



**Politique de gestion des renseignements
personnels et de confidentialité
(Décembre 2025)**

Une politique de confidentialité est un contrat entre le gestionnaire d'un environnement électronique et l'internaute qui y a recours. Par sa Politique de confidentialité, La Ruelle Hébergement informe les internautes de ses engagements quant au traitement des renseignements personnels ou autres, qui sont collectés, directement ou indirectement, notamment mais ne s'y limitant pas, via son site internet.

La Ruelle Hébergement accorde une grande importance à l'intégrité et à la protection des renseignements personnels qu'elle collecte pour accomplir sa mission. Elle a pris et applique des mesures de sécurité propres à assurer leur caractère confidentiel et fait preuve de transparence à ce sujet. Tous les renseignements personnels fournis directement à La Ruelle Hébergement sont protégés conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (L.R.Q., c. P-39.1) et à toute autre loi applicable.

Pour faciliter la compréhension du texte qui suit, voici la définition des principaux termes employés.

Adresse IP : Adresse Internet numérique d'un ordinateur composé de quatre nombres (par exemple : 123.123.123.123) qui permet d'identifier de façon précise une machine sur le réseau Internet.

Personne autorisée : membre du personnel de La Ruelle Hébergement autorisé à accéder en tout ou en partie aux renseignements personnels nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Personne concernée : personne physique qu'un renseignement personnel permet d'identifier.

Fichier journal ("log file"): fichier texte dans lequel est emmagasinée, par le serveur gérant un site Web, chacune des requêtes qui lui ont été adressées, permettant de mesurer ainsi le volume de transactions informatiques sur le serveur.

Fichier témoin ("cookie") : fichier créé dans l'ordinateur de l'internaute par le navigateur et rassemblant les témoins persistants issus de la visite de sites Web.

Nom de domaine : Partie d'un nom Internet qui identifie spécifiquement le site Internet d'une organisation donnée.

Renseignement personnel : toute information permettant d'identifier une personne physique.

Renseignements généraux collectés lors de l'accès au site Web

Lors de la navigation sur le site Web, certaines données sont recueillies à des fins de statistique et d'amélioration de l'expérience client, soit à optimiser la navigation sur son site Web et son développement. Ces données sont conservées dans le site Web ainsi que dans l'application Google Analytics, auxquels seulement La Ruelle Hébergement ainsi que certains fournisseurs de service ont accès.

La communication entre l'ordinateur du visiteur et le serveur des services en ligne est établie sous le protocole Secure Socket Layer (SSL), ce qui assure un lien sécuritaire.

Voici les données qui sont collectées lors de votre accès au site Web:

- Le nom de domaine du fournisseur d'accès à Internet et l'adresse IP avec laquelle le visiteur accède au site de La Ruelle Hébergement;
- Le type de navigateur et de système d'exploitation employés pour accéder au site;
- Le type d'appareil utilisé;
- La date et l'heure à laquelle un visiteur accède au site;
- Les pages qu'il visite dans le site;
- Les données démographiques.

La Ruelle Hébergement a recours à l'application Google Analytics pour comptabiliser ce que l'on appelle les fichiers journaux, qui comprennent plusieurs points énoncés plus haut.

La Ruelle Hébergement utilise également des fichiers témoins ou « cookies » pour faciliter la navigation dans les pages de son site Web. Lorsqu'un témoin temporaire est requis pour la navigation, ce fichier est inscrit dans la mémoire vive et est automatiquement supprimé lorsque le visiteur quitte le site. Un internaute peut paramétrer son navigateur pour qu'il bloque les fichiers témoins.

Renseignements personnels collectés

Dans le cadre de la prestation de services en ligne, La Ruelle Hébergement collecte obligatoirement les renseignements personnels suivants qui sont nécessaires à la gestion du dossier de la personne concernée. Les renseignements obligatoires demandés sont:

- Le nom et le prénom;
- L'adresse postale;
- Le code postal;
- Le numéro de téléphone;
- L'adresse de courriel;
- Les coordonnées de la carte de crédit

- Image de personne (caméra de sécurité)

En réservant un séjour à La Ruelle Hébergement par l'intermédiaire du site internet de l'entreprise, par un partenaire ou appel téléphonique direct, vous consentez à transmettre les renseignements personnels énumérés ci-haut.

Modalités de collecte des renseignements personnels

La Ruelle Hébergement effectue la collecte de renseignements personnels au moyen des procédés suivants:

- Logiciel de réservation en ligne (Reservit)
- Autres plateformes de réservation en ligne (Booking.com, Airbnb, Expédia)
- Logiciel de paiement sécurisé en ligne (Stripe)
- Fichiers journaux ("log files");
- Fichiers témoins ("cookies");
- Présence d'une caméra dans le stationnement.

Finalités de la collecte des renseignements personnels

La Ruelle Hébergement collecte les renseignements personnels pour les raisons suivantes:

- Réservation d'un séjour en hébergement;
- Établir un profil personnalisé d'un demandeur pour faciliter l'accès à nos services;
- Communiquer avec le client;
- Transmettre au client toute information pertinente en lien avec sa réservation de séjour;
- Faire connaître l'offre de services par l'intermédiaire d'une infolettre;
- Courriel avant et après séjour;
- Répondre à une plainte;
- Recueillir des avis;
- Évaluer et améliorer ses services;
- Sécurité des personnes et des biens.

