



# Politique de protection de la vie privée

---

Hôtel Tadoussac, situé au 165, rue du Bord-de-l'Eau, Tadoussac (QC) G0T 2A0, s'engage à respecter et protéger la confidentialité des données personnelles de ses clients, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi 25) du Québec et au Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne.

## A. INTRODUCTION

À Hôtel Tadoussac, la vie privée de la clientèle et du personnel revêt une importance capitale. C'est pourquoi Hôtel Tadoussac s'emploie à préserver l'exactitude, la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels de ses clients et employés. La Politique de protection de la vie privée d'Hôtel Tadoussac décrit les principes et les règles de conduite de base que celle-ci applique à l'égard de ses clients et de ses employés pour la protection de leurs renseignements personnels, conformément à la législation applicable en matière de vie privée.

La Politique de protection de la vie privée d'Hôtel Tadoussac est fondée sur les dix principes décrits à la section D.

## B. PORTÉE ET APPLICATION

Cette politique s'applique aux renseignements personnels appartenant aux clients, employés, fournisseurs et franchiseurs d'Hôtel Tadoussac et que cette dernière recueille, utilise ou divulgue, ce qui inclut la gestion d'information personnelle sous toutes ses formes – orale, électronique ou écrite.

L'application de la Politique de protection de la vie privée d'Hôtel Tadoussac est soumise aux exigences et aux dispositions des lois fédérales et provinciales en matière de vie privée, ainsi qu'à toute autre législation ou réglementation applicable.

## C. DÉFINITIONS

Dans la présente politique, les termes sont définis comme suit :

**Collecte** – l'action de recueillir, d'acquérir, d'enregistrer ou d'obtenir des renseignements personnels d'une source quelconque, y compris auprès de tiers.

**Consentement** – l'accord éclairé et volontaire pour la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels aux fins précisées. Le consentement peut être explicite, présumé ou implicite.

- (i) Le consentement explicite peut être donné verbalement ou par écrit, sur papier ou dans un format numérique.

- (ii) Le consentement est présumé si le motif de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation de l'information était considéré comme évident pour une personne raisonnable et que la personne fournit les renseignements à Hôtel Tadoussac pour ce motif précis.
- (iii) Le consentement implicite désigne un consentement qui peut être raisonnablement déduit d'après les gestes ou l'absence de gestes de la personne.
- (iv) Une personne peut également donner son consentement par l'entremise d'un représentant autorisé, par exemple un tuteur légal ou une personne bénéficiant d'une délégation de pouvoir.

**Client** – une personne qui utilise les produits ou les services fournis par Hôtel Tadoussac.

**Divulgation** – la communication de renseignements personnels à un tiers.

**Employé** – un employé d'Hôtel Tadoussac.

**Renseignements personnels** – les renseignements au sujet d'un employé ou d'un client identifiable, à l'exclusion des renseignements qui ne peuvent être associés à une personne en particulier. Pour un employé, ce pourrait être par exemple des renseignements figurant dans son dossier d'employé, des évaluations de rendement, de l'information de nature médicale et des renseignements sur les prestations; il ne s'agit pas du nom de l'employé, de son titre, de son adresse au travail (y compris l'adresse courriel), de son numéro de téléphone ou de son numéro de télécopieur. Pour un client, ce pourrait être les produits ou services achetés par le client, la durée et le lieu des séjours, les préférences quant aux chambres et aux commodités, les modes de facturation, les renseignements de crédit, les coordonnées et les données démographiques.

**Tiers** – une personne ou une organisation en dehors d'Hôtel Tadoussac.

**Utilisation** – le traitement, la manipulation et la gestion des renseignements personnels par et au sein d'Hôtel Tadoussac.

