



# Politique De Confidentialité



## Table des matières

<b>SECTION -1-</b>	4
<b>POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ</b>	4
Qui sommes-nous et que faisons-nous ? .....	4
Quels renseignements personnels recueillons-nous ? .....	4
Comment collectons-nous vos renseignements personnels ? .....	5
Comment utilisons-nous les renseignements personnels ? .....	5
Avec qui partageons-nous des renseignements personnels ? .....	6
Pendant combien de temps conservons-nous les renseignements personnels ? .....	6
Où conservons-nous les renseignements personnels et transferts hors Québec ? .....	6
Comment protégeons-nous les renseignements personnels ? .....	6
Quels droits une personne détient-elle à l'égard de ses renseignements personnels ? .....	7
Comment utilisons-nous les témoins et les technologies similaires ? .....	7
Comment communiquer avec nous ? .....	7
Comment mettons-nous à jour la présente politique sur la protection des renseignements personnels? .....	8
Politique sur les témoins .....	8
Quels types de témoins sont utilisés par notre organisme? .....	8
Témoins strictement nécessaires.....	8
Témoins de performance .....	8
Témoins de fonctionnalité du site Web .....	8
Témoins de ciblage .....	9
Utilisation d'adresses IP et de journaux Web .....	9
Pixels invisibles dans les courriels HTML et webinaires .....	9
La politique concernant les témoins ne couvre pas les sites Web tiers.....	9
Changements touchant la politique concernant les témoins .....	9
<b>SECTION -2-</b>	10
<b>    Politique de gouvernance sur les meilleures pratiques d'encadrement des renseignements personnels.</b>	10
Définition d'un renseignement personnel :.....	10
Cycle de vie d'un renseignement personnel : .....	10
Collecte des renseignements personnels et obtention du consentement .....	10
Consultation et utilisation des renseignements personnels .....	10
Communication des renseignements .....	10
Conservation des renseignements personnels .....	11
Dossiers matériels :.....	11
Dossiers informatiques .....	12
Destruction des renseignements personnels.....	12
Engagements de confidentialité des intervenants ayant accès aux RP .....	13
Engagement de confidentialité de la part d'un tiers contractant ayant accès à des renseignements personnels .....	13
<b>SECTION -3-</b>	14
<b>    Politique de conservation et destruction des dossiers</b> .....	14

1. Objectif .....	14
2. Définitions.....	14
3. Examiner et clore le dossier.....	14
4. Conservation des dossiers fermés.....	14
5. Destruction des dossiers .....	14
<b>SECTION -4-</b> .....	15
<b>Politique de traitement des plaintes</b> .....	15
But de la politique.....	15
Responsable .....	15
Plainte .....	15
Réception de la plainte.....	15
Création du dossier de plainte.....	16
Traitement d'une plainte.....	16
<b>SECTION -5-</b> .....	17
<b>Formulaire de soumission d'une plainte</b> .....	17
<b>SECTION -6-</b> .....	18
<b>Avis à la personne concernée par une fuite de renseignements personnels</b> .....	18
<b>SECTION -7-</b> .....	19
<b>Modèle de registre des incidents de confidentialité</b> .....	19

Dans le but de mieux protéger son personnel, ses clients et donateurs, le Centre du Lac Pouce et le Domaine de l'Amitié ont adopté diverses politiques et procédures en lien avec l'application de la loi 25 sur la protection des renseignements personnels. Si vous avez des questions concernant ce document, n'hésitez pas à communiquer avec notre responsable dont les coordonnées sont dans le présent document.

## SECTION -1-

### POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Comme nous sommes un organisme qui œuvre pour recueillir du financement pour les activités reliées à notre mission, nous recueillons, utilisons et divulguons parfois des renseignements aux fins de la prestation de nos services en matière de sollicitation de contributions de diverses formes, de participation à des événements, des tirages et des loteries. La confidentialité est importante pour nous et nous nous conformons aux normes éthiques les plus rigoureuses lors du traitement de tous les renseignements, particulièrement les renseignements personnels.

