

Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels

Sous la responsabilité de la direction générale

Adoptée par le conseil d'administration : le 15 septembre 2023

1. PRÉAMBULE

La Maison Aube-Lumière est un organisme qui offre des services de soins à sa clientèle et doit recueillir des fonds en mobilisant la communauté dans le but d'offrir sans frais des soins palliatifs et d'accompagnement aux personnes atteintes de cancer en phase avancée.

La Loi 25, visant à renforcer les dispositions en matière de protection des renseignements personnels, nous incite à consolider nos pratiques en matière de collecte, d'utilisation, de divulgation et de conservation des données personnelles. En ce sens, nous souhaitons nous doter d'une nouvelle politique à l'égard de cette loi.

Nous utilisons et transmettons quotidiennement des renseignements personnels aux fins de la prestation de nos services professionnels en accompagnement, en soins palliatifs et de fin de vie. De plus, nous sollicitons des contributions de diverses formes, de participation à des événements, des tirages et des loteries et d'information sur nos services et soins offerts, afin d'amasser les sommes nécessaires à nos opérations.

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.

2. OBJECTIF

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 transmission et de conservation des renseignements personnels. En acceptant de nous fournir des renseignements personnels (par l'intermédiaire de notre site Internet, en complétant un formulaire de don, d'achat et ou de participation à un événement par courriel, en personne ou par téléphone), vous acceptez que ceux-ci 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 Aube-Lumière, ses tiers et fournisseurs de services à traiter vos renseignements personnels aux fins énoncées ci-dessous.

La présente Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels ne s'applique pas aux sites Internet de tiers auxquels il est possible d'accéder si vous cliquez sur des liens qui se trouvent sur notre site Internet, et La Maison Aube-Lumière 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 vous devrez examiner avant de soumettre des renseignements personnels.

3. QUI SOMMES-NOUS ET QUE FAISONS-NOUS?

La Maison Aube-Lumière est un organisme privé à but non lucratif (OBNL) faisant partie intégrante de la communauté estrienne depuis 1997. Étant une maison de soins palliatifs, sa mission est d'accueillir gratuitement des personnes atteintes de cancer en phase avancée et de leur prodiguer des soins palliatifs et de fin de vie de grande qualité. Afin de maintenir la gratuité de ses services, elle doit recueillir des fonds pour pouvoir poursuivre sa mission auprès de sa clientèle.

Les services et les soins sont offerts gratuitement par La Maison Aube-Lumière grâce à la générosité de ses donateurs et de ses partenaires. C'est son approche des plus distinctives, l'excellence de ses services, l'attention offerte dans ses soins mais surtout dans la manière de les prodiguer qui la démarquent : le patient et ses proches sont toujours au cœur des actions posées. Ses valeurs et sa vision, jumelées à ces pratiques, remplies de compassion, enrichissent son expertise et nourrit son milieu de vie si humain et tout à fait unique.

4. 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 Aube-Lumière;

- 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, 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.

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 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.

5. 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 infolettres;
- Lors de votre inscription à des activités de financement;
- Lorsque vous faites un don à La Maison Aube-Lumière, quelle que soit la forme de votre don;
- Lors de votre inscription comme bénévole à La Maison Aube-Lumière;
- 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.

6. COMMENT POURRIONS-NOUS UTILISER LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS?

Nous pourrions utiliser les renseignements personnels de l'une ou l'autre des manières indiquées ci-après, 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 :

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 Aube-Lumière.
- Afin de satisfaire à nos obligations légales, réglementaires ou de gestion des risques.
- 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, nous pouvons également nous fonder sur des éléments d'intérêt public importants (prévention ou détection des crimes) ou des réclamations fondées en droit;
- 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;
- 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);
- 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.

