

# **Politique de confidentialité**

Mise à jour / septembre 2023

La Fondation du CSSS de la MRC de Coaticook s'engage à protéger la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels.

Cette politique vous concerne. Elle décrit la manière dont nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels. Elle explique aussi comment vous pouvez demander accès à ces renseignements ou les faire rectifier, lorsque cela est nécessaire.

Lorsque vous nous fournissez des renseignements personnels via notre site Web ou une de nos applications mobiles après avoir pris connaissance de cette politique, vous consentez à ce que nous les utilisions et communiquions de la manière décrite.

## **EN BREF (si vous êtes pressé!)**

- **Comment** : lorsque vous naviguez sur notre site Web, téléchargez une de nos applications mobiles ou communiquez avec nous, nous recueillons certains renseignements qui vous concernent.
- **Quoi** : nous recueillons des renseignements qui permettent de vous identifier, des renseignements d'achat et des renseignements concernant votre utilisation de nos services.
- **Pourquoi** : pour mieux vous servir, répondre à vos questions, traiter vos transactions et administrer notre site Web ou nos applications.
- **Qui d'autre** : des fournisseurs qui nous aident à traiter des paiements ou à communiquer avec vous auront accès à certains renseignements.
- **Où** : nous sommes situés au Québec, mais certains de nos fournisseurs peuvent avoir accès à vos renseignements à l'extérieur du Québec.
- **Vos droits** : vous avez le droit de demander l'accès ou la rectification de certains renseignements en nous écrivant.
- **Votre consentement** : vous avez le droit de retirer votre consentement en tout temps, mais cela peut nous empêcher de continuer à vous servir.

### Qu'entend-on par « renseignement personnel »?

Un « renseignement personnel » peut, à lui seul ou avec d'autres informations, permettre de vous identifier, de vous localiser ou d'entrer en contact avec vous.

### Comment recueillons-nous vos renseignements personnels?

Nous recueillons vos renseignements personnels lorsque vous :

- visitez notre site Web
- saisissez des renseignements sur notre site Web – soumission de don en ligne
- téléchargez une de nos applications mobiles
- saisissez des renseignements via une de nos applications mobiles
- achetez un produit ou un service – événements de collecte de fonds
- vous abonnez à une infolettre
- soumettez votre candidature à une offre d'emploi
- communiquez avec nous par téléphone, par courriel ou via les médias sociaux
- publiez du contenu sur nos comptes de médias sociaux.

### Quels renseignements recueillons-nous et pourquoi?

Nous ne recueillons que les renseignements personnels dont nous avons besoin pour offrir nos événements, produits et services. Ainsi, nous pouvons recueillir les renseignements suivants :

#### **Renseignements biographiques**

##### **Lesquels?**

- Nom
- Adresse électronique
- Adresse postale
- Numéro de téléphone

##### **Pourquoi?**

- Fournir les services et l'information que vous demandez
- Émettre vos reçus fiscaux
- Répondre aux commentaires et aux questions
- Fournir du soutien aux utilisateurs du site Web

- Communiquer avec vous
- Évaluer votre candidature à un emploi dans notre équipe

### **Qui?**

- Membres du conseil d'administration – support aux demandes de soutien des organismes du réseau local de santé (RLS) et autres
- Adjointe administrative – service à la clientèle
- Conseillers en développement numérique et marketing
- Bénévoles

### **Renseignements d'utilisation**

#### **Lesquels?**

- Adresse de connexion (IP)
- Renseignements sur votre appareil
- Date, heure et durée de vos visites
- Pages consultées
- Préférences de navigation

#### **Pourquoi?**

- Exploiter, maintenir, améliorer et offrir toutes les fonctionnalités du site Web
- Comprendre et analyser les tendances d'utilisation et les préférences de nos utilisateurs
- Créer de nouveaux produits et services et de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités

### **Qui?**

- Conseillers en développement numérique et marketing

### **Renseignements d'achat**

#### **Lesquels?**

- Articles lors d'encans silencieux ou autres, événements, services ou dons effectués

- Adresse de livraison – biscuits sourire
- Adresse de la correspondance – émission de reçus fiscaux
- Historique de transactions
- Information relative à une carte de crédit ou à un compte bancaire

### **Pourquoi?**

- Finaliser votre achat lors d'événements et collectes de fonds
- Traiter l'information relative à votre carte de crédit ou à un compte bancaire, avec l'aide d'un fournisseur de paiement tiers.

