



401, 7^e Avenue Nord
Sherbrooke (Québec) J1E 2S1
Tél.: (819) 563-8774 - Téléc. (819) 563-8024
Courriel: direction@maisoncalm.org

Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels de la Maison CALM

En vigueur le 6 novembre 2023

Merci de visiter le site Internet de la Maison CALM et de prendre connaissance de sa politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels (ci-après la Politique).

En naviguant sur notre site Internet ou en utilisant nos systèmes ou nos services, vous reconnaissez avoir lu et compris la présente politique et consentez à ce que vos données et renseignements personnels soient traités en conformité avec cette dernière, le cas échéant.

La présente Politique est composée des éléments suivants :

1. Avant-propos	3
2. Objectifs	3
3. Loi applicable	3
4. Responsable de la protection des renseignements personnels	4
5. Entrée en vigueur	4
6. Mission et services	4
7. Objectif de la collecte de renseignements personnels	5
7.1 <i>Dans le cadre de notre mission et des services que nous offrons</i> :.....	5
7.2 <i>Gestion des ressources humaines</i> :	5
7.3 <i>Dans le cadre de nos campagnes de financement</i> :	5
7.4 <i>Mineur de moins de 14 ans</i>	5
8. Moyens de la collecte de renseignements personnels	6
9. Modalité d'accès et vos droits	6
9.1 <i>Accès à vos renseignements personnels</i>	7
9.2 <i>Rectification</i>	7
9.3 <i>Retrait du consentement</i>	7
9.4 <i>Exercer vos droits</i>	7
10. Divulgarion de renseignements personnels à un tier	7
11. Conservation des renseignements personnels	8
12. Mesures de protection et risques inhérents	9
13. Formuler une plainte	9
14. Témoins et technologie similaires	10
15. Mise à jour de la Politique	10

1. Avant-propos

La présente Politique énonce les pratiques de la Maison CALM en matière de collecte, d'utilisation, de communication et de conservation de vos renseignements personnels.

Notre Politique s'applique, peu importe de quelle manière nous recueillons les renseignements personnels, que ce soit, par exemple en personne, par téléphone, par courriel, ou via notre site Web. Toutefois, dans certaines situations, nous pouvons fournir de l'information complémentaire relativement au traitement des renseignements personnels au moment de recueillir ceux-ci, notamment en présentant à la personne concernée un formulaire distinct de consentement.

Elle s'applique également aux relations entre toutes personnes : homme ou femme, administrateurs, donateurs, membres du personnel, bénévoles, utilisateurs de service, partenaires ainsi que toutes personnes travaillantes ou étant présentes dans les différents locaux de la Maison CALM.

2. Objectifs

Le respect de la vie privée ainsi que la protection des renseignements personnels sont essentiels pour nous, c'est pourquoi, par la présente Politique, nous entendons protéger ceux-ci conformément aux lois en vigueur.

Afin d'assurer cette protection, la Maison CALM s'engage à ne collecter, traiter et partager une information permettant d'identifier un individu que lorsque ce dernier y a consenti, à moins que cela ne soit permis ou requis par la loi, auquel cas votre consentement ne sera pas nécessaire.

La Politique a pour objectif d'informer les utilisateurs des raisons et de la façon, dont la Maison CALM, ou toute personne agissant en son nom, va collecter et utiliser leurs renseignements personnels. Elle se veut être en langage clair afin de s'assurer un consentement éclairé des utilisateurs.

3. Loi applicable

La Maison CALM est assujettie aux dispositions relatives à la protection des renseignements personnels de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1) lorsque ce type de renseignement est détenu dans le cadre de ses fonctions et activités.

4. Responsable de la protection des renseignements personnels

La direction de la Maison CALM est la personne responsable de la protection des renseignements personnels. Vous pouvez la rejoindre :

Par courriel : direction@maisoncalm.org

Par téléphone : 819-563-8774, poste 106

Par la poste : 401, 7^e Avenue Nord, Sherbrooke, Québec, J1E 2S1

5. Entrée en vigueur

La présente Politique s'applique à partir du 6 novembre 2023

La présente Politique remplace la Politique de gestion de l'information et de confidentialité en date de janvier 2006.

6. Mission et services

La Maison CALM a comme mission de contribuer au maintien et au développement des liens interpersonnels harmonieux de l'enfant avec ses parents lors d'une séparation, d'un divorce ou d'une rupture de lien.

