

TITRE DE LA POLITIQUE : POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ, DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Manuel : Politiques et procédures

Politique : POL-DG-211

Politique : Nouvelle Révisée

Date d'élaboration : 2023-09-12

Date d'entrée en vigueur : 2023-09-22

Date de révision :

Mots clés : CONFIDENTIALITÉ, RENSEIGNEMENTS ET TÉMOINS

Approuvée par : Administrateurs du CA

Date d'approbation : 2023-10-04

Distribuée à : Personnel Médecin Autres

Service/Secteur demandeur : Administratif

1. PRÉAMBULE

La Maison Adhémar-Dion est un organisme sans but lucratif qui a ouvert ses portes en 2010 et dessert l'ensemble de la population de Lanaudière. Localisée dans un endroit champêtre le long de la Rivière-des-Mille-Îles à Terrebonne, La Maison peut recevoir simultanément, dans une ambiance familiale, 12 personnes adultes ayant une espérance de vie de moins de trois mois. Les résidents sont traités avec un profond respect et bénéficient jusqu'à la fin, de soins palliatifs sécuritaires et de qualité.

Dans une atmosphère empreinte d'empathie et de dignité, La Maison offre gratuitement les services d'hébergement, d'alimentation, de soins esthétiques (coiffure, manucure-pédicure), d'ostéopathie, de massothérapie et d'accompagnement spirituel. Tous les services et les soins sont offerts sans frais grâce à la générosité de ses donateurs et de ses partenaires. L'approche des plus distinctives, l'excellence de ses services, l'attention offerte dans ses soins mais surtout dans la manière de les prodiguer amènent La Maison à se démarquer. Le résident et ses proches sont toujours au cœur des actions posées. Ses valeurs et sa vision, jumelées à ses pratiques remplies de compassion, enrichissent son expertise et nourrissent son milieu de vie si humain et tout à fait unique.

La Maison Adhémar-Dion se consacre à recueillir des fonds en mobilisant la communauté afin qu'elle puisse continuer d'offrir, sans frais, des soins palliatifs et des services d'accompagnement aux personnes en fin de vie, à leurs proches et aux personnes endeuillées de la région de Lanaudière. La Maison recueille, utilise et divulgue 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, de tirage et de loterie et d'information sur nos services et soins offerts

La confidentialité est une préoccupation des plus importantes pour la Maison et elle se conforme aux normes éthiques les plus rigoureuses lors du traitement de tous les renseignements, particulièrement les renseignements personnels.

2. OBJECTIFS

La présente **Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels** a pour but d'aider à mieux comprendre les pratiques de la Maison en matière de cueillette, d'utilisation, de divulgation et de conservation des renseignements personnels. En acceptant de fournir des renseignements personnels (par l'intermédiaire du site Internet, en complétant un formulaire de don, d'achat et ou de participation à un événement par courriel, en personne ou par téléphone), l'individu accepte que ceux-ci soient traités conformément à ce qui est indiqué dans la présente Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels, et autorise la Maison Adhémar-Dion, leurs tiers et leurs fournisseurs de services à traiter ces 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 l'individu clique sur des liens qui se trouvent sur le site Internet de la Maison et celle-ci n'est nullement responsable à l'égard de tels sites Internet de tiers. Si l'individu suit un lien vers un site Internet de tiers, celui-ci disposera de ses propres politiques sur la protection des renseignements personnels que l'individu devra examiner avant de soumettre des renseignements personnels.

3. CADRE

La Maison peut recueillir et traiter différents types de renseignements personnels dans le cadre de ses activités et de sa prestation de services :

- 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 La Maison a rendus;
- Des renseignements sur le parcours professionnel d'un individu, ses réseaux, son implication sociale, ses 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 le site Internet de La Maison, l'interaction avec la publicité et le contenu en ligne, ou des renseignements recueillis au moyen de témoins et d'autres technologies de suivi;
- Des renseignements qui sont fournis par les clients de La Maison ou pour le compte de ceux-ci ou qui sont produits dans le cadre d'une 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 une politique de dons et investissements communautaires, les 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 : À noter que si des renseignements personnels sont fournis au sujet d'autres personnes (comme ses clients, ses administrateurs, ses dirigeants, ses actionnaires ou ses propriétaires véritables), l'individu qui détient ces renseignements doit s'assurer d'avoir dûment avisé ces personnes qu'il fournit leurs renseignements et d'avoir obtenu leur consentement à une telle communication de renseignements;
- Le cas échéant, les preuves du consentement qui ont été données (date, heure, moyen), dans des circonstances où un tel consentement est nécessaire pour le traitement des renseignements personnels;

