

PRÉAMBULE

La mission de La Maison est d'offrir gratuitement des services à la personne adulte en fin de vie, de façon qu'elle puisse terminer ses jours paisiblement, en recevant des soins palliatifs de qualité, soutenue par une équipe soignante, et entourée de ses proches, dans un environnement calme et chaleureux.

La Maison se consacre à recueillir des fonds en mobilisant la communauté afin que La Maison de la Sérénité continue d'offrir, sans frais, des soins palliatifs et des services d'accompagnement aux personnes atteintes, à leurs proches et aux personnes endeuillées de la région de Laval.

Nous recueillons, utilisons et divulguons quotidiennement des renseignements personnels **aux fins de la prestation de nos services en matière de services professionnels en accompagnement, de soins palliatifs et de fin de vie**, de sollicitation de contributions de diverses formes, de participation à des événements, des tirages et d'information sur nos services et soins offerts. **La confidentialité est une préoccupation des plus importantes pour nous.**

Nous nous conformons aux normes éthiques les plus rigoureuses lors du traitement de tous les renseignements, particulièrement les renseignements personnels.

La présente **Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels** a pour but de vous aider à mieux comprendre nos pratiques en matière de cueillette, d'utilisation, de divulgation et de conservation des renseignements personnels de nos donateurs ou de tout utilisateur de nos sites Web (« vous »), y compris les renseignements personnels obtenus par l'intermédiaire de nos sites Web (qui incluent le site Internet de la Maison, les applications mobiles et les médias sociaux, le cas échéant, collectivement appelés les « Sites ») ainsi que les renseignements personnels obtenus lorsque vous acceptez de compléter un formulaire de don, d'achat et ou par la participation à un événement par courriel, en personne ou par téléphone). Vous acceptez que ces renseignements personnels soient traités conformément à ce qui est indiqué dans la présente Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels, et vous autorisez La Maison de la Sérénité, leurs tiers et leurs fournisseurs de services à traiter vos renseignements personnels aux fins énoncées ci-dessous.

Les Sites peuvent contenir des liens pointant vers des sites tiers, incluant des modules d'extension, des médias sociaux ou autres auxquels il est possible d'accéder si vous cliquez sur des liens qui se trouvent sur nos Sites. La présente **Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels** ne s'applique pas à ces sites Internet de tiers et La Maison n'est nullement responsable à l'égard de tels sites Internet de tiers. Si vous suivez un lien vers un site Internet de tiers, celui-ci disposera de ses propres politiques sur la protection des renseignements personnels que nous vous invitons à examiner avant de soumettre des renseignements personnels.

La Maison de la Sérénité collabore entre autres avec Prodon, Courrielleur et DXP pour divers envois postaux et courriels. Ces entreprises adhèrent à leurs propres politiques de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

QUELLE EST LA DÉFINITION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Un « renseignement personnel » est toute information factuelle ou subjective, enregistrée ou non, au sujet d'une personne identifiable. Ces renseignements peuvent prendre des formes multiples, notamment :

- l'âge, le nom, les numéros d'identification, courriel, le revenu, l'origine ethnique ou le groupe sanguin;
- les opinions, les évaluations, les commentaires, le statut social ou les mesures disciplinaires;
- les dossiers d'emploi, dossiers de crédit, dossiers d'emprunt, dossiers médicaux, l'existence d'un différend entre un consommateur et un marchand, les intentions (par exemple pour l'acquisition de biens ou de services, ou un changement d'emploi). Dans le cadre de nos activités organisationnelles, ces renseignements peuvent inclure par exemple des informations d'ordre financier concernant le traitement des dons ou des renseignements sur le fait qu'une personne a perdu un proche à La Maison de la Sérénité.

Exception :

- Les coordonnées des entreprises et certains renseignements publics. Par exemple les nom, adresse et numéro de téléphone publiés dans les annuaires téléphoniques ne sont pas considérés comme des renseignements personnels. Lorsqu'une personne se sert de ses coordonnées à domicile comme coordonnées d'affaires, nous considérons que les coordonnées fournies sont des informations d'affaires qui ne sont donc pas soumises à la protection des renseignements personnels.

QUELS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS RECUEILLONS-NOUS ?