La présente Politique sur la protection des renseignements personnels a pour but de vous aider à comprendre nos pratiques en matière de cueillette, d'utilisation, de divulgation et de conservation des renseignements personnels. En nous fournissant des renseignements personnels (par l'intermédiaire de notre site Web, en complétant un formulaire ou en faisant un don en ligne, 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 vous autorisez le Centre du Lac Pouce, le Domaine de l'Amitié, ses tiers et ses fournisseurs de services à traiter vos renseignements personnels aux fins énoncées dans ce document.

La présente Politique sur la protection des renseignements personnels ne s'applique pas aux sites Web de tiers auxquels il est possible d'accéder en cliquant sur des liens qui se trouvent sur le présent site Web, et nous ne sommes pas responsables à l'égard de tels sites Web de tiers. Si vous suivez un lien vers un site Web 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.

---

#### Qui sommes-nous et que faisons-nous ?

Le Domaine de l'Amitié est un organisme à but non lucratif et un organisme de charité dont les activités sont principalement saisonnières et consistent en l'organisation de divers séjours de camps avec hébergement pour diverses clientèles (dont celles provenant de milieux défavorisés et/ou avec des besoins particuliers).

Le Centre du Lac Pouce est un organisme à but non lucratif et un organisme de charité dont les activités se déroulent à l'année longue avec des activités telles que : camps de jour ou de week-end, séjours de répit, activités et séjours scolaires, projets jeunesse, etc. Les clientèles qui sont touchées par nos activités sont principalement les jeunes, les familles et les groupes (particulièrement les groupes jeunesse et/ou communautaires). Nous désirons également favoriser l'accès à des clientèles vulnérables ou avec des besoins particuliers. Pour financer sa mission, le Centre du Lac Pouce offre des services d'hébergement et de restauration pour divers événements tels que : réunions, rassemblements, formations, mariages, etc.

---

#### 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 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 relatifs au recrutement;
- des renseignements sur l'utilisation du site Web et d'autres renseignements techniques, comme des détails concernant les visites sur nos sites Web, 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.);
- 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 a été donné (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 14 ans. Si vous êtes un mineur de moins de 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.

---

## Comment collectons-nous vos renseignements personnels ?

Nous collectons vos renseignements personnels auprès de vous-même et lors de nos interactions avec vous, comme suit :

- Lors de votre inscription à des activités, événements, formations et infolettres;
- Lors de l'inscription à des événements bénéfices;
- Lorsque vous faites un don à notre organisme, quel que soit la forme de votre don;
- Lors de votre inscription comme bénévole pour notre organisme;
- Au cours de la prestation de services que nous vous rendons;
- Nous collectons également des informations accessibles au public notamment sur les plateformes publiques, y compris notre site Internet.

---

## Comment utilisons-nous les renseignements personnels ?

Nous pouvons 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 fournir nos services ainsi que pour la conduite de nos affaires, pour administrer et exécuter nos services, y compris pour exécuter nos obligations découlant de toute entente conclue entre vous et nous.
- Afin de faciliter l'utilisation de nos sites Web et de s'assurer que le contenu est pertinent et pour s'assurer que le contenu de nos sites Web est présenté de la manière la plus efficace pour vous et pour votre appareil.
- À des fins de marketing et de développement des affaires – 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 nos clients en matière de service et de marketing, de mieux comprendre notre organisme et d'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 au Centre du Lac Pouce et/ou au Domaine de l'Amitié.
- 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 de catégories spéciales, nous pouvons également nous fonder sur des éléments d'intérêt public importants (prévention ou détection des crimes) ou des réclamations fondées en droit;
- 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 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 céder 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 sur la 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.

