoins de connexion (*cookies*) et d'autres technologies similaires listées ici afin de mieux comprendre qui sont ses utilisateurs et leur comportement, administrer les Sites et indiquer à ÉEQ le nombre d'utilisateurs et quelles parties des Sites sont visitées. Ces technologies peuvent aussi améliorer l'expérience d'un utilisateur sur les Sites, notamment en enregistrant ses préférences de navigation sur un Site précis et en le gardant connecté à son compte. Elles peuvent dans certains cas localiser l'utilisateur ou effectuer un profilage, tel qu'évaluer certaines caractéristiques d'un utilisateur, notamment quant à ses préférences personnelles, ses intérêts ou son comportement.

Les renseignements collectés par les témoins de connexion le sont automatiquement et sont enregistrés dans des fichiers journaux (*log files*) sur l'appareil de l'utilisateur. Les dossiers des témoins conservés sur son disque peuvent être lus et supprimés en tout temps par l'utilisateur.

Les renseignements collectés par ces technologies incluent les adresses du protocole internet (adresse IP), le type de navigateur et la langue, le fournisseur de services internet (FAI), les pages de renvoi et de sortie, le système d'exploitation de l'appareil utilisé, la date et l'horodatage et les données de navigation (*clickstream*) et les autres renseignements identifiés ici. ÉEQ peut notamment les utiliser à des fins de marketing et publicité.

De nombreux sites web importants utilisent ces témoins de connexion, incluant ceux des fournisseurs des Sites de ÉEQ. La plupart des navigateurs sont configurés au départ pour les accepter. Il est possible pour l'utilisateur de modifier les réglages de son navigateur pour qu'il l'avertisse au moment de la réception d'un témoin ou qu'il refuse de les accepter. Bien que l'utilisateur ne soit pas obligé d'accepter les témoins, il est important de noter que certaines fonctionnalités des Sites pourraient ne pas fonctionner correctement si l'utilisateur règle son navigateur pour qu'il les refuse.

Dans certains courriels ou infolettres, ÉEQ peut utiliser un lien URL de destination (*click-through URL*), qui redirige l'utilisateur vers un Site. Lorsque l'utilisateur clique sur un tel URL, il passera par un autre serveur avant d'être redirigé vers le Site. ÉEQ suit les données de clics relatifs à ces URLs de destination afin de mesurer l'intérêt porté par ses utilisateurs quant à certains sujets, ou encore pour évaluer l'efficacité des communications qui leur sont faites. Si l'utilisateur préfère ne pas être suivi de cette façon, il peut s'abstenir de cliquer sur ces URLs de destination.

Dans la mesure où les renseignements recueillis par les technologies énoncées ci-dessus constituent des renseignements personnels en vertu des lois applicables, ÉEQ traitera ces renseignements comme tels, conformément à la présente Politique. Autrement, ces renseignements seront traités comme étant confidentiels, à moins qu'ils ne soient de nature publique ou non-confidentielle.

Les Sites utilisent le service de reciblage qui permet à Google, grâce à l'usage de témoins de connexion, d'identifier les utilisateurs qui ont été sur un Site et de les rejoindre avec la publicité en ligne de ÉEQ une fois qu'ils ont quitté le Site. Cela permet de diffuser les publicités de ÉEQ liées à une navigation antérieure. Pour en apprendre davantage sur cette fonctionnalité, cliquer [ici](#). Si un utilisateur préfère ne pas faire l'objet d'un reciblage, il est invité à visiter la page de Google [Gestionnaire de préférences pour les annonces](#).

6. Communication des renseignements personnels et des renseignements confidentiels

Renseignements personnels et confidentiels

Précision : cette section ne s'applique aux renseignements professionnels que s'ils sont confidentiels.

ÉEQ s'engage à ne pas rendre publics, vendre, louer ou partager les renseignements personnels et les renseignements confidentiels de ses utilisateurs à quiconque, sauf tel qu'indiqué ici.

Seul le personnel de ÉEQ est autorisé à répondre aux demandes d'accès, aux vérifications et aux analyses relatives aux renseignements personnels et confidentiels. Ce personnel est lié envers ÉEQ par des obligations de confidentialité.

