



Votre vie privée est importante pour nous

La dernière mise à jour de la présente politique date du 22 septembre 2023.

La protection de votre vie privée nous tient à cœur. La présente politique de protection des renseignements personnels s'applique aux clients et aux utilisateurs autorisés des services de Leblanc, Bourque, Arsenault Inc. et de ses filiales (collectivement, « LBA » ou « nous »).

Nous comprenons vos préoccupations au sujet de la protection de vos renseignements personnels et voulons être transparents dans nos politiques et nos procédures en matière de collecte, d'utilisation, de divulgation et de protection de ces renseignements, dans notre manière d'obtenir votre consentement éclairé, dans l'accès qui vous est donné à vos renseignements personnels et quant à la personne à laquelle vous pouvez adresser vos questions ou préoccupations au sujet de la protection de vos renseignements personnels. Veuillez prendre le temps de lire ce qui suit.

1. Protection de votre vie privée et de vos renseignements personnels

Les « renseignements personnels » sont des renseignements au sujet d'une personne identifiable ou des renseignements permettant d'identifier une personne en particulier. Ils peuvent inclure, notamment :

- Votre nom;
- Votre adresse postale;
- Votre adresse électronique;
- Votre numéro de téléphone;
- Des renseignements sur votre solvabilité;
- Les dossiers de facturation;
- Des renseignements sur le service.

En règle générale, les renseignements personnels ne comprennent pas les coordonnées professionnelles ou d'autres exceptions créées par la loi.

Chez LBA, nous savons que nos clients comptent sur nous pour préserver la confidentialité, l'exactitude et la sécurité de leurs renseignements personnels. Nous prenons cette responsabilité au sérieux.

Pour protéger la confidentialité de vos renseignements personnels, LBA intègre à son réseau et à ses systèmes des mesures de protection techniques, opérationnelles et administratives proportionnées à la nature délicate de ces renseignements. Nous rappelons régulièrement aux employés qu'ils ont l'obligation de protéger votre vie privée et vos renseignements personnels et leur donnons de la formation en ce sens. En outre, lorsque nous divulguons des renseignements personnels à des tiers, nous nous assurons par contrat que ceux-ci aient en place des niveaux et des mesures de protection comparables aux nôtres.

Afin de vous offrir un niveau de sécurité supérieur, l'accès en ligne à certains renseignements personnels peut être protégé par un mot de passe que vous choisissez vous-même. Nous vous recommandons fortement de ne pas divulguer votre mot de passe à qui que ce soit. LBA ne vous demandera votre mot de passe dans aucune communication non sollicitée.

2. Consentement

Tout part de votre consentement.

EN COMMUNIQUANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À LBA OU À SES REPRÉSENTANTS OU EN DONNANT PAR AILLEURS VOTRE CONSENTEMENT À LA PRÉSENTE POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, VOUS NOUS AUTORISEZ À RECUEILLIR, À UTILISER ET À DIVULGUER CES RENSEIGNEMENTS CONFORMÉMENT À LA PRÉSENTE POLITIQUE ET AUX FINS PERMISES OU REQUISES PAR LA LOI.

De plus, votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de vos renseignements personnels peut être implicite ou explicite, verbal ou écrit, ou être communiqué par voie électronique (en cochant une case ou en cliquant sur un bouton) ou autrement. Nous pourrions considérer que votre consentement est implicite si c'est raisonnable dans les circonstances. Par exemple, si vous donnez votre adresse, nous pourrions l'utiliser pour vous envoyer vos factures ou des avis importants concernant nos produits ou services. Dans d'autres circonstances, par exemple avant d'effectuer une vérification de solvabilité, nous demanderons votre consentement explicite.

Il arrive parfois que les lois sur la protection de la vie privée nous permettent de recueillir, d'utiliser ou de divulguer vos renseignements personnels sans votre consentement si l'obtention d'un tel consentement est impossible ou inappropriée. Par exemple :

- Si c'est clairement dans votre intérêt (par exemple, en cas d'urgence médicale ou de menace pour votre sécurité);
- Pour répondre à un mandat ou à une ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité de réglementation;
- Pour recouvrer une dette ou récupérer du matériel appartenant à LBA;
- Pour enquêter sur une violation d'une convention ou d'une loi applicable;
- À toute autre fin exigée ou autorisée par la loi.