---

## Avec qui partageons-nous des renseignements personnels ?

Le Centre du Lac Pouce et le Domaine de l'Amitié sont des organismes à but non lucratif dûment incorporé et reconnus comme organismes de bienfaisance, par conséquent, les renseignements personnels que nous recueillons peuvent être transmis à toute entité du réseau du Centre du Lac Pouce et du Domaine de l'Amitié et être traités par ces entités. Nous pouvons également partager des renseignements personnels avec certains tiers, notamment les suivants :

- des bénévoles et clients du Centre du Lac Pouce et du Domaine de l'Amitié pour les fins de recrutement de ressources humaines, de bénévoles et des fins de sollicitation de contributions financières ou autres;
- des tiers fournisseurs de service et/ou partenaires, notamment ceux qui nous fournissent des services de sollicitations de dons, analyse de bases de données, sites Web, 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'acquéreur, le successeur ou le cessionnaire dans le cadre de toute fusion, de toute acquisition, de tout financement par emprunt, de toute vente d'actifs ou de toute opération semblable, ainsi qu'en cas d'insolvabilité, de faillite ou de mise sous séquestre prévoyant le transfert, à une ou plusieurs tierces parties, de renseignements personnels à titre d'actif commercial;

Nous n'utiliserons les renseignements personnels que 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.

L'organisme utilise les services de sites tiers, comme 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 sur les témoins*.

---

## 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 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 la rubrique « Comment communiquer avec nous ».

---

## Où conservons-nous les renseignements personnels et transferts hors Québec ?

Les renseignements personnels sont conservés dans une base de données sécurisée (Qidigo, Zeffy) et sur le réseau informatique du Centre du Lac Pouce et du Domaine de l'Amitié. Nos données sont également archivées dans des disques durs protégés par mot de passe. Aucun renseignement personnel n'est transféré ailleurs qu'au Québec.

---

## Comment protégeons-nous les renseignements personnels ?

Nous suivons les normes généralement acceptées 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 que ces renseignements soient connus.

Cependant, aucune méthode de transmission par Internet, ni aucun moyen de stockage électronique ne sont sécuritaires à 100 %. Nous ne pouvons donc pas assurer ou garantir la sécurité des renseignements que vous nous transmettez ou nous fournissez et vous le faites à vos propres risques. Nous ne pouvons pas non plus garantir que de tels renseignements ne seront pas consultés, obtenus, divulgués, modifiés ou détruits par suite de la violation de nos mesures de protection physiques, techniques ou administratives. Si vous avez des raisons de croire que des renseignements personnels ont été compromis, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées indiquées à la rubrique « 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 suite à notre connaissance de cet incident. Nous prendrons les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

---

### **Quels droits une personne détient-elle à l'égard de ses renseignements personnels ?**

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

- **Accès** : le droit de demander si nous traitons des renseignements et, le cas échéant, de demander d'avoir accès aux renseignements personnels qui la concerne. 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 lien 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) (Pourrait être plus simple de les détruire que d'anonymiser).
- 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 ».

---

### **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 (voir plus loin dans le document).

---

### **Comment communiquer avec nous ?**

Pour poser des questions, formuler des commentaires ou une plainte à l'égard de la présente Politique sur la 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 notre agent de protection de la vie privée par courriel à l'adresse [info@lacpouce.com](mailto:info@lacpouce.com), par téléphone 418 678-2455 poste 101 ou par la poste aux coordonnées suivantes :

**Centre du Lac Pouce / Domaine de l'Amitié**  
**À l'attention de M. Laval Dionne**  
**Responsable de la protection des renseignements personnels**  
**6939, Talbot, Laterrière, Qc. G7N 1W2**

## Comment mettons-nous à jour la présente politique sur la protection des renseignements personnels?

Nous pouvons modifier le contenu de nos sites Web 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 Web afin de demeurer informé de la manière dont nous traitons les renseignements personnels.

## Politique sur les témoins

### Consentement

En utilisant notre site Web [www.lacpouce.com](http://www.lacpouce.com), vous consentez à l'utilisation de témoins conformément à la présente politique concernant les témoins. Vous aurez vu une invitation à cet égard lors de votre première visite sur ce site Web; 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.

### Désactiver les témoins

Lorsque l'organisation paramétrant le témoin offre un outil de désactivation automatique à l'égard de ce ou ces témoins, nous indiquons le nom de cette organisation, la catégorie des témoins qu'elle paramètre ainsi qu'un lien vers son outil de désactivation automatique.