Accès aux renseignements personnels collectés

Les gestionnaires et membres du personnel de La Ruelle Hébergement doivent détenir une approbation et utiliser des mots de passe pour accéder aux bases de données. Les renseignements personnels ne sont accessibles qu'aux seules personnes autorisées à les recevoir, lorsqu'ils sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions:

- Responsable de la protection des renseignements personnels;
- Fournisseurs de services de réservation en ligne;
- Service de la comptabilité;
- Service d'accompagnement numérique;

1. Tous les employés, agents, affiliés et fournisseurs de service de La Ruelle Hébergement qui ont accès à vos renseignements personnels sont tenus de protéger ces renseignements d'une manière qui est conforme à la présente Politique de confidentialité. Vos renseignements personnels leur seront partagés que dans la mesure où ce partage est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions, et sous engagement de confidentialité.

2. La Ruelle Hébergement ne partage aucun renseignement personnel avec un tiers sans l'autorisation de la personne concernée, à moins d'en être autorisée par la loi. Dans un tel cas, si La Ruelle Hébergement est tenue de communiquer des renseignements personnels à des tiers en vue de répondre à ses obligations légales ou réglementaires, les personnes concernées ne peuvent s'opposer à leur transmission en tout ou en partie.

3. La loi prévoit toutefois une exception pour la communication des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche et de statistiques. Cela veut dire que La Ruelle Hébergement peut communiquer à toute personne ou organisation désirant avoir accès à certains renseignements à des fins d'études, de recherche et de statistique, sans le consentement des personnes concernées. Pour plus d'information sur cette disposition législative, référez-vous à [la Commission de l'accès à l'information](#). Veuillez noter que La Ruelle Hébergement est responsable de déterminer si une demande d'accès à des renseignements personnels est légitime et sécuritaire et, le cas échéant, de procéder en respectant un protocole de protection des données.

Stockage et conservation des renseignements personnels

Les renseignements personnels sont stockés dans des emplacements sécurisés chez des entreprises professionnelles du domaine de la réservation touristique et de solution de paiement électronique qui possèdent également leur politique de gestion des données. Les données sont hébergées dans l'infrastructure infonuagique sécurisée de Microsoft 365, dont les centres de données destinés aux organisations canadiennes sont situés au Canada, notamment dans les régions de Toronto et de Montréal, conformément aux obligations canadiennes en matière de protection des renseignements personnels.

Les renseignements personnels ne sont pas conservés au-delà des raisons pour lesquelles ils ont été collectés. Les modalités de conservation, d'archivage et de destruction des documents de La Ruelle Hébergement - dont certains contiennent des renseignements personnels - sont conformes aux lois applicables, dont la Loi sur les archives (L.R.Q. chap. A-21.1, art 8, 9 et 35).

Sécurité des renseignements personnels

La Ruelle Hébergement traite les messages électroniques avec le même souci de confidentialité que pour la correspondance papier. La transmission de renseignements effectuée par courrier électronique, dont la sécurité est assurée par Microsoft, est utilisée par La Ruelle Hébergement avec jugement. Cependant, aucun renseignement personnel ayant un haut risque de préjudice ne vous sera demandé par courriel. Lorsque La Ruelle Hébergement est dans l'obligation de transmettre des données à caractère confidentiel, elle utilise un autre moyen de communication que le courriel.

La Ruelle Hébergement a adopté des mesures visant à protéger les renseignements collectés contre l'utilisation frauduleuse, la communication ou l'accès non autorisés ainsi que contre la copie, l'altération, la perte et la destruction accidentelle ou illicite. Ces mesures, qui offrent un niveau de sécurité approprié au traitement et à la nature des renseignements colligés, sont les suivantes:

- Protocole SSL;
- Sauvegarde informatique;
- Gestion des accès – personne autorisée;
- Identifiant / mot de passe robuste;
- Gestion des accès – personne concernée.

Précautions à prendre par les utilisateurs

Si un utilisateur soupçonne que la confidentialité de ses renseignements personnels est compromise, il doit en informer le plus tôt possible La Ruelle Hébergement afin de prévenir une utilisation frauduleuse de ces renseignements.

La Ruelle Hébergement n'est pas responsable des pratiques de confidentialité d'autres sites sur lesquels vous pouvez cliquer lorsque vous naviguez sur notre site internet et vous encourageons à lire leurs politiques de confidentialité.

En vertu de vos droits, vous pouvez porter plainte à la Commission d'accès à l'information (CAI) en cas de désaccord en relation avec le traitement de vos renseignements personnels.

Droit d'accès et de rectification

Toute personne concernée a le droit de savoir quels sont les renseignements personnels que La Ruelle Hébergement détient sur elle. L'exercice de ce droit peut conduire à la mise à jour (droit de rectification) des renseignements conservés. La Commission d'accès à l'information du Québec recommande qu'aucun renseignement personnel ne circule sur internet ou par courrier électronique à moins d'être encodé. Toute demande de rectification de renseignements

personnels doit donc être faite en communiquant par téléphone avec la responsable de la protection des renseignements personnels.

Si vous souhaitez examiner, consulter ou rectifier ces informations, veuillez nous envoyer une demande écrite à la responsable de la protection des renseignements personnels au hebergement@laruelle.ca

Personne-ressource

Pour toute question concernant la gestion des données personnelles, vous pouvez contacter la personne suivante:

Marie-Josée Dugas

Responsable de la protection des renseignements personnels et du traitement des plaintes

Courriel: hebergement@laruelle.ca

Téléphone: 418 534-4143