

POLITIQUE RELATIVEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ ET À LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Approuvée par le délégué à la protection des données

1. Objet général

La présente politique vise à vous informer des pratiques de Dipôle Solutions inc. (ci-après « **Dipôle** ») et de nos filiales et sociétés affiliées (y compris, sans s'y limiter, « **Cognito App^{mc}** », « **Cognito^{mc}** », « **Cognito Coach^{mc}** » et « **Cognito-app^{mc}** »), en matière de gouvernance et de confidentialité des données à caractère personnel (ci-après les « **données** ») de ses clients et s'applique à tous les Utilisateurs et à tous nos services, y compris nos sites web (collectivement, les « **Sites web** »), nos applications web (« **Applications web** »), nos applications mobiles (« **Applications mobiles** ») et tous les services associés (collectivement, les « **Services** »).

Elle vise également à assurer la sécurité et la protection des données collectées, traitées, utilisées, communiquées et conservées par Dipôle contre la consultation, l'utilisation ou la communication non autorisées de celles-ci. Elle vise également la protection de ces données contre toute atteinte à leur intégrité.

De plus, la présente politique a pour objet de déterminer les règles relatives au traitement de ces données, soit leur accès, leur communication, leur utilisation, leur conservation et leur destruction ainsi qu'aux droits d'accès, de portabilité, de rectification, de retrait, à l'effacement et d'opposition, selon le cas.

2. Fondement

Dipôle est une entreprise privée assujettie notamment à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (L.R.Q. P-39.1), à la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information* (RLRQ, c. C-1.1), au *Code civil du Québec* (RLRQ, 1991, c. 64), à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000, ch. 5) et au *Règlement général sur la protection des données* (ci-après le « **RGPD** ») de l'Union européenne.

3. Lois applicables

Les pratiques en matière de traitement des données peuvent varier selon les juridictions dans lesquelles Dipôle opère.

Considérant que la totalité des clients de Dipôle sont des entreprises, la présente politique s'inspire davantage du RGPD. Toutefois, advenant qu'une personne physique résidant au Québec devienne cliente de Dipôle, la présente politique s'appliquera également au Québec.

La présente politique s'applique à tous les utilisateurs du site Web, peu importe où ils se trouvent.

Dipôle reconnaît l'importance de la protection de la vie privée, de la sécurité et de la protection des données. Elle s'engage ainsi à respecter les dispositions, les valeurs et les principes fondamentaux établis par l'ensemble de la législation applicable, incluant les mises à jour de celle-ci.

Dipôle s'assure de mettre en œuvre les mesures de sécurité physiques, informatiques et technologiques nécessaires pour garantir le respect de la confidentialité des données qui lui sont communiquées dans le cours de ses activités.

4. Champ d'application

La présente politique s'applique à tous les employés, mandataires, fournisseurs et partenaires de Dipôle qui peuvent avoir accès, dans le cadre de l'exécution de leurs fonctions, à des données.

La présente politique concerne les données des clients et des utilisateurs du site Web de Dipôle. Le client et l'utilisateur du site Web de Dipôle sont ci-après appelés le « **client** ».

5. Objectifs

La présente politique vise à définir le type de données que recueille Dipôle et par quels moyens Dipôle protège ces données.

Elle précise également les normes de collecte, d'utilisation, de communication, de conservation et de destruction de ces données ainsi que les droits d'accès, de portabilité, de rectification, de retrait, à l'effacement et d'opposition, selon le cas, des données par l'entreprise ou par un tiers, et ce, quelle que soit la nature de leur support et quelle que soit la forme sous laquelle ils sont accessibles : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

6. Définition de donnée

Tout renseignement, factuel ou subjectif, qui concerne une personne physique, qui permet de l'identifier directement ou indirectement et qui n'a pas un caractère public en vertu d'une loi.

Applicable au Québec : Toutefois, les données n'incluent pas les coordonnées d'entreprises, telles qu'un nom et une fonction, de même que l'adresse postale, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone du lieu de travail, si ces coordonnées sont utilisées afin de communiquer avec un particulier dans le cadre de l'exercice de ses fonctions professionnelles.

