



POLITIQUE

# EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ ET D'UTILISATION DES DONNÉES

Dernière révision: 18 mai 2023

**\*Politique en processus de révision afin de se conformer à la Loi 25**

D I F F U S I O N  
**momentum**  
Diffuseur | Propriétaire et gestionnaire

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. PRÉSENTATION, MISSION ET VISION DE NOTRE ORGANISME.....</b>	<b>2</b>
<b>2. PRÉAMBULE .....</b>	<b>2</b>
<b>3. PORTÉE ET LIMITE DE CETTE POLITIQUE .....</b>	<b>2</b>
<b>4. POLITIQUE EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ ET D'UTILISATION DES DONNÉES .....</b>	<b>3</b>
4.1. Notre engagement.....	3
4.2. Collecte de renseignements personnels.....	3
4.3. Utilisation et analyse des données clients.....	5
4.4. Utilisation de témoins et de pixels pour la cueillette de données.....	6
4.5. Protection des renseignements personnels.....	7
4.6. Modification de la politique.....	8
<b>INFORMATION.....</b>	<b>10</b>



# POLITIQUE EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ ET D'UTILISATION DES DONNÉES

## 1. PRÉSENTATION, MISSION ET VISION DE NOTRE ORGANISME

Diffusion Momentum est une corporation sans but lucratif fondée en 2001 qui a pour mission la diffusion de spectacles pluridisciplinaires de calibre professionnel. Depuis 2010, Diffusion Momentum est le seul diffuseur de spectacles professionnels reconnu par la Ville de Victoriaville. Il est aussi le gestionnaire-propriétaire de l'espace culturel de Victoriaville, Le Carré 150, et a le mandat d'y présenter un ensemble d'activités professionnelles afin de répondre à sa mission.

### MISSION

La mission de Diffusion Momentum est de promouvoir et de diffuser les arts de la scène, les arts visuels et toute autre forme d'art, de les rendre accessibles à la population, tout en suscitant sa participation et son appartenance au monde culturel.

### VISION

En tant que diffuseur professionnel qui rayonne dans sa région, au Québec et ailleurs, Diffusion Momentum se veut un acteur incontournable du développement de sa communauté en favorisant l'intégration des arts et de la culture, et l'avancement des pratiques artistiques dans toutes les dimensions, qu'elles soient sociales, économiques, éducatives ou communautaires.

### VALEURS

Un certain nombre de valeurs inspirent les actions de Diffusion Momentum et servent de repères pour maintenir un consensus au sein de l'organisme et guider ses choix. Les valeurs chères à notre organisme sont :

> **Collaboration** > **Audace** > **Passion** > **Excellence** > **Service**

## 2. PRÉAMBULE

La présente politique a pour but de définir le cadre régissant le traitement, l'utilisation et le stockage des données personnelles recueillies par le personnel de Diffusion Momentum ou par ses différentes plateformes de lors de l'utilisation des différents points de services de billetterie, du site Web et des réseaux sociaux de Diffusion Momentum et de son lieu de diffusion Le Carré 150.

## 3. PORTÉE ET LIMITE DE CETTE POLITIQUE

Bien que DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) reconnaisse les [politiques et conditions d'utilisation](#) mises en place par son fournisseur de service de billetterie Réseau Ovation comme faisant partie intégrante du processus d'achat, la présente politique et l'ensemble des conditions qui y sont décrites n'engagent que DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150).

Toute personne qui transmet ses renseignements personnels à un membre du personnel de Diffusion Momentum (incluant également le personnel [du Centre d'art Jacques-et-Michel-Auger](#)), que ce soit pour elle-même ou pour un groupe, est présumée avoir librement accepté ces conditions.

Enfin, DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) se réserve le droit de modifier ou d'amender cette politique à tout moment et pour toute raison. Il est de la responsabilité du client et des utilisateurs de nos services d'en prendre connaissance.

## 4. POLITIQUE EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ ET D'UTILISATION DES DONNÉES

### 4.1. Notre engagement

DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) s'engage à la protection de la vie privée de sa clientèle dans le cadre de la collecte des renseignements personnels et des données nécessaires aux opérations de billetterie et à l'utilisation de notre site Internet et des réseaux sociaux. Une combinaison de moyens matériels, organisationnels et technologiques a été mise en place afin d'assurer la confidentialité et la protection de ces renseignements personnels. L'ensemble du personnel de Diffusion Momentum est notamment tenu, par un engagement formel au moment de l'embauche, à observer ces règles de confidentialité.

