

## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ – SHERGO** **(en date du 20 décembre 2024)**

### **Résumé de la Politique de confidentialité**

Shergo est un programme de récompenses innovant, accessible via une application mobile, conçu pour encourager l'adoption des modes de transport durables tels que l'autobus, le covoiturage, le vélo ou la marche. En constante évolution, Shergo s'appuie sur vos retours et l'analyse des données pour améliorer votre expérience et maximiser son impact. Grâce à vos déplacements responsables, vous accumulez des points échangeables chez des commerçants locaux, contribuant ainsi à promouvoir une économie durable et locale.

Chez Shergo, nous mettons en œuvre des standards élevés en matière de sécurité et de protection des données personnelles afin de réduire les risques associés à leur traitement et de protéger au mieux leur confidentialité.

Nous utilisons des techniques avancées, incluant :

- L'agrégation : Combiner les données pour éviter l'identification directe des Utilisateurs.
- La pseudonymisation : Dissocier les données des identifiants personnels afin de limiter les possibilités de réidentification.
- L'anonymisation : Transformer les données de manière irréversible afin qu'elles ne puissent plus être liées à un utilisateur spécifique.

Vos données sont hébergées sur une base de données sécurisée respectant les normes les plus strictes, et nos systèmes bénéficient de mesures de protection robustes, telles que :

- Accès restreint et sécurisé nécessitant une authentification à deux facteurs.
- Absence d'extraction des données en local pour limiter les risques d'exposition.
- Surveillance constante et audits réguliers pour détecter et prévenir les failles potentielles.

Bien que nous appliquions toutes les mesures raisonnables pour sécuriser vos informations, incluant des bases de données protégées par des normes de sécurité strictes, nous tenons à vous informer que certains traitements, notamment ceux basés sur des données pseudonymisées, pourraient théoriquement permettre une réidentification en cas de failles exceptionnelles ou d'accès non autorisés, comme un piratage. Cela dit, nous respectons pleinement la Loi 25 et

nous engageons à limiter ces risques au maximum grâce à des systèmes robustes et une vigilance continue.

Enfin, cette politique de confidentialité vise à vous informer de manière claire et transparente sur la manière dont vos données sont collectées, utilisées et protégées, afin de vous permettre de participer à Shergo en toute confiance.

Voici les points essentiels de notre politique de confidentialité :

### **Quelles données collectons-nous ?**

- **Vos informations d'identification** : nom, courriel, tranche d'âge, etc;
- **Vos trajets et déplacements** : positions GPS, distances parcourues, modes de transport utilisés et transferts modaux;
- **Votre activité dans l'application** : Points accumulés et échangés, Récompenses obtenues, participation aux défis, badges obtenus et votre progression;
- **Données techniques** : informations sur votre appareil (modèle, version du système), utilisation de la batterie, et fréquence d'utilisation et autres métadonnées pertinentes.

### **Pourquoi collectons-nous vos données ?**

- Pour **offrir les services de l'application Shergo** et vous permettre d'accumuler des points pour vos déplacements durables;
- Pour **améliorer les services de mobilité** offerts à la population sherbrookoise grâce à l'analyse des habitudes de déplacement;
- Pour vous proposer des **offres personnalisées** comme des défis, des récompenses et des promotions.

### **Où et comment vos données sont-elles protégées ?**

- Vos données sont **hébergées sur des serveurs sécurisés situés au Canada**.
- Nous appliquons des **mesures de sécurité strictes** comme le chiffrement des données, des contrôles d'accès rigoureux et des protocoles pour détecter et prévenir les menaces.

### **Partage de vos données**

- Vos données sont partagées avec **Jeu Vert inc.**, le **fournisseur de la solution technologique**, qui nous assiste dans le fonctionnement et l'entretien de l'Application;
- Vos données **pertinentes** liées aux récompenses (comme les récompenses dans votre portefeuille de récompenses de l'application) peuvent être

- partagées avec les commerçants partenaires pour permettre le fonctionnement de la boutique;
- Nous utilisons également des données **anonymisées et agrégées** pour améliorer nos services et analyser l'impact environnemental du Programme;
  - **Vos informations ne sont jamais vendues ni louées**, et nous appliquons des mesures de sécurité strictes pour les protéger.