7. Principes généraux

Dipôle prend les mesures de sécurité propres à assurer la protection des données collectées, traitées, utilisées, communiquées, conservées ou détruites et qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité, de leur répartition et de leur support, notamment en s'assurant des éléments suivants :

- L'intégrité des données, de manière à ce que celles-ci ne soient pas détruites ou altérées, de quelque façon, sans autorisation et en respect des lois applicables, et que le support de ces données leur procure la stabilité et la pérennité voulues;
- La confidentialité des données, en limitant leur communication aux seules personnes autorisées à en prendre connaissance;
- L'identification et l'authentification, de façon à confirmer, lorsque requis, l'identité d'une personne ou l'identification d'un document ou d'un dispositif;
- La conformité aux exigences légales, règlementaires ou d'affaires auxquelles Dipôle est assujettie.

8. Collecte des données

Dipôle est une société de développement de logiciels professionnels. Dans le cadre de ses activités, Dipôle recueille des données sur ses clients directement auprès d'eux ou auprès de tiers. Le cas échéant, Dipôle informe ses clients des données collectées auprès de ces tiers. Dans tous les cas, elle informe le client des finalités du traitement auquel les données sont destinées, des catégories de personnes ayant accès aux données au sein de l'entreprise, de la durée de conservation des données et des coordonnées du responsable du traitement des données. Ces informations sont fournies dans un délai raisonnable à compter de l'obtention des données, mais n'excédant pas un (1) mois, compte tenu des circonstances particulières dans lesquelles les données sont traitées. Toutefois, si ces données sont traitées dans le but de communiquer avec le client, cette information est fournie au plus tard lors de la première communication avec ledit client. Également, s'il est envisagé de communiquer ces données à un autre destinataire, cette information est fournie au plus tard lors de la première communication des données.

Dipôle pourrait notamment recueillir les données suivantes :

- Des coordonnées, comme un nom et un prénom, une adresse postale, une adresse courriel, une adresse IP, un numéro de téléphone;
- Des données relatives à la facturation, comme une adresse de facturation, des informations bancaires, des coordonnées de carte de crédit ou des données de système de paiement;
- Des données relatives à l'utilisation des services de Dipôle, incluant des données techniques sur les visites ou toute autre donnée collectée à travers des témoins;
- Toute autre donnée demandée et fournie dans le cadre des services offerts.

L'étendue des données collectées dépend des interactions des clients avec Dipôle et de l'utilisation de ses services.

9. Données sensibles

Dipôle ne collecte pas sciemment de données sensibles à caractère personnel, telles que des informations relatives à la santé, à l'origine ethnique ou des données biométriques.

10. Consentement à la collecte

La collecte de données par Dipôle s'effectue en toute transparence et avec le consentement préalable, libre et éclairé du client, lequel est obtenu par le biais d'un ou de plusieurs formulaires de consentement détaillés en termes simples et clairs ou au moyen d'une fenêtre contextuelle à l'arrivée sur le site.

En respect des lois applicables, lorsque Dipôle recueille des données, elle requiert le consentement du client en communiquant à l'avance les fins pour lesquelles ces données sont recueillies et seront utilisées.

Dipôle verra à obtenir un nouveau consentement distinct avant d'utiliser les données détenues à des fins qui ne sont pas compatibles avec celles pour lesquelles elles ont été initialement recueillies et informera le client de l'importance et des conséquences envisagées de ce traitement pour ce dernier.

11. Mode de collecte

La collecte de données peut s'effectuer directement par Dipôle ou par un tiers notamment en personne, par courriel, par l'entremise de formulaires, d'entretiens téléphoniques, de questionnaires, des réseaux sociaux, de messages texte, de façon électronique par le biais du site Web ou d'une application de Dipôle.