### 4.2. Collecte de renseignements personnels

#### 4.2.1. Types de renseignements recueillis et conservés au dossier client

Voici certains types de renseignements personnels que nous collectons :

- Nom et langue de correspondance
- Coordonnées, numéro de téléphone, adresse physique et électronique
- Renseignements sur le mode de paiement utilisé (les informations financières spécifiques, telles que le code CVV, le numéro de carte de crédit et leur date d'expiration ne sont toutefois pas enregistrées au dossier)
- Renseignements relativement à la réservation de billet, d'un don ou pour tout autre service complémentaire
- Date de naissance (facultatif)
- Intérêts et préférences d'activités culturelles
- Groupes d'âge

#### 4.2.2. Points d'entrée des données clients

- Les renseignements personnels sont collectés via les différents points de vente (billetterie par téléphone et au comptoir, plateforme de billetterie en ligne (Réseau Ovation), par l'entremise du site Internet du Carré 150 et par ses différents réseaux sociaux.
- La collecte se fait notamment lors de la réservation et l'achat d'un billet pour un spectacle, lors de toute communication avec le service à la clientèle, mais aussi lors de la participation à divers sondages.

#### 4.2.3. Renseignements facultatifs ou obligatoires

- Certains des renseignements demandés sont facultatifs, tels que la date d'anniversaire ou l'inscription à l'infolettre;



- D'autres sont cependant obligatoires afin d'effectuer l'achat auprès de certains points de vente (tel que le numéro de carte de crédit, pour les achats en ligne et par téléphone);
- Le refus de fournir certains des renseignements personnels demandés pourrait limiter la prestation des services de billetterie ou de communications;
- Lorsqu'un client ne souhaite fournir aucun renseignement personnel, sa seule option demeure l'achat de billets au comptoir de billetterie. Il est important de savoir que dans cette situation, il sera impossible d'associer cet achat à un compte client: par conséquent, il sera également impossible de communiquer toute confirmation d'achat, de rappel de spectacle et tout changement éventuel (par exemple en cas de report ou d'annulation du spectacle) au dit client, comme il sera impossible d'effectuer tout échange ou remboursement.

#### 4.2.4. Droits d'accès et modifications des renseignements personnels

- Les renseignements personnels présents au dossier client appartiennent au client, qui font confiance à DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) pour les héberger et s'en servir de façon judicieuse. En aucun cas ces informations personnelles ne peuvent être partagées, distribuées ou revendues.
- En tout temps, sur demande écrite et en fournissant une preuve d'identification, un client est en droit de consulter, de demander à modifier ou à retirer des informations incluses à son dossier. Pour ce faire, il suffit de communiquer avec le personnel de billetterie durant les heures d'ouverture, au 819 752-9912. Il est également possible de le faire en écrivant à cette adresse: [billetterie@lecarre150.com](mailto:billetterie@lecarre150.com).
- Évidemment, afin de voir au bon fonctionnement de la billetterie et des opérations de communication, certains des employés de Diffusion Momentum ont également accès à l'ensemble des renseignements nécessaires et sont tenus d'en respecter leur confidentialité. Cependant, aucune information concernant les renseignements financiers du client n'est disponible aux employés une fois la transaction terminée.

#### 4.2.5. Infolettre et communications associés aux achats

- À moins d'avis contraire de sa part, tout client ayant consenti à ajouter une adresse courriel valide à son dossier recevra à cette adresse les communications reliées à ses activités d'achat, tels que les confirmations d'achat, les rappels de spectacle, les avis de report ou d'annulation, les renouvellements d'adhésion, etc. Ces communications sont envoyées en notre nom, par l'entremise du service de billetterie offert par notre partenaire Réseau Ovation.
- Tout client ayant ajouté une adresse courriel à son dossier et ayant réalisé un achat à l'intérieur des deux dernières années est considéré comme un client ayant donné son accord « tacite », afin de recevoir nos infolettres, transmises par l'entremise de l'un de nos fournisseurs de messagerie Mailchimp ou Numea. Tout client ayant donné son consentement verbalement, ou en ligne, afin de s'inscrire à notre infolettre, est considéré comme un client ayant donné son accord « exprès ». Ces deux catégories de clients sont réputées avoir accepté de recevoir les infolettres de leur choix.