Le consentement n'est pas permanent. Vous pouvez le retirer ou choisir de refuser la collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels, sous réserve des exigences juridiques et contractuelles, en communiquant avec le responsable de la protection des renseignements personnels de LBA. Nous respectons votre choix, mais si vous ne donnez pas votre consentement ou si vous le retirez, il est possible que nous ne puissions pas vous offrir tous les produits, les services ou les renseignements qui pourraient vous être utiles.

Nous vous demandons de préserver la confidentialité des renseignements personnels sur une autre personne (par exemple, un utilisateur autorisé qui agit pour votre compte) que vous communiquez à LBA ou à ses représentants et d'obtenir de cette personne tous les consentements nécessaires pour nous permettre de recueillir, d'utiliser et de divulguer ces renseignements aux fins indiquées dans la présente politique de protection des renseignements personnels.

3. Collecte de renseignements personnels

L'objectif de LBA est de vous connecter sur l'essentiel. Chaque connexion est personnelle et implique que nous devons connaître certains renseignements personnels à votre sujet, y compris savoir qui vous êtes (pour vous identifier), où vous êtes, comment nous pouvons vous joindre, quel mode de paiement vous utilisez pour nos produits et services et comment nous pouvons améliorer les services ou les produits que nous vous offrons.

Nous pouvons recueillir des renseignements personnels à divers moments pendant votre relation avec LBA, notamment :

- Lorsque vous communiquez vos renseignements personnels pendant le processus de demande de renseignements, d'activation ou d'achat d'un service;
- Lorsque nous vous fournissons un service, par exemple, du soutien technique ou une demande d'assistance;
- Lorsque vous utilisez nos services, que vous visitez notre site Web (l'information étant alors recueillie au moyen de témoins ou de technologies similaires);
- Lorsque nous communiquons avec des tiers, tels que des agences de revenus, ou d'évaluation de crédit ou d'autres tiers avec qui vous avez eu une relation.

4. Utilisation des renseignements personnels

C'est simple : nous utilisons vos renseignements personnels pour vous fournir nos services. Nous pourrions également utiliser vos renseignements personnels aux fins suivantes :

- Établir et maintenir notre relation commerciale avec vous, fournir en continu des services et fournir des renseignements concernant le(s) service(s) que vous recevez de notre part;
- Comprendre vos besoins et vos préférences en tant que client, recommander des services répondant à vos besoins et déterminer votre emplacement et votre admissibilité aux services;
- Mettre au point, commercialiser ou offrir de nouveaux services ou améliorer les services existants;
- Respecter nos obligations juridiques et les exigences réglementaires.

Nous demanderons votre consentement, au besoin, avant d'utiliser vos renseignements personnels à d'autres fins que celles qui sont prévues dans la présente politique.

5. Divulgence de renseignements personnels

Nous pourrions divulguer vos renseignements personnels dans les circonstances où nous avons votre consentement explicite ou implicite, ou encore, aux personnes suivantes :

- Une personne qui agit à titre de mandataire (par exemple un utilisateur autorisé qui agit pour votre compte ou un représentant successoral) et qui, à notre appréciation raisonnable, est autorisée à recevoir vos renseignements personnels;
- Nos fournisseurs, nos fournisseurs de services et agents autorisés qui nous assistent dans la prestation des services;
- Des agences de recouvrement indépendantes et des tiers, tels que des agences d'évaluation du crédit ou toute personne avec qui vous avez eu une relation de paiement, afin d'évaluer votre solvabilité ou d'obtenir de l'aide pour le recouvrement de sommes n'ayant pas été payées à LBA à la date prévue,
- Un organisme, notamment gouvernemental, à qui il est raisonnablement nécessaire de communiquer ces renseignements pour vous identifier, pour enquêter sur une violation d'une loi ou d'une convention, pour prévenir les fraudes, pour respecter les obligations d'information réglementaires et pour répondre à une question que vous avez soulevée;
- Une autorité publique compétente dans une situation d'urgence, par exemple s'il existe un danger imminent pour la vie ou pour les biens;
- Un tiers (par exemple, une institution financière ou un organisme gouvernemental) que vous avez autorisé à recevoir vos renseignements personnels;
- Toute autre personne que la loi autorise ou oblige à recueillir ces renseignements.