Dipôle recueille des données auprès du client avec son consentement au préalable et fournit d'emblée et en termes simples et clairs notamment les informations suivantes lors de la collecte et par la suite sur demande :

- Le nom de Dipôle;
- Les fins pour lesquelles ces données sont recueillies;
- Les moyens par lesquels les données sont recueillies;
- Les droits d'accès, de portabilité, de rectification, de retrait, à l'effacement et d'opposition, selon le cas, prévus par les lois applicables;
- Le nom du tiers pour qui la collecte est réalisée, le cas échéant;
- Le nom des tiers à qui il sera nécessaire de communiquer les données;

- La possibilité que les données soient communiquées hors Québec ou à l'extérieur de l'Union européenne, selon le cas.

Sur demande, Dipôle informera le client des données recueillies auprès d'elle, des catégories de personnes qui ont accès à ces données au sein de l'entreprise, de la durée de conservation de ces données, ainsi que des coordonnées de le délégué à la protection des données.

12. Utilisation

Dipôle recueille, utilise et conserve les données des clients afin notamment de :

- Vérifier leur identité;
- Communiquer avec eux;
- Personnaliser ses services;
- Fournir un devis;
- Transmettre des notifications et des infolettres;
- Assurer un service client;
- Améliorer les services offerts;
- Offrir les services de façon personnalisée;
- Fournir de l'assistance et résoudre des problèmes techniques;
- Générer des factures, des états de compte et des relevés;
- Gérer les différents comptes clients;
- Générer des rapports contenant des données statistiques;
- Partager des données à des tiers afin de les conserver;
- Améliorer, personnaliser et développer son site Web;
- Assurer un service client sur son site Web;
- Fournir des mises à jour et d'autres informations relativement à son site Web;
- Faire du marketing et de la promotion;
- Effectuer du profilage;
- Tel que cela est permis ou exigé, pour toute obligation ou disposition légale ou réglementaire applicable;
- Toute autre fin compatible;
- Faire valoir ses droits, le cas échéant.

Dipôle utilise les données recueillies uniquement pour les fins pour lesquelles le consentement a été obtenu. Ainsi, sauf consentement spécifique, Dipôle ne communique, vend, loue, donne, échange, partage ou communique à des tiers quelconques donnée.

Ces données sont accessibles uniquement aux employés ainsi qu'aux fournisseurs ou mandataires de Dipôle qui en ont nécessairement besoin pour l'exercice de leurs fonctions et ces derniers sont tenus de respecter le caractère confidentiel de ces données.

13. Conservation et sécurité des données

Toutes les données collectées, quel que soit leur support, sont conservées dans un environnement sécurisé contre l'accès, la communication, la copie, l'utilisation, la modification ou la destruction non autorisés ainsi que contre la perte ou le vol.

Ces mesures de sécurité incluent, le cas échéant, l'utilisation de pare-feu et de serveurs sécurisés, l'encryptage, le déploiement de systèmes et procédés de gestion des droits d'accès appropriés, la sélection minutieuse des processeurs, une formation suffisante du personnel de Dipôle ayant accès aux données dans le cadre de leurs fonctions, ainsi que d'autres mesures indispensables afin d'assurer une protection appropriée des données contre toute utilisation ou diffusion non autorisée. Dipôle utilise les technologies de l'information pour supporter ses processus d'affaires afin d'offrir une meilleure prestation de services et la sécurité appropriée aux données qu'elle détient.

Dipôle met en place des mesures de sécurité et de gestion des accès adéquates pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données qu'elle détient en fonction de la sensibilité de ces données, des risques auxquels elles sont exposées et des obligations auxquelles Dipôle est soumise.

14. Communication des données aux tiers

Dipôle requiert le consentement du client avant de communiquer à un tiers une donnée le concernant, à moins que les lois applicables en autorisent la communication sans ce consentement.