### **Vous avez toujours le contrôle sur vos informations personnelles**

- Vous pouvez **accéder, corriger, ou supprimer vos Données personnelles**;
- Vous avez le droit de **retirer votre consentement** à certaines utilisations de vos données, sous réserve des obligations légales;
- Pour exercer vos droits ou poser des questions, contactez-nous à [shergo@sts.qc.ca](mailto:shergo@sts.qc.ca).

---

Pour plus de détails sur la collecte, l'utilisation et la protection de vos données, nous vous invitons à lire la **version complète** de notre Politique de confidentialité ci-dessous :

- 1 DÉFINITIONS
- 2 INTRODUCTION
- 3 SIGNALEMENTS LIÉS AUX PRÉOCCUPATIONS EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ
- 4 COMPTES UTILISATEUR ET ACCÈS AUX SERVICES
- 5 DONNÉES COLLECTÉES
- 6 RAISONS POUR LESQUELLES SHERGO COLLECTE DES DONNÉES
- 7 PARTAGE DE VOS INFORMATIONS ET VISIBILITÉ
- 8 CONTRÔLE DE VOS INFORMATIONS PERSONNELLES
- 9 CONSERVATION DES DONNÉES
- 10 SÉCURITÉ DES INFORMATIONS
- 11 CONFORMITÉ, TRANSFERT DES DONNÉES ET COOPÉRATION RÉGLEMENTAIRE
- 12 MISES À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ
- 13 ACCEPTATION DES CONDITIONS ET RISQUES

# 1 DÉFINITIONS

Afin d'assurer une lecture claire et cohérente de la présente Politique, les termes suivants sont Définis comme suit :

## **Application**

Logiciel mobile Shergo, proposé par la Société de transport de Sherbrooke (STS), téléchargeable sur un appareil mobile, permettant aux Membres de participer au Programme et de gérer leur Compte.

## **Agrégation**

Regroupement de Données pour produire des statistiques globales qui ne permettent pas d'identifier un individu.

## **Anonymisation**

Transformation irréversible des Données pour qu'elles ne puissent plus être reliées à une personne spécifique.

## **Badges**

Distinctions virtuelles accordées pour reconnaître des accomplissements spécifiques (nombre de trajets, seuils atteints). Les Badges peuvent inclure des bonus en Points ou débloquer des Récompenses exclusives.

## **Boutique**

Section de l'Application où les Membres consultent les Récompenses disponibles, leurs modalités d'échange et les Points nécessaires pour les obtenir.

## **Compte**

Profil utilisateur individuel créé par un Membre dans l'Application, permettant d'accumuler des Points, de gérer ses informations personnelles et d'accéder aux fonctionnalités du Programme.

## **Conditions**

Les Conditions d'utilisation régissant l'accès à l'Application et la participation au Programme.

## **Défis**

Activités proposées dans l'Application pour atteindre une cible spécifique en distance, GES épargnés, etc., permettant d'obtenir des Points bonus ou des Récompenses exclusives.

## **Déplacements durables**

Trajets effectués en modes de transport écoresponsables, incluant la marche, le vélo, l'autobus et le covoiturage, réalisés sur le territoire de Sherbrooke. Les trajets doivent dépasser un rayon prédéterminé pour être admissibles aux Points.

## **Données**

Informations collectées ou générées par Shergo dans le cadre de l'utilisation des Services, incluant les Données personnelles, les Données techniques, les

Métadonnées, ainsi que les statistiques agrégées ou anonymisées. Toutes les Données ne permettent pas d'identifier directement ou indirectement un individu (exemples : trajets enregistrés, mode de transport détecté, fréquence d'utilisation des Services, etc.).

### **Données personnelles**

Informations permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique, telles que le nom, l'adresse courriel, les positions GPS, les itinéraires ou toute autre information qui, seule ou combinée à d'autres, pourrait révéler l'identité d'un utilisateur (exemples : nom et prénom, position GPS d'un trajet, adresse courriel associée à un Compte Shergo, etc.).

### **GES épargnés**

Estimation des gaz à effet de serre épargnés grâce à l'utilisation des modes de transport écoresponsables.

### **Horodatage (Timestamp)**

Donnée temporelle précise collectée pour suivre les Points de géolocalisation et les interactions avec l'Application.

### **Loi 25**

Désigne la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, adoptée au Québec en septembre 2021. Cette loi renforce les obligations des organisations publiques et privées en matière de protection des Données personnelles, de transparence et de respect des droits des individus, incluant le consentement, l'accès et la rectification des informations les concernant.