7. AVEC QUI POURRIONS-NOUS PARTAGER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

La Maison Aube-Lumière est un organisme à but non lucratif dument incorporé et reconnu comme organisme de bienfaisance, par conséquent, les renseignements personnels que nous recueillons peuvent être transmis à toute entité du réseau de La Maison Aube-Lumière et être traités par une telle entité. Nous pouvons également 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 Aube-Lumière pour des fins administratives lorsque requis;
- Des familles afin de partager les noms des donateurs lors de dons in Memoriam;
- 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 et Facebook, pour promouvoir ses contenus et des offres. Lorsque vous visitez notre site Internet, ces tiers peuvent utiliser des témoins, 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 sur votre disque dur en vue de vous offrir de la publicité ciblée, vous pouvez activer cette option. Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à consulter notre Politique, au point 12, présentant l'utilisation des témoins (« cookies »).

8. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous ne conserverons les renseignements personnels que pour la durée nécessaire aux fins prévues dans la présente Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels et pour nous conformer à nos obligations légales et réglementaires.

Pour en savoir plus sur la durée pendant laquelle nous conservons les renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées indiquées à l'onglet « Parlons-nous » de notre site Internet.

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

La Maison Aube-Lumière utilise des technologies informatiques de gestion de la relation client 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. Pour des raisons légales et fiscales, des documents et des renseignements personnels peuvent également être conservés dans notre local sécurisé dédié aux archives. La Maison Aube-Lumière ne transfère ni ne transige aucune de ses données, qu'elles soient confidentielles ou non, à l'extérieur de la province du Québec.

10. 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 ces renseignements soient connus.

Cependant, aucune méthode de transmission par Internet et aucun moyen de stockage électronique ne sont sécuritaires à 100 %. Nous ne pouvons pas 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 « Comment communiquer avec nous ». S'il survenait un incident de confidentialité touchant vos renseignements personnels, nous nous engageons à vous aviser dans les meilleurs délais à la suite de 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.

11. 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 :

- 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;
- 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;
- Rectification : le droit de demander de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact que nous détenons ;
- 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)
- 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)
- Le droit d'être informé lorsque vous faites l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé;
- 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 ».

12. COMMENT UTILISONS-NOUS LES TÉMOINS ET LES TECHNOLOGIES SIMILAIRES ?

Pour obtenir des renseignements détaillés au sujet des témoins que nous utilisons, veuillez vous reporter à notre Politique sur les témoins ci-bas (« cookies »), laquelle fait partie de la présente Politique sur la protection des renseignements personnels.

13. 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 le responsable de la protection des renseignements personnels par courriel à l'adresse direction@aubelumiere.com, par téléphone au 819-821-3120 ou par la poste aux coordonnées suivantes :

La Maison Aube-Lumière,
À l'attention de Christian Gagnon, directeur général
Responsable de la protection des renseignements personnels
3071, 12^e avenue Nord,
Sherbrooke, (Qc) J1H 5H3

14. 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.

15. POLITIQUE SUR LES TÉMOINS

CONSENTEMENT

En utilisant notre site Internet «aubelumiere.com », vous consentez à l'utilisation de témoins conformément à la présente politique concernant les témoins. Vous aurez 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.

OPTIMISATION DE VOTRE EXPÉRIENCE EN LIGNE GRÂCE À LA GESTION DES TÉMOINS (COOKIES)

Nous attachons une grande importance à la protection de vos données et à la manière dont vous choisissez de les partager avec nous. Les « cookies » que nous utilisons sont destinés à améliorer votre expérience de navigation.

Avant de décider d'utiliser un logiciel de blocage des « cookies » de navigation, il est important de noter que ces outils peuvent avoir un impact sur certaines fonctionnalités de notre site. Ils peuvent même empêcher le site de fonctionner correctement selon ses spécifications initiales.

DÉSACTIVER LES TÉMOINS

Les principaux navigateurs permettent de gérer les témoins enregistrés sur votre appareil. Afin de vous aider à personnaliser la gestion des témoins de votre navigateur, nous vous invitons à visiter le site Web de celui-ci.

LES TÉMOINS UTILISÉS PAR AUBE-LUMIÈRE SUR SON SITE WEB

Témoins nécessaires (2)

Les « cookies » nécessaires contribuent à rendre un site web utilisable en activant des fonctions de base comme la navigation de page et l'accès aux zones sécurisées du site web. Le site web ne peut pas fonctionner correctement sans ces « cookies ».