Dipôle pourrait, dans le cadre des services offerts, communiquer, dans le respect des exigences légales applicables, des données à des tiers qui sont situés au Québec, hors Québec ainsi qu'à l'extérieur de l'Union européenne, selon le cas. Ces fournisseurs sont notamment des autorités gouvernementales, des institutions financières et des fournisseurs de services informatiques. Dans ce cas, les fournisseurs de services externes de Dipôle sont soumis à des accords de confidentialité et à des restrictions légales interdisant l'utilisation des données communiquées à des fins autres que celles pour lesquelles Dipôle les a recueillies. Dipôle pourra également convenir d'entente de services avec ses fournisseurs externes, conforme à la loi, afin de faciliter la communication de données entre eux et avec d'autres intervenants.

Lorsque des données sont communiquées à des tiers hors Québec ou à l'extérieur de l'Union européenne, Dipôle procède à une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée. Ce faisant, Dipôle tient compte de la sensibilité des données, ainsi que de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement envisagé. La communication de ces données peut s'effectuer **à l'extérieur de l'Union européenne** lorsque des garanties appropriées sont fournies pour le but recherché, telles que des clauses types pour la protection des données approuvées par la Commission européenne sur les conseils du Comité européen de protection des données, à

moins qu'il n'ait été déterminé par ces entités que ce pays offre un niveau de protection adéquat. Le transfert de ces données peut s'effectuer **hors Québec** lorsque des garanties appropriées sont prévues par contrat pour la finalité poursuivie.

Dipôle et ses fournisseurs pourraient être tenus de fournir des données conservées en raison d'ordonnance d'un tribunal, d'une enquête administrative ou autre situation prévue par la loi.

Dans le cadre d'une vente, d'un rachat, d'une acquisition ou de toute autre restructuration des activités de Dipôle, cette dernière pourrait être amenée à communiquer des données à des acquéreurs potentiels ou existants et à leurs conseillers aux fins de ladite transaction. Dipôle veillera à respecter les exigences des lois applicables avant toute communication.

15. Droits du client

Les droits ci-dessous identifiés peuvent être exercés en contactant le délégué à la protection des données identifiée au paragraphe 26 de la présente politique.

a) Droit d'accès et droit à la portabilité

Le client a droit d'accès aux données qui le concernent et qui sont conservées par Dipôle, à moins d'exceptions prévues aux lois applicables.

Applicable au Québec : À moins de difficultés pratiques sérieuses, les données informatisées recueillies directement ou indirectement auprès du client seront fournies dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Applicable uniquement en vertu du RGPD : Le client peut demander à ce que ses données lui soient rendues ou qu'elles soient transférées à une autre entreprise, en certaines circonstances et sous réserve des exigences des lois applicables. Ces données doivent être fournies dans un format couramment utilisé et lisible par machine.

b) Droit de rectification

Le client peut demander que ses données soient corrigées, rectifiées ou mises à jour.

c) Droit de retrait et droit à l'effacement (droit à l'oubli)

Le client peut demander que ses données soient détruites ou qu'elles ne soient plus utilisées pour les fins pour lesquelles elles ont été recueillies.

Le client peut également, en tout temps, retirer son consentement à l'utilisation de ses données. Ce retrait du consentement n'aura d'effet que pour l'avenir, et ce, dès réception par Dipôle. À la réception de l'avis de retrait du consentement, Dipôle s'engage à cesser toute utilisation des données visées et à procéder à leur destruction, sous réserve d'une obligation légale ou réglementaire relative à leur conservation.

Toutefois, il est possible que Dipôle ne puisse pas honorer ses obligations en cas de demande de retrait du consentement ou de destruction hâtive. Dans ce cas, Dipôle ne pourra être tenue responsable des préjudices que le client pourrait subir.

Dipôle avisera également toute personne ou entité à qui ces données auraient été communiquées conformément au consentement obtenu afin que ces personnes ou entités procèdent également à la cessation de leur utilisation ainsi qu'à leur destruction, le cas échéant.

d) Droit d'opposition

Applicable uniquement en vertu du RGPD : Le client peut s'opposer au traitement de ses données pour une utilisation particulière.

