

## POLITIQUE DE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DÉTAIL QUÉBEC

Ce document porte sur la Politique de respect de la vie privée (ci-après nommée la «**Politique**») mise en place par le Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de détail, faisant également affaires sous les désignations Détail Québec et la Mutuelle de formation du commerce (ci-après nommée «**Détail Québec**»), propriétaire et gestionnaire des sites (actuels et à venir) «[www.detailquebec.com](http://www.detailquebec.com)», «[www.zonedetail.com](http://www.zonedetail.com)», «[wiki.detailquebec.com](http://wiki.detailquebec.com)», «[www.penseaudetail.com](http://www.penseaudetail.com)» et/ou, selon le cas, de tout autre site remplaçant ceux-ci ou s'y ajoutant (ci-après nommé(s) le(s) «**Site(s)**»), dans le but d'assurer la préservation de la confidentialité des renseignements personnels et/ou confidentiels et le respect de la vie privée.

### Que vise-t-on par «renseignements personnels» ?

Un «**Renseignement personnel**» est une information concernant une personne physique et servant à l'identifier. Par exemple, les renseignements personnels peuvent se rapporter au nom, aux coordonnées (adresse postale et numéro de téléphone à domicile, adresse électronique) et à la date de naissance d'une personne ainsi qu'aux informations relatives à sa carte de crédit et à son code d'accès à un site Internet.

Cette Politique s'applique aux actes posés par Détail Québec à l'égard des renseignements personnels ou sensibles (ci-après nommés collectivement les «**Renseignements**») des personnes physiques et/ou, selon le contexte, des entreprises (ci-après nommées les «**Clients**») qui se sont inscrites auprès de Détail Québec, soit en ligne ou par tout autre moyen mis à leur disposition à cet effet, afin de bénéficier des différents services offerts par Détail Québec ou qui ont acheté des produits offerts par Détail Québec à sa boutique en ligne.

### 1) COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS

Détail Québec ne recueille des Renseignements personnels que dans les seules limites de ce qui s'avère nécessaire à l'exécution de sa mission.

Plus particulièrement, Détail Québec recueille des Renseignements dans les situations suivantes :

- 1) Inscription au Réseau des détaillants afin de recevoir de l'information ponctuelle sur les formations offertes ainsi que sur les activités organisées par Détail Québec ([www.detailquebec.com/inscription.php](http://www.detailquebec.com/inscription.php)) ;
- 2) Accès au processus de reconnaissance des compétences ([www.detailquebec.com/reconnaissance](http://www.detailquebec.com/reconnaissance)) ; veuillez noter que lors de l'inscription à ce service, les détaillants (gestionnaires de commerces de détail) sont de facto inscrits au Réseau des détaillants ;
- 3) Achat de formation et autres produits (études, enquêtes, outils de formation en classe, etc.) de Détail Québec à la boutique en ligne ([www.detailquebec.com/boutique](http://www.detailquebec.com/boutique)) ;
- 4) Accès aux formations en ligne ([www.detailquebec.com/zonedetail](http://www.detailquebec.com/zonedetail)) et ([www.zonedetail.com](http://www.zonedetail.com)) ;
- 5) Inscription au babillard d'emploi destiné aux employeurs désireux d'afficher des offres d'emploi ([www.penseaudetail.com](http://www.penseaudetail.com)) ;

- 6) Inscription à WikiDétail de toute personne intéressée à contribuer au Wiki portant sur le commerce au détail ([wiki.detailquebec.com](http://wiki.detailquebec.com)) ;
- 7) Inscription à Pense au détail, le jeu en ligne portant sur les connaissances relatives au commerce de détail ([www.penseaudetail.com/jeu/poste.php](http://www.penseaudetail.com/jeu/poste.php)) ;
- 8) Inscription au bottin des formateurs et fournisseurs en vue d'annoncer leurs produits et services ;
- 9) Inscription en ligne aux formations en classe ([www.mutuelleducommerce.com](http://www.mutuelleducommerce.com) ou [www.detailquebec.com/formation](http://www.detailquebec.com/formation)) et à la boutique en ligne ([www.detailquebec.com/boutique](http://www.detailquebec.com/boutique)).

**Listes d'envoi** ; de temps à autre, Détail Québec pourra également avoir accès à des bases de données de destinataires et les contacter par courriel dans le but de recruter parmi eux de nouveaux clients. Tout courriel ainsi transmis offre la possibilité au destinataire de se désinscrire de la liste d'envoi. Le cas échéant, le destinataire est immédiatement désinscrit de la liste d'envoi et ses coordonnées effacées de la base de données actives et conservées à des fins d'archivage en tant que contacts inactifs.