### **Membre**

Toute personne ayant créé un Compte dans l'Application, autorisé le partage de ses Données de géolocalisation et accepté les présentes Conditions pour participer au Programme. Aussi appelé « Utilisateur » dans le cadre de cette Politique, les deux termes étant utilisés de façon interchangeable.

### **Métadonnées**

Données techniques collectées automatiquement, incluant la fréquence d'utilisation, le type d'appareil, l'utilisation de la batterie, et le système d'exploitation.

### **Niveau d'expérience**

Système de progression permettant aux Membres d'accumuler de l'expérience grâce à leurs Déplacements durables et à la participation à des Défis, pour débloquer des bonus et Récompenses exclusives.

### **Partenaires**

Commerces et attraits locaux associés au Programme, offrant des Récompenses aux Membres en échange de Points.

**Points**

Unités de récompense, communément appelées « Points Shergo », attribuées aux Membres dans le cadre du Programme pour leurs Déplacements durables et échangeables contre des Récompenses.

**Programme**

Programme de fidélisation Shergo, géré par la STS, visant à encourager les Déplacements durables par le biais de l'Application.

**Pseudonymisation**

Retrait ou remplacement des identifiants personnels par des codes pour limiter les risques d'identification tout en permettant un traitement des Données.

**Récompenses**

Avantages, rabais ou biens offerts par les Partenaires et accessibles dans la Boutique en échange de Points.

**Services**

Ensemble des fonctionnalités, Programmes, Défis, outils et options offerts aux Membres par l'Application Shergo afin de permettre la participation au Programme, incluant l'accumulation et l'échange de Points pour des Récompenses.

**STS**

Société de transport de Sherbrooke, responsable de la gestion, de l'exploitation et de la sécurité des Données du Programme Shergo.

**Utilisateurs**

Terme utilisé de façon interchangeable avec « Membre » pour désigner toute personne participant au Programme Shergo.

## **2 INTRODUCTION**

- 2.1 La présente Politique de confidentialité explique comment Shergo collecte, utilise et protège vos informations personnelles dans le cadre de votre utilisation des Services. Elle est distincte des Conditions d'utilisation, qui régissent les droits et obligations liés à l'utilisation de l'Application. En utilisant Shergo, vous acceptez les termes de cette Politique de confidentialité.
- 2.2 Pour utiliser nos Services, vous devez être âgé de 14 ans ou plus et avoir la capacité de consentir à la présente Politique. Si vous n'avez pas la capacité légale de contracter seul, le consentement doit être donné par votre tuteur ou mandataire autorisé.
- 2.3 Les « informations personnelles » désignent les Données que vous nous fournissez et qui permettent de vous identifier, comme votre nom, votre adresse courriel, votre position géographique, vos itinéraires, ou toute autre donnée pouvant être associée à ces informations. Pour plus de détails, consultez l'article 4 de cette Politique.
- 2.4 Vous pouvez à tout moment ajuster vos Paramètres de confidentialité dans l'Application Shergo. Cela vous permet de choisir quelles informations personnelles nous collectons et comment elles sont utilisées.

## **3 SIGNALEMENTS LIÉS AUX PRÉOCCUPATIONS EN MATIÈRE DE CONFIDENTIALITÉ**

- 3.1 Si vous avez des questions concernant la présente Politique de confidentialité ou si vous croyez que l'utilisation de nos Services porte atteinte à votre vie privée, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante : [shergo@sts.qc.ca](mailto:shergo@sts.qc.ca).
- 3.2 Pour toute autre demande, question ou réclamation, veuillez également nous contacter à la même adresse courriel.

## **4 COMPTES UTILISATEUR ET ACCÈS AUX SERVICES**

- 4.1 Lorsque vous utilisez nos Services, Shergo crée un Compte utilisateur (le « Compte »). La STS, via Shergo, collecte et utilise vos informations, y compris des Métadonnées, conformément à cette Politique de confidentialité.

4.2 Pour accéder aux Services, vous devez enregistrer un Compte :

- Toutes vos informations personnelles sont associées à ce Compte, incluant celles reçues des appareils et navigateurs que vous utilisez pour vous connecter;
- À l'exception des cas expliqués dans la section Visibilité, vos informations associées au Compte sont visibles uniquement par Shergo;
- Lorsque vous utilisez des fonctionnalités de covoiturage, votre position approximative et d'autres informations utiles peuvent être visibles par les autres Utilisateurs;
- Shergo peut, à tout moment, mettre en place des moyens d'identification ou d'authentification supplémentaires pour sécuriser l'accès aux Services ou à certaines fonctionnalités;
- Vous êtes entièrement responsable de vos informations de connexion et de toute utilisation, abusive ou non, de votre Compte;
- Assurez-vous d'adopter de bonnes pratiques de gestion des mots de passe pour protéger vos informations personnelles, comme choisir des mots de passe complexes et les changer régulièrement si nécessaire.