16. Destruction

Les données sont conservées pour la période nécessaires à la réalisation des fins prévues par leur collecte et par la suite sont détruites. Les données peuvent être conservées au-delà de la réalisation des fins prévues par leur collecte lorsqu'un autre délai de conservation prévu par une autre loi s'applique. Elles seront détruites conformément aux lois applicables ou, le cas échéant, traitées de manière à ne plus pouvoir être attribuées au client, par exemple par anonymisation.

17. Responsabilité du client

Le client qui achemine des données à Dipôle est responsable de l'exactitude de celles-ci.

Tout client qui achemine des données à Dipôle doit également s'assurer que le système ou l'équipement avec lequel il transmet ou reçoit de l'information de Dipôle est suffisamment sécuritaire et doit faire preuve de vigilance. Dipôle ne peut être tenue responsable d'un accès non autorisé à des données découlant d'une négligence ou des vulnérabilités présentes sur l'équipement ou le système d'un client.

Dans l'éventualité où la confidentialité de ses données venait à être compromise ou son identité usurpée, le client est tenu d'en aviser Dipôle le plus rapidement possible en contactant la personne déléguée à la protection des données identifiées ci-dessous.

18. Violation des données et mesures à prendre

Une violation des données vise l'accès non autorisé par la loi à une donnée, l'utilisation non autorisée par la loi d'une donnée, la communication non autorisée par la loi d'une donnée, la perte d'une donnée ou toute autre atteinte à la protection d'une telle donnée. Lors d'une violation des données, Dipôle prendra rapidement les mesures requises pour diminuer les risques de préjudice au client et afin d'éviter que de nouvelles violations de même nature se produisent.

Applicable au Québec : En cas de risque de préjudices sérieux, Dipôle informera le client ainsi que la Commission d'accès à l'information.

Applicable en vertu du RGPD : Advenant que la violation engendre un risque pour les droits et libertés du client, Dipôle notifiera la violation à l'Autorité de protection des données dans les meilleurs délais, et si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance. De plus, advenant que la violation engendre un risque élevé pour les droits et libertés du client, Dipôle l'en informera, en plus de l'Autorité de protection des données.

19. Obligations en cas d'accès à des données d'un tiers

Toute personne ayant eu accès à des données ne la concernant pas, pour quelque raison que ce soit, est tenue d'en préserver la confidentialité. Il lui est strictement interdit de diffuser ces données, de les utiliser, de les distribuer ou de les reproduire. Elle est également tenue d'en informer immédiatement la personne déléguée à la protection des données identifiée ci-dessous et de détruire ces données et toute copie de celles-ci de façon sécuritaire et en conformité avec les lois applicables.

20. Tenue du registre des violations de données

Dipôle tient un registre de l'ensemble des violations de données dont elle a fait l'objet le cas échéant, même celles qui ne présentent pas de risque de préjudice sérieux pour le client.

Dipôle permettra la consultation de ce registre à la Commission d'accès à l'information ou à l'Autorité de protection des données, selon le cas, et pourra leur en fournir une copie à leur demande.

21. Données témoins et paramètres de confidentialité

Pour être en mesure d'offrir certains de ses services, Dipôle, par le biais de son site Web, peut aussi collecter des données en ayant recours aux technologies suivantes :

- **Témoins (cookies) :** Lorsqu'un client visite son site Web, ce dernier transmet un ou plusieurs témoins à son ordinateur ainsi que des témoins de services connexes tels que de Google Analytics, Google Adwords, Google Adsense ou Facebook. Ces témoins contiennent des renseignements d'identification qui permettent à Dipôle de savoir comment les clients interagissent avec les services, de cibler les clients avec des offres pertinentes, leur historique de navigation sur le site, ainsi que de synthétiser leur expérience d'utilisation des services.
- **Journaux de connexion :** À chaque fois qu'un client fait appel aux services de Dipôle par l'entremise de son site Web, les serveurs enregistrent automatiquement les informations de connexion que son navigateur envoie lors de sa connexion à un site Web. Ces journaux de connexion du serveur peuvent contenir des informations telles que sa recherche

Internet, son adresse IP, le type et la langue de son navigateur, le fournisseur de services Internet, la date et l'heure de sa connexion, les pages qu'il a visitées, un ou plusieurs témoins permettant d'identifier son navigateur et le nombre de clics.