## **D. APPLICATION DES DIX PRINCIPES**

### **1. Responsabilité**

Hôtel Tadoussac est responsable de tous les renseignements personnels en sa possession ou sous son contrôle, y compris tout renseignement personnel transmis à des tiers. Hôtel Tadoussac désignera une ou plusieurs personnes responsables du respect par Hôtel Tadoussac de la Politique de protection de la vie privée et des principes suivants :

- (a) Il incombe à Hôtel Tadoussac de protéger les renseignements personnels en sa possession ou sous son contrôle et de veiller au respect des dispositions de la Politique de protection de la vie privée.
- (b) Hôtel Tadoussac est responsable des renseignements personnels transmis à un tiers aux fins d'utilisation ou de traitement. Les mesures de sécurité qu'Hôtel Tadoussac applique à l'égard de ces renseignements sont décrites à la Section 7 de la présente Politique de protection de la vie privée.
- (c) Pour assurer le respect de la Politique de protection de la vie privée, Hôtel Tadoussac :
  - (i) mettra en œuvre des procédures pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels;
  - (ii) mettra en œuvre des procédures pour recevoir les questions, demandes de renseignements et plaintes, et pour y répondre;

- (iii) mettra en œuvre des politiques et procédures pour assurer l'exactitude des renseignements personnels;
- (iv) mettra en œuvre des politiques et procédures pour l'obtention du consentement;
- (v) dispensera aux employés d'Hôtel Tadoussac la formation nécessaire pour comprendre et respecter les politiques et procédures d'Hôtel Tadoussac; et
- (vi) donnera accès au public à cette Politique de protection de la vie privée.

## **2. Détermination des fins de la collecte de renseignements personnels**

Hôtel Tadoussac précisera les fins auxquelles des renseignements personnels sont recueillis avant la collecte ou au moment de celle-ci.

- (a) Hôtel Tadoussac recueille des renseignements personnels aux fins suivantes :
  - (i) établir et maintenir des relations avec ses clients;
  - (ii) comprendre les besoins et les préférences de ses clients;
  - (iii) concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services répondant aux besoins ou aux attentes des clients;
  - (iv) faciliter la facturation et la perception;
  - (v) gérer et développer les activités opérationnelles et commerciales d'Hôtel Tadoussac, y compris les questions liées au personnel et à l'embauche;
  - (vi) satisfaire aux exigences légales et réglementaires, notamment à celles de la Loi de l'impôt sur le revenu; et
  - (vii) servir tout autre objectif précisé à une personne en particulier avant la collecte ou au moment de celle-ci.
- (b) Hôtel Tadoussac peut transmettre à des fournisseurs externes (par exemple des imprimeurs ou des services d'expédition) les renseignements personnels essentiels à l'exécution des tâches pour lesquelles ces renseignements sont recueillis. Il sera interdit à tout fournisseur externe d'utiliser les renseignements transmis à toute autre fin que le service demandé par Hôtel Tadoussac.
- (c) Hôtel Tadoussac précisera clairement les fins pour lesquelles les renseignements personnels sont recueillis, soit verbalement, soit par écrit ou par tout autre moyen qu'elle utilise pour communiquer avec les individus. Sur demande, les employés qui recueillent des renseignements personnels expliqueront plus en détail les fins de cette collecte ou dirigeront la personne vers un responsable désigné au sein d'Hôtel Tadoussac, qui fournira plus de précisions.
- (d) Sauf dans les cas permis par la loi, Hôtel Tadoussac n'utilisera ni ne divulguera à des fins non précisées antérieurement des renseignements personnels sans d'abord communiquer ces nouvelles fins et obtenir le consentement du client ou de l'employé.

## **3. Obtention du consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels**

Hôtel Tadoussac demandera un consentement préalablement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements personnels concernant un client ou un employé. Hôtel

Tadoussac ne pourra recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels sans le consentement du client ou de l'employé que dans les cas où la loi le permet.