NOM DU "COOKIE"	UTILISATION	FOURNISSEUR	TYPE	EXPIRATION
rc::a	Ce « cookie » est utilisé pour distinguer les humains des robots. Ceci est bénéfique pour le site web afin de créer des rapports valides sur l'utilisation du leur site.	gstatic.com	HTML	Jamais
rc::c	Ce « cookie » est utilisé pour distinguer les humains des robots	gstatic.com	HTML	Session

Témoins de préférences et de fonctionnalités (1)

Les cookies de préférences permettent à un site web de retenir des informations qui modifient la manière dont le site se comporte ou s'affiche, comme votre langue préférée ou la région dans laquelle vous vous situez.

NOM DU "COOKIE"	UTILISATION	FOURNISSEUR	TYPE	EXPIRATION
wp-wpml_current_language	Désigne le code de pays calculé selon l'adresse IP de l'utilisateur. Utilisé pour déterminer quelle langue doit être utilisée pour des utilisateurs.	aubelumiere.com	HTML	Session

Témoins de statistiques et de performance (4)

Les « cookies » de statistiques et de performance aident les propriétaires du site web, par la collecte et la communication d'informations de manière anonyme, à comprendre comment les visiteurs interagissent avec les sites web.

NOM DU "COOKIE"	UTILISATION	FOURNISSEUR	TYPE	EXPIRATION
_ga	Enregistre un identifiant unique utilisé pour générer des données statistiques sur la façon dont le visiteur utilise le site.	aubelumiere.com	HTML	2 années
ga#	Utilisé par Google Analytics pour recueillir des données sur le nombre de fois qu'un utilisateur a visité le site web, ainsi que les dates de la première et de la plus récente visite.	aubelumiere.com	HTML	2 années
_gat	Utilisé par Google Analytics pour diminuer radicalement le taux de requêtes	aubelumiere.com	HTML	1 jour
_gid	Enregistre un identifiant unique utilisé pour générer des données statistiques sur la façon dont le visiteur utilise le site.	aubelumiere.com	HTML	1 jour

Témoins de ciblage (1)

Les cookies de ciblage sont utilisés pour effectuer le suivi des visiteurs au travers des sites web. Le but est d'afficher des publicités qui sont pertinentes et intéressantes pour l'utilisateur individuel et donc plus précieuses pour les éditeurs et annonceurs tiers.

NOM DU "COOKIE"	UTILISATION	FOURNISSEUR	TYPE	EXPIRATION
ads/ga-audiences	Utilisé par Google AdWords pour réengager les visiteurs susceptibles de se convertir en clients en fonction de leur comportement en ligne sur les sites Web.	google.com	Pixel	Session

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

Veuillez 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.

16. POLITIQUE DE CONSERVATION ET DESTRUCTION DES DOSSIERS

a) Objectif

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

b) 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.

c) 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 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.

d) 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, SharePoint).

e) 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).

17. 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 Aube-Lumière. 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 personne responsable de l'application de la politique est monsieur Christian Gagnon, directeur général et responsable de la protection des renseignements personnels. Il agit à titre de répondant et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. Le responsable doit également transmettre aux employés toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

La personne 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 Aube-Lumière par un individu qui s'estime lésé;
- Un préjudice subi à la suite d'un évènement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par La Maison Aube-Lumière;
- 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 Aube-Lumière 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 :

Christian Gagnon, directeur général
Responsable de la protection des renseignements personnels
3071, 12^e avenue Nord
Sherbrooke (Québec) J1H 5H3

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 soumis. 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 Aube-Lumière sa plainte par écrit. Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les cinq (5) 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 Aube-Lumière, 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 cinq (5) 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 comporte 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 cinq (5) 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.

17. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 15 septembre 2023. Pour toute question ou commentaire concernant le traitement des plaintes, nous vous invitons à communiquer directement avec le responsable :

Christian Gagnon, directeur général
Responsable de la protection des renseignements personnels
3071, 12^e avenue Nord
Sherbrooke, Qc. J1H 5H3

18. Fréquence de révision

La directive est révisée au besoin. Les modifications sont soumises à l'approbation du conseil d'administration.