Nous pouvons recueillir et traiter différents types de renseignements personnels dans le cadre de nos activités et de notre prestation de services, y compris :

- Des coordonnées professionnelles et/ou personnelles, comme un prénom, un nom, adresse(s), adresse(s) électronique(s), date de naissance et numéro(s) de téléphone ;
- Des renseignements biographiques comme un titre de poste, le nom d'un employeur, le parcours professionnel et/ou personnel, des photos et du contenu vidéo ou audio ;
- Des renseignements relatifs au marketing et aux préférences de communication, de même que des renseignements connexes comme des préférences alimentaires, des commentaires et des réponses à des sondages ;
- Des renseignements relatifs à l'historique de contributions, de participation à des événements de l'organisation, à la facturation et des renseignements financiers, comme une adresse de facturation, de l'information relative à un compte bancaire ou des données de paiement ;
- Des renseignements relatifs à des services, comme des détails concernant des services que nous vous avons rendus ;
- Des renseignements sur votre parcours professionnel, vos réseaux, votre implication sociale, vos affiliations professionnelles et liens familiaux ;
- Des renseignements relatifs au recrutement, comme un curriculum vitae, des renseignements sur la scolarité et les antécédents professionnels, des détails concernant les affiliations professionnelles et d'autres renseignements pertinents à un recrutement potentiel par La Maison ;
- Des renseignements sur l'utilisation du site Internet et d'autres renseignements techniques, comme des détails concernant les visites sur notre site Internet, votre interaction avec notre publicité et notre contenu en ligne, l'adresse de protocole internet (IP) ou des renseignements recueillis au moyen de témoins et d'autres technologies de suivi ;
- Des renseignements qui nous sont fournis par nos clients ou pour le compte de ceux-ci ou que nous produisons dans le cadre de notre prestation de services et qui pourraient, lorsque cela est pertinent, comprendre des catégories spéciales de renseignements personnels (notamment l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale ou l'orientation sexuelle etc.);
- Des renseignements comme votre politique de dons et investissements communautaires, vos contributions, les organismes bénéficiaires, et ce, envers quoi ils sont dédiés s'il y a lieu, la reconnaissance obtenue, le processus de décision et les personnes impliquées dans l'organisation et ce processus ;
- Tout autre renseignement personnel fourni. Veuillez prendre note que si vous nous fournissez des renseignements personnels au sujet d'autres personnes (comme vos clients, vos administrateurs, vos dirigeants, vos actionnaires ou vos propriétaires véritables), vous devez vous assurer de les avoir dûment avisées que vous nous fournissez leurs renseignements et d'avoir obtenu leur consentement à une telle communication de renseignements ;
- Le cas échéant, les preuves du consentement qui nous ont été données (date, heure, moyen), dans des circonstances où un tel consentement est nécessaire pour le traitement des renseignements personnels ;
- Quand vous laissez un commentaire sur nos réseaux sociaux, les données inscrites dans le formulaire de commentaire, mais aussi votre adresse IP et l'agent utilisateur de votre navigateur sont collectées pour nous aider à la détection des commentaires indésirables ;

- Quand vous postulez sur l'un des postes disponibles de La Maison de la Sérénité, les données inscrites, mais aussi votre adresse IP et l'agent utilisateur de votre navigateur, sont collectées pour nous aider à la détection des commentaires indésirables ;

Nous ne recueillons pas sciemment de renseignements auprès d'enfants ou d'autres personnes âgées de moins de quatorze (14) ans. Si vous êtes un mineur de moins de quatorze (14) ans, veuillez ne pas nous fournir de renseignements personnels sans le **consentement écrit** exprès d'un parent ou d'un tuteur.

Si vous êtes un parent ou un tuteur et que vous savez que vos enfants nous ont fourni des renseignements personnels, veuillez nous contacter. Si nous apprenons que nous avons recueilli des renseignements personnels d'enfants mineurs sans vérification du consentement parental, nous prendrons des mesures pour supprimer ces renseignements de nos serveurs.

COMMENT NOUS PARTAGEZ-VOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Vous nous partagez vos informations personnelles, comme suit :

- Lors de votre inscription à des événements, des ateliers, des conférences, des formations et des info-lettres ;
- Lors de votre inscription à des activités de financement ;
- Lorsque vous faites un don à La Maison de la Sérénité, quelle que soit la forme de votre don ;
- Lors de votre inscription comme bénévole à La Maison de la Sérénité ;
- Au cours de la prestation de services que nous vous rendons ;

Vous nous partagez également des informations accessibles au public notamment sur les plateformes publiques, y compris notre site Internet et nos réseaux sociaux.

