Accueil › Politique de confidentialité

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

À la Sépaq, nous sommes engagés à protéger votre vie privée avec la même rigueur que celle avec laquelle nous protégeons les joyaux naturels du Québec. Cette partie importante de notre mission, nous l'accomplissons avec succès année après année, grâce à votre pleine confiance.

En ce sens, nous vous invitons à consulter dès maintenant notre Politique de confidentialité qui a été bonifiée et mise à jour.

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ COMPLÈTE

La Sépaq est soucieuse de respecter votre vie privée. La Politique de confidentialité (la « Politique ») vise à vous informer des engagements de la Sépaq en matière de respect de la vie privée et de la protection des renseignements personnels. Elle vise à vous aider à mieux comprendre les pratiques de la Sépaq relatives à la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation de vos renseignements personnels.

La Politique s'applique aux renseignements personnels que la Sépaq recueille et détient sur vous, c'est-à-dire les renseignements qui permettent, directement ou indirectement, de vous identifier.

Aussi à consulter :

Politique d'utilisation des témoins de connexion | Outil de gestion des témoins

Conditions d'utilisation | Règles de gouvernance à l'égard de la protection des renseignements personnels

1. COLLECTE ET UTILISATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1.1 Moyens par lesquels les renseignements personnels sont recueillis

Les renseignements personnels recueillis par la Sépaq nous sont fournis directement par vous, verbalement ou par la complétion de champs vides sur différentes pages Web ou sur différents formulaires, soit notamment, lorsque :

- vous effectuez une réservation ou un achat;
- vous utilisez nos sites Web, nos applications ou nos plateformes transactionnelles;
- vous communiquez par téléphone ou par courriel avec notre Centre de relations clients ou nos établissements;
- vous créez et utilisez votre compte Sépaq en ligne;
- vous visitez l'un des établissements de la Sépaq, vous participez à certaines activités, vous louez certains équipements ou vous participez à un événement dans lequel la Sépaq est impliquée (salons plein air, chasse et pêche, etc.);
- vous naviguez sur notre site Web, par l'intermédiaire des témoins de connexion (« cookies »);
- vous complétez des sondages, des études ou des formulaires de participation à des concours;
- vous vous inscrivez aux communications par courriel de la Sépaq (infolettres, magazines, etc.);
- vous communiquez avec nous pour formuler un commentaire, une question ou une plainte ou lorsqu'un événement ou incident survient dans l'un de nos établissements;
- vous soumettez une demande d'emploi.

1.2 Consentement

La collecte de certains renseignements personnels est soumise à des consentements spécifiques. La Sépaq s'engage à n'utiliser que les renseignements personnels nécessaires et aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Dans l'éventualité où la Sépaq voudrait utiliser vos renseignements personnels pour une autre fin que celle décrite dans la Politique, nous devrons obtenir votre consentement préalablement.

Si vous décidez de refuser ou de retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou au partage de vos renseignements personnels, la Sépaq vous transmettra l'information pertinente vous expliquant les conséquences de ce retrait. Notez toutefois que si vous refusez que la Sépaq recueille certains renseignements personnels essentiels (telles que vos coordonnées), nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir les produits ou les services demandés.

1.3 Gestion de vos préférences

En tout temps, en vous connectant directement à votre compte Sépaq, vous pouvez consulter votre profil, gérer vos réservations de camping et modifier vos préférences d'abonnements à certains courriels envoyés par la Sépaq comme nos magazines, nos infolettres et nos sondages. Un délai peut s'appliquer afin que vos préférences d'abonnements soient mises à jour.

Vous pouvez également communiquer avec la Sépaq afin de mettre à jour vos renseignements personnels, modifier ou supprimer certains renseignements recueillis, en communiquant par téléphone avec le Centre de relations clients ou en transmettant un courriel à confidentialite@sepaq.com.

1.4 Catégories de renseignements personnels

La Sépaq a regroupé, sous forme de catégories, les renseignements personnels qu'elle peut recueillir auprès de vous ainsi que les fins pour lesquelles ils sont collectés[1].