- (a) Dans l'obtention du consentement, Hôtel Tadoussac utilisera des termes simples pour expliquer aux clients et aux employés les fins auxquelles des renseignements personnels seront recueillis, utilisés ou divulgués.
- (b) De manière générale, Hôtel Tadoussac demandera le consentement d'utiliser et/ou de divulguer des renseignements personnels au moment où ces renseignements sont recueillis. Dans certaines circonstances, Hôtel Tadoussac pourrait nommer des fins non précisées antérieurement pour des renseignements déjà recueillis. En pareil cas, elle demandera le consentement avant d'utiliser ou de divulguer les renseignements à de nouvelles fins.
- (c) Pour déterminer la forme de consentement appropriée, Hôtel Tadoussac tiendra compte du degré de confidentialité des renseignements personnels et des attentes raisonnables de ses clients et de ses employés.
- (d) Sous réserve de certaines conditions d'ordre juridique ou contractuel et moyennant un préavis raisonnable, un client ou un employé d'Hôtel Tadoussac peut retirer son consentement et Hôtel Tadoussac cessera la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements personnels de ce client ou de cet employé, à moins que la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements ne soit permise par la loi. Pour de plus amples renseignements à propos des conséquences d'un retrait du consentement à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels, les clients et employés sont invités à communiquer avec la direction générale d'Hôtel Tadoussac.
- (e) Hôtel Tadoussac peut recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels sans consentement si l'obtention du consentement de la personne visée risque de faire échec à l'objectif de la collecte, par exemple lors d'une enquête sur la violation d'une entente ou d'une loi.
- (f) Hôtel Tadoussac peut recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels sans consentement s'il en va clairement de l'intérêt de la personne et que son consentement ne peut être obtenu en temps utile, ou lorsque nécessaire pour des raisons médicales et que la personne n'est pas en mesure de donner son consentement.
- (g) Hôtel Tadoussac peut divulguer des renseignements personnels sans consentement à un avocat qui la représente afin de se conformer à une citation à comparaître, à un mandat ou à toute autre ordonnance d'un tribunal, ou si la loi l'exige ou l'autorise de quelque autre façon.

#### **4. Limites de la collecte de renseignements personnels**

Hôtel Tadoussac prendra des dispositions raisonnables pour limiter la quantité et le type de renseignements personnels qu'elle recueille. Hôtel Tadoussac ne recueillera des renseignements personnels que pour les fins précisées à la personne avant la collecte ou au moment de celle-ci, ou dans les limites permises par la loi. Hôtel Tadoussac procédera à la collecte de renseignements personnels de manière honnête et licite. Hôtel Tadoussac recueille des renseignements personnels principalement et directement auprès de ses clients. Hôtel Tadoussac peut également recueillir des renseignements personnels provenant d'autres sources, par exemple des sociétés de franchises hôtelières, des agences de voyages, des employeurs ou des références personnelles, ou d'autres tiers qui déclarent avoir le droit de divulguer les renseignements.

## **5. Limites de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation de renseignements personnels**

Hôtel Tadoussac n'utilisera et ne divulguera les renseignements personnels qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne concernée ne donne son consentement. Hôtel Tadoussac peut légalement être tenue ou avoir le droit de divulguer des renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée. Hôtel Tadoussac ne conservera les renseignements personnels que durant la période nécessaire à la réalisation des fins précisées.

- (a) Hôtel Tadoussac peut divulguer des renseignements personnels :
  - (i) à une autorité publique ou à un agent d'une autorité publique si, de façon raisonnable selon le jugement d'Hôtel Tadoussac, il y a vraisemblablement un danger pour la vie ou la propriété qui pourrait être évité ou atténué par la divulgation de ces renseignements;
  - (ii) à un ou des tiers, si la personne consent à cette divulgation; et
  - (iii) à un ou des tiers dans le cas où la loi le permet.
- (b) Hôtel Tadoussac ne conservera les renseignements personnels que le temps nécessaire pour les fins précisées ou selon les exigences prévues par la loi. Si les renseignements personnels ont servi à prendre une décision au sujet d'un client ou d'un employé, Hôtel Tadoussac conservera les renseignements personnels suffisamment longtemps (au moins un an) pour permettre au client ou à l'employé d'y avoir accès après que la décision a été prise.
- (c) Hôtel Tadoussac appliquera des mécanismes de contrôle, des calendriers, des pratiques et des procédures pour la conservation et la destruction des renseignements personnels. Hôtel Tadoussac détruira, effacera ou rendra anonyme tout renseignement personnel dont elle n'a plus besoin pour les fins précisées ou en vertu de la loi.

