



Complexe
culturel
FÉLIX-LECLERC

Politique de confidentialité

*Politique 2023.2 rédigé le 28 août 2023 par
Bruno Cantin, adjoint à la direction et
responsable des communications.*

TABLE DES MATIÈRES

1.	Contexte et but de la politique de confidentialité	3
2.	But de la politique de confidentialité	3
3.	Nos engagements	3
4.	Renseignements que nous recueillons	3
5.	Utilisation et communication de vos renseignements	4
6.	Droits d'accès, de rectification et de retrait de vos renseignements personnels	4
7.	Utilisation de témoins et d'autres technologies pour recueillir des renseignements.....	5
8.	Notre engagement en matière de protection des renseignements personnels	5
9.	Sites externes	5
10.	Coordonnées	6
11.	Entrée en vigueur	6

1. Contexte et but de la politique de confidentialité

1.1 La *Politique de confidentialité* (ci-après la « Politique ») est une initiative de la Corporation de développement des arts et de la culture (ci-après la « CDAC ») et du Complexe culturel Félix-Leclerc (ci-après le « Complexe culturel »).

1.2 Le Complexe culturel s'engage, par le biais de cette politique, au respect de votre vie privée dans le cadre de la réservation ou l'achat de billets de spectacles ou d'événements.

2. But de la politique de confidentialité

2.1 La présente Politique de confidentialité (ci-après, la « Politique ») vise à vous informer sur la manière et les fins pour lesquelles le Complexe culturel recueille, utilise et communique vos renseignements personnels, les choix dont vous disposez à cet égard ainsi que la façon d'y accéder et de les corriger le cas échéant.

3. Nos engagements

3.1 Nous avons mis en place des procédures internes afin de protéger adéquatement les renseignements personnels en notre possession.

3.2 Nous sensibilisons nos employés à l'importance de protéger les renseignements personnels.

3.3 En aucun cas, le Complexe culturel utilisera les renseignements personnels récoltés lors d'un achat afin de communiquer avec la clientèle à des fins de promotions sauf si le client aura donné son accord afin de se faire contacter à cet effet.

4. Renseignements que nous recueillons

4.1 Aux fins de la présente Politique, l'expression « renseignement personnel » signifie tout renseignement concernant un individu et qui nous permet de l'identifier, tels que son adresse civique, adresse courriel, numéro de téléphone et tout renseignement de nature médicale ou financière.

4.2 Selon les circonstances, voici certains types de renseignements personnels que nous pouvons recueillir à votre sujet :

- Votre nom et langue de correspondance ;
- Vos coordonnées, telles que numéro de téléphone, adresse physique et électronique ;
- Renseignements sur le mode de paiement utilisé (y compris votre numéro de carte de crédit, sa date d'échéance et son code CVV);
- Renseignements relativement à votre réservation de billet de spectacle ;
- Votre date de naissance ;
- Vos intérêts et préférences d'activités artistiques.

4.2.1 Importance de l'adresse électronique

4.2.1.1 L'importance de récolter l'adresse électronique ou adresse courriel lors offre une sécurité d'un point de vue administratif. Si le spectacle doit être annulé, reporté ou devancé, l'adresse courriel permettra au Complexe culturel de communiquer avec les clients rapidement et efficacement.

4.2.1.2 Depuis février 2022, il est obligatoire de donner une adresse courriel valide avant de compléter toute transaction pour un spectacle. Certaines exceptions peuvent s'appliquer.

4.2.1.3 Si le client est dans l'impossibilité de donner une adresse électronique valide, le numéro de téléphone pourra être utilisé. Certaines conditions peuvent s'appliquer.

5. Utilisation et communication de vos renseignements

5.1 Seuls les directeurs, les coordonnateurs et les préposées des services de la billetterie et du service à la clientèle du Complexe culturel ainsi que des chargés de projets (dans le cadre de certains projets uniquement) ont accès à vos renseignements personnels.

5.2 Nous utilisons et communiquons vos renseignements personnels principalement :

- Pour procéder à la réservation ou à l'achat lors vous vous procurez des billets de spectacle et d'événements présentés au Complexe culturel ;
- Pour établir et confirmer votre identité ;
- Pour répondre à vos demandes d'information, gérer votre compte client et livrer les produits achetés ;
- Pour des fins de marketing, d'analyse de marché et de sondage ;
- Pour cibler vos besoins intérêts et préférences et vous informer le cas échéant des spectacles susceptibles de vous intéresser ;
- Pour contrôler la qualité du service à la clientèle et prévenir la fraude ;
- Pour toutes autres fins autorisées ou exigées par la loi.

5.3 Le Complexe culturel offre des services de billetterie pour le compte de divers fournisseurs d'événements et des locateurs privés, pour des spectacles et des événements qui ont lieu au Complexe culturel et parfois, en dehors de nos murs.