Catégories de renseignements	Exemples de renseignements[2]	Fins pour lesquelles vos renseignements sont collectés
1. Renseignements d'identification	• Nom et prénom • Adresse électronique et postale • Numéro de téléphone	• Être en mesure de vous servir et vous offrir les produits et services demandés • Vous communiquer les informations importantes relatives à votre réservation ou aux services demandés • Vous transmettre des sondages suivant votre visite ou l'utilisation de nos services pour évaluer votre niveau de satisfaction ainsi que d'autres éléments relatifs à la qualité de votre expérience client • Vous contacter ou vous envoyer des avis importants relatifs à votre sécurité ou à l'accessibilité de nos territoires (incident majeur, interruption de services, etc.) • Vous créer un compte Sépaq • Vous transmettre des communications en lien avec les produits et services achetés • Effectuer des études, des analyses ou produire des statistiques[3]
2. Renseignements de paiement	• Informations de facturation et numéro de carte de crédit ou débit	• Permettre de compléter le paiement du produit ou service demandé
3. Renseignements sur vos préférences de communications et votre consommation	• Informations sur vos abonnements à nos communications • Informations sur les produits et services achetés • Réponses aux sondages ou aux études[3]	• Analyser et comprendre les différents profils, comportements d'achat et besoins de notre clientèle • Vous transmettre des communications utiles et pertinentes selon votre profil et vos préférences • Bonifier votre expérience client et améliorer nos produits et services et contenus • Vous proposer de la publicité et des contenus correspondant à vos intérêts
4. Renseignements sur votre utilisation de nos sites Web ou applications[4]	• Renseignements recueillis par le biais de témoins de connexion (« cookies ») • Préférence de navigation (langue, province) • Parcours et historique de navigation sur nos sites Web ou applications • Adresse IP • Renseignements relatifs à votre appareil, système d'exploitation ou navigateur	• Assurer le bon fonctionnement de nos sites Web • Faciliter la navigation • Analyser les données de navigation • Vous proposer des offres et des contenus publicitaires ciblés • Mesurer la performance des campagnes publicitaires sur le Web
5. Renseignements lorsque vous pratiquez une activité telles que : • Via ferrata, tyrolienne ou Arbraska; • Location d'équipement[5]	• Âge • Nom(s) du ou des accompagnateur(s) • Numéro de réservation • Poids et taille • Contact(s) en cas d'urgence • Allergie(s) et médicament(s) • Antécédents médicaux	• Assurer votre sécurité • Transmettre certaines informations essentielles aux services de secours, lorsque requis • Contacter les personnes identifiées en cas d'urgence • Vous dénoncer validement les risques
6. Renseignements lorsque vous pratiquez la chasse, la pêche ou lorsque vous vous inscrivez à un tirage au sort	• Date de naissance • Numéro de permis de chasse ou de pêche • Plaque d'immatriculation	• S'assurer que les activités sont réalisées en conformité avec nos processus et la réglementation
7. Renseignements lorsque vous utilisez notre application Explo	• Données de localisation • Préférence linguistique • Parc nationaux visités	• Vous localiser sur nos sentiers dans les parcs nationaux participants afin de rendre certaines randonnées interactives
8. Renseignements lorsque survient un événement ou un incident dans l'un de nos établissements (vol, accident, etc.)	• Âge • Sexe • Langue(s) parlée(s) • Description et condition physique et/ou psychologique • Antécédents médicaux • Informations relatives au véhicule (par exemple, le numéro de plaque d'immatriculation, si cela est pertinent selon le contexte) • Autres renseignements pertinents qui concernent l'événement ou l'incident	• Documenter l'événement ou l'incident • Prendre les mesures nécessaires afin de gérer l'événement ou l'incident
9. Renseignements concernant une question, un commentaire ou une plainte	• Renseignements que vous nous partagez concernant votre question, votre commentaire ou votre plainte	• Répondre à votre question, votre commentaire ou votre plainte

10. Renseignements de fournisseurs externes ou de clients corporatifs	• Numéro d'assurance sociale (fournisseur) • Spécimen de chèque ou coordonnées bancaires (fournisseur) • Informations de paiement (numéro de carte de crédit) (clients corporatifs)	• Identifier et effectuer le paiement au fournisseur • Produire les relevés fiscaux ou toute documentation requise en vertu des lois applicables
11. Renseignements lorsque vous déposez votre candidature pour un poste à la Sépaq	• Votre curriculum vitae, comprenant les renseignements personnels que vous y écrivez	• Analyser et traiter votre candidature

---

[1] Veuillez prendre note que si certaines catégories ne vous sont pas applicables, la Sépaq ne recueille pas les renseignements personnels qui y sont associés. De plus, plusieurs catégories de renseignements personnels peuvent s'appliquer.
[2] Certains renseignements personnels compris dans chaque catégorie de renseignements sont susceptibles d'être communiqués à des tiers ou aux personnes autorisées à les recevoir en vertu de la loi, et ce, pour les fins indiquées au présent tableau.
[3] Les renseignements personnels utilisés pour des fins d'études, d'analyses ou de production de statistiques sont dépersonnalisés, c'est-à-dire qu'il n'est plus possible de vous identifier directement.
[4] Pour plus d'informations, consultez la Politique d'utilisation des témoins de connexion.
[5] Les renseignements personnels recueillis peuvent dépendre du contexte de l'activité.