Ne sont pas recueillis sciemment des renseignements auprès d'enfants ou d'autres personnes âgées de moins de quatorze (14) ans. Un mineur de moins de quatorze (14) ans, ne doit pas fournir de renseignements personnels sans le consentement exprès d'un parent ou d'un tuteur. Si un parent ou un tuteur a connaissance qu'un de ses enfants a fourni à La Maison des renseignements personnels, le parent ou tuteur doit contacter La Maison. Si La Maison a connaissance qu'elle a recueilli des renseignements personnels d'enfants mineurs sans vérification du consentement parental, des mesures seront prises par La Maison pour supprimer ces renseignements de ses serveurs.

COMMENT SONT PARTAGÉS LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS D'UN INDIVIDU :

- Lors d'une inscription à des événements, des ateliers, des conférences, des formations et des infolettres;
- Lors d'une inscription à des activités de financement;
- Lorsque qu'un don est fait à La Maison Adhémar-Dion, quelle qu'en soit la forme;
- Lors d'une inscription comme bénévole à la Maison Adhémar-Dion;
- Au cours d'une prestation de services rendus par la Maison;

Sont également partagées des informations accessibles au public, notamment sur les plateformes publiques y compris le site Internet de La Maison.

COMMENT POURRAIENT ÊTRE UTILISÉES LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS D'UN INDIVIDU :

Les renseignements personnels pourraient être utilisés de l'une ou l'autre des manières indiquées ci-après, avec le consentement de l'individu qui les a fournis ou, le cas échéant, selon une autre base légale. Dans chaque cas, est indiqué pour quels motifs ces renseignements personnels sont utilisés:

- Afin de fournir les services de La Maison ainsi que pour la conduite de ses affaires, pour administrer et exécuter ses services, y compris pour exécuter ses obligations découlant de toute entente conclue entre l'individu et La Maison;
- Afin de faciliter l'utilisation du site Internet de La Maison et de s'assurer que son contenu est pertinent et présenté de la manière la plus efficace pour l'individu et pour son appareil;
- À des fins de marketing et de développement philanthropique – pour fournir des détails sur les nouveaux services, de l'information sur les développements de l'organisation et de son 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 la clientèle en matière de service et de marketing et de mieux comprendre l'organisme et élaborer ses services et ses offres;
- À des fins de recrutement – pour 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;
- Afin de satisfaire aux obligations légales, réglementaires ou de gestion des risques de La Maison;

- 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 La Maison ou par de tels organismes). Lorsque La Maison traite des renseignements personnels de catégories spéciales, elle peut également se fonder sur des éléments d'intérêt public importants (prévention ou détection des crimes) ou des réclamations fondées en droit;
- Pour faire respecter les droits de La Maison, pour satisfaire à ses obligations légales ou réglementaires en matière de communication d'information ou pour protéger les droits de tiers;
- Afin de s'assurer d'être payés – pour recouvrer des paiements qui 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 l'organisme – si une réorganisation est entreprise (par exemple, en fusionnant, en regroupant ou en cédant une partie de la mission de l'organisme), La Maison pourrait 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. Dans une telle situation tous les moyens possibles seront pris pour assurer la protection et la sécurité des renseignements personnels.

AVEC QUI POURRAIENT ÊTRE PARTAGÉS DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :

La Maison Adhémar-Dion est un organisme à but non lucratif dument incorporé et reconnu comme organisme de bienfaisance; par conséquent, les renseignements personnels qui sont recueillis peuvent être transmis à toute entité du réseau de la Maison Adhémar-Dion et être traités par une telle entité. Des renseignements personnels peuvent également être partagés avec certains tiers, notamment :

- Les renseignements personnels sont utilisés 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 fournissent à La Maison des services de sollicitation 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 fournissent. Les renseignements sont limités à ces fournisseurs de services aux seuls renseignements qui sont raisonnablement nécessaires pour leur permettre de s'acquitter de leurs fonctions, et les contrats qui sont 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, des renseignements personnels et d'autres renseignements peuvent être divulgués si La Maison y est tenue en vertu des lois, notamment fiscales, ou si La Maison croit 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.