## 5 DONNÉES COLLECTÉES

Nous souhaitons vous expliquer quelles Données sont collectées lorsque vous utilisez Shergo, ainsi que les raisons de leur collecte.

### 5.1 Données fournies par l'utilisateur

Ces informations sont celles que vous nous fournissez directement lors de l'utilisation des Services :

- Nom et prénom
- Adresse courriel
- Mot de passe
- Mode de déplacement principal
- Consentement à la Politique de confidentialité et aux Conditions d'utilisation

### 5.2 Données collectées automatiquement lors de l'utilisation des Services

Lorsque vous utilisez Shergo, certaines informations sont collectées automatiquement :

#### Données de localisation et de déplacement

- Position GPS : Points précis de départ, d'arrivée, et Points intermédiaires (trajet complet)
- Horodatage (Timestamps)



- Vitesse et accélération : déduites grâce aux capteurs de l'appareil (accéléromètre et gyroscope) pour évaluer le mode de déplacement

#### Données de participation et Récompenses

- Modes de transport détectés (marche, vélo, autobus, covoiturage)
- Distances parcourues par mode de transport
- Fréquences d'utilisation des modes de transport
- Points obtenus (et comment)
- Points échangés
- Récompenses acquises et leur statut de transaction
- GES épargnés
- Niveau de vies
- Niveau d'expérience
- Badges obtenus

#### Métadonnées

- Identifiants uniques
- Marque et modèle de votre appareil
- Type et version du système d'exploitation
- Utilisation de la batterie
- Fréquence et durée d'utilisation des Services
- Pages Web ou applications tierces consultées ou utilisées via Shergo
- Informations consultées sur les Services
- Position géographique de l'appareil utilisé

#### Données d'interaction avec nos Services

- Rapports d'erreur
- Activité du système
- Date, heure et URL de provenance de vos requêtes

### **5.3 Données dérivées de l'utilisation des Services**

Certaines Données peuvent être extraites et utilisées par la STS dans le respect des conditions prévues à cette politique de confidentialité, notamment pour améliorer l'expérience utilisateur et l'offre de mobilité :

- Origine et destination des Utilisateurs
- Modes de déplacement (y compris le mode principal sélectionné)
- Lieux de transfert modal
- Flux et habitudes de déplacement
- GES épargnés
- Points obtenus et échangés contre des Récompenses

#### 5.4 Collecte des Données de localisation et d'itinéraire

Les Données de localisation et d'itinéraire sont recueillies par des signaux GPS combinés à des Horodatages ainsi que d'autres capteurs sur votre appareil (comme l'accéléromètre). Ces Données sont enregistrées dans l'historique des trajets effectués avec Shergo.

Les types de Données collectées dépendent des paramètres de votre appareil et de vos choix dans l'Application. Par exemple :

- Si vos paramètres le permettent, Shergo peut collecter des informations sur votre position même si l'Application n'est pas utilisée.
- Ces Données servent à offrir des Services précis et personnalisés.

#### 5.5 Consentement pour la collecte supplémentaire

Toutes autres Données seront collectées uniquement si vous y consentez expressément lors de l'utilisation de Shergo ou de ses nouvelles fonctionnalités.

## 6 RAISONS POUR LESQUELLES SHERGO COLLECTE DES DONNÉES

Nous nous engageons à utiliser vos Données uniquement dans le respect des principes de protection des Données :

- Les accès aux Données sont strictement limités aux informations nécessaires pour atteindre les objectifs Définis.
- Jeu Vert inc., notre fournisseur technologique, peut accéder à certaines Données pour assurer l'assistance technique et l'amélioration et la maintenance des Services. Ils respectent des obligations contractuelles strictes en matière de sécurité et de confidentialité en conformité avec la Loi 25.

La STS est susceptible d'utiliser les Données collectées aux fins suivantes :

### **Fournir, personnaliser et optimiser les Services Shergo**

- 6.1 Récompenser vos Déplacements durables grâce au Programme de fidélisation et à son système de Points.
- 6.2 Personnaliser votre expérience en vous proposant des Défis, des notifications ciblées et des actualités adaptées.