Nous demanderons votre consentement de nouveau, au besoin, avant de divulguer vos renseignements personnels à d'autres fins que celles qui sont prévues dans la présente politique.

Par ailleurs, nous pourrions dépersonnaliser, regrouper ou anonymiser les renseignements personnels que nous avons au sujet de nos clients afin qu'ils ne permettent plus d'identifier une personne en particulier et utiliser ces renseignements pour évaluer la performance de nos systèmes, gérer notre entreprise, reconnaître les tendances, établir des statistiques, comprendre notre fonctionnement ou mettre au point de nouveaux produits ou services. Nous pourrions également communiquer ces

renseignements à des tiers à d'autres fins d'analyse et, comme ils seraient dépersonnalisés, ils ne seraient plus soumis à la présente politique de protection des renseignements personnels ou limités par celle-ci.

6. Notre site Web et courriels informatiques

Communications par courrier électronique – Nous pouvons vous envoyer par courrier électronique des communications contenant notamment votre facture mensuelle pour services rendus ou, si vous y avez consenti, de l'information promotionnelle susceptible de vous intéresser. Ce faisant, nous pouvons recueillir certains renseignements comme la date et l'heure auxquelles vous avez ouvert pour la première fois les communications que nous vous avons envoyées par courrier électronique, le nombre de fois que vous les avez ouvertes, le nombre de clics et la fréquence totale de clics sur le contenu de ces communications, et nous pouvons faire une compilation générale de statistiques connexes. Nous combinons les renseignements de ce type concernant tous nos clients afin de gérer et d'améliorer les communications que nous vous envoyons.

Liens – Notre site Web peut contenir des liens vers d'autres sites Web qui ne sont fournis qu'à titre informatif. Les sites Web de tiers peuvent être régis par des politiques de protection des renseignements personnels différentes de celle de LBA, et nous n'assumons aucune responsabilité à l'égard de ces sites Web de tiers.

7. Stockage des renseignements personnels

Nous pouvons transférer, stocker ou traiter vos renseignements personnels sur des serveurs se trouvant au Canada. Bien que vos renseignements personnels soient protégés par des mesures appropriées, ils pourraient être soumis aux lois des territoires dans lesquels ils sont détenus.

8. Durée de la conservation des renseignements personnels

Nous ne conservons vos renseignements personnels que pendant la période raisonnablement nécessaires ou utiles aux fins prévues dans la présente politique ou pendant la période exigée par la loi. Les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires ou utiles aux fins prévues ou dont la conservation n'est plus exigée par la loi sont détruits, effacés ou dépersonnalisés.

9. Consultation et vérification de l'exactitude de vos renseignements personnels

Pour pouvoir vous faire vivre une expérience de service satisfaisante, nous avons besoin que vos renseignements personnels soient exacts, complets et à jour. Vous pouvez demander à examiner vos renseignements personnels à tout moment et donner l'instruction au responsable de la protection des renseignements personnels de LBA (voir les coordonnées ci-après) de les corriger ou de les mettre à jour. Il est possible que nous vous demandions de présenter votre demande par écrit.

Il peut arriver que nous ne soyons pas en mesure de vous donner accès à vos renseignements personnels (comme dans le cas où cela impliquerait la divulgation des renseignements personnels d'un tiers ou d'autres renseignements confidentiels), mais si cela se produit, nous vous en donnerons la raison.

10. Modification de notre politique de protection des renseignements personnels

La technologie et notre monde continuent de changer et d'évoluer. La présente politique de protection des renseignements personnels devra inévitablement emboîter le pas et être mise à jour pour tenir compte de l'évolution de nos pratiques en matière de renseignements personnels. Nous pouvons la modifier à tout moment; le cas échéant, nous afficherons la modification sur notre site Web et mettrons à votre disposition la politique révisée si vous en faites la demande au responsable de la protection des renseignements personnels de LBA (voir les coordonnées ci-après). Nous vous invitons à consulter périodiquement la présente politique pour vous tenir au fait de nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels.

11. Nous sommes déterminés à faire respecter la présente politique de protection des renseignements personnels

Si vous avez des questions au sujet de la confidentialité ou de vos renseignements personnels, ou si vous souhaitez avoir accès à vos renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le responsable de la protection des renseignements personnels de LBA par courriel à vieprivee@lbainc.com ou par la poste au 604, boul. Perron, Maria, Québec, G0C 1Y)