ÉEQ ne communiquera des renseignements personnels ou confidentiels à des tiers que dans les cas suivants :

- a) L'utilisateur a expressément consenti à ce que ÉEQ communique les renseignements fournis à une fin précise ;
- b) Avec ses fournisseurs de services et autres partenaires, avec lesquels ÉEQ a conclu un contrat, dans le but d'améliorer ou d'assurer la prestation des activités de ÉEQ, la fourniture des Sites et l'accomplissement de la Mission de ÉEQ. Ils accèderont et traiteront les renseignements uniquement selon les instructions de ÉEQ et seront liés par des contrats stricts qui les obligent à maintenir la confidentialité de tous les renseignements ;
- c) Conformément aux conditions applicables au contrat conclu pour une activité de ÉEQ ;
- d) En réponse à une ordonnance rendue en bonne et due forme par un tribunal, à une assignation à produire des documents, à une enquête des autorités, ou lorsque cela est permis ou exigé par les lois applicables ;
- e) Pour signaler aux autorités d'application de la loi toute activité que ÉEQ croit, de bonne foi, être illégale. ÉEQ peut communiquer certains renseignements personnels et certains renseignements confidentiels lorsqu'il estime une telle communication raisonnablement nécessaire afin de protéger les droits, les biens et la sécurité de tiers ainsi que ceux de ÉEQ ou encore pour assurer le respect des obligations de l'utilisateur envers ÉEQ ; et
- f) Lorsque nécessaire à tout successeur des activités de ÉEQ, que ce soit par décret, fusion, cession d'entreprise ou toute autre opération.

ÉEQ tient à porter à l'attention de l'utilisateur que toute entité gouvernementale à qui est communiqué un renseignement est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information* (Québec).

Section Membre

En plus de ce qui précède, ÉEQ pourrait également communiquer des renseignements confidentiels ou personnels des Membres à des tiers dans les cas suivants :

- Au Ministère et à toute autre autorité gouvernementale, lorsque la transmission d'un renseignement d'un Membre est requise pour les fins du Système de collecte sélective, ou tel que prévu par le Règlement, le Contrat d'adhésion ou les Règlements généraux de ÉEQ, toute loi ou toute ordonnance d'une autorité judiciaire ou quasi-judiciaire.

Renseignements personnels

Transferts internationaux

Il pourrait arriver que ÉEQ transfère les renseignements personnels de ses utilisateurs à l'extérieur du Québec. Dans un tel cas, ÉEQ évaluera la sensibilité des renseignements personnels transférés, le but de leur utilisation, les mesures de protection qui encadrent les renseignements personnels transférés et les lois applicables dans l'État où les renseignements personnels sont transférés. Si l'évaluation de ÉEQ démontre que les renseignements personnels seront adéquatement protégés, alors le transfert pourra se faire, moyennant une entente écrite à cet effet, qui contient notamment les résultats de l'évaluation de ÉEQ et les modalités convenues afin de réduire tout risque identifié dans l'évaluation.

7. Sécurité des renseignements

Renseignements personnels et confidentiels

Précision : cette section ne s'applique aux renseignements professionnels que s'ils sont confidentiels.

La sécurité et la protection des renseignements personnels et des renseignements confidentiels sont importantes pour ÉEQ. ÉEQ prend des mesures techniques, organisationnelles et contractuelles raisonnables pour protéger les renseignements personnels et les renseignements confidentiels que ses utilisateurs lui fournissent contre la perte, le vol et l'utilisation abusive, ainsi que contre l'accès, la divulgation, l'altération et la destruction non autorisés. Ces mesures incluent le cryptage d'échange sécurisé (Secure Sockets Layer - SSL) à 128bits, lorsque requis. Bien qu'il soit impossible de garantir une protection à 100%, ÉEQ a adopté des méthodes rigoureuses qui répondent à des normes de sécurité strictes pour assurer la protection des renseignements personnels.

Seuls les employés de ÉEQ qui ont besoin de connaître un renseignement d'un utilisateur dans le cadre de leurs fonctions y auront accès. Ces employés sont liés par des obligations de confidentialité strictes et ne peuvent les utiliser que conformément aux principes énoncés dans la présente Politique ainsi qu'à la législation et la réglementation applicables.

De plus, tout tiers à qui ÉEQ partage les renseignements de ses utilisateurs doit être lié par des obligations strictes qui les obligent à maintenir la confidentialité de tous les renseignements.

Aucun employé de ÉEQ n'est autorisé à échanger des renseignements concernant un utilisateur avec celui-ci sans l'avoir préalablement identifié grâce à la question et la réponse enregistrées pour cet utilisateur (lorsqu'applicable) ou en confirmant d'autres renseignements disponibles à ÉEQ ou via la vérification d'une pièce d'identité avec photo.