## **2) UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS**

### **a) Dans le cadre de la gestion des services offerts**

Les Renseignements recueillis servent notamment à identifier et à communiquer avec les Clients ; à déterminer l'admissibilité aux formations ; à établir les résultats obtenus dans le cadre de formations ; à déterminer le droit à l'obtention d'une reconnaissance professionnelle ; à confirmer les achats en ligne des différents produits et services de Détail Québec ; à assurer la gestion des paiements en ligne et, généralement, à permettre l'administration de la plateforme de formation et des divers produits et services offerts par Détail Québec ainsi qu'à obtenir des informations pour améliorer ceux-ci, y compris par le moyen de sondages de satisfaction.

Dans certains cas, et compte tenu de la nature des services prodigués par Détail Québec, notamment dans le cadre du processus de reconnaissance des compétences, Détail Québec pourra communiquer les Renseignements personnels pertinents de ses Clients à toute personne, institution, entreprise ou organisme responsable — dont le ministère de l'Emploi et de la Solidarité Sociale et Ressources humaines et Développement des compétences Canada — ayant un besoin reconnu d'y accéder et étant soumis à une obligation de maintien de la confidentialité et de respect de la vie privée.

### **b) Dans le cadre des services offerts par des fournisseurs externes**

Il peut arriver que Détail Québec fasse appel à des fournisseurs de services externes afin d'offrir un service de qualité supérieure dans certains domaines spécifiques. Dans un tel cas, certains des Renseignements des Clients pourraient être transmis à ces fournisseurs. Ces fournisseurs sont liés par contrat à la présente Politique et doivent utiliser les Renseignements fournis uniquement en relation avec les services destinés à Détail Québec.

Si toutefois ces fournisseurs externes désiraient obtenir directement des Clients des renseignements supplémentaires (par exemple, afin d'analyser l'utilisation de leurs services), ceux-ci seront avertis à l'avance. Si le Client accepte de fournir ces renseignements, la politique de protection de la vie privée du fournisseur externe s'appliquerait alors à cette communication.

### **c) Dans le contexte d'une obligation juridique**

Détail Québec pourrait avoir à révéler les Renseignements de ses Clients aux personnes ou autorités compétentes si cela s'avérait nécessaire afin de se conformer à des obligations juridiques, pour obéir à

une injonction judiciaire, pour protéger et défendre ses droits ou pour faire respecter les conditions d'utilisation de ses services.

#### **d) Dans des situations d'exception**

Dans l'éventualité où Détail Québec désirerait utiliser ou dévoiler les Renseignements de ses Clients à des fins autres que celles spécifiquement décrites dans la présente Politique, Détail Québec s'engage à obtenir le consentement de ces derniers.

Selon la nature de l'information, ce consentement pourra être fourni oralement, au moyen d'un formulaire, d'un message ou d'une correspondance écrite ou, dans certains cas, de façon implicite, si ce consentement peut être clairement déduit des gestes posés par le Client.

### **3) PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS**

Détail Québec se conforme notamment à la *Loi sur la Protection des renseignements personnels et les documents électroniques* du Canada ainsi qu'à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* du Québec. De plus, en vertu de son entente-cadre sur le développement sectoriel de la main-d'œuvre et de l'emploi avec le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale, Détail Québec s'est engagé à respecter les obligations prévues par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1) relativement à la protection des renseignements personnels recueillis ou communiqués dans l'exécution de son mandat. À cette fin, Détail Québec a recours à diverses mesures afin d'assurer l'intégrité et la confidentialité des Renseignements personnels de ses Clients. Ces mesures ont pour objet de prévenir la perte ou le vol de ceux-ci, ainsi que leur reproduction, modification, utilisation, consultation et/ou dévoilement non autorisés.

Des technologies reconnues dans l'industrie sont utilisées aux fins de sécurisation des Sites. Seul le personnel autorisé par Détail Québec peut avoir accès aux Renseignements des Clients, et ce, aux seules fins énoncées dans les présentes ou exigées par les services offerts. Des ententes sont également signées entre Détail Québec et ses employés et sous-contractants afin que les Renseignements des Clients soient utilisés d'une manière conforme à la présente Politique et à toute loi, règle et règlement applicables.

### **4) PAIEMENT EN LIGNE SÉCURISÉ**

La gestion de tout paiement en ligne sur l'un des Sites de Détail Québec a été confiée à Desjardins, un fournisseur de paiements sécurisés reconnu. Les données des transactions (détails de la facture, identification du client, numéro de carte de crédit) sont encodées à partir du Site, afin d'être transmises à Desjardins. La confidentialité des Renseignements des Clients est ainsi préservée. Hormis les situations d'exceptions prévues aux présentes, Détail Québec et Desjardins s'engagent à ne jamais divulguer les informations concernant les cartes de crédit des Clients.