Pour réaliser sa mission, la Maison CALM offre différents services :

- Service de supervision des droits d'accès : visites supervisées, visites supervisées partielles, échanges de garde supervisés, communications écrites ou téléphoniques supervisées, rencontres virtuelles supervisées ;
- Coaching coparental :
- Ateliers pour parents ;
- Ateliers pour enfants ;
- Formation pour intervenants ;
- Coaching en intervention.

La Maison CALM peut également organiser des campagnes de financement afin de recevoir des dons, legs et autres contributions de même nature en argent, en valeurs mobilières ou immobilières; administrer de tels dons, legs et contribution dans le but de recueillir des fonds pour fins charitables.

7. Objectif de la collecte de renseignements personnels

Les renseignements personnels collectés le sont conformément aux finalités et objectifs fixés dans la présente politique de confidentialité. Les renseignements personnels recueillis, ainsi que leur sensibilité, peuvent varier en fonction du contexte dans lequel se situent les interactions entre vous et la Maison CALM.

7.1 Dans le cadre de notre mission et des services que nous offrons :

Nous traitons, utilisons, communiquons et conservons les renseignements personnels des personnes utilisatrices de nos services. La constitution de tels dossiers a pour objet de permettre à la Maison CALM de réaliser son mandat selon les besoins du service demandé par l'utilisateur. Les renseignements personnels recueillis serviront donc notamment à rédiger différents types rapports et seront utilisés dans le cadre de correspondances pertinentes et nécessaires à notre mission et nos services. Nous traiterons également vos renseignements personnels afin de nous acquitter de nos obligations légales et juridiques, incluant notamment, dans le cadre d'une ordonnance de la Cour lorsque nécessaire.

7.2 Gestion des ressources humaines :

Nous traitons, utilisons, communiquons et conservons les renseignements personnels des administrateurs, des membres, des employés et des candidats pour notamment maintenir des dossiers employés, d'évaluer et d'analyser des candidatures préembauche ainsi que pour la paie. Les renseignements personnels ainsi collectés sont notamment, mais sans s'y limiter : nom, prénom, adresse personnelle et adresses antérieures, adresse courriel, date de naissance, numéro de téléphone, numéro d'assurance sociale, sexe, statut matrimonial, contact d'urgence, curriculum vitae, historique d'emploi, antécédents criminels, informations financières liées aux comptes en banque, spécimen chèque, signature, certificats et diplômes, résultats de tests psychométriques et autres tests préembauche.

7.3 Dans le cadre de nos campagnes de financement :

Nous traitons, utilisons et conservons les renseignements personnels des donateurs afin recueillir des dons pour des fins charitables. Selon les circonstances, les renseignements personnels peuvent comprendre les identifications des entreprises. Les renseignements personnels ainsi collectés sont notamment, mais sans s'y limiter : nom, prénom, adresse personnelle ou de l'entreprise, numéro de téléphone, titre, adresse courriel.

7.4 Mineur de moins de 14 ans

Nous traitons, utilisons, communiquons et conservons les renseignements personnels de mineur de moins de 14 ans utilisateur de nos services. La constitution de tels dossiers a pour objet de permettre à la Maison CALM de réaliser son mandat selon les besoins du service demandé par le détenteur de l'autorité parentale ou par une ordonnance de la Cour. Les renseignements personnels recueillis serviront donc notamment à rédiger différents

types rapports et seront utilisés dans le cadre de correspondances pertinentes et nécessaires à notre mission et nos services. Nous traiterons également ces renseignements personnels afin de nous acquitter de nos obligations légales et juridiques, incluant notamment, dans le cadre d'une ordonnance de la Cour lorsque nécessaire.

8. Moyens de la collecte de renseignements personnels

Nous nous engageons à recueillir un consentement avant de recueillir les renseignements personnels d'un individu. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être fourni directement par la personne ou par son représentant autorisé. Le consentement implicite peut être raisonnablement déduit de l'action ou l'inaction d'une personne. Par exemple, le fait de fournir un nom et une adresse pour recevoir un service ou un nom et un numéro de téléphone pour obtenir une réponse à une question est considéré comme un consentement implicite à la collecte d'information contenant des renseignements personnels. Pour déterminer le type de consentement approprié, nous tenons compte de la sensibilité des renseignements personnels en cause, des fins auxquelles ils sont recueillis et des attentes raisonnables d'une personne placée en situation similaire.

La Maison CALM peut collecter des renseignements personnels sous diverses formes, entre autres par l'entremise de formulaires selon les exigences du service utilisé, par communication avec nous en personne, par téléphone, lorsque la personne fait usage de nos services et des rapports en découlant, par la poste ou par courriel, auprès de plateformes numériques pour la gestion des ressources humaines, mais ne le fera que par des moyens licites et uniquement aux fins nécessaires qui vous ont été divulguées, comme décrit dans la présente Politique, ou lorsque permis ou requis par la loi.