L'utilisateur est responsable de maintenir la confidentialité et la sécurité du mot de passe s'il crée un compte sur un Site. ÉEQ n'a pas accès aux informations de connexion de ses utilisateurs. Les utilisateurs sont invités à utiliser des mots de passe complexes et sécuritaires. Si un utilisateur croit que ses informations de connexion ont été compromises, il doit communiquer avec ÉEQ immédiatement.

Section Membre

Solutions de paiement

Afin de protéger l'intégrité des données transmises lorsqu'un Membre effectue un paiement en ligne par Solutions Moneris, ÉEQ a prévu plusieurs mesures de sécurité. Toutes les transactions effectuées par paiement en ligne via Solutions Moneris sont chiffrées à 128bits pendant leur transfert entre Solutions Moneris et l'ordinateur du Membre. Chaque session est désactivée automatiquement dès que la transaction est complétée. Pour ouvrir une nouvelle session, le Membre devra retourner dans sa session de Déclaration en ligne à l'écran « Facturation » et cliquer à nouveau sur le bouton de paiement. Malgré cela, le Membre ne doit pas laisser une session de paiement en ligne sans surveillance. Il doit également prendre l'habitude de toujours quitter son écran ou sa session de Déclaration avant de s'éloigner de son ordinateur.

8. Accès aux renseignements personnels et professionnels et rectification

Droits des utilisateurs

Pour tous les renseignements personnels et professionnels

Précision : cette section ne s'applique pas aux renseignements confidentiels.

Un utilisateur peut demander à ÉEQ :

- De confirmer l'existence et consulter un renseignement que ÉEQ détient sur lui ;
- Une copie d'un renseignement que ÉEQ détient sur lui dans un format écrit et intelligible ;
- De communiquer un renseignement sur lui à une personne ou un organisme qui est autorisé par la loi à le recevoir ;
- De corriger ou mettre à jour un renseignement que ÉEQ détient sur lui si le renseignement est inexact, incomplet ou porte à confusion, ou alors si la collecte du renseignement, sa communication ou sa conservation par ÉEQ ne sont pas autorisées par la loi ;
- D'ajouter des commentaires au dossier de l'utilisateur ;
- Si la diffusion est illégale ou porte gravement atteinte à sa réputation ou sa vie privée, de cesser de diffuser le renseignement ; ou
- De supprimer un renseignement périmé ou non justifié le concernant.

Traitements des demandes

Pour tous les renseignements personnels et professionnels

Précision : cette section ne s'applique pas aux renseignements confidentiels.

La communication d'un renseignement (ce qui inclut la transcription, la reproduction ou la transmission) à la demande d'un utilisateur peut entraîner des frais raisonnables qui seraient chargés à l'utilisateur par ÉEQ. ÉEQ informera l'utilisateur des frais approximatifs à être payés pour ce faire avant de procéder à la communication.

Toute demande relative aux droits ci-dessus peut être faite en communiquant avec M. Hugo Lapointe, responsable de la protection des renseignements personnels de ÉEQ, à l'adresse postale ou à l'adresse courriel suivantes :

Éco Entreprises Québec
1600, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 600

Montréal (Québec) H3H 1P9
renseignements.perso@eeq.ca

Refus des demandes

Renseignements personnels et professionnels

ÉEQ peut refuser la demande d'un utilisateur en lien avec ses renseignements personnels ou professionnels pour les raisons suivantes :

- ÉEQ a un intérêt sérieux et légitime pour refuser la demande ;
- ÉEQ est tenu de conserver ces renseignements en vertu de la loi ;
- Les renseignements visés sont susceptibles de nuire sérieusement à un tiers ;
- La loi permet ou exige que ÉEQ refuse la demande ;
- ÉEQ n'est pas en mesure de vérifier l'identité du demandeur ou sa capacité à titre de représentant d'un utilisateur ; ou
- La divulgation du renseignement risquerait d'avoir un effet sur une procédure judiciaire dans laquelle l'utilisateur ou ÉEQ a un intérêt.

Réponse et accommodement

Pour tous les renseignements personnels et professionnels

Précision : cette section ne s'applique pas aux renseignements confidentiels.