- 6.3 Analyser les statistiques d'utilisation, comme les trajets validés, les modes de transport détectés et les Points échangés, afin d'améliorer les fonctionnalités.
- 6.4 Optimiser le fonctionnement technique de l'Application en identifiant et résolvant les problèmes pour garantir un service fluide et performant, tout en réduisant l'impact sur la batterie de votre appareil.
- 6.5 Vous offrir une assistance technique et répondre à vos demandes ou réclamations, en collaboration avec Jeu Vert inc., notre fournisseur de la solution technologique.

### **Contribuer à la mobilité durable intégrée**

Shergo peut contribuer à des initiatives en matière de mobilité durable :

- 6.6 Améliorer le réseau de transport en commun en adaptant les fréquences, les trajets et les correspondances pour répondre aux besoins des usagers.
- 6.7 Renforcer les infrastructures de transport actifs, comme les trottoirs et pistes cyclables, grâce aux statistiques d'utilisation qui permettent d'évaluer leur efficacité et de planifier leur expansion.
- 6.8 Encourager les transferts modaux en identifiant les Points stratégiques entre différents modes de transport, comme le vélo et l'autobus.
- 6.9 Collaborer avec les parties prenantes pour rendre les Services de mobilité durable accessibles et intégrés.

Nous appliquons alors toujours les méthodes raisonnables les plus sécurisées pour traiter vos Données :

- Les informations sont d'abord agrégées pour réduire les risques d'identification.
- Elles peuvent ensuite être pseudonymisées afin de dissocier les Données des identifiants directs, bien que des recoupements soient encore théoriquement possibles.
- Lorsque possible, nous utilisons des statistiques anonymisées qui ne peuvent plus être reliées à un utilisateur.

Nous privilégions en plus des approches techniques sécurisées, comme l'utilisation d'outils API, pour éviter l'extraction directe des Données de nos bases. Ces mesures garantissent que seules les informations strictement nécessaires sont

utilisées, dans le respect des normes les plus rigoureuses de sécurité et de confidentialité.

### **Évaluer les performances en termes développement durable**

- 6.10 Estimer les GES épargnés en modes de transport durables.
- 6.11 Soutenir l'économie locale en encourageant les participants à échanger leurs Points chez des Partenaires et en analysant la popularité des offres pour ajuster les Récompenses.
- 6.12 Développer des initiatives marketing ou des projets en partenariat avec des acteurs locaux pour promouvoir le développement durable, par exemple, une campagne promotionnelle universitaire ou le lancement d'une carte-cadeau encourageant des commerces locaux.
- 6.13 Évaluer les impacts sur la santé de l'utilisation de modes alternatifs à l'auto solo.
- 6.14 Fournir une reddition de Comptes permettant de justifier l'obtention de fonds et, de façon générale, la pertinence de Shergo pour l'avancement du développement durable.

### **Assurer la sécurité et la fiabilité des Services**

- 6.15 Surveiller les pannes et résoudre les problèmes techniques signalés par les Utilisateurs.
- 6.16 Remédier aux défaillances et dysfonctionnements techniques pouvant nuire à Shergo, à la STS ou au public.
- 6.17 Améliorer la sécurité des systèmes et répondre efficacement aux risques techniques susceptibles de nuire à Shergo, à la STS, ou au public.
- 6.18 Effectuer des analyses avec des Données agrégées ou anonymisées pour améliorer la sécurité sans identifier les Utilisateurs spécifiques.
- 6.19 Détecter et prévenir les abus, fraudes, activités illégales ou usages non autorisés pour garantir la sécurité des Services et protéger les Utilisateurs.
- 6.20 Respecter les lois en vigueur et coopérer avec les autorités publiques pour répondre à des obligations légales ou judiciaires, lorsque cela est nécessaire.

### **Communiquer avec vous**

- 6.21 Vous envoyer des mises à jour, des notifications, des annonces, des demandes d'Utilisateurs et des informations supplémentaires concernant les Services (y compris via des notifications push et via courriel).
- 6.22 Recueillir votre avis à travers des enquêtes et questionnaires pour améliorer Shergo ou des efforts ciblés de mobilité durable.
- 6.23 Avec votre consentement préalable, vous proposer des offres promotionnelles et des messages en lien avec l'Application. Vous pouvez à tout moment vous désabonner via le lien inclus dans nos communications.