La Maison CALM peut également collecter des renseignements personnels auprès de tiers sous diverses formes à l'égard d'une personne concernée dans le cadre de notre mission et des services que nous offrons : sans s'y limiter, les renseignements personnels contenus au dossier de Cour, obtenus de l'autre parent ou de l'enfant, d'un autre intervenant, d'un avocat, de rapports externes, etc.).

9. Modalité d'accès et vos droits

Au sein de la Maison CALM, les employés et les stagiaires auront accès, en tout ou en partie, à vos renseignements personnels, et ce, uniquement lorsque nécessaires pour accomplir les fins divulguées dans cette Politique.

La loi vous confère différents droits à l'égard de vos renseignements personnels. Toutefois, compte tenu de la particularité de notre mission, vous comprenez que nous ne pourrions dans tous les cas acquiescer à vos demandes notamment pour des impératifs légaux.

9.1 *Accès à vos renseignements personnels*

Vous pouvez nous demander si nous détenons des renseignements personnels sur vous et, si oui, vous pouvez nous demander d'avoir accès à ces renseignements personnels selon les procédures établies par la Maison CALM.

9.2 *Rectification*

Vous pouvez nous demander de rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact que nous détenons à votre sujet. Toutefois, ce droit ne s'applique pas au contenu de nos rapports.

9.3 *Retrait du consentement*

Vous pouvez retirer votre consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Vous comprenez toutefois que dans un tel cas, vous risquez de ne plus pouvoir bénéficier de nos services. Certaines conséquences légales ou juridiques pourraient également découler de cette demande de retrait. Nous pourrions également devoir divulguer entre autres et sans s'y limiter aux référents et aux autres personnes impliquées dans votre dossier le fait que vous avez retiré votre consentement.

9.4 *Exercer vos droits*

Pour exercer l'un ou l'autre de vos droits ci-dessus, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées figurant à l'article 4.

10. Divulcation de renseignements personnels à un tiers

Autre que dans les situations où la loi le requiert et sous réserve des autres dispositions du présent article, les renseignements confidentiels ne peuvent être divulgués à un tiers qu'après l'obtention du consentement écrit, manifeste, libre et éclairé de la personne concernée via le formulaire à l'annexe A. Un tel consentement ne peut être donné que pour une fin spécifique et pour la durée nécessaire à la réalisation de cette dernière.

Les renseignements confidentiels peuvent être divulgués sans le consentement de la personne concernée si la vie, la santé ou la sécurité de celle-ci est gravement menacée. La divulgation doit alors être effectuée de la façon la moins préjudiciable pour la personne concernée.

Tel que permis par la loi, la Maison CALM peut divulguer des renseignements confidentiels nécessaires à sa défense ou celle de ses employés contre toute réclamation ou

poursuite intentée contre la Maison CALM ou ses employés, par ou de la part d'un utilisateur de nos services, d'un employé, ou de l'une de ses personnes héritières, exécutrices testamentaires, ayants droit ou cessionnaires, y compris toute réclamation émanant de l'assureur d'un utilisateur ou d'un employé.

11. Conservation des renseignements personnels

La Maison CALM garde les données collectées pendant différentes périodes de temps, en fonction de leur nature et de leur utilité dans l'offre de nos produits et services :

- Dossier utilisateur : 5 ans ;
- Dossier employé : 7 ans ;
- Donateurs : indéterminé ou à la demande du donateur.

Durant la période de conservation, la Maison CALM prend des mesures physiques et techniques pour assurer la sécurité des données contenant des renseignements personnels. Certaines informations sont détenues sous format papier sous clé au poste de travail de nos employés.

Chaque employé doit s'assurer que les renseignements personnels soient gardés à l'abri de tout dommage physique ou accès non autorisé. Il doit également s'assurer que les renseignements personnels en format papier soient gardés dans des classeurs pouvant être verrouillés et s'assurer que les classeurs soient verrouillés à la fin de chaque journée de travail. Les clés des classeurs doivent être gardées dans des endroits sûrs.

Vos renseignements personnels sont également détenus de façon virtuelle sur plusieurs serveurs et plateformes, soit, notamment, sur le serveur maison de la Maison CALM et sur les serveurs des fournisseurs de services infonuagiques que nous utilisons. Dans le cadre de l'utilisation de ces services tiers, il se peut que vos renseignements personnels soient transférés et hébergés à l'extérieur du Québec par ces fournisseurs, notamment dans le reste du Canada et aux États-Unis.