Lorsqu'un individu visite le site Internet de La Maison, ces tiers peuvent utiliser des témoins, pixels invisibles ou autres technologies similaires sur son disque dur pour collecter ou recevoir des informations à propos de sa navigation sur le site internet et ailleurs sur Internet. Ces technologies permettent de diffuser des publicités pertinentes et ciblées en fonction de ses centres d'intérêt. Ces témoins peuvent être consultés ou détruits; l'individu en a donc le plein contrôle. Il est conseillé de se référer aux paramètres du navigateur pour effectuer les modifications appropriées.

S'il est souhaité que des sites tiers stockent des témoins sur le disque dur de l'individu en vue de lui offrir de la publicité ciblée, cette option peut être activée.

Pour de plus amples renseignements, nous vous invitons à consulter la Politique sur les témoins (« cookies »).

CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :

Les renseignements personnels ne seront conservés que pour la durée nécessaire aux fins prévues dans la présente Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels et pour se conformer aux obligations légales et réglementaires.

Pour en savoir plus sur la durée pendant laquelle les renseignements personnels sont conservés, veuillez communiquer avec La Maison : les coordonnées sont indiquées à la rubrique « Comment communiquer avec nous ».

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

La Maison Adhémar-Dion 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.

Pour des raisons légales et fiscales, des documents et des renseignements personnels peuvent également être conservés dans le local de La Maison à accès restreint dédié aux archives, lequel est hautement sécurisé.

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

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Les normes les plus rigoureuses et généralement recommandées dans le secteur sont suivies pour protéger les renseignements qui sont soumis, tant au moment de leur transmission qu'une fois qu'ils sont reçus. Des mesures de protection physique, technique ou administrative appropriées sont maintenues 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 que La Maison possède. Des mesures ont été prises pour garantir que les seuls membres du personnel qui ont accès aux renseignements personnels sont ceux qui ont besoin de les connaître ou dont les fonctions exigent raisonnablement que ces renseignements soient connus.

Cependant, aucune méthode de transmission par Internet, ni aucun moyen de stockage électronique ne sont sécuritaires à 100 %. La Maison ne peut donc pas assurer ou garantir la sécurité des renseignements que lui sont transmis ou fournis et l'individu le fait à ses propres risques. Il n'est pas non plus garanti que de tels renseignements ne seront pas consultés, obtenus, divulgués, modifiés ou détruits par suite de la violation des mesures de protection physiques, techniques ou administratives. Si l'individu a des raisons de croire que des renseignements personnels ont été compromis, il doit communiquer avec La Maison; les coordonnées sont indiquées à la rubrique « Comment communiquer avec nous ».

S'il survenait un incident de confidentialité touchant les renseignements personnels d'un individu, La Maison s'engage à l'en aviser dans les meilleurs délais à la suite de la connaissance de cet incident. Des mesures raisonnables sont prises 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 :

- Accès : le droit de demander si des renseignements sont traités 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 qui sont détenus par La Maison et certains autres renseignements la concernant;
- Exactitude : La Maison est tenue de prendre des mesures raisonnables pour s'assurer que les renseignements personnels en sa possession sont exacts, complets, non trompeurs et à jour;
- Rectification : le droit de demander de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact qui sont détenus par La Maison;
- 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 l'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).
- Le droit d'être informé lorsqu'un individu fait 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 l'individu réside normalement (au Québec, la Commission d'accès à l'information), dans lequel La Maison est située 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 La Maison de la manière indiquée à la rubrique « Comment communiquer avec nous ».

COMMENT SONT UTILISÉS LES TÉMOINS ET LES TECHNOLOGIES SIMILAIRES ?