- Que le client soit abonné à l'infolettre du [Carré 150](#) ou à celle [du Centre d'art Jacques-et-Michel-Auger](#), celui-ci peut à tout moment modifier ses préférences ou se désabonner en cliquant sur le lien situé au bas de la page de son infolettre.
- La meilleure façon de s'assurer de bien recevoir les différentes communications suivant les achats, ainsi que l'ensemble des infolettres (dans le cas où le client a donné son accord), et d'éviter que celles-ci n'atterrissent dans la boîte des « Indésirables », est d'ajouter ces trois adresses courriel au carnet de contacts (liste de contacts autorisés) : **mailer@ovation.qc.ca**, **billetterie@lecarre150.com** et **artsvisuels@lecarre150.com**.

#### 4.2.6. Transfert de données à des tiers

- À moins d'obtenir le consentement du client ou que la loi ne le permette ou ne le requiert, aucun renseignement personnel ne peut être divulgué à aucune autre entreprise ou partenaire autrement que de la manière énoncée dans la présente politique.
- Il est possible toutefois que DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) doive donner accès à une partie de ces renseignements personnels à des tiers fournissant des services à DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150), notamment à notre fournisseur de billetterie Réseau Ovation, afin d'assurer le bon fonctionnement des services de billetterie.
- Dans le cas d'un transfert dans l'objectif d'analyser les données recueillies, celles-ci seront d'abord anonymisées avant d'être transférées. Dans tous les cas, une entente contractuelle de non-divulgaration régissant les normes de confidentialité et de protection de la vie privée est imposée dans les contrats liant DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150), et ses fournisseurs.
- Dans le cadre de ses activités de location, le DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) offre également un service de billetterie. Lorsqu'il vend des billets au compte d'une tierce partie, DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) peut communiquer les coordonnées des clients acheteurs au locataire au profit duquel les billets sont vendus. Cela permet au locataire d'assurer un suivi avec la clientèle de son événement. Bien que ces clients en location soient considérés comme étant des tierces parties, ils sont également assujettis à la présente politique via une clause intégrée à la *Politique de location des plateaux*. Afin d'en savoir davantage sur leur propre politique de confidentialité, nous vous invitons à les contacter directement.
- De plus, les mêmes droits d'accès, de modification et de retrait sont également offerts aux clients de ce type de spectacle, qui sont libres de confier ou non les renseignements personnels demandés lors des transactions.

### 4.3. Utilisation et analyse des données clients

- L'équipe de billetterie et de communication de Diffusion Momentum utilisent régulièrement les données recueillis et les analysent afin d'optimiser l'expérience client, mettre l'ensemble des dossiers à jour, ajuster les services offerts et planifier les différentes stratégies de communication.
- Outre pour effectuer les transactions d'achats de billets pour les différents spectacles, les données peuvent être utilisées à cette fin :
  - Pour établir et confirmer l'identité des clients;
  - Pour conclure les différentes transactions commerciales;

- Pour répondre aux demandes d'information;
- Pour des fins de marketing et d'analyse de marché;
- Pour cibler les besoins, intérêts et préférences des clients;
- Pour communiquer les dernières offres de façon ciblée;
- Pour contrôler la qualité du service offert à la clientèle;
- Pour prévenir la fraude et pour toutes autres fins autorisées ou exigées par la loi.