COMMENT POURRIONS NOUS UTILISER LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous pourrions utiliser les renseignements personnels de l'une ou l'autre des manières indiquées ci-dessous, avec votre consentement ou, le cas échéant, selon une autre base légale. Dans chaque cas, nous indiquons pour quels motifs nous utilisons vos renseignements personnels :

- A. Afin de fournir nos services ainsi que pour la conduite de nos affaires, pour administrer et exécuter nos services, y compris pour exécuter nos obligations découlant de toute entente conclue entre vous et nous.
- B. Afin de faciliter l'utilisation de notre site Internet et de s'assurer que le contenu est pertinent et pour s'assurer que le contenu de notre site Internet est présenté de la manière la plus efficace pour vous et pour votre appareil.
- C. À des fins de marketing et de développement philanthropique pour fournir des détails sur les nouveaux services, de l'information sur les développements de notre organisation et de notre secteur et des invitations à des séminaires et événements lorsqu'une personne a choisi de recevoir de tels renseignements.
- D. À des fins de recherche et de développement (y compris du point de vue de la sécurité) – pour réaliser des analyses permettant de mieux comprendre les exigences de notre clientèle en matière de service et de marketing et de mieux comprendre notre organisme et élaborer nos services et nos offres.
- E. À des fins de recrutement – pour nous permettre de traiter des demandes d'emploi et d'évaluer si une personne répond aux exigences du poste pour lequel elle pourrait postuler à La Maison de la Sérénité.
- F. Afin de satisfaire à nos obligations légales, réglementaires ou de gestion des risques.
- G. Pour prévenir la fraude et/ou effectuer d'autres vérifications d'antécédents qui pourraient être notamment requises à tout moment aux termes de la loi ou de la réglementation applicable et/ou des pratiques exemplaires (si des renseignements faux ou inexacts sont fournis ou si une fraude est constatée ou soupçonnée, de l'information pourrait être transmise à des organismes de prévention de la fraude et pourrait être enregistrée par nous ou par de tels organismes). Lorsque nous traitons des renseignements personnels de catégories spéciales, nous pouvons également nous fonder sur des éléments d'intérêt public importants (prévention ou détection des crimes) ou des réclamations fondées en droit ;

- H. Pour faire respecter nos droits, pour satisfaire à nos obligations légales ou réglementaires en matière de communication d'information ou pour protéger les droits de tiers.
- I. Afin de nous assurer d'être payés – pour recouvrer des paiements qui nous sont dus et, s'il y a lieu, pour faire exécuter de tels recouvrements en faisant appel à des agences de recouvrement de créances ou en prenant d'autres moyens juridiques (y compris en intentant des démarches judiciaires).
- J. Afin de réorganiser ou de modifier notre organisme si nous entreprenons une réorganisation (par exemple, en fusionnant, en regroupant ou en cédant une partie de la mission de notre organisme), nous pourrions devoir transférer une partie ou la totalité des renseignements personnels à un tiers applicable (ou à ses conseillers) dans le cadre de tout processus de vérification diligente ou de transfert à cette entité issue d'une réorganisation ou à ce tiers aux mêmes fins que celles énoncées dans la présente Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels ou aux fins de l'analyse de toute réorganisation proposée. Nous prendrons dans une telle situation tous les moyens possibles pour assurer la protection et la sécurité des renseignements personnels.

CHANGEMENT D'OBJECTIF

Si La Maison de la Sérénité souhaite utiliser des renseignements personnels dans un but nouveau, nous demanderons l'autorisation en décrivant ce nouvel objectif et nous documenterons l'obtention du consentement. Veuillez noter que lorsque la loi l'exige ou le permet, nous pouvons traiter vos renseignements personnels sans vous en aviser ou obtenir votre consentement, en respectant les règles ci-dessus.

AVEC QUI POURRIONS-NOUS PARTAGER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous pouvons partager des renseignements personnels avec certains tiers, notamment les suivants :

- Nous utilisons les renseignements personnels dans le seul but d'atteindre l'objectif principal et l'objectif légitime applicable pour lesquels ils ont été collectés, ou à des fins compatibles avec cet objectif principal ;
- Des bénévoles de La Maison pour les fins de recrutement de ressources humaines, de bénévoles et des fins de sollicitation de contributions financières ou autres ;
- Des tiers fournisseurs de service et/ou partenaires, notamment ceux qui nous fournissent des services de sollicitations de dons, analyse de bases de données, sites Internet, de développement d'applications, d'hébergement, d'entretien et d'autres services. Ces tiers pourraient avoir accès à des renseignements personnels ou les traiter dans le cadre des services qu'ils nous fournissent. Nous limitons les renseignements que nous fournissons à ces fournisseurs de services aux seuls renseignements qui sont raisonnablement nécessaires pour leur permettre de s'acquitter de leurs fonctions, et les contrats que nous avons conclus avec ces fournisseurs de services exigent d'eux qu'ils préservent la confidentialité de ces renseignements ;
- Des autorités gouvernementales et des organismes d'application de la loi lorsque les lois applicables l'exigent. Pour plus de précision, nous pouvons divulguer des renseignements personnels et d'autres renseignements si nous y sommes tenus en vertu des lois, notamment fiscales, ou si nous croyons de bonne foi que cette divulgation est nécessaire pour respecter les lois applicables, en réponse à une ordonnance d'un tribunal ou à une assignation à témoigner ou à un mandat de perquisition du gouvernement, ou autrement pour collaborer avec de telles autorités gouvernementales et de tels organismes d'application de la loi;

L'organisme utilise les services de sites tiers, comme Google, Courrielleur, LinkedIn, Canva et Facebook, pour promouvoir ses contenus et des offres.