### **Consentement pour les utilisations supplémentaires**

- 6.24 Si nous souhaitons utiliser vos informations à des fins autres que celles décrites dans la présente Politique de confidentialité, nous obtiendrons toujours votre consentement explicite et préalable.

## **7 PARTAGE DE VOS INFORMATIONS ET VISIBILITÉ**

Nous veillons à limiter le partage de vos Données personnelles et à garantir leur confidentialité conformément à la Loi 25. Voici les cas dans lesquels vos informations peuvent être partagées :

### **Principe général**

- 7.1 La STS ne vend ni ne loue vos informations personnelles à des tiers.

### **Partenaires et fournisseurs**

- 7.2 Jeu Vert inc. : Notre fournisseur de solution technologique peut accéder aux Données nécessaires pour assurer le service à la clientèle technique, la maintenance et l'exploitation des Services. Leur accès est strictement limité et encadré par des normes rigoureuses de sécurité et de confidentialité.
- 7.3 Commerçants Partenaires : Le nombre de Points accumulés peut être partagé avec les Partenaires afin de permettre l'échange contre des Récompenses.

### **Partage nécessaire ou obligatoire**

La STS pourra partager vos Données sans votre consentement préalable uniquement dans les situations suivantes :

- 7.4 Respect des lois et enquêtes : Si requis par la loi ou dans le cadre d'une enquête sur une violation des Conditions d'utilisation, vos informations peuvent être transmises aux autorités compétentes (police, justice, etc.).
- 7.5 Litiges ou procédures judiciaires : En cas de litige entre vous et la STS ou entre vous et un tiers concernant les Services, vos informations peuvent être partagées pour défendre les droits de la STS.
- 7.6 Protéger les droits et la sécurité : Vos informations peuvent être partagées pour prévenir des dommages physiques imminents, détecter des activités frauduleuses, ou remédier à des problèmes techniques critiques.
- 7.7 Changements organisationnels : Si la STS fusionne, est réorganisée, ou transfère ses Services à une autre entité juridique, vos informations pourraient être partagées avec cette nouvelle structure dans le respect des termes de la présente Politique de confidentialité.

### **Collaboration avec des organisations affiliées**

- 7.8 Les Données agrégées, qui ne permettent pas d'identifier un individu, peuvent être partagées avec des organismes gouvernementaux ou municipaux, notamment des bailleurs de fonds comme le Ministère des Transports et de la Mobilité durable ou la Fédération canadienne des municipalités. Ce partage sert principalement à des fins de reddition de Comptes, d'analyse de l'impact des initiatives en mobilité durable et de soutien au financement de projets.

### **Visibilité dans l'Application**

- 7.9 Votre prénom et votre photo de profil peuvent être visibles par les autres Utilisateurs si vous figurez parmi les meilleurs du Classement.

## **8 CONTRÔLE DE VOS INFORMATIONS PERSONNELLES**

### **Vérification et modification des informations**

- 8.1 Vous pouvez à tout moment vérifier et mettre à jour vos informations personnelles via votre Profil. Toute donnée incorrecte, incomplète ou obsolète pourrait affecter votre accès aux Services ou leur bon fonctionnement.

## **Contrôle de confidentialité**

8.2 Votre appareil et l'Application Shergo offrent des paramètres de confidentialité qui vous permettent de contrôler les informations que nous collectons. Par exemple, vous pouvez modifier les paramètres de localisation pour ne partager votre position que lorsque cela est pertinent, comme lors d'un déplacement planifié.

## **Accès et portabilité des Données**

8.3 Conformément à la Loi 25, vous pouvez demander une copie de vos renseignements personnels dans un format structuré et lisible, pour les transmettre à une autre organisation ou simplement pour en prendre connaissance. Pour exercer ce droit, veuillez nous contacter à [shergo@sts.qc.ca](mailto:shergo@sts.qc.ca).

## **Suppression de vos informations**

8.4 Si vous souhaitez supprimer votre Compte, utilisez la fonction "Supprimer le Compte" dans votre Profil. Une fois votre demande reçue :

- Vos informations personnelles seront supprimées de nos bases actives.
- Les Données agrégées ou anonymisées (ex. statistiques de mobilité) ne sont pas concernées par cette suppression.
- Le processus complet de suppression, incluant les systèmes de sauvegarde, peut prendre jusqu'à 90 jours.

Nous nous engageons à sécuriser ce processus et à limiter les délais autant que possible. En cas de question, contactez-nous à [shergo@sts.qc.ca](mailto:shergo@sts.qc.ca).