### **Qui?**

- Chargée de projets – analyse et intelligence d'affaire
- Chargée de projets – expérience client et marketing
- Conseillers en développement numérique
- Directrice des ressources humaines et de l'administration

De manière générale nous devons parfois utiliser vos renseignements personnels pour :

- Respecter nos obligations légales
- Prévenir les cybermenaces et les fraudes
- Répondre aux demandes, mandats et ordonnances des tribunaux et autres organismes
- Protéger vos droits et intérêts ainsi que les nôtres
- Collaborer dans le cadre de poursuites judiciaires ou enquêtes

### **À qui communiquons-nous vos renseignements personnels?**

Dans certaines circonstances, nous faisons appel à des fournisseurs pour nous aider à vous servir. Avant de leur communiquer vos renseignements personnels, nous prenons des mesures raisonnables pour que ceux-ci s'engagent à respecter cette politique. Voici les catégories de tiers et ce qu'ils font pour nous :

#### **Gestion de la relation client**

Ces fournisseurs, dont les serveurs sont basés au Canada, nous aident à gérer les comptes clients, les abonnements, la réception d'appel et le service à la clientèle. Ils

ont donc accès à votre prénom, nom, courriel, adresse, téléphone, transactions et historique.

### Service de paiement

Si vous faites un don ou toutes autres transactions via notre site web, les paiements par carte de crédit sont gérés par une institution indépendante internationale dont les serveurs sont au Canada et reconnue pour ses services de paiements sécurisés sur Internet. Cette institution a accès à votre nom, prénom, adresse civique, ainsi que votre numéro de carte de crédit. Ces informations lui permettent de procéder à l'autorisation d'achat. Ce type d'information particulièrement sensible, tel que votre numéro de carte de crédit, est chiffré et hautement protégé pendant la transmission. Nous ne prenons donc pas connaissance des numéros de carte de crédit et ne les conservons pas sur notre serveur.

### Partenaires

Ces fournisseurs nous aident à faire connaître nos événements, émettre les reçus officiels de dons ou comptabiliser les données permettant de produire des déclarations comptables et fiscales.

### Où vos renseignements sont-ils hébergés?

Nous hébergeons et traitons vos renseignements personnels au Canada.

Vos renseignements personnels peuvent faire l'objet d'une communication aux gouvernements, aux tribunaux ou aux organismes d'application de la loi ou de réglementations.

Nos pratiques concernant vos renseignements personnels demeurent en tout temps régis par cette politique et les lois canadienne et québécoise applicables en matière de protection des renseignements personnels.

### Combien de temps conservons-nous vos renseignements personnels?

Nous conserverons vos renseignements personnels aussi longtemps que nécessaire aux fins décrites dans cette politique, pour nous conformer à nos obligations légales, régler les différends et conclure des ententes avec nos clients ou partenaires.

Nous supprimons les renseignements personnels obsolètes ou inutiles. Vous pouvez en tout temps demander la rectification ou la suppression de renseignements à condition de respecter les lois et les délais légaux.

### Comment protégeons-nous vos renseignements personnels?

- Mesures

Nous avons mis en place des mesures de protection physiques, administratives et techniques pour protéger la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels que nous détenons, notamment pour prévenir les accès non autorisés. Nos serveurs sont également gérés par un tiers spécialisé. En cas d'incident impliquant des renseignements personnels, nous avons un plan. Il prévoit que nous aviserons les autorités et les personnes concernées lorsqu'un tel incident présente un risque de préjudice sérieux et que nous mettrons en place des mesures pour limiter les conséquences négatives.