Lorsque vous visitez notre site Internet, ces tiers peuvent utiliser des témoins (« cookies »), pixels invisibles ou autres technologies similaires sur votre disque dur pour collecter ou recevoir des informations à propos de votre navigation sur le site internet et ailleurs sur Internet. Ces technologies permettent de diffuser des publicités pertinentes et ciblées en fonction de vos centres d'intérêt. Vous pouvez consulter les témoins et les détruire si vous le désirez. Vous en avez donc le plein contrôle. Nous vous conseillons de vous référer aux paramètres de votre navigateur pour effectuer les modifications appropriées.

Si vous souhaitez que des sites tiers stockent des témoins (« cookies ») sur votre disque dur en vue de vous offrir de la publicité ciblée, vous pouvez activer cette option.

PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous conserverons vos renseignements personnels pendant une période raisonnablement appropriée nous permettant de répondre aux objectifs pour lesquels les données ont été recueillies, y compris pour satisfaire à toute exigence juridique, réglementaire, fiscale, comptable ou de signalement. Nous pouvons conserver vos renseignements personnels plus longtemps en cas de plainte ou si nous avons des motifs raisonnables de croire que le lien qui nous unit à vous pourrait faire l'objet d'un litige. Dans certaines circonstances, vous pouvez nous demander de supprimer vos renseignements personnels.

OÙ CONSERVONS-NOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET QU'EN EST-IL DES TRANSFERTS DE DONNÉES HORS QUÉBEC ?

La Maison de la Sérénité utilise des technologies informatiques de gestion de la relation client (CRM) afin de gérer, maintenir et entretenir l'ensemble des relations et des interactions des organismes avec leurs clients, leurs donateurs et leurs partenaires actuels et potentiels. Prodon est l'un des logiciels utilisés. Pour des raisons légales et fiscales, des documents et des renseignements personnels peuvent également être conservés dans notre local à accès restreint dédié aux archives, qui est hautement sécurisé.

La Maison ne transfère ni ne transige aucune de ses données, qu'elles soient confidentielles ou non, à l'extérieur de la province du Québec.

COMMENT PROTÉGEONS-NOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous suivons les normes les plus rigoureuses et généralement recommandées dans le secteur pour protéger les renseignements qui nous sont soumis, tant au moment de leur transmission qu'une fois que nous les avons reçus. Nous maintenons des mesures de protection physiques, techniques ou administratives appropriées pour protéger les renseignements personnels contre une destruction accidentelle ou non conforme aux lois, une perte accidentelle, une modification, une divulgation ou un accès non autorisé, un mauvais usage ou toute autre forme illégale de traitement des renseignements personnels en notre possession. Nous avons pris des mesures pour garantir que les seuls membres du personnel, qui ont accès à vos renseignements personnels, sont ceux qui ont besoin de les connaître ou dont les fonctions exigent raisonnablement avec ces renseignements soient connus.

Cependant, aucune méthode de transmission par Internet, ni aucun moyen de stockage électronique ne sont sécuritaires à 100 %. Nous ne pouvons donc pas assurer ou garantir la sécurité des renseignements que vous nous transmettez ou nous fournissez et vous le faites à vos propres risques. Nous ne pouvons pas non plus garantir que de tels renseignements ne seront pas consultés, obtenus, divulgués, modifiés ou détruits par suite de la violation de nos mesures de protection physiques, techniques ou administratives. Si vous avez des raisons de croire que des renseignements personnels ont été compromis, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées indiquées à la rubrique « Nous joindre ».

S'il survenait un incident de confidentialité touchant vos renseignements personnels, nous nous engageons à vous aviser dans les meilleurs délais suite à notre connaissance de cet incident. Nous prendrons les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

QUELS DROITS UNE PERSONNE DÉTIENT-ELLE À L'ÉGARD DE SES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Dans certaines circonstances et conformément aux lois applicables en matière de protection des données, une personne dispose des droits suivants :

