



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Centre Yvon Mercier accorde une grande importance à la protection des informations personnelles de nos participant.e.s, employé.e.s et représentant.e.s. Conformément à la loi sur la protection des renseignements personnels, nous nous engageons à préserver la confidentialité des renseignements personnels collectés dans le cadre de nos activités. Notre politique de confidentialité a pour but de vous informer sur nos pratiques de collecte, d'utilisation, de divulgation, de conservation et de protection de vos renseignements personnels. En nous fournissant vos renseignements personnels, vous acceptez les termes de cette politique et nous autorisez à traiter vos informations conformément à celle-ci.

1. Consentement

1.1 Engagement à la protection de la vie privée

Nous prenons l'engagement de protéger la vie privée de nos participant.e.s, employé.e.s et représentant.e.s. Nous recueillons et utilisons les informations personnelles uniquement avec leur consentement explicite et dans le respect des lois applicables.

1.2 Acceptation des termes de notre politique

En accédant à notre site web <https://centre-cym.com> ou en nous fournissant des informations personnelles, vous acceptez les termes de notre politique de confidentialité. Cela inclut votre consentement à la collecte et à l'utilisation de vos informations personnelles conformément à cette politique.

1.3 Droit de retrait du consentement

Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment. Cependant, cela est soumis à certaines restrictions légales ou contractuelles. Nous vous informerons des conséquences possibles de ce retrait, telles que l'impossibilité de fournir certains services ou de traiter certaines demandes. Votre décision de retrait sera enregistrée dans nos dossiers.

1.4 Exceptions au besoin de consentement

Dans certaines circonstances exceptionnelles, nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer des informations personnelles sans obtenir préalablement votre consentement. Cela peut se produire dans des situations où des impératifs juridiques, médicaux ou de sécurité rendent l'obtention de votre consentement impossible ou peu pratique. Ces situations comprennent, mais ne sont pas limitées à, les cas de suspicion de rupture de contrat, la prévention ou la détection de fraude, ou les besoins liés à l'application de la loi.

2. Collecte de renseignements personnels

2.1 Nous recueillons des renseignements personnels via divers moyens, tels que:

- Courriels et communications avec nos services.
- Formulaires de demande en ligne (incluant les rendez-vous).
- Video surveillance.
- Objets connectés.

2.2 Nous pouvons également recueillir des informations via des tiers, tels que :

- Un prestataire de service technologique comme une plateforme de commande ou un service d'infolettres.
- Réseaux sociaux professionnels comme LinkedIn pour des besoins de recrutement ou de marketing.
- Un consultant qui fournit une partie des services que nous offrons à notre clientèle.
- Une agence chargée de répondre aux questions ou de traiter les plaintes de notre clientèle.
- Une entreprise d'enquête de satisfaction clientèle qui recueille des feedbacks sur nos services.
- Un prestataire de services de paiement en ligne pour traiter les transactions financières.
- Une société dans l'infonuagique stockant des données de clients.
- Un fournisseur de services de sécurité informatique qui surveille les menaces et protège les données.
- Une entreprise de gestion de la relation client (CRM) qui aide à organiser et à analyser les interactions avec les clients.



- Un prestataire de logistique gérant la livraison des produits et recueillant des informations sur les destinataires.

2.3 Nous pouvons utiliser des technologies avancées pour recueillir des renseignements personnels. Cependant, nous tenons à assurer la protection de la vie privée de nos clients :

- **Utilisation responsable de la technologie** : Nous employons ces technologies uniquement pour améliorer nos services et mieux comprendre les besoins de nos clients.
- **Activation des fonctions** : Par défaut, ces fonctions sont désactivées pour protéger la confidentialité des données. Nos clients ont toujours le choix d'activer ou non ces fonctionnalités selon leurs préférences.

Nous nous engageons à être transparents sur l'utilisation de ces technologies et à respecter les choix de confidentialité de nos clients.