#### 4.4. Utilisation de témoins et de pixels pour la cueillette de données

- Comme la plupart des sites Web, le [site Internet du Carré 150](#) ainsi que le site transactionnel du [Réseau Ovation](#), où se conclut les transactions d'achat des spectacles organisés par Diffusion Momentum ou ses locataires, utilisent des fichiers témoins (cookies) pour faire le suivi des achats ou autres activités en ligne de leurs visiteurs, afin d'améliorer leur expérience sur le site.
- Ils recueillent ainsi des renseignements de nature anonyme, tels que des adresses de protocole Internet (IP), le domaine utilisé pour accéder au site web, le type et la version du navigateur ou du système d'exploitation, les sites Internet référents, le détail des pages consultées, l'activité sur les hyperliens et les recherches effectuées sur le site.
- Des informations de nature démographique sont également collectées afin de brosser un portrait statistique des visiteurs fréquentant les sites, tels que la tranche d'âge, la répartition géographique, la langue utilisée, le nombre de visiteurs par page, leur temps moyen d'utilisation et le chemin emprunté à travers le site Web.
- Bien que DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) utilise Google Analytics afin d'analyser l'audience de son site [www.lecarre150.com](http://www.lecarre150.com) et en améliorer son contenu, un échange de renseignements s'effectue également entre l'ordinateur du visiteur, le serveur du site, les serveurs de Google Analytics, Google AdWords, Mailchimp, Numea et Facebook, par l'entremise des différents pixels et balises intégrés au contenu du site. Ces outils permettent de collecter certains événements clés effectués sur le site, mais également de déclencher des utilitaires qui pourront aider à améliorer l'expérience des utilisateurs. Ces entreprises utilisent eux-mêmes des témoins (cookies), mais ceux-ci sont cependant régies par leurs propriétaires respectifs et DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) n'a aucun contrôle sur eux et décline toute responsabilité quant à leur utilisation.
- Les renseignements obtenus grâce à l'utilisation des différents témoins (cookies) permettent de transmettre des annonces pertinentes aux clientèles cibles, et de mesurer l'efficacité générale des publicités diffusées. Des publicités ciblées, personnalisées en fonction des pages du site Web qui sont consultées, pourraient donc être offertes, non seulement sur le site Web du Carré 150, mais également sur les sites Internet et applications de tiers.
- La plupart des navigateurs acceptent automatiquement les témoins de connexion, mais il est possible en tout temps de les refuser ou de les désactiver en consultant les options de configuration de votre navigateur. Cependant, si en refusant leur utilisation ou en les désactivant, certaines fonctionnalités du site Web pourraient ne plus être disponibles. Après votre utilisation, il est également possible de supprimer les témoins de navigation.
- Visitez la page correspondant au navigateur que vous utilisez afin d'en savoir plus :
  - [Google Chrome](#)
  - [Mozilla Firefox](#)

- [Microsoft Edge](#)
  - [Microsoft Internet Explorer](#)
  - [Opera](#)
  - [Apple Safari](#)
- Si votre navigateur ne se trouve pas dans la liste, nous vous invitons à visiter le site web de votre navigateur.

#### 4.4.1. Services **Data-Coop Culture** et **Pixel Culture**

- Nous utilisons le service Data-Coop Culture pour collecter des informations de navigation des visiteurs de notre site. Grâce au Pixel Culture installé sur ce dernier, nous recueillons de l'information afin de mieux comprendre les intérêts et les goûts culturels des internautes qui consultent nos pages ou effectuent des achats. Ces données collectées pourront servir à vous suggérer des activités culturelles correspondant à vos intérêts par le biais de publicités personnalisées diffusées sur des réseaux publicitaires d'autres sites que vous visiterez.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de telles publicités personnalisées, vous pouvez vous désabonner:

- en modifiant vos paramètres sur les services de médias sociaux que vous utilisez;
- en configurant les services publicitaires des sites sur lesquels vous naviguez (par exemple via le gestionnaire de préférences publicitaires de Google).
- Vous pouvez également choisir de ne pas recevoir d'annonces personnalisées de la part de réseaux publicitaires tiers qui sont membres de l'Alliance de la publicité numérique du Canada.
- Veuillez visiter la [page de désabonnement de la DAAC](#) pour plus d'informations.

## 4.5. Protection des renseignements personnels

- DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) prend toutes les mesures de sécurité commercialement raisonnables et nécessaires pour assurer la protection des renseignements personnels recueillis, utilisés ou conservés, selon la nature des renseignements, les fins auxquelles ils doivent être utilisés, la quantité et la distribution des renseignements et le média sur lequel ils sont conservés.
- Les méthodes de protection incluent :
  - des mesures physiques (telles que l'accès limité aux bureaux);
  - des mesures organisationnelles (telles que des autorisations de sécurité);
  - et des mesures technologiques (telles que l'utilisation de mots de passe).
- DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) sensibilise ses employés à l'importance de maintenir la confidentialité des renseignements personnels, et de tels renseignements ne seront accessibles qu'aux employés en ayant besoin pour effectuer leur travail. En outre, ces employés devront notamment utiliser des mots de passe afin d'accéder aux renseignements personnels.
- Les renseignements personnels sont stockés de façon sécuritaire sur les serveurs associés à notre système de billetterie. Dans l'éventualité où ces renseignements personnels seraient stockés chez un fournisseur de services de DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150), ces derniers devront



respecter des conditions contractuelles strictes les obligeant à maintenir la confidentialité de tous les renseignements personnels et à ne les utiliser qu'aux fins liées à leur prestation de services.