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

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

## Quels types de témoins sont utilisés par notre organisme?

Les catégories de témoins utilisées par le Centre du Lac Pouce / Domaine de l'Amitié et ses fournisseurs sont décrites ci-dessous.

### Témoins strictement nécessaires

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

### Témoins de performance

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

### Témoins de fonctionnalité du site Web

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

## Témoins de ciblage

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

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

## Utilisation d'adresses IP et de journaux Web

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

Nous pourrions procéder à des vérifications d'adresses IP pour établir le domaine dont vous provenez (ex. google.com) afin d'obtenir un meilleur portrait des données démographiques de nos utilisateurs.

L'information provenant de ces types de témoin et de technologie n'est pas combinée à l'information vous concernant provenant d'une autre source et ne permettra pas d'établir votre identité.

## Pixels invisibles dans les courriels HTML et webinaires

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

## La politique concernant les témoins ne couvre pas les sites Web tiers

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.

## SECTION -2-

### Politique de gouvernance sur les meilleures pratiques d'encadrement des renseignements personnels.

La Loi 25 apporte ainsi des modifications significatives aux dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LP)* à laquelle les organisations à but non lucratif au Québec étaient déjà assujetties.

Nous tenons à rappeler que les renseignements concernant les corporations de même que les coordonnées professionnelles des individus ne représentent pas des RP soumis à la Loi.

#### Définition d'un renseignement personnel :

Voici ce qui constitue un renseignement personnel :

- le nom, l'origine ethnique, la religion, l'état matrimonial et le niveau d'instruction
- l'adresse électronique, les messages de courriel et l'adresse IP (protocole Internet-cookie)
- l'âge, la taille, le poids, le genre, l'identité de genre, les dossiers médicaux, le groupe sanguin, l'ADN, les empreintes digitales et la signature vocale
- les revenus, les achats, les habitudes de consommation, les renseignements bancaires, les données sur les cartes de crédit ou de débit, les rapports de prêt ou de solvabilité et les déclarations de revenus
- le numéro d'assurance sociale (NAS) ou d'autres numéros d'identification

Voici donc certains éléments à considérer et à mettre en pratique pour favoriser le respect des dispositions législatives dont la plupart sont entrés en vigueur en septembre 2023.

#### Cycle de vie d'un renseignement personnel :



#### Collecte des renseignements personnels et obtention du consentement

L'organisation peut collecter des renseignements personnels pour la bonne gestion de ses relations et des services avec chaque personne concernée et limiter la collecte des informations à ce qui est requis à cette fin. Le consentement de la personne concernée est également nécessaire pour pouvoir légalement utiliser les renseignements personnels qu'il transmet à l'organisation.

#### Consultation et utilisation des renseignements personnels

L'organisation doit s'assurer de respecter les paramètres suivants :

- Limiter l'accès aux renseignements personnels aux seules personnes ayant la qualité pour les recevoir au sein de l'entreprise lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions;
- Limiter l'utilisation des renseignements personnels : à moins d'une exception prévue par la loi, l'entreprise doit obtenir le consentement de la personne concernée pour utiliser ses renseignements une fois l'objet du dossier accompli.
- Mettre en place des mesures de sécurité propres à assurer la protection des renseignements personnels collectés, utilisés, communiqués, conservés ou détruits.

#### Communication des renseignements

Les renseignements personnels que le Centre du Lac Pouce et/ou le Domaine de l'Amitié détient sur un individu doit lui être transmis sur demande de sa part. Cette information doit d'ailleurs figurer sur le site web suivant : [www.lacpouce.com](http://www.lacpouce.com)

D'ailleurs, l'article 27 de la LP prévoit le droit à la portabilité des RP entrant en vigueur à compter du 22 septembre 2024. Si la personne concernée le demande, les organisations auront l'obligation de lui communiquer, dans un format technologique structuré et couramment utilisé, un renseignement personnel informatisé recueilli auprès d'elle. Cette communication pourra aussi se faire à une personne ou à un organisme autorisé à recueillir le renseignement, à la demande de la personne concernée.