3. Types de renseignements personnels collectés

3.1 Nous recueillons divers types de données, y compris mais sans s'y limiter à :

- **Identifiants personnels** (nom, adresse postale, courriel, numéro de téléphone)
- **Renseignements techniques ou numériques** (adresse IP, activités en ligne)
- **Informations financières** (salaire, détails de paiement, dossier de crédit)
- **Données démographiques** (âge, origine ethnique, nationalité, lieu de résidence)

3.2 Vie privée des enfants

Nous ne collectons ni ne sollicitons sciemment les informations personnelles d'enfants de moins de 14 ans. En utilisant notre site Web, vous déclarez être âgé d'au moins 14 ans. Si vous avez moins de 14 ans, nous vous prions de ne pas essayer de nous envoyer des informations personnelles. Si nous découvrons que nous avons recueilli par inadvertance des informations personnelles d'un utilisateur de moins de 14 ans, nous tenterons de supprimer immédiatement ces informations de nos fichiers et dossiers. Nous encourageons également les utilisateurs mineurs du site Web âgés de 14 ans ou plus à demander la permission à leurs parents ou tuteurs avant d'envoyer toute information les concernant sur Internet.



Si vous pensez qu'un enfant de moins de 14 ans nous a fourni des informations personnelles, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées fournies dans la section suivante.

4. Utilisation des renseignements personnels

4.1 Nous utilisons vos renseignements personnels pour une gamme d'activités essentielles :

- **Réponses aux demandes** : Pour répondre efficacement à vos demandes et requêtes.
- **Gestion des transactions** : Traitement des paiements et émission de reçus pour les transactions effectuées.
- **Inscriptions et participations** : Gestion de vos inscriptions à des événements, formations, infolettres, téléchargements depuis notre site web, ou participation à des webinaires.
- **Gestion des ressources humaines** : Pour la gestion interne et l'administration des ressources humaines, le recrutement, les contrats de travail et les ententes de service.
- **Amélioration de l'expérience utilisateur** : Exploitation, maintien et amélioration de notre site web, personnalisation de votre expérience en ligne, et fourniture de services et d'informations demandées.
- **Communication** : Envoi d'infolettres et actualités pertinentes, avec possibilité de se désabonner à tout moment.
- **Gestion de compte utilisateur** : Gestion de votre compte utilisateur pour accéder à diverses fonctionnalités de service.

Ces utilisations visent à enrichir votre expérience avec nos services et à faciliter une interaction efficace avec notre organisation.

4.2 Nous offrons diverses options pour vous permettre de contrôler et de limiter la collecte de vos renseignements personnels. Ces options comprennent :

- **Choix de communication** : Vous pouvez choisir de recevoir nos communications par courriel, ou de les refuser complètement.



- **Consentement granulaire** : Dans la majorité des situations, lorsque nous recueillons des renseignements pour des fins spécifiques, vous avez la possibilité de consentir uniquement à certaines utilisations de vos données.

Il est important de noter que certaines de ces options peuvent limiter votre accès à toutes les fonctionnalités de notre service.

5. Partage et divulgation des renseignements personnels

5.1 Les renseignements personnels collectés par notre organisation sont accessibles à notre personnel et nos gestionnaires, dans le but de fournir nos services de manière efficace. Par exemple :

- **Service à la clientèle** : Accède aux informations de contact pour répondre aux demandes.
- **Département des communications** : Utilise les données pour les campagnes publicitaires.
- **Comptabilité et services de paiement** : Accèdent aux informations financières pour le traitement des transactions.
- **Responsables de la sécurité des renseignements personnels et des données** : Accèdent aux informations pour assurer la sécurité et la protection des données contre les accès non autorisés ou les cyberattaques.
- **Consultants juridiques** : Utilisent les données pour s'assurer de la conformité avec les lois et règlements en vigueur.
- **Fournisseurs de service infonuagique** : Hébergent les données sur des serveurs sécurisés, permettant le stockage et la récupération des informations.
- **Partenaires de recherche et développement** : Accèdent à certaines données pour collaborer sur de nouvelles innovations ou améliorations de produits/services.
- **Agences de recouvrement** : Dans les cas de défaut de paiement, certaines informations peuvent être partagées avec des agences de recouvrement externes.

Nous veillons à ce que ces informations soient utilisées exclusivement pour les finalités énoncées et dans le respect de la confidentialité. Les transferts de données hors Québec sont effectués dans le cadre de collaborations internationales, tout en assurant une protection adéquate des renseignements conformément aux lois en vigueur.