- A. Accès : le droit de demander si nous traitons des renseignements et, le cas échéant, de demander d'avoir accès aux renseignements personnels. Sous réserve du droit applicable et, le cas échéant, du paiement d'une somme monétaire, la personne peut ainsi recevoir une copie des renseignements personnels que nous détenons et certains autres renseignements la concernant ;
- B. Exactitude : nous sommes tenus de prendre des mesures raisonnables pour nous assurer que les renseignements personnels en notre possession sont exacts, complets, non trompeurs et à jour ;
- C. Rectification : le droit de demander de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact que nous détenons.
- D. Désindexation : le droit de demander de cesser de diffuser leurs renseignements personnels ou de

désindexer tout hyperlien rattaché à leur nom donnant accès à des renseignements si cette diffusion leur cause préjudice ou contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire (droit à l'effacement ou à l'oubli)

- E. Anonymisation : le fait que notre organisme puisse au lieu de les détruire, anonymiser les renseignements personnels pour les utiliser, mais uniquement à des fins sérieuses et légitimes (ex : conservation des informations requises aux fins d'inspection fiscale éventuelle) (Pourrait être plus simple de les détruire que d'anonymiser).
- F. Le droit d'être informé lorsque vous faites l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé ;
- G. Le droit d'être informé lors du recours à une technologie d'identification, de localisation ou de profilage et des moyens offerts pour activer ces fonctions.

Enfin, il est également possible de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle de la protection des données, plus particulièrement dans le pays, la province ou l'état dans lequel vous résidez normalement (au Québec, la Commission d'accès à l'information), dans lequel nous sommes situés ou dans lequel une infraction présumée aux lois sur la protection des données a été commise.

Pour exercer l'un ou l'autre de ces droits, veuillez communiquer avec nous de la manière indiquée à la rubrique « Comment communiquer avec nous ».

Si vous avez un compte ou si vous avez laissé des commentaires sur notre site, nos réseaux sociaux, vous pouvez demander à recevoir un fichier contenant toutes les données personnelles que nous possédons à votre sujet, incluant celles que vous nous avez fournies. Vous pouvez également demander la suppression des données personnelles vous concernant. Ceci ne prend pas en compte les données conservées à des fins administratives, légales ou pour des raisons de sécurité.

Pour obtenir vos données ou pour demander à La Maison de la Sérénité de retirer vos informations personnelles de notre base de données, le tout doit être fait par écrit.

SVP, communiquez avec la responsable de la protection des renseignements personnels par courriel à l'adresse : nicole.buchanan@msplaval.ca ou par la poste aux coordonnées suivantes :

La Maison de la Sérénité
Att : Nicole Buchanan
Directrice générale
655, avenue Bellevue
Laval (Québec) H7C 0A8

Vous pouvez en tout temps nous demander d'arrêter de vous transmettre des communications de marketing en suivant les étapes de l'option de non-participation qui figurent sur tous les messages qui vous sont envoyés, ou en communiquant avec nous en tout temps. Lorsque vous choisissez de ne pas recevoir ces messages à caractère commercial, nous pouvons continuer à utiliser vos renseignements personnels pour vous offrir les services que vous nous avez demandés. **Les demandes par téléphone ne seront pas acceptées ni enregistrées.**

COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS ?

Pour poser des questions, formuler des commentaires ou une plainte à l'égard de la présente Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels ou à l'égard de renseignements personnels, exercer vos droits, déposer une plainte ou obtenir de l'information sur nos politiques et nos pratiques concernant nos fournisseurs de services à l'extérieur du Canada, communiquez avec la responsable de la protection des renseignements personnels par courriel à l'adresse : nicole.buchanan@msplaval.ca par téléphone au 450 936-4300, poste 238 ou par la poste aux coordonnées suivantes :

La Maison de la Sérénité
Att : Nicole Buchanan
Directrice générale
655, avenue Bellevue
Laval (Québec) H7C 0A8

COMMENT METTONS-NOUS À JOUR LA PRÉSENTE POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous pouvons modifier le contenu de nos sites Internet et notre façon d'utiliser les témoins sans préavis et, par conséquent, notre Politique sur la protection des renseignements personnels et notre Politique sur les témoins pourraient être modifiées de temps à autre à l'avenir. Nous vous encourageons donc à les examiner chaque fois que vous visitez le site Internet afin de demeurer informé de la manière dont nous traitons les renseignements personnels.

MISE À JOUR DE LA POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous réévaluons régulièrement nos pratiques de protection des renseignements personnels. La Maison de la Sérénité se réserve le droit de modifier ou de compléter sa Politique sur la protection des renseignements personnels en tout temps. Si des changements sont apportés à cette politique, la politique revue sera affichée sur notre site Web, le plus rapidement possible après la mise à jour. Veuillez consulter le site www.msplaval.ca pour obtenir de l'information sur nos plus récentes pratiques.

La présente politique a été mise à jour pour la dernière fois le 18 mai 2023.