De plus, la loi prévoit que le Centre du Lac Pouce et le Domaine de l'Amitié puissent transmettre des renseignements personnels d'un individu sur demande d'un tiers ou d'une organisation gouvernementale :

- à son procureur;
- au directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est requis aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;
- à un organisme chargé, en vertu de la loi, de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions, si le renseignement est nécessaire pour la poursuite d'une infraction à une loi applicable au Québec;
- à une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre d'une loi applicable au Québec ou pour l'application d'une convention collective;
- à un organisme public au sens de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements publics et sur la protection des renseignements personnels* qui, par l'entremise d'un représentant, le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion;
- à une personne ou à un organisme ayant pouvoir de contraindre à leur communication et qui les requiert dans l'exercice de ses fonctions;
- à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée;
- à des tiers en vue de prévenir un acte de violence, dont un suicide et lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiable et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence;
- à un service d'archives dans certaines conditions et/ou après un certain délai;
- à une personne qui peut utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique conformément à l'article 21 ou à une personne qui est autorisée conformément à l'article 21.1 de la LP;
- à une personne qui, en vertu de la loi, peut recouvrer des créances pour autrui et qui le requiert à cette fin dans l'exercice de ses fonctions;
- à une personne si le renseignement est nécessaire aux fins de recouvrer une créance de l'entreprise;
- à toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer un risque suivant un incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel, en ne lui communiquant que les renseignements personnels nécessaires à cette fin;
- à son conjoint ou à l'un de ses proches parents dans le cas d'une personne décédée si ce renseignement est susceptible d'aider cette personne dans son processus de deuil, à moins que la personne décédée n'ait consigné par écrit son refus d'accorder ce droit d'accès;
- au titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur d'un mineur de moins de 14 ans, sauf lorsque cette collecte sera manifestement au bénéfice de ce mineur.

## **Conservation des renseignements personnels**

La loi exige que l'organisation mette en place des règles applicables à la conservation et à la destruction des renseignements personnels (voir plus loin dans ce document).

## **Dossiers matériels :**

L'organisation doit donc documenter où se retrouvent les dossiers matériels et papier contenant des informations personnelles et limiter l'accès à ces dossiers aux personnes ayant besoin de disposer de ses renseignements. Par exemple, l'organisation pourrait réunir tous les dossiers comportant des renseignements personnels et les placer dans un ou plusieurs classeurs localisés dans une pièce à accès restreint et/ou barrés avec une serrure dont les seules personnes ayant besoin de les consulter peuvent disposer de la clé.

TYPE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	LOCALISATION DES RP	PERSONNES AYANT ACCÈS AUX RP	JUSTIFICATION DE L'ACCÈS	SÉCURITÉ DES RP
Adresses et coordonnées des donateurs	<input type="checkbox"/> Bureau principal <input type="checkbox"/> Système informatique et logiciel sécurisé Zeffy	Direction générale et adjointe	Pour les fins de sollicitation, d'émission et consultation des reçus	<input type="checkbox"/> Bureau fermé à clé en tout temps avec registre électronique des accès. <input type="checkbox"/> Code d'accès contrôlé pour l'accès au logiciel
Dossiers RH : CV, dossier personnel, contrat des membres du personnel, dossier d'information sur les bénévoles etc.	<input type="checkbox"/> Bureau principal <input type="checkbox"/> Système informatique et classeur de la responsable à l'administration	<input type="checkbox"/> Direction générale et adjointe <input type="checkbox"/> Responsable du recrutement	Pour consultation, mise à jour des dossiers	Bureau fermé à clé en tout temps avec registre électronique des accès.
Liste des clients et fournisseurs	<input type="checkbox"/> Bureau principal <input type="checkbox"/> Système informatique et classeur de la responsable à l'administration	<input type="checkbox"/> Direction générale et adjointe <input type="checkbox"/> Responsable de l'animation, de l'entretien et de la cuisine	Pour consultation, mise à jour des dossiers	Bureau fermé à clé en tout temps avec registre électronique des accès.