- Étant donné le caractère public d'Internet, le client reconnaît et comprend que la sécurité des communications via Internet ne peut être garantie. DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) ne peut garantir, et ne pourra engager sa responsabilité de quelque manière que ce soit pour toute violation de confidentialité, et tout piratage, virus, perte, vol ou modification des informations transmises ou stockées sur les systèmes de DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150), de son partenaire fournisseur Réseau Ovation ou via l'infonuagique.
- Afin d'assurer un niveau de sécurité supplémentaire de vos renseignements personnels, DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) recommande à sa clientèle de ne jamais divulguer les identifiants qu'elle utilise pour accéder à son profil d'utilisateur, puisque ceux-ci donnent accès à ses renseignements personnels. DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) recommande également à sa clientèle de prendre bien soin de clore la session d'accès au profil d'utilisateur et de fermer la fenêtre du navigateur au moment de cesser l'utilisation de la plateforme de billetterie.
- Il est de la responsabilité du client de maintenir la confidentialité des identifiants qu'il utilise pour accéder à son profil d'utilisateur. En conséquence, celui-ci est responsable de toute activité survenant depuis son profil ou avec les identifiants qui y donnent accès.
- **Si vous croyez que la confidentialité de votre profil d'utilisateur, de vos identifiants y donnant accès ou la sécurité de vos renseignements personnels a été compromise de quelque manière que ce soit**, veuillez contacter immédiatement notre gestionnaire responsable de la protection des renseignements personnels afin que celui-ci enregistre l'incident, voit à la meilleure intervention possible et au besoin, rapporte l'incident à la [Commission d'accès à l'information](#) en cas de risque sérieux de préjudice.
- Malgré ce qui précède, DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) pourra se fier à l'autorité de toute personne ayant accès à un profil d'utilisateur ou faisant usage des informations y donnant accès et en aucun cas nous ne pourrions être tenus responsables pour tout frais, responsabilité civile ou dommage découlant : (i) d'une action ou omission de notre part eu égard à cette stipulation; (ii) de la compromission de la confidentialité d'un profil d'utilisateur ou des informations y donnant accès; et (iii) de l'accès non autorisé à un profil d'utilisateur ou de l'utilisation non autorisée des informations y donnant accès.
- DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) a mis en place des procédures pour recevoir et répondre aux plaintes ou aux questions au sujet de ses politiques et procédures en lien avec le traitement de Renseignements personnels. À cet effet, nous examinerons toutes les plaintes reçues et si une plainte s'avère justifiée, nous prendrons les mesures appropriées, incluant, si nécessaire, la modification de nos politiques et pratiques.

#### 4.6. Modification de la politique

- DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) prend toutes les mesures de sécurité commercialement raisonnables et nécessaires pour assurer la protection des renseignements personnels recueillis, utilisés ou conservés, selon la nature des renseignements, les fins auxquelles ils doivent être utilisés, la quantité et la distribution des renseignements et le média sur lequel ils sont conservés.



- Le droit de la vie privée est en évolution rapide et, en conséquence, nous pourrions modifier cette Politique de temps à autre à notre discrétion sans aucun préavis ou responsabilité envers vous ou toute autre personne. La cueillette, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels par DIFFUSION MOMENTUM (Le Carré 150) seront régies par la plus récente version de cette Politique.

- Pour en savoir plus sur la [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#), visitez la page dédiée à cet effet. Pour en savoir plus sur la [Commission d'accès à l'information](#) et l'évolution de ses projets de loi, visitez leur page.
- **Pour apporter un changement à votre dossier client** : communiquez avec la billetterie au 819 752-9912, ou par courriel à [billetterie@lecarre150.com](mailto:billetterie@lecarre150.com).
- **Pour toute question, commentaire ou plainte en regard de cette présente politique** : vous pouvez communiquer avec notre gestionnaire responsable de la protection des renseignements personnels [par courriel](#), par téléphone, ou encore par la poste :

**Élie Romanesky**, directeur du développement organisationnel  
150, rue Notre-Dame Est,  
Victoriaville (Québec) G6P 3Z6  
819 751-4515 poste 3141