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

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 mariejoseemorin@maisonadhemardion.com, par téléphone au 450 930-0870 ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Maison Adhémar-Dion
À l'attention de Marie Josée Morin, Coordonnatrice des services administratifs
Responsable de la protection des renseignements personnels
4500 chemin St-Charles
Terrebonne (Québec) J6V1A3

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

Le contenu des sites Internet et la façon d'utiliser les témoins peuvent être modifiés sans préavis et, par conséquent, la Politique sur la protection des renseignements personnels et notre Politique sur les témoins pourraient être modifiées de temps à autre. Le lecteur est donc encouragé à les examiner chaque fois qu'il visite le site Internet afin de demeurer informé de la manière dont sont traités les renseignements personnels.

4. POLITIQUE SUR LES TÉMOINS

CONSENTEMENT

En utilisant le site Internet *maisonadhemardion.ca*, l'individu consent à l'utilisation de témoins conformément à la présente politique concernant les témoins. Une invitation à cet égard apparaît lors d'une première visite sur ce site Internet; bien qu'elle ne s'affiche habituellement pas lors des visites subséquentes, le consentement peut être retiré à tout moment en suivant les instructions ci-dessous.

DÉSACTIVER LES TÉMOINS

Lorsque l'organisation paramétrant le témoin offre un outil de désactivation automatique à l'égard de ce ou ces témoins, le nom de cette organisation est indiqué, la catégorie des témoins qu'elle paramètre ainsi qu'un lien vers son outil de désactivation automatique. Dans tous les autres cas, sont indiqués le nom des témoins eux-mêmes et leur source à la date de la présente politique concernant les témoins pour qu'ils soient facilement identifiés et désactivés, au besoin, au moyen des commandes du navigateur.

L'utilisation de ces témoins n'est pas acceptée, ils peuvent être désactivés en suivant les instructions pour le 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 une visite initiale sur ce site Web, les témoins utilisés peuvent être modifiés. La présente politique concernant les témoins permettra toujours de savoir qui met en place des témoins, à quelle fin et quels sont les moyens pour les désactiver si la politique est vérifiée de temps à autre.

QUELS TYPES DE TÉMOIN SONT UTILISÉS PAR LA MAISON ADHEMAR-DION?

Les catégories de témoins utilisées la Maison Adhémar-Dion et ses fournisseurs sont décrites ci-dessous.

- **TÉMOINS STRICTEMENT NÉCESSAIRES**

Ces témoins sont essentiels pour permettre de naviguer sur le site Web et d'accéder à ses fonctionnalités. Sans ces témoins, les services demandés (comme la navigation d'une page à l'autre) ne peuvent pas être assurés.

- **TÉMOINS DE PERFORMANCE**

Sont utilisés des témoins analytiques pour analyser comment les visiteurs utilisent le site Internet et pour surveiller sa performance. Cela permet d'assurer une expérience de haute qualité en personnalisant l'offre et en repérant et en corrigeant rapidement tout problème. Par exemple des témoins de performance pourraient être utilisés 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. Ces témoins pourraient également être utilisés pour cibler des articles ou des services du site en fonction de leur pertinence pour le visiteur selon son utilisation du site Web. La Maison ou ses fournisseurs n'associent pas l'information recueillie par ces témoins à l'information personnelle du visiteur.

- **TÉMOINS DE FONCTIONNALITÉ DU SITE INTERNET**

La Maison a recours à des témoins pour offrir une certaine fonctionnalité. Par exemple, pour garder souvenir des choix que fait le visiteur (comme le nom d'utilisateur, la langue ou la région) ou pour reconnaître la plateforme à partir de laquelle le visiteur accède au site et pour lui fournir des fonctionnalités améliorées et plus personnelles. Ces témoins ne sont pas utilisés pour suivre sa navigation sur d'autres sites.

- **TÉMOINS DE CIBLAGE**

Les témoins de ciblage (ou témoins publicitaires) recueillent de l'information sur les habitudes de navigation du visiteur et servent à mieux cibler la publicité en fonction de lui et de ses 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 le visiteur a accédé au site Internet.

Lorsque sont utilisés les boutons LinkedIn, Facebook ou autres boutons de partage disponibles, le visiteur est dirigé vers une page contrôlée par ces entreprises, qui peuvent placer des témoins (y compris des témoins de ciblage), et il sera 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

L'adresse IP et le type de navigateur du visiteur pourraient être utilisés pour aider à diagnostiquer des problèmes touchant le serveur de La Maison, pour administrer son site Internet et pour améliorer le service qui est offert. Une adresse IP est un code numérique qui désigne l'ordinateur du visiteur sur Internet. L'adresse IP pourrait également servir à recueillir de l'information démographique globale.