Liste des inscriptions générales	Logiciel sécurisé en ligne Qidigo	<input checked="" type="checkbox"/> Direction générale et adjointe <input checked="" type="checkbox"/> Responsable de l'animation	Pour consultation, mise à jour des dossiers	Code d'accès contrôlés pour l'accès au logiciel
Liste des inscriptions (références)	Système informatique et classeur du bureau de l'animation	<input checked="" type="checkbox"/> Direction générale et adjointe <input checked="" type="checkbox"/> Responsable de l'animation et chef de camp	Pour consultation, mise à jour des dossiers	<input checked="" type="checkbox"/> Bureau fermé à clé en tout temps <input checked="" type="checkbox"/> Cartable du chef de camp lors du camp
Enregistrement des caméras de sécurité	<input checked="" type="checkbox"/> Bureau principal <input checked="" type="checkbox"/> Système informatique	Direction générale et adjointe	Pour consultation en cas d'incident ou d'investigation	<input checked="" type="checkbox"/> Bureau fermé à clé en tout temps avec registre électronique des accès. <input checked="" type="checkbox"/> Code d'accès contrôlés pour l'accès au logiciel

### Dossiers informatiques :

Les dossiers informatiques se retrouvent dans le réseau informatique qui est situé dans le bureau principal, ce dernier est verrouillé en tout temps et son accès est contrôlé avec des codes. Des sauvegardes sur supports physiques sont également fait à intervalles réguliers et protégés par mot de passe.

Les ordinateurs qui contiennent des renseignements personnels ou sensibles sont protégés par mot de passe.

Personne autorisant les permissions d'accès ou les paramètres de permissions d'accès : direction générale; substitut en cas d'absence : direction générale adjointe.

Personne paramétrant les permissions d'accès : direction générale; substitut en cas d'absence : direction générale adjointe.

### Destruction des renseignements personnels

Le Centre du Lac Pouce et le Domaine de l'Amitié doivent définir les règles relatives à la destruction des renseignements personnels qu'elles détiennent sur un individu. Le consentement est également donné à des fins spécifiques et pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Comme les obligations d'un organisme de bienfaisance exigent de conserver les informations reliées à l'émission des reçus pour fins d'impôt de ses donateurs pour une période minimale de 6 ans, il est donc nécessaire de préserver ces renseignements personnels. Voici un rappel des renseignements devant se trouver au reçu pour fins d'impôt émis par un organisme de bienfaisance comportant certains renseignements personnels :

Les reçus officiels de dons émis aux fins de l'impôt sur le revenu doivent contenir les éléments suivants :

- Un énoncé précisant qu'il s'agit d'un reçu officiel aux fins de l'impôt sur le revenu;
- Le nom et l'adresse de l'organisme de bienfaisance enregistré auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC);
- Le numéro d'enregistrement de l'organisme de bienfaisance;
- Le numéro de série du reçu;
- Le lieu ou la région où le reçu a été émis;
- La date ou l'année où le don a été reçu;
- La date de remise du reçu si elle est différente de la date où le don a été reçu;
- Le nom et l'adresse du donneur, y compris son prénom et son initiale;
- Le montant du don;
- La valeur et la description de tout avantage reçu par le donneur;
- Le montant admissible du don;
- La signature d'une personne qui a été autorisée par l'organisme de bienfaisance à reconnaître les dons;
- Le nom et l'adresse du site Web de l'ARC.

Chaque organisme doit donc définir la durée nécessaire du consentement obtenu de ses donateurs et intervenants selon la fin pour laquelle les RP ont été obtenus. L'organisme considère qu'il conservera les RP obtenus de ses donateurs pour une durée maximale de 10 ans suivant la date de son dernier don ou son dernier consentement à l'utilisation de ses renseignements personnels, la date la plus récente ayant préséance et que ce consentement peut être renouvelé par les donateurs et les intervenants dans le cadre des liens et transactions effectuées avec le Centre du Lac Pouce et/ou le Domaine de l'Amitié.