1.5 Accès à vos renseignements personnels

Les renseignements personnels recueillis par la Sépaq sont accessibles à nos employés ou représentants qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions. Les employés ou représentants doivent en tout temps en assurer la confidentialité et doivent suivre régulièrement des formations et des activités de sensibilisation en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.

2. COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Il est possible que la Sépaq partage vos renseignements personnels avec des tiers, des fournisseurs de service ou des partenaires dans le cadre de ses activités et de sa mission.

2.1 Communication au ministère responsable

La Sépaq assure la gestion de tirages au sort pour les permis spéciaux de chasse et de piégeage pour le ministère de l'Environnement, de la Lutte contre les changements climatiques, de la Faune et des Parcs (MELCCFP).

La Sépaq collecte également des renseignements personnels en collaboration avec le MELCCFP dans le cadre des tirages au sort permettant l'attribution des séjours de chasse au gros gibier dans les réserves fauniques et à Sépaq Anticosti, de même que des journées de pêche quotidienne au lac au Sorcier de la réserve faunique Mastigouche.

Dans le cas des tirages au sort pour les terrains de villégiature sur les terres du domaine de l'État, la Sépaq collecte et communique certains renseignements personnels pour et au nom du ministère des Ressources naturelles et des Forêts (MRNF).

2.2 Communication à nos fournisseurs et partenaires

La Sépaq peut communiquer vos renseignements personnels à ses fournisseurs de services ou à ses partenaires.

Certaines communications requièrent votre consentement. Toutefois, certains renseignements personnels pourraient être communiqués à des fournisseurs sans votre consentement, et ce, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, lorsque cette communication est nécessaire à l'exercice d'un mandat ou à l'exécution d'un contrat de service ou d'entreprise confié par la Sépaq. Ces fournisseurs utilisent vos renseignements personnels uniquement pour fournir les services retenus, lesquels sont liés aux objets décrits à la présente Politique.

Par exemple, il est possible que la Sépaq communique vos renseignements personnels aux fournisseurs suivants :

- Fournisseurs pour le traitement des appels et des réservations;
- Fournisseurs de services pour le traitement des paiements;
- Fournisseurs pour la gestion des communications, des courriels et des témoins de connexion;
- Fournisseurs de services répondant à nos besoins de commercialisation;
- Fournisseurs d'activités en établissement;
- Fournisseurs pour des sondages de satisfaction et d'autres études;
- Fournisseurs de services et de produits informatiques;
- Services infonuagiques, d'hébergement Web et de traitement de données;
- Services juridiques;
- Fournisseurs de logiciel d'acquisition de talents;
- Fournisseurs de services pour la gestion de la relation client (traitement des plaintes, commentaires ou questions).

Lorsque la Sépaq communique vos renseignements personnels à ces fournisseurs, elle s'assure que les contrats comportent les clauses de protection nécessaires afin de s'assurer de la confidentialité de vos renseignements personnels.

2.3 Communication aux autorités et autres organismes

Dans certaines situations spécifiques, il est possible que la Sépaq doive communiquer, sans votre consentement, vos renseignements personnels, notamment dans les cas suivants :

- Aux autorités réglementaires, ministères ou organismes gouvernementaux qui nous le demandent en vertu de pouvoirs qui leur sont accordés par la loi ou lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'application d'une loi;
- Aux services policiers si ces renseignements sont nécessaires à une enquête qu'ils mènent ou si ces renseignements sont visés par un mandat de perquisition ou une ordonnance de communication;
- Dans la mesure prévue ou requise par la loi, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

2.4 Communications à l'extérieur du Québec

Certains de vos renseignements personnels peuvent être communiqués ou conservés à l'extérieur du Québec par la Sépaq ou par une personne ou un organisme à qui la Sépaq peut confier la tâche de recueillir, d'utiliser, de communiquer ou de conserver de tels renseignements.