ÉEQ répondra par écrit à la demande de l'utilisateur dans les 30 jours. En cas de refus, ÉEQ inclura les raisons d'un tel refus et les recours qui s'offrent à l'utilisateur pour contester la décision.

Lorsque l'utilisateur est une personne handicapée, des mesures d'accommodement raisonnables seront prises par ÉEQ, sur demande, pour lui permettre d'exercer ses droits d'accès.

9. Mineurs

Précision : cette section ne s'applique pas aux renseignements professionnels.

ÉEQ prend les précautions requises pour se conformer aux lois applicables concernant la vie privée des personnes mineures. Le contenu des Sites vise un auditoire général et non les mineurs. ÉEQ ne cherche donc pas à recueillir les renseignements personnels des mineurs sans le consentement vérifié du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur, selon ce qui est permis par la loi.

10. Conservation et destruction des renseignements personnels et confidentiels

Précision : cette section ne s'applique aux renseignements professionnels que s'ils sont confidentiels.

ÉEQ conserve les renseignements personnels et les renseignements confidentiels qu'il recueille pour la période nécessaire pour la finalité pour laquelle ils ont été collectés. ÉEQ se réserve le droit de conserver les renseignements de l'utilisateur dans le but d'exécuter ou de remplir ses obligations contractuelles ou légales et, dans tous les cas, aussi longtemps que la loi l'exige ou le permet.

À titre d'exemple, tout renseignement personnel utilisé par ÉEQ pour prendre une décision par rapport à l'utilisateur sera conservé au minimum un (1) an suivant la décision.

11. Traitement de plaintes et incidents

Traitement des plaintes

Précision : cette section ne s'applique qu'aux renseignements personnels et professionnels.

Pour toute plainte concernant l'utilisation des renseignements personnels ou professionnels, l'utilisateur peut communiquer avec M. Hugo Lapointe, responsable de la protection des renseignements personnels de ÉEQ, à l'adresse postale ou à l'adresse courriel suivantes :

Éco Entreprises Québec
1600, boul. René-Lévesque Ouest
Bureau 600
Montréal (Québec) H3H 1P9

renseignements.perso@eeq.ca

Plan d'intervention

Précision : cette section ne s'applique qu'aux renseignements personnels et professionnels.

En cas d'incident de confidentialité qui met en péril la sécurité d'un renseignement personnel ou professionnel, ÉEQ mettra en action son plan d'intervention, selon les étapes suivantes :

1. Enquête préliminaire de la situation ;
2. Avis à la Commission sur l'accès à l'information concernant tout incident portant sur des renseignements personnels ou professionnels et qui constitue un risque de préjudice sérieux pour la personne concernée ;
3. Consignation de l'incident dans un registre des incidents concernant les renseignements personnels ;
4. Mise en place de mesures visant à limiter immédiatement l'atteinte à la vie privée ;
5. Évaluation des risques découlant de cet incident ;
6. Avis aux personnes concernées par une perte ou un vol de leurs renseignements personnels ou professionnels qui pourrait leur causer un préjudice sérieux ; et
7. Évaluation approfondie de la situation et prévention.

12. Hyperliens vers des sites tiers

Le site web peut contenir des hyperliens vers des sites externes (les « sites tiers »). ÉEQ fournit ces hyperliens pour la commodité des utilisateurs. Les sites tiers ne sont pas sous la responsabilité de ÉEQ, qui n'a donc aucun contrôle sur leurs pratiques en matière de vie privée et de confidentialité. Par conséquent, tout renseignement confidentiel ou renseignement personnel collecté par ces sites tiers est régi par la politique de protection de la vie privée de ces sites tiers. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'en prendre connaissance afin d'assurer la protection des renseignements qui le concernent.

13. Durée

Les obligations de confidentialité de ÉEQ concernant les renseignements confidentiels prévues à cette Politique seront en vigueur pendant la durée de la relation avec l'utilisateur et une durée additionnelle de trois (3) ans par la suite, à moins d'entente écrite à l'effet contraire.

Section Membre

Le Contrat d'adhésion prévoit une durée de cinq (5) ans pour les obligations de confidentialité des parties.

14. Questions, commentaires, plaintes, avis ou suggestions

Si vous avez des questions, des commentaires, des avis ou des suggestions sur la présente Politique de confidentialité ou sur les pratiques en matière de la vie privée de ÉEQ qui n'y sont pas traitées, veuillez communiquer avec ÉEQ à l'adresse courriel suivante : renseignements.perso@eeq.ca.