CAS DE NON-APPLICATION DE CETTE POLITIQUE

a. Liens vers d'autres sites Web – Les Sites de La Maison peuvent comprendre des liens vers des sites de tierces parties, des modules d'extension et des applications. Le fait de cliquer sur ces liens ou d'activer ces applications pourrait permettre à des tierces parties de recueillir ou de communiquer des renseignements personnels à votre sujet. Nous n'avons aucun contrôle sur les sites Web de tiers et ne sommes pas responsables de leurs politiques de confidentialité. Lorsque vous quittez nos Sites, nous vous encourageons à lire la politique de protection des renseignements personnels de chaque site Web que vous consultez si vous avez des préoccupations quant à la manière dont vos renseignements personnels sont utilisés.

b. Information d'un forum public – Les renseignements que vous révélez dans le cadre d'un forum public (p. ex. les réseaux sociaux) accessible par notre site ne sont pas assujettis à notre Politique sur la protection des renseignements personnels et seront visibles par des tiers non liés à La Maison de la Sérénité qui pourraient les utiliser pour communiquer avec vous ou à des fins non autorisées.

POLITIQUE SUR LES TÉMOINS

CONSENTEMENT

En utilisant notre site Internet www.msplaval.ca, vous consentez à l'utilisation de témoins conformément à la présente politique concernant les témoins. Vous aurez vu une invitation à cet égard lors de votre première visite sur ce site Internet ; bien qu'elle ne s'affiche habituellement pas lors des visites subséquentes, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en suivant les instructions ci-dessous.

Si vous laissez un commentaire sur notre site, il vous sera proposé d'enregistrer votre nom, adresse courriel et site web dans des témoins. C'est uniquement pour vous simplifier la vie afin de ne pas avoir à saisir ces informations si vous laissez un autre commentaire plus tard. **Ces témoins expirent au bout d'un an.**

DÉSACTIVER LES TÉMOINS

Lorsque l'organisation paramétrant le témoin offre un outil de désactivation automatique à l'égard de ce ou ces témoins, nous indiquons le nom de cette organisation, la catégorie des témoins qu'elle paramètre ainsi qu'un lien vers son outil de désactivation automatique. Dans tous les autres cas, nous indiquons le nom des témoins eux-mêmes et leur source à la date de la présente politique concernant les témoins pour que vous puissiez facilement les identifier et les désactiver si vous le désirez au moyen des commandes de votre navigateur.

Si vous n'acceptez pas l'utilisation de ces témoins, veuillez les désactiver en suivant les instructions pour votre navigateur énoncées au site suivant (Tout sur les cookies informatique | All About Cookies) ou utiliser un outil de désactivation automatique, le cas échéant. Toutefois, certains services ne fonctionneront pas aussi bien si les témoins sont désactivés.

Après votre visite initiale sur ce site Web, nous pouvons modifier les témoins que nous utilisons. La présente politique concernant les témoins vous permettra toujours de savoir qui met en place des témoins, à quelle fin et quels sont les moyens pour les désactiver si vous la vérifiez de temps à autre.

QUELS TYPES DE TÉMOINS SONT UTILISÉS PAR LA MAISON ?

Les catégories de témoins utilisées par La Maison et ses fournisseurs sont énumérées ci-dessous.

TÉMOINS STRICTEMENT NÉCESSAIRES

Ces témoins sont essentiels pour vous permettre de naviguer sur le site Web et d'accéder à ses fonctionnalités.

Sans ces témoins, les services que vous demandez (comme la navigation d'une page à l'autre) ne peuvent pas être assurés.

TÉMOINS DE PERFORMANCE

Nous utilisons des témoins analytiques pour analyser comment nos visiteurs utilisent notre site Internet et pour surveiller la performance du site Internet. Cela nous permet d'assurer une expérience de haute qualité en personnalisant notre offre et en repérant et en corrigeant rapidement tout problème. Par exemple, nous pourrions utiliser des témoins de performance pour faire le suivi des pages qui sont les plus populaires, pour établir quelle méthode de liaison entre les pages est la plus efficace et pour déterminer pourquoi certaines pages reçoivent des messages d'erreur. Nous pourrions également utiliser ces témoins pour cibler des articles ou des services du site en fonction de leur pertinence pour vous selon votre utilisation du site Web. Nous ou nos fournisseurs n'associons pas l'information recueillie par ces témoins à votre information personnelle.

TÉMOINS DE FONCTIONNALITÉ DU SITE INTERNET

Nous recourons à des témoins pour vous offrir une certaine fonctionnalité. Par exemple, pour nous souvenir des choix que vous faites (comme votre nom d'utilisateur, votre langue ou votre région) ou pour reconnaître la plateforme à partir de laquelle vous accédez au site et pour vous fournir des fonctionnalités améliorées et plus personnelles. Ces témoins ne sont pas utilisés pour suivre votre navigation sur d'autres sites.