## **6. Exactitude des renseignements personnels**

Hôtel Tadoussac conservera les renseignements personnels en sa possession ou sous son contrôle de façon aussi exacte, complète et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés, de manière à ce que seuls les renseignements appropriés soient utilisés pour prendre une décision au sujet d'un client ou d'un employé. Hôtel Tadoussac ne mettra à jour les renseignements personnels des clients ou employés que si cela s'avère nécessaire pour réaliser les fins auxquelles ils ont été recueillis. Hôtel Tadoussac fera en sorte que les renseignements personnels en sa possession qui sont utilisés sur une base permanente, y compris l'information légalement divulguée à des tiers, soit maintenue exacte et à jour.

## **7. Sécurité des renseignements personnels**

Hôtel Tadoussac protégera les renseignements personnels par des mesures de sécurité correspondant à leur degré de confidentialité.

- (a) Hôtel Tadoussac protégera les renseignements personnels en sa possession ou sous son contrôle contre la perte ou le vol ainsi que contre l'accès, l'utilisation, la divulgation, la reproduction ou la modification non autorisés en appliquant les mesures de sécurité appropriées, selon le degré de confidentialité, le format et le mode de stockage des renseignements.

- (b) Hôtel Tadoussac protégera les renseignements personnels qu'elle divulgue à des tiers en exigeant de ces derniers qu'ils appliquent des mesures de sécurité conformes aux pratiques de Hôtel Tadoussac et à la loi.
- (c) Tout employé d'Hôtel Tadoussac ayant accès à des renseignements personnels sera tenu de respecter la nature confidentielle de cette information.
- (d) Hôtel Tadoussac détruira les renseignements personnels ou en disposera avec soin, de manière à prévenir l'accès, l'utilisation ou la divulgation non autorisés de cette information.

## **8. Transparence sur les politiques et pratiques**

Hôtel Tadoussac fera preuve de transparence quant aux politiques et pratiques utilisées dans la gestion des renseignements personnels. Hôtel Tadoussac fera en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et pratiques en matière de gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles aux clients et aux employés.

- (a) Hôtel Tadoussac mettra la présente Politique de protection de la vie privée à la disposition de tous ses clients et employés. Hôtel Tadoussac peut également choisir de publier des versions condensées de cette Politique de protection de la vie privée s'adressant spécifiquement à ses clients ou employés, et pouvant comporter des dispositions additionnelles compatibles avec cette politique. Hôtel Tadoussac rendra accessible toute information permettant aux clients et aux employés de comprendre le processus de collecte, d'utilisation et de divulgation de leurs renseignements personnels.
- (b) Afin d'aider les clients et les employés à comprendre ses politiques et pratiques, Hôtel Tadoussac :
  - (i) fournira les coordonnées de la (des) personne(s) responsable(s) du respect de cette politique et chargée(s) de recevoir les demandes ou les plaintes, et
  - (ii) indiquera si et comment une personne peut avoir accès aux renseignements personnels détenus par Hôtel Tadoussac.

## **9. Accès des clients et des employés aux renseignements personnels**

Sur demande, Hôtel Tadoussac informera tout client ou employé qu'elle a en sa possession et sous son contrôle des renseignements personnels qui le concernent et lui donnera accès à cette information, dans des limites raisonnables. Un client ou un employé pourra contester l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements et, si les circonstances l'exigent, Hôtel Tadoussac y apportera les corrections nécessaires.