Dans un tel cas, la Sépaq s'assure que vos renseignements personnels bénéficient d'une protection adéquate, notamment au regard des principes de protection des renseignements personnels généralement reconnus et jugés raisonnables dans les circonstances.

3. CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

3.1 Conservation des renseignements personnels

Les renseignements personnels détenus par la Sépaq sont conservés sur des serveurs sécurisés qui se trouvent habituellement au Canada. Il est toutefois possible que la Sépaq retienne les services de fournisseurs situés à l'extérieur du pays.

La Sépaq conserve vos renseignements personnels de manière sécuritaire tant et aussi longtemps qu'elle les utilise afin de mener ses activités, accomplir sa mission et vous offrir ses services. La Sépaq les conservera conformément aux périodes prévues au calendrier de conservation approuvé par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. Ces délais sont prévus notamment pour permettre à la Sépaq de se conformer à certaines exigences législatives ou réglementaires ou pour produire ces renseignements en preuve, dans l'éventualité où la Sépaq serait partie à une réclamation ou à une poursuite.

3.2 Destruction des renseignements personnels

Une fois la durée de vie des renseignements personnels atteinte, la Sépaq s'assure de les détruire ou de les anonymiser. La destruction ou l'anonymisation s'effectue de manière sécuritaire, selon les meilleures pratiques applicables.

4. MESURES DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENT PERSONNELS

La Sépaq est responsable de la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Elle met en place des mesures de sécurité propres à assurer la protection de vos renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés et détruits.

La Sépaq a notamment mis en place les mesures de protection suivantes :

Mesures de protection physiques	• Caméras de surveillance • Personnel de sécurité (certains établissements) • Carte d'accès à nos bureaux et à nos établissements • Verrouillage des classeurs • Système d'alarme
Mesures de protection informatiques	• Sécurisation de toutes composantes informatiques (postes, serveurs, réseau, etc.) selon les meilleures pratiques du marché • Mot de passe sur tous les postes de travail pour l'accès à toute information, localement et à distance • Authentification multifacteur • Gestion des accès • Surveillance et contrôle pour la prévention et la détection d'activités suspectes
Mesures de protection liées aux employés	• Code d'éthique et de déontologie • Guide de cybersécurité • Activités de formation et de sensibilisation obligatoires • Processus de gestion des incidents de confidentialité et de sécurité

5. DEMANDE D'ACCÈS ET RECTIFICATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous pouvez en tout temps vous adresser aux responsables de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, pour toute demande d'accès à l'information concernant des documents détenus par la Sépaq ou concernant vos renseignements personnels.

Vous pouvez consulter les renseignements personnels que la Sépaq a recueillis vous concernant, nous demander de les mettre à jour ou de les corriger. Pour ce faire, vous pouvez adresser votre demande par écrit et la transmettre aux personnes responsables de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* à la Sépaq, soit :

Responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels

Me Marika Bussière, directrice des affaires juridiques et de la gestion contractuelle

Société des établissements de plein air du Québec (Sépaq)
Place de la Cité, Tour Cominar
2640, boul. Laurier, bureau 1300
Québec (Québec) G1V 5C2
bussiere.marika@sepaq.com

6. TRAITEMENT DES PLAINTES ET QUESTIONS

Dans un souci d'améliorer constamment la qualité de ses services, la Sépaq accorde une grande importance aux plaintes et aux commentaires de sa clientèle. Pour formuler une plainte relative à la protection des renseignements personnels, nous vous invitons à écrire à l'adresse courriel suivante : confidentialite@sepaq.com.

Pour plus d'informations sur le processus de traitement des plaintes, veuillez consulter nos Règles de gouvernance à l'égard de la protection des renseignements personnels.

Si vous avez des questions à poser au sujet de la présente Politique ou sur nos pratiques de traitement des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec nous par courriel ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Société des établissements de plein air du Québec
2640, boulevard Laurier, bureau 1300
Québec (Québec) G1V 5C2
Courriel : confidentialite@sepaq.com

7. MODIFICATION DE LA POLITIQUE

La Sépaq se réserve en tout temps le droit de modifier la Politique lorsque nécessaire afin de refléter les changements importants survenus dans son environnement interne et externe. La Sépaq vous avisera au préalable de tous changements importants.

Les changements sont en vigueur à la date de mise à jour indiquée ci-dessous.

Nous vous invitons à consulter la Politique régulièrement afin de vous assurer de prendre connaissance de la version la plus récente.

Dernière mise à jour de la Politique : 11 septembre 2023