TÉMOINS DE CIBLAGE

Les témoins de ciblage (ou témoins publicitaires) recueillent de l'information sur vos habitudes de navigation et servent à mieux cibler la publicité en fonction de vous et de vos intérêts. Ils sont utilisés par les services assurés par des tiers, comme les boutons Aimer ou Partager. Les témoins « *AddThis* » susmentionnés sont également des exemples de témoins de ciblage. Les tiers fournissent ces services en échange de la reconnaissance que vous avez visité notre site Internet.

Lorsque vous utilisez les boutons LinkedIn, Facebook ou autres boutons de partage disponibles, vous êtes dirigé vers une page contrôlée par ces entreprises, qui peuvent placer des témoins (y compris des témoins de ciblage) et vous serez assujéti aux politiques concernant les témoins de LinkedIn, de Facebook ou d'un autre site Internet pertinent, respectivement.

UTILISATION D'ADRESSES IP ET DE JOURNAUX NUMÉRIQUES

Nous pourrions également utiliser votre adresse IP et votre type de navigateur pour aider à diagnostiquer des problèmes touchant notre serveur, pour administrer notre site Internet et pour améliorer le service que nous vous offrons. Une adresse IP est un code numérique qui désigne votre ordinateur sur Internet. Votre adresse IP pourrait également servir à recueillir de l'information démographique globale.

Nous pourrions procéder à des vérifications d'adresses IP pour établir le domaine dont vous provenez (p. ex. google.com) afin d'obtenir un meilleur portrait des données démographiques de nos utilisateurs. L'information provenant de ces types de témoin et de technologie n'est pas combinée à l'information vous concernant provenant d'une autre source et ne permettra pas d'établir votre identité.

PIXELS INVISIBLES DANS LES COURRIELS HTML ET WEBINAIRES

Nos courriels de marketing renferment un « pixel invisible » unique propre à la campagne qui nous avise si nos courriels sont ouverts et qui, combiné à une autre technologie, vérifie les clics sur les liens contenus dans le courriel. Nous pourrions utiliser cette information à diverses fins, notamment pour établir lesquels de nos courriels vous intéressent le plus et pour demander aux utilisateurs qui n'ouvrent pas nos courriels s'ils souhaitent continuer de les recevoir. Le pixel sera supprimé lorsque vous supprimerez le courriel. Si vous ne souhaitez pas que le pixel soit téléchargé sur votre appareil, vous devriez choisir de ne pas cliquer sur les liens que nous vous envoyons. Cette information peut être liée à votre identité personnelle.

LA POLITIQUE CONCERNANT LES TÉMOINS NE COUVRE PAS LES SITES WEB TIERS

Veillez prendre note que la présente politique concernant les témoins ne s'applique pas aux pratiques en matière de protection de la vie privée de sites Web tiers qui peuvent figurer dans des liens sur ce site Web ou être accessibles à partir de celui-ci, et que nous ne sommes pas responsables à l'égard de telles pratiques.

CHANGEMENTS TOUCHANT LA POLITIQUE CONCERNANT LES TÉMOINS

Nous pourrions mettre à jour la présente politique concernant les témoins et nous vous encourageons à passer en revue la politique de temps à autre pour demeurer au fait de la manière dont nous utilisons les témoins.

La dernière mise à jour de la présente politique concernant les témoins date du 18 mai 2023.

POLITIQUE DE CONSERVATION ET DESTRUCTION DES DOSSIERS

1. Objectif

L'objectif de cette politique est de fournir des procédures de clôture, de conservation et de destruction des dossiers de clients maintenus par l'organisme.

• Définitions

Dans la présente politique :

« date de clôture de dossier » s'entend de la date à laquelle le responsable d'un dossier a déterminé que le dossier est terminé et à partir de laquelle il détermine la destruction du dossier.

« date de destruction du dossier » s'entend de la date à partir de laquelle un dossier est détruit.

• Examiner et clore le dossier

- L'organisme nomme un responsable de l'application de la présente politique. À défaut, la Direction générale de l'organisme est responsable de l'application de la présente politique.
- Quand un dossier est terminé, le responsable du dossier détermine la date de clôture du dossier et sa date de destruction. Pour les dossiers concernant les donateurs et donateurs potentiels, il est convenu que le dossier doit être détruit après dix (10) ans de la date de son dernier don ou son dernier consentement à l'utilisation de ses renseignements personnels, la date la plus récente ayant préséance.
- Avant de fermer le dossier et d'envoyer un document physique ou autre bien lié au dossier à un site d'entreposage externe ou à un service de déchiquetage, le responsable du dossier doit prendre des mesures pour retirer du dossier les copies papier de documents qui ont été mis en images ou autrement sauvegardés dans la bibliothèque électronique de l'organisme.
- L'organisme tient des registres identifiant les dossiers clos, y compris la date de clôture et le cas échéant, la date de destruction.