6. Liens vers d'autres sites web

6.1 Notre site web peut contenir des liens vers des sites web tiers

Lorsque vous suivez ces liens, vous quittez notre site web. Les informations échangées à ce moment-là ne sont plus soumises à notre politique de confidentialité. Nous vous recommandons de prendre connaissance des déclarations de confidentialité des autres sites web que vous visitez avant de fournir toute information.

7. Sécurité des renseignements personnels

7.1 Mesures de sécurité pour la protection des renseignements personnels

Pour assurer la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels, le Centre Yvon Mercier adopte des mesures de sécurité rigoureuses, comprenant à la fois des aspects physiques et technologiques. Voici quelques exemples concrets :

- **Sécurité physique** : Utilisation de systèmes de verrouillage électronique et de serrures de sécurité pour l'accès aux bureaux, armoires et classeurs, installation de caméras de surveillance, et restriction de l'accès aux zones où les données personnelles sont conservées.
- **Contrôles d'accès** : Limitation de l'accès aux données personnelles aux employés autorisés uniquement.
- **Formation du personnel** : Sensibilisation régulière du personnel aux meilleures pratiques de sécurité des données.
- **Cryptage des données** : Protection des données sensibles à l'aide de techniques de cryptage avancées.
- **Surveillance et détection des intrusions** : Mise en place de systèmes pour surveiller toute activité suspecte et détecter les intrusions potentielles.
- **Plans de récupération en cas de sinistre** : Élaboration de plans pour restaurer rapidement les données en cas d'incident tel qu'une panne ou une cyberattaque.

Ces mesures visent à protéger les renseignements personnels contre tout accès, utilisation ou divulgation non autorisés, et à maximiser leur intégrité et leur confidentialité. Bien que



nous faisons tout notre possible pour protéger vos données personnelles, il est important de garder à l'esprit qu'aucune méthode de transmission via Internet ou de stockage électronique n'est sûre à 100 %. Nous ne pouvons donc pas garantir leur sécurité absolue.

7.2 Engagement du personnel et du conseil d'administration

Chaque employé, administrateur, bénévole, entrepreneur indépendant ou conseiller ad hoc travaillant au sein des comités de notre conseil d'administration s'engage à respecter les informations personnelles que nous recueillons. De plus, ces personnes s'engagent à maintenir la confidentialité des informations propres à nos activités et à ne pas les divulguer ou en faire un usage personnel ou au profit d'autrui. Cet engagement existe dès l'entrée en fonction de l'employé, du directeur, du bénévole, de l'entrepreneur indépendant ou du conseiller ad hoc et se poursuit indéfiniment.

8. Conservation et destruction de renseignements personnels

Nous ne conserverons vos données personnelles que pour la durée nécessaire aux fins énoncées dans cette politique de confidentialité. Nous les conserverons et les utiliserons dans la mesure où cela est nécessaire pour respecter nos obligations légales, pour résoudre des litiges et pour faire appliquer nos politiques juridiques.

Nous conserverons également les données d'utilisation à des fins d'analyses internes. Ces données sont généralement conservées pendant une période plus courte, sauf si elles sont utilisées pour renforcer la sécurité ou améliorer la fonctionnalité de notre site web, ou si nous sommes juridiquement obligés de les conserver plus longtemps.

9. Vos droits

9.1 Reconnaissance et respect de vos droits

Dans le cadre de notre politique de confidentialité, nous reconnaissons et respectons les droits fondamentaux des personnes concernées par les renseignements personnels que nous détenons. Ces droits comprennent :

- **Droit d'accès** : Les individus ont le droit de consulter les informations personnelles que nous détenons à leur sujet. Par exemple, un participant peut demander à voir les données collectées lors de son inscription à notre service.
- **Droit de rectification** : Si des informations sont inexactes ou incomplètes, les personnes concernées peuvent demander leur mise à jour. Par exemple, un employé peut demander la correction de son adresse postale erronée dans nos dossiers.
- **Droit à la désindexation** : Les personnes peuvent demander que leurs renseignements personnels soient retirés de la diffusion ou que tout hyperlien associé à leur nom soit désindexé, dans le cas où cette diffusion leur cause un préjudice ou est en violation de la loi ou d'une ordonnance judiciaire. Ce droit à l'effacement ou à l'oubli permet aux individus de contrôler la disponibilité de leurs informations personnelles sur internet.
- **Droit de déposer une plainte** : En cas de