Lorsque nous considérons que la communication de vos renseignements personnels à l'extérieur du Québec est nécessaire pour soutenir nos opérations, nous évaluons si vos renseignements personnels bénéficient d'une protection adéquate en cas de communication. Nous ne communiquerons vos renseignements personnels que si nous estimons qu'ils bénéficient d'une protection adéquate. La communication sera également régie par une entente contractuelle appropriée.

Les renseignements personnels peuvent être conservés à l'extérieur du pays dans lequel vous vivez, si un tiers fournisseur ou une autre entité à qui nous divulguons des renseignements personnels conformément à la présente Politique est situé à l'extérieur du pays. Dans de tels cas, les renseignements personnels peuvent être assujettis aux lois locales des pays ou territoires au sein desquels les renseignements sont collectés, utilisés,

divulgués ou entreposés, et les autorités gouvernementales et les autorités chargées de l'application de la loi de ces pays ou territoires peuvent y avoir accès.

Une fois la période de conservation expirée, les renseignements personnels sont détruits. Seuls les statistiques ou rapports contenant des données dépersonnalisées et anonymisées pourront être conservés pour des périodes de temps prolongées.

12. Mesures de protection et risques inhérents

Nous déployons des mesures de sécurité adéquates pour protéger vos renseignements personnels. Plus particulièrement, nous avons mis en place des mesures de protection physiques, techniques, et administratives appropriées afin d'assurer la protection des renseignements personnels.

Malgré ces mesures, compte tenu des risques inhérents à l'utilisation de systèmes informatiques, nous ne pouvons toutefois pas assurer ou garantir la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels que vous nous transmettez ou nous fournissez. Vous le faites à vos propres risques.

Si vous avez des raisons de croire que des renseignements personnels ont été compromis, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels aux données figurant à l'article 4.

13. Formuler une plainte

La Maison CALM prend au sérieux les demandes, les plaintes et les commentaires sur la façon dont nous traitons vos renseignements personnels. Nous vous invitons à communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels pour soumettre des plaintes ou des commentaires quant à nos pratiques en matière de protection de vos renseignements personnels.

Votre plainte sera examinée par notre responsable de la protection des renseignements personnels, qui déterminera si le traitement de vos renseignements personnels est conforme à notre programme de protection des renseignements personnels, ainsi qu'à toute loi applicable.

Vous pouvez également déposer une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec en utilisant le formulaire disponible sur le site Web de la Commission. Toutefois, nous vous invitons à communiquer d'abord avec notre responsable de la protection des renseignements personnels.

14. Témoins et technologie similaires

La Maison CALM peut utiliser des fichiers témoins (« cookies »), des balises Internet, des pixels invisibles, des fichiers journal ou autres technologies pour collecter certains renseignements personnels relatifs aux visiteurs sur nos sites Web. Les témoins sont des éléments d'information transmis par le serveur au navigateur lors d'une visite du site Internet et qui permettent d'identifier de façon unique la connexion en cours. Ces données peuvent inclure des informations telles que votre adresse Internet (IP), le type de navigateur, la version du navigateur, les pages de notre site que vous consultez, l'heure et la date de votre visite, le temps de consultation et toutes autres statistiques.

Les témoins utilisés servent notamment à retrouver l'historique de recherche ainsi que les paniers (ex. : achats de billets) liés à la session, pour faciliter l'expérience de navigation en ligne de l'utilisateur. Il est important de savoir que, l'activation de l'option témoins peut, selon la configuration choisie, permettre à d'autres serveurs d'installer des témoins sur votre système. Vous pouvez définir les paramètres de votre navigateur pour qu'il vous informe de la présence de témoins, vous laissant ainsi la possibilité de les accepter ou non.

Veillez noter que notre site web pourrait contenir des liens ou renvois vers des sites de tierces parties. La présente Politique cesse de s'appliquer au moment de quitter notre site web et la Maison CALM n'est pas responsable de la collecte ou du traitement de renseignements personnels par ces tiers ou via ces sources externes.

15. Mise à jour de la Politique

Nous pouvons, à notre seule discrétion, apporter des modifications à la présente Politique de temps à autre. Nous indiquons toujours la date à laquelle les dernières modifications ont été apportées sur notre site web. Si les modifications sont significatives, nous publions un avis mis en évidence sur notre site web. La date d'entrée en vigueur des modifications est effective à l'avis de changement.