## **9 CONSERVATION DES DONNÉES**

Les Données collectées par Shergo sont conservées pour une durée qui varie en fonction de leur nature et des objectifs visés, tout en respectant les principes de minimisation des Données et de protection de la vie privée.

### **Données non anonymisées ou agrégées**

9.1 Les Données permettant de vous identifier directement ou indirectement sont conservées pour une période maximale de 3 ans à Compter de leur collecte. Ce délai est strictement appliqué dans le cadre de la fourniture, personnalisation et optimisation des Services Shergo.

### **Données conservées jusqu'à votre demande de suppression**

9.2 Les informations associées à votre Compte, telles que votre courriel et vos préférences, sont conservées tant que vous maintenez votre Compte actif. Vous pouvez demander leur suppression à tout moment.

### **Données anonymisées ou agrégées**

9.3 Certaines Données, une fois anonymisées ou agrégées pour empêcher toute identification personnelle, peuvent être conservées indéfiniment afin d'améliorer les Services, de réaliser des analyses de mobilité durable ou de remplir des obligations de reddition de Comptes.

### **Données conservées pendant de longues périodes à des fins spécifiques**

9.4 Dans certains cas, des exigences légales ou professionnelles nous obligent à conserver certaines informations pour des périodes prolongées. Ces cas incluent :

- La sécurité, prévention des fraudes et des abus.
- Le respect d'obligations légales ou réglementaires.
- La garantie de la continuité des Services.
- Les communications directes avec la STS concernant Shergo.

### **Efforts de sécurisation et de suppression des Données**

9.5 Nous appliquons des mesures rigoureuses pour garantir la sécurité des Données conservées et nous engageons à supprimer les informations personnelles de nos bases actives dans les délais établis. En cas de demande de suppression, des copies résiduelles pourraient persister temporairement dans nos systèmes de sauvegarde, mais celles-ci seront supprimées dans un délai maximal de 90 jours.

## **10 SÉCURITÉ DES INFORMATIONS**

La sécurité de vos informations est au cœur des priorités de Shergo. Conformément aux exigences de la Loi 25, nous avons effectué un examen



rigoureux de nos mesures de sécurité et mis en place des contrôles stricts pour protéger vos Données personnelles contre tout accès non autorisé ou usage abusif. Nous appliquons une combinaison de techniques et de procédures de pointe, bien que la liste des mesures présentées ci-dessous ne soit pas exhaustive, afin de garantir un niveau de protection élevé et adapté aux risques identifiés.

### **Mesures de sécurité en place**

- 10.1 Conformité avec les standards de sécurité : Les Services Shergo suivent des protocoles de sécurité alignés sur les meilleures pratiques de l'industrie, incluant des méthodes de cryptage avancées, des systèmes de détection des menaces, et un accès restreint aux Données.
- 10.2 Audits et révisions régulières : Nos pratiques de collecte, de stockage et de traitement des Données sont régulièrement revues pour garantir qu'elles respectent les normes les plus élevées. Ces audits incluent des mesures de prévention, telles que des simulations pour identifier d'éventuelles vulnérabilités.
- 10.3 Double authentification : L'accès aux Données sensibles est protégé par des systèmes d'authentification à plusieurs facteurs, limitant les risques d'intrusion.
- 10.4 Accès restreint : Les Données personnelles ne sont accessibles qu'aux employés et fournisseurs autorisés, comme Jeu Vert inc., qui agissent dans un cadre strictement contractuel et sécurisé.

### **Précautions supplémentaires**

- 10.5 Les informations collectées via Shergo servent également à bloquer automatiquement les menaces potentielles, comme les tentatives de fraude ou les failles de sécurité.

### **Limitations et risques**

- 10.6 Bien que nous appliquions des normes rigoureuses, aucune méthode ne peut offrir une sécurité absolue. Nous reconnaissons qu'il existe toujours un risque, aussi minime soit-il, de faille ou d'accès non autorisé, notamment en cas de cyberattaques ou de dysfonctionnements techniques. Nous nous engageons cependant à réagir rapidement pour limiter l'impact de tels événements.