Les personnes pour lesquelles le Centre du Lac Pouce et/ou le Domaine de l'Amitié détient des RP peuvent demander en tout temps que leurs renseignements personnels soient détruits, désindexés (art 28.1 de la LP) ou anonymisés (à l'exception des informations requises précédemment figurant aux reçus d'impôt pour une période de 6 ans).

## **Engagements de confidentialité des intervenants ayant accès aux RP**

Engagement de confidentialité de la part du personnel, d'un contractuel et des bénévoles ayant accès à des renseignements personnels

Toutes les personnes qui sont bénévoles ou employées par le Centre du Lac Pouce et/ou le Domaine de l'Amitié et qui ont accès à des renseignements personnels et/ou renseignements sensibles, sont tenus de signer un code d'éthique qui comprend un engagement formel en matière de confidentialité.

« Pendant et après la durée de mon engagement et/ou de mon implication auprès du Centre du Lac Pouce et/ou du Domaine de l'Amitié, je m'engage et m'oblige à ne pas dévoiler ou divulguer à qui que ce soit, directement ou indirectement, tout renseignement personnel ou sensible d'un individu détenu par le Centre du Lac Pouce et/ou le Domaine de l'Amitié et auquel je pourrais avoir accès. Un renseignement personnel ou sensible représente notamment et sans limiter la généralité de ce qui précède :

- le nom, l'origine ethnique, la religion, l'état matrimonial et le niveau d'instruction;
- l'adresse électronique, les messages de courriel et l'adresse IP (protocole Internet-cookie);
- l'âge, la taille, le poids, le genre, l'identité de genre, les dossiers médicaux, le groupe sanguin, l'ADN, les empreintes digitales et la signature vocale;
- les revenus, les achats, les habitudes de consommation, les renseignements bancaires, les données sur les cartes de crédit ou de débit, les rapports de prêt ou de solvabilité et les déclarations de revenus;
- le numéro d'assurance sociale (NAS) ou d'autres numéros d'identification;

Je m'engage également à ne pas utiliser tout renseignement personnel pour des fins personnelles ou pour des fins autres que l'implication qui m'est requise par le Centre du Lac Pouce et/ou le Domaine de l'Amitié.

Nonobstant toute autre disposition du présent engagement, je ne serai pas en défaut ou en contravention en raison d'une divulgation de renseignement personnel, si je suis contraint par la loi de divulguer cette information pour autant que j'ai fait les meilleurs efforts pour aviser le Centre du Lac Pouce et/ou le Domaine de l'Amitié en temps opportun pour qu'ils puissent prendre les mesures appropriées afin d'empêcher cette divulgation s'il y avait lieu. »

## **Engagement de confidentialité de la part d'un tiers contractant ayant accès à des renseignements personnels**

Le Centre du Lac Pouce et/ou le Domaine de l'Amitié s'engagent à vérifier auprès d'un tiers contractant leur politique de confidentialité s'ils ont accès par leur lien contractuel à des renseignements personnels.

## SECTION -3-

### Politique de conservation et destruction des dossiers

#### 1. Objectif

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

#### 2. Définitions

##### 2.1 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.

#### 3. Examiner et clore le dossier

3.1 Le Centre du Lac Pouce et le Domaine de l'Amitié nomment un responsable de l'application de la présente politique. À défaut, la Direction générale est responsable de l'application de la présente politique.

3.2 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.

3.3 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 ou de destruction, le responsable du dossier doit prendre des mesures pour retirer du dossier les documents qui ont été mis en images ou autrement sauvegardés dans la bibliothèque électronique de l'organisme.

#### 4. Conservation des dossiers fermés

4.1 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 (salle verrouillée des archives du chalet principal). Ils peuvent aussi être conservés sur le support informatique du Centre du Lac Pouce et/ou du Domaine de l'Amitié.

#### 5. Destruction des dossiers

5.1 Quand le responsable du dossier ferme le dossier et si le dossier est prêt pour la destruction, 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.