• Conservation des dossiers fermés

Les dossiers fermés et non détruits sont entreposés dans un lieu physique pour maintenir la confidentialité des personnes concernées et pour les protéger contre les dommages ou la perte. Ils peuvent aussi être conservés sur le support informatique suivant (EX. réseau, SquareSpace, Courrielleur, Canva, Prodon).

• Destruction des dossiers

- Quand le responsable du dossier ferme le dossier et si le dossier est prêt pour la destruction (voir article ci-dessous), la date de destruction est déterminée selon la norme de l'organisme à moins que le responsable du dossier détermine qu'une autre date de destruction conviendrait mieux.
- L'organisme conserve les dossiers fermés principalement pour satisfaire aux craintes concernant la gestion du risque. En conséquence, il est prudent de conserver le dossier fermé pendant une période déterminée selon les exigences légales qui seraient requises.
- La date de destruction doit être suspendue dans les cas suivants se rapportant directement ou indirectement à : a) une réclamation réelle ou potentielle envers l'organisme, b) une demande de divulgation d'information concernant le dossier ou donateur concerné, c) audits et enquêtes gouvernementales. Cela peut être ordonné par le responsable du dossier.

- La date de destruction de dossiers peut être reportée à tout moment au besoin (par exemple, si un nouveau consentement était accordé entre-temps).
- Cette politique doit s'appliquer de manière à assurer le maintien de la confidentialité des renseignements personnels et le respect des lois fédérales et provinciales applicables en matière de protection des renseignements personnels.
- L'organisme maintient un registre de dossiers détruits qui comprend le nom du donateur, le numéro de dossier, la date de clôture du dossier, la date de destruction du dossier et le nom du responsable du dossier.

L'organisme procède à la destruction des dossiers papiers et des dossiers électroniques notamment les renseignements et données électroniques comprennent notamment les courriels, les versions préliminaires de documents se trouvant sur un serveur ou un système de gestion des documents, les images de documents ou les documents numérisés, les télécopies (lorsqu'il n'existe pas de copie papier), la messagerie vocale, les métadonnées ainsi que les autres renseignements ou données relatifs à une affaire qui sont sauvegardés et entreposés en format électronique (par ex., sur des serveurs, des médias magnétiques, des systèmes magnéto-optiques, des disques compacts, des DVD).

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite du traitement de ses renseignements personnels.

But de la politique

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par La Maison de la Sérénité. Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute de la clientèle et d'amélioration continue.

Responsable

La responsable de l'application de la politique est Madame Nicole Buchanan, Directrice générale et responsable de la protection des renseignements personnels. Elle agit à titre de répondant et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. La responsable doit également transmettre aux employés toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

Le responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique ;
S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant ;
Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant ;
Répondre au plaignant.

Plainte

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard de La Maison de la Sérénité par un individu qui s'estime lésé ;
- Un préjudice subi à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par La Maison de la Sérénité ;
- La réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de La Maison et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

Réception de la plainte

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

La Maison de la Sérénité

Att : Nicole Buchanan

Directrice générale & Responsable de la protection des renseignements personnels

655, avenue Bellevue

Laval (Québec) H7C 0A8

La communication doit indiquer les éléments suivants :

- Le nom du plaignant ;
- Son adresse ;
- Son numéro de téléphone ;
- Son courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant ;
- La qualité du plaignant : En son nom personnel, en tant que Tuteur ou titulaire de l'autorité parentale ;
- Les motifs de la plainte soumise.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout employé, saisi d'une plainte, doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la politique.

Tout employé, qui reçoit une plainte verbale, doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à La Maison de la Sérénité sa plainte par écrit.

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les dix (10) jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- Une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à La Maison, le préjudice ou la mesure correctrice demandée ;
- Le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte ;
- Dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, soit dix (10) jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée ;
- La politique de traitement des plaintes.

Création du dossier de plainte

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier doit inclure les éléments suivants:

- La plainte écrite ;
- Le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents) ;
- La réponse finale au plaignant écrite et motivée.

Traitement d'une plainte

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les dix (10) jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les trente (30) jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches de l'Organisation à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 15 juin 2023.

Pour toute question ou commentaire concernant le traitement des plaintes, la politique et les éléments du haut nous vous invitons à communiquer directement avec la responsable :

Mme Nicole Buchanan
Directrice générale, La Maison de la Sérénité
Responsable de la protection des renseignements personnels
655, avenue Bellevue
Laval (Québec) H7C 0A8