## **11 CONFORMITÉ, TRANSFERT DES DONNÉES ET COOPÉRATION RÉGLEMENTAIRE**

### **Vos droits et exigences canadiennes**

- 11.1 Vous pouvez accéder à vos informations personnelles, les corriger ou demander leur suppression via l'Application ou en nous contactant.
- 11.2 Sur demande, nous pouvons vous transmettre vos Données dans un format accessible et interopérable.
- 11.3 Vous pouvez retirer votre consentement à la collecte, l'utilisation et la communication de vos informations personnelles, sous réserve des restrictions légales et contractuelles applicables et d'un préavis raisonnable. Par exemple, certaines Données pourraient être conservées pour respecter des obligations réglementaires ou légales.

### **Sécurisation des Données en cas de transfert ou de transit**

- 11.4 Nous stockons vos informations personnelles sur des serveurs situés au Québec. Toutefois, en raison de la nature des communications sur Internet, vos Données peuvent transiter par des serveurs situés dans d'autres pays. Même dans ces cas, nous appliquons des mesures de sécurité rigoureuses, telles que le chiffrement, des contrôles d'accès renforcés et des clauses contractuelles strictes avec nos fournisseurs, afin de garantir la protection de vos informations personnelles. Ces mesures respectent les normes internationales et les lois canadiennes applicables, minimisant ainsi les risques pour vos Données.

### **Coopération avec les autorités**

- 11.5 Lorsqu'une réclamation écrite officielle nous est adressée, nous y répondons rapidement et contactons l'utilisateur pour résoudre le problème. Si nécessaire, nous collaborons avec les autorités réglementaires compétentes, y compris celles chargées de la protection des Données, pour régler tout différend concernant vos informations personnelles.

## **12 MISES À JOUR DE LA PRÉSENTE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

Shergo s'engage à traiter vos informations conformément à la présente Politique et aux lois applicables, y compris la Loi 25. Ces mises à jour visent à garantir la protection de vos Données tout en reflétant les évolutions réglementaires et technologiques.

### **Modalités liées aux modifications**

- 12.1 Afin de garantir une conformité continue et d'intégrer les améliorations nécessaires, cette Politique peut être modifiée périodiquement.
- 12.2 Toutes modifications importantes entreront en vigueur 14 jours après le déploiement d'une notification explicative affichée dans l'Application Shergo, au moment de son ouverture, accompagnée d'un lien vers la nouvelle version.
- 12.3 Les modifications mineures ou de routine entreront en vigueur 7 jours après le déploiement d'une notification explicative affichée dans l'Application Shergo, au moment de son ouverture, accompagnée d'un lien vers la nouvelle version.
- 12.4 Si des changements sont requis pour respecter des obligations légales, ils prendront effet immédiatement après leur publication.

### **Information claire et transparente**

- 12.5 Les Utilisateurs seront clairement informés des modifications importantes, avec des explications accessibles et compréhensibles, afin de garantir une transparence complète.
- 12.6 Les Utilisateurs seront clairement informés des modifications importantes grâce à des explications accessibles et compréhensibles, afin de garantir une transparence complète. De plus, les versions antérieures de la Politique de confidentialité ainsi que celles des Conditions d'utilisation resteront disponibles en ligne pour consultation. Nous invitons également les Utilisateurs à consulter régulièrement la Politique de confidentialité et les Conditions d'utilisation pour se tenir informés des éventuelles mises à jour.

### **Consentement et acceptation**

- 12.7 En continuant à utiliser Shergo après une modification, vous acceptez les changements à la Politique. Vous devez cesser d'utiliser l'Application si vous n'acceptez pas ces changements.

### **13 ACCEPTATION DES CONDITIONS ET RISQUES**

- 13.1 En utilisant l'Application Shergo et ses Services associés, vous reconnaissez avoir pris connaissance de la présente Politique de confidentialité et acceptez ses modalités, y compris les pratiques de collecte, d'utilisation, de partage et de conservation des Données décrites dans ce document.
- 13.2 Vous comprenez également que, bien que Shergo mette en œuvre des mesures de sécurité rigoureuses pour protéger vos Données personnelles, aucun système n'est invulnérable aux risques. Vous acceptez ces risques limités comme une condition de l'utilisation de l'Application.
- 13.3 Si vous n'acceptez pas les conditions de la Politique ou si vous avez des préoccupations concernant la sécurité de vos informations personnelles, vous devez cesser d'utiliser l'Application Shergo.

*Merci de prendre le temps de lire cette Politique de confidentialité. Nous vous remercions de votre confiance et de votre engagement envers une mobilité durable avec Shergo. Si vous avez des questions ou des préoccupations, nous sommes toujours à votre disposition pour y répondre.*