5.2 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.

5.3 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 donneur concerné,
- c) audits et enquêtes gouvernementales. Cela peut être ordonné par le responsable du dossier.

5.4 La date de destruction de dossiers peut être reportée à tout moment au besoin (par exemple, si un nouveau consentement était accordé entre-temps).

5.5 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 procède à la destruction des dossiers papier 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, 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).

## SECTION -4-

### 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 le Centre du Lac Pouce et/ou le Domaine de l'Amitié. 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

Le responsable de l'application de la politique est Monsieur Laval Dionne, directeur général du Centre du Lac Pouce et du Domaine de l'Amitié. 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.

Le responsable a principalement pour fonctions de :

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

#### Plainte

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

- Une insatisfaction à l'égard du Centre du Lac Pouce ou du Domaine de l'Amitié 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 le Centre du Lac Pouce ou du Domaine de l'Amitié;
- 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 du Centre du Lac Pouce et/ou du Domaine de l'Amitié 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 :

**Centre du Lac Pouce et/ou Domaine de l'Amitié,  
6939, boul. Talbot, Laterrière, Qc., G7N 1W2**

La communication doit indiquer les éléments suivants:

- nom du plaignant
- son adresse
- son numéro de téléphone
- son courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant
- 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 sa plainte par écrit à l'adresse indiquée sur le site web [www.lacpouce.com](http://www.lacpouce.com)

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

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait, 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 10 jours ouvrables, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;
- la politique de traitement des plaintes.

## **Création du dossier de plainte**

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier 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 30 jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 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 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.

## **SECTION -5-**

## **Formulaire de soumission d'une plainte**

## (Centre du Lac Pouce / Domaine de l'Amitié)

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse (numéro, rue, ville, code postal) :

Courriel : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_

Description de la plainte, date, des faits à son appui et de la solution recherchée :

## SECTION -6-

### Avis à la personne concernée par une fuite de renseignements personnels

Décrire les renseignements personnels visés par l'incident, ou, si cette information n'est pas connue, la raison justifiant l'impossibilité de fournir une telle description;

---

---

---

Une brève description des circonstances de l'incident;

---

---

---

La date ou la période où l'incident a eu lieu, ou, si cette dernière n'est pas connue, une approximation de cette période;

---

---

---

Une brève description des mesures que l'organisation a prises, ou entend prendre, à la suite de la survenance de l'incident, afin de diminuer les risques qu'un préjudice soit causé;

---

---

---

Les mesures que l'organisation suggère à la personne concernée de prendre afin de diminuer le risque qu'un préjudice lui soit causé, ou afin d'atténuer un tel préjudice;

---

---

---

Pour plus d'informations concernant l'incident mentionné précédemment, vous pouvez communiquer avec :

DIRECTION GÉNÉRALE  
Centre du Lac Pouce / Domaine de l'Amitié  
6939, Boul. Talbot, Laterrière, G7N 1W2  
418 678-2455 poste 101  
[info@lacpouce.com](mailto:info@lacpouce.com)

## SECTION -7-

### Modèle de registre des incidents de confidentialité

**Modèle - Registre des incidents de confidentialité**  
 Mise en place de la loi 25 sur la protection des renseignements personnels (anciennement Projet de loi no. 64)

Registre des incidents de confidentialité CENTRE DU LAC POUCE ET/OU DOMAINNE DE L'AMITIE							
Description des Renseignements Personnels visés par l'incident	Description des circonstances de l'incident	Date ou période de connaissance de l'incident (AAAA-MM-JJ)	Prise de connaissance des renseignements non un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées par l'incident	Nombre de personnes, dont les renseignements non un risque qu'un préjudice sérieux soit causé aux personnes concernées par l'incident	Date de transmission de l'avis à la Commission d'accès à l'information (AAAA-MM-JJ)	Date de transmission des avis aux personnes concernées par l'incident	Description des mesures prises afin de réduire les risques qu'un préjudice soit causé aux personnes concernées et des avis transmis