Dans la mesure requise, les informations fournies par un client dans le cadre de son utilisation peuvent être combinées avec celles issues d'autres services de Dipôle ou de tierces parties telles que Google Analytics, Google Adwords, Google Adsense ou Facebook, dans le but d'améliorer la qualité des services. Pour certains services, le client peut choisir d'autoriser ou non la combinaison de ces informations.

Si un client désire désactiver les fonctionnalités publicitaires Google Analytics, Google Adwords, Google Adsense ou Facebook, y compris via les paramètres des annonces, les paramètres des annonces pour applications mobiles ou tout autre moyen disponible, il peut consulter Internet pour accéder au module complémentaire de désactivation de Google Analytics pour l'Internet. Le client peut aussi consulter une des ressources suivantes pour en connaître davantage sur l'utilisation des témoins par de tierces parties et savoir comment en désactiver l'utilisation : Publicité et confidentialité de Google, Paramètres des annonces Google, Page de DAA.

Un bandeau de consentement est automatiquement affiché à l'arrivée sur le site Web afin de permettre au client d'activer les témoins. L'efficacité de certains services offerts par le site Web peut être affectée si le client refuse l'activation des témoins. Les témoins utilisés se répartissent en quatre (4) catégories distinctes :

- Les témoins nécessaires;
- Les témoins de fonctionnalité;
- Les témoins de performance et de sécurité;
- Les témoins de suivi.

Tout client qui fournit des données suivant le présent article consent à leur utilisation et à leur communication aux fins pour lesquelles ces données ont été recueillies.

22. Sites affiliés

Certains des services de Dipôle pourraient être proposés en relation avec d'autres sites Web. Les données qu'un client communique à ces sites sont susceptibles d'être envoyées à Dipôle pour que le service soit assuré. Ces données sont traitées conformément à la présente politique. Les sites affiliés peuvent avoir des pratiques de confidentialité différentes, c'est pourquoi Dipôle recommande de prendre connaissance de leurs politiques et pratiques applicables.

23. Liens

Il se peut que Dipôle affiche des liens dans un format lui permettant de déterminer si ces liens ont été suivis. Ces informations sont utilisées pour améliorer la qualité des contenus et des annonces personnalisés.

24. Gestion des plaintes

Tout client qui désire déposer une plainte concernant la collecte, la conservation, l'utilisation, la communication, la destruction ou les droits d'accès, de portabilité, de rectification, de retrait, à l'effacement et d'opposition, selon le cas, à ses données par Dipôle doit adresser celle-ci à la personne déléguée à la protection des données de Dipôle. La personne déléguée à la protection des données procédera à l'analyse de celle-ci et produira une réponse dans les trente (30) jours de la réception de la plainte.

25. Diffusion de la présente politique

Dipôle publie la présente politique sur son site Web et la diffuse par tout moyen propre à atteindre les clients. Dipôle fait de même pour l'avis dont toute modification à cette politique doit faire l'objet.

26. Délégué à la protection des données

Monsieur Dominic Crousset, Président de Dipôle, est le délégué à la protection des données. Il est joignable à l'adresse courriel suivante sécurité@dipolesolutions.ca ou par téléphone au 1-877-812-1580, poste 101. Par écrit au 7380, boulevard Allard Drummondville Québec Canada J2A 2S8.

Le délégué à la protection des données est membre du personnel de Dipôle et détient des rôles et des responsabilités tout au long du cycle de vie des données dans l'entreprise.

27. Disposition générale

Ce contrat est rédigé en français et peut être traduit dans d'autres langues à des fins pratiques. En cas de divergence d'interprétation entre la version française et toute autre version traduite de ce contrat, la version française prévaudra.

Entrée en vigueur

La présente politique entrera en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration de Dipôle.