5.4 Le Complexe culturel, dans le cadre de la gestion de sa billetterie et relativement à la tenue de ces spectacles et événements, peut dans certaines circonstances transmettre certains de vos renseignements personnels à certains fournisseurs d'événement lors de l'achat de vos billets pour leurs spectacles.

5.5 Le Complexe culturel n'est pas responsable de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels que vous fournissez directement à des tiers fournisseurs et ne peuvent pas être tenus responsable des politiques, procédures et pratiques de ces derniers en matière de protection des renseignements personnels.

6. Droits d'accès, de rectification et de retrait de vos renseignements personnels

6.1 Sur demande écrite et sous réserve d'une preuve d'identification, vous pouvez consulter les renseignements personnels que nous avons recueillis, utilisés ou communiqués, selon ce que la loi autorise ou exige. L'accès aux renseignements personnels contenus dans votre dossier et la rectification de ces derniers sont gratuits.

6.2 Si vous ne fournissez pas les renseignements personnels requis, nous ne pourrons établir un compte client afin que vous puissiez procéder à une transaction en ligne ou au téléphone et vous devrez venir à notre guichet

pour compléter vos prochains achats de billets, et ce, en argent comptant. Si vous désirez supprimer un compte client existant, vous devez communiquer avec nous par téléphone (819 523-9280, poste 236).



7. Utilisation de témoins et d'autres technologies pour recueillir des renseignements

7.1 Comme la plupart des sites web, notre site web et notre site transactionnel utilisent des fichiers témoins (cookies) pour faire le suivi de vos achats ou autres activités et également pour améliorer votre expérience sur le site. Ils recueillent ainsi des renseignements de nature anonyme, soit des renseignements non personnels : adresse de protocole Internet, domaine utilisé pour accéder au site web, type et version du navigateur ou du système d'exploitation, sites Internet et pages Internet consultés ou qui seront consultés, les hyperliens que vous cliquez et les recherches que vous effectuez sur notre site. Des informations générales et globales, notamment des statistiques démographiques (âge moyen ou répartition géographique des utilisateurs), le nombre de visiteurs et le temps moyen d'utilisation du site web. À cet effet, nous utilisons Google Analytics afin d'analyser l'audience et d'améliorer le contenu.

7.2 Si vous ne fournissez pas les renseignements personnels requis, nous ne pourrions établir un compte client afin que vous puissiez procéder à une transaction en ligne ou au téléphone et vous devrez venir à notre guichet pour compléter vos prochains achats de billets, et ce, en argent comptant. Si vous désirez supprimer un compte client existant, vous devez communiquer avec nous par téléphone (819 523-9280, poste 236).

7.3 La plupart des navigateurs acceptent automatiquement les témoins de connexion, mais il est possible de les refuser ou de les désactiver en consultant les options de configuration de votre navigateur. Par contre, si vous les refusez ou les désactivez, certaines fonctionnalités du site web pourraient ne plus être disponibles. Après votre utilisation, il est également possible de supprimer les témoins de navigation.

7.4 Nous pouvons également utiliser des balises de pixel, des pixels invisibles ou espions ou autres technologies similaires, pour suivre votre utilisation de notre site. Les renseignements ainsi obtenus nous permettent de vous transmettre des annonces ciblées et mesurer l'efficacité générale de notre publicité en ligne ou autres activités. Des publicités ciblées, personnalisées en fonction des pages du site web que vous avez consultées, pourront donc vous être offertes, non seulement sur le site web du Complexe culturel, mais également sur les sites web et applications de tiers.

8. Notre engagement en matière de protection des renseignements personnels

8.1 Nous, le Complexe culturel, avons mis en œuvre une combinaison de moyens matériels, organisationnels et technologiques visant à assurer la confidentialité des renseignements personnels que nous détenons et à protéger ceux-ci. Nous sensibilisons nos employés à l'importance de maintenir la confidentialité des renseignements personnels.

9. Sites externes

9.1 Le site web du Complexe culturel peut contenir des hyperliens vers des sites Internet externes (autres que www.complexeculturelfelixleclerc.com). Ces sites externes n'étant pas sous le contrôle des employés du Complexe culturel, nous vous invitons à consulter les politiques applicables à ces sites en matière de confidentialité et de respect de la vie privée.

10. Coordonnées

10.1 Si vous avez des questions, commentaires sur la présente Politique ou une demande d'accès ou de rectification concernant vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec nous par courriel ou par la poste à :

Complexe culturel Félix-Leclerc / Corporation de développement des arts et de la culture
725, boulevard Ducharme, La Tuque (Québec), G9X 3B4

Par téléphone : 819 523-9280, poste 236

Par courriel : ds@culturelatuque.com

11. Entrée en vigueur

11.1 La présente politique a été adoptée à l'unanimité par le conseil d'administration de la Corporation de développement des arts et de la culture (CDAC).

Version 1 rédigée le 26 janvier 2022

Version 2 révisée le 4 février 2022

Version 3 révisée le 28 août 2023

Version 4 révisée le 22 mai 2024