- Limitation des accès

Seul le personnel autorisé et qualifié ayant besoin de consulter vos renseignements personnels dans l'exercice de ses fonctions y a accès. De plus, les comptes employés et l'accès aux serveurs sont soumis à la double authentification.

- Avertissement

Toutefois, aucune mesure de sécurité n'est absolue ou entièrement garantie. Si vous avez des raisons de croire que votre interaction avec nous n'est plus sécurisée (par exemple, si vous pensez que la sécurité des renseignements que vous nous avez fournis a été compromise), veuillez nous contacter immédiatement à l'adresse indiquée dans la section « Comment nous contacter? » ci-dessous.

### Quand est-ce que cette politique ne s'applique pas?

Cette politique ne s'applique pas aux sites Web exploités par des tiers sur lesquels nous n'avons aucun contrôle. Si vous suivez un lien vers un site tiers (par exemple, pour vous inscrire à un événement), la politique de confidentialité de ce site tiers s'appliquera. Nous ne sommes pas responsables de leurs politiques, procédures ou pratiques en matière de protection des renseignements personnels. Nous vous

invitons à prendre connaissance de ces politiques avant de soumettre des renseignements personnels à ces sites tiers.

### Quels sont vos droits concernant les renseignements personnels?

Pour exercer vos droits, écrivez-nous à l'adresse [fondation.coaticook@ssss.gouv.qc.ca](mailto:fondation.coaticook@ssss.gouv.qc.ca) (voir la section « Comment nous contacter » pour d'autres options). Nous pourrions vous demander une pièce d'identité pour s'assurer qu'il s'agit bien de vous.

### Accès, suppression et rectification

Vous pouvez accéder aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet et, s'il y a lieu, demander des rectifications, selon ce que la loi permet ou exige. Vous pouvez aussi demander la suppression d'un renseignement périmé ou non justifié, ou formuler par écrit des commentaires.

Toutefois, pour que les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet soient exacts et à jour, veuillez nous informer sans tarder de tout changement.

### Retrait de votre consentement

Vous pouvez également retirer votre consentement à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels recueillis. Toutefois, il se pourrait que nous ne soyons plus en mesure de vous offrir certains produits ou services.

Dans certains cas et dans certaines conditions, vous pourriez avoir le droit de nous demander de cesser de diffuser un renseignement ou de désindexer un hyperlien se rattachant à votre nom.

Vous pourriez aussi demander de l'information quant à notre utilisation de tout système de décision automatisée et sur l'impact qu'il peut avoir sur vous.

Pour en savoir plus sur les droits que vous confèrent les lois canadienne et québécoise qui protègent votre vie privée, consultez les liens suivants :

- <https://www.canada.ca/fr/ministere-defense-nationale/organisation/transparence/acces-information-protection-renseignements-personnels/atteinte-a-la-vie-privee.html>
- <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-39.1>

### Comment nous contacter?

Pour toute question ou tout commentaire au sujet de cette politique ou de la protection de vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec notre Responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées suivantes :

Isabelle Lequin

Responsable de la protection des renseignements personnels

La Fondation du CSSS de la MRC de Coaticook

138, rue Jeanne-Mance

Coaticook (Québec) J1A 1W3

[fondation.coaticook@ssss.gouv.qc.ca](mailto:fondation.coaticook@ssss.gouv.qc.ca)

Notre Responsable de la protection des renseignements personnels s'occupe de répondre aux demandes d'accès ou de rectification, d'information et à toute plainte que vous pourriez avoir relativement à nos pratiques à l'égard de vos renseignements personnels.

### Allons-nous mettre à jour cette politique?

Si nous apportons des changements importants à cette politique, pour nous conformer aux nouvelles exigences de la loi, nous vous aviserons afin que vous puissiez faire un choix éclairé quant à votre utilisation de nos services. Nous mettrons la version actualisée à votre disposition sur le site Web, en indiquant la date de la dernière mise à jour.