### **5) UTILISATION DE TÉMOINS OU AUTRE TECHNOLOGIE DE TRAÇAGE**

Un témoin (ci-après nommé « **Témoin** ») est un petit fichier texte qui contient un numéro d'identification unique qui est transféré d'un site au disque dur de l'ordinateur de l'utilisateur. Un Témoin permet d'identifier distinctement les utilisateurs d'un site et de suivre certaines de leurs activités sur ce site.

Des Témoins sont utilisés afin de mieux connaître la fréquentation des Sites et d'en améliorer ainsi la qualité. L'anonymat des internautes qui visitent les Sites est préservé en tout temps.

Détail Québec insère également une image électronique unique dans le code source de chacun des courriels envoyés en nombre. Cette image utilise une technologie qui transmet à Détail Québec certaines informations qui permettent de savoir si l'adresse courriel du destinataire est valide, si ce courriel a été reçu, s'il a été ouvert et si le destinataire a cliqué un lien dans le courriel.

Ces informations sont recueillies afin d'assurer l'efficacité des envois et de permettre de recueillir des statistiques quant à l'utilisation des services offerts par Détail Québec.

## **6) DURÉE DE CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS**

Détail Québec ne fera usage des Renseignements de ses Clients que pour la période essentielle aux utilisations prévues aux présentes. Après leur vie utile, Détail Québec pourra consigner dans la catégorie « inactif » de sa base de données certains Renseignements jugés nécessaires à des fins d'archivage. Par ailleurs, Détail Québec s'engage à supprimer ou à détruire tous les Renseignements personnels du compte d'un Client s'il en fait la demande écrite, transmise par courriel ou par la poste, à l'adresse indiquée à la page finale de la présente Politique.

Les informations consignées aux dossiers de formation seront cependant conservées aussi longtemps que nécessaire, afin d'assurer que les archives tenues par Détail Québec, ainsi que les informations pertinentes à la participation de tout Client à ces formations, soient complètes et accessibles, et ce, en conformité avec les pratiques commerciales reconnues et avec toute exigence réglementaire applicable, selon le cas.

## **7) OBLIGATIONS DES CLIENTS**

Le Client a l'obligation de veiller à garder secret tout code d'accès qui lui est décerné par Détail Québec ainsi que tout mot de passe employé dans le cadre des services offerts.

Dans le cadre de l'inscription à WikiDétail, il est de la responsabilité du Client de choisir d'adopter un pseudonyme qui révèle ou non son identité. Ce dernier est également responsable d'inclure ou non des Renseignements personnels dans son profil et il est clairement entendu que **ce profil sera diffusé** sur le Site.

## **8) VÉRIFICATION DE L'EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS**

Détail Québec déploie tous les efforts nécessaires afin d'assurer que les informations aux dossiers de ses Clients demeurent exactes, complètes et à jour. Il est de ce fait important que le Client signale tout changement pertinent dans les informations qui le concernent et qui ont été fournies à Détail Québec. Dans le but de vérifier l'exactitude des informations le concernant et/ou de demander de corriger toute information inexacte, le cas échéant, le Client est autorisé à consulter son dossier, incluant les Renseignements personnels recueillis, en communiquant par écrit avec Détail Québec, soit par courriel ou par la poste, à l'adresse indiquée ci-dessous.

Détail Québec pourra également contacter un Client par courriel ou par téléphone dans le cas d'une adresse de retour inexacte ou de toute autre information qui paraîtrait inexacte.

## 9) MODIFICATION DE CETTE POLITIQUE

La présente Politique peut être mise à jour de temps à autre. Détail Québec se réserve le droit de modifier la présente Politique à son gré, notamment par l'ajout ou la suppression de certains éléments ou modalités.

Afin d'aider les Clients à repérer les modifications à la Politique, ces dates de modification seront visiblement affichées sur les Sites, dans un espace réservé à cet effet.

## 10) POUR JOINDRE DÉTAIL QUÉBEC

Pour toute question concernant cette Politique, ses dernières mises à jour ou les pratiques relatives à la collecte, l'utilisation, la conservation ou la divulgation de Renseignements personnels, ou pour faire une plainte ou rapporter des abus de la part de tiers, les Clients sont invités à communiquer avec Détail Québec par courriel à [info@detailquebec.com](mailto:info@detailquebec.com) ou par la poste à l'adresse suivante :

**Détail Québec**  
550, rue Sherbrooke Ouest  
Bureau 590, Tour Ouest  
Montréal (Québec) H3A 1B9