- (a) Hôtel Tadoussac fournira au client ou à l'employé qui en fait la demande les renseignements personnels qui le concernent dans un format facile à comprendre, dans un délai raisonnable (pas plus de 30 jours à moins que les circonstances ne l'exigent), gratuitement ou moyennant un coût minime. Sur demande, Hôtel Tadoussac rendra compte de l'utilisation et de la divulgation des renseignements personnels. Dans la mesure du possible, Hôtel Tadoussac identifiera la source de l'information ainsi que les tiers à qui cette information a été divulguée, et indiquera quand et comment cette divulgation a eu lieu.

- (b) Dans certains cas, il peut être impossible à Hôtel Tadoussac de donner accès aux renseignements personnels qu'elle détient à propos d'un client ou d'un employé. Voici quelques exemples de telles situations :
  - (i) lorsqu'il est probable que l'accès aurait pour conséquence de révéler des renseignements personnels appartenant à un tiers;
  - (ii) lorsque l'accès révélerait de l'information commerciale confidentielle;
  - (iii) lorsque les renseignements sont protégés par le secret professionnel; et
  - (iv) si les renseignements sont recueillis dans le cadre d'une enquête ou résultent d'un arbitrage ou d'un processus formel de règlement d'un différend.
- (c) Si Hôtel Tadoussac refuse à quelqu'un l'accès à des renseignements personnels, elle peut informer la personne des raisons motivant son refus, selon la nature de ces motifs. Hôtel Tadoussac fournira également le nom, le titre et les coordonnées de la personne désignée pour traiter les cas de refus. Un client ou un employé peut demander une révision de la décision.
- (d) Hôtel Tadoussac corrigera et complétera dans les plus brefs délais tout renseignement personnel qui s'avère inexact ou incomplet selon Hôtel Tadoussac. Une note sera versée au dossier de l'individu dans le cas d'une contestation non réglée quant à l'exactitude ou à l'exhaustivité des renseignements.
- (e) Les clients peuvent demander l'accès à leurs renseignements personnels en communiquant avec la direction générale d'Hôtel Tadoussac. Les employés peuvent demander l'accès à leurs renseignements personnels en s'adressant à leur supérieur immédiat.

## **10. Respect de la politique**

Tout client ou employé pourra porter plainte pour non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec la ou les personnes responsables de faire respecter la Politique de protection de la vie privée d'Hôtel Tadoussac.

- (a) Hôtel Tadoussac établira des politiques et procédures pour recevoir, étudier et traiter toutes les questions et plaintes des clients et employés concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation par Hôtel Tadoussac de leurs renseignements personnels.
- (b) Hôtel Tadoussac informera ses clients et employés de l'existence de ces politiques et procédures pertinentes ainsi que de la possibilité de déposer une plainte.
- (c) Hôtel Tadoussac fera enquête sur toutes les plaintes. Si une plainte est jugée fondée, Hôtel Tadoussac prendra les mesures appropriées pour la résoudre, y compris la modification de ses politiques et procédures. Tout client ou employé ayant déposé une plainte sera informé du résultat de l'enquête.
- (d) Si un client ou un employé n'est pas satisfait de la manière dont Hôtel Tadoussac a traité sa plainte, il peut s'adresser au Commissaire provincial ou fédéral à la protection de la vie privée, selon le cas.
- (e) Hôtel Tadoussac ne congédiera, suspendra, rétrogradera, harcèlera ni pénalisera d'une quelconque façon un employé ou un client qui de bonne foi

s'est prévalu, ou pourrait se prévaloir, des dispositions de la présente Politique de protection de la vie privée ou de toute loi fédérale ou provinciale applicable en matière de vie privée.

#### **11. Personne responsable**

Pour toute demande relative à vos renseignements personnels, veuillez contacter le Responsable de la protection des renseignements personnels :

[plaunay@hoteltadoussac.ca](mailto:plaunay@hoteltadoussac.ca)  
165, rue du Bord-de-L'Eau  
Tadoussac (QC) G0T 2A0