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

PIXELS INVISIBLES DANS LES COURRIELS HTML ET WEBINAIRES

Les courriels de marketing renferment un « pixel invisible » unique propre à la campagne qui avise La Maison si ses courriels sont ouverts et qui, combiné à une autre technologie, vérifie les clics sur les liens contenus dans le courriel. Cette information pourrait être utilisée à diverses fins, notamment pour établir lesquels des courriels intéressent le plus le visiteur et pour demander aux utilisateurs qui n'ouvrent pas les courriels de La Maison s'ils souhaitent continuer de les recevoir. Le pixel sera supprimé lorsque le courriel sera supprimé. S'il n'est pas souhaité que le pixel soit téléchargé sur l'appareil de l'utilisateur, celui-ci devrait choisir de ne pas cliquer sur les liens qui lui sont envoyés. Cette information peut être liée à son identité personnelle.

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

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 La Maison n'est pas responsable à l'égard de telles pratiques.

CHANGEMENTS TOUCHANT LA POLITIQUE CONCERNANT LES TÉMOINS

La présente politique concernant les témoins pourrait être mise à jour et une revue de cette politique, de temps à autre, est encouragée pour demeurer au fait de la manière dont les témoins sont utilisés.

La dernière mise à jour de la présente politique concernant les témoins date du 22 septembre 2023.

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 mariejoseemorin@maisonadhemardion.com, par téléphone au 450 930-0870 ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Maison Adhémar-Dion
À l'attention de Marie Josée Morin, Coordonnatrice des services administratifs
Responsable de la protection des renseignements personnels
4500 chemin St-Charles
Terrebonne (Québec) J6V1A3

5. POLITIQUE SUR LA CONSERVATION ET LA DESTRUCTION DES DOSSIERS

PRÉAMBULE

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.

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 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, SharePoint).

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 tel que défini dans l'article 5.2 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).

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 mariejoseemorin@maisonadhemardion.com, par téléphone au 450 930-0870 ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Maison Adhémar-Dion
À l'attention de Marie Josée Morin, Coordonnatrice des services administratifs
Responsable de la protection des renseignements personnels
4500 chemin St-Charles
Terrebonne (Québec) J6V1A3

6. POLITIQUE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES LIÉES AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

PRÉAMBULE

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.

OBJECTIFS

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 Adhémar-Dion. 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.

DÉFINITIONS

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 Adhémar-Dion 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 Adhémar-Dion;
- 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 Adhémar-Dion et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

Responsable

La responsable de l'application de la politique est la Coordinatrice des services administratifs 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.

La 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.

Réception de la plainte

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

**Marie Josée Morin, coordonnatrice des services administratifs
Responsable de la protection des renseignements personnels
4500 chemin St-Charles
Terrebonne (Québec) J6V 1A3**

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 Adhémar-Dion 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 Adhémar-Dion, 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.

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 mariejoseemorin@maisonadhemardion.com, par téléphone au 450 930-0870 ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Maison Adhémar-Dion
À l'attention de Marie Josée Morin, Coordonnatrice des services administratifs
Responsable de la protection des renseignements personnels
4500 chemin St-Charles
Terrebonne (Québec) J6V1A3

7. PERSONNES VISÉES

La présente politique s'adresse à l'ensemble du personnel : employés, bénévoles, professionnels, stagiaires, contractuels, gestionnaires et médecins ainsi qu'aux utilisateurs du site Internet de la Maison Adhémar-Dion

8. PROCÉDURES / RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Rôle de la directrice générale :

- Adopter la présente politique et s'assurer du respect de celle-ci.
-

9. SOURCES ET RÉFÉRENCES

- Commission accès à l'informations du Québec, *Vers la conformité à la loi sur le privé*, 2022
- Fondation du CHUS, *Politique de confidentialité*, 2023-05-20
- Maison soins palliatifs PALLIA-VIE, *Politique confidentialité et de protection des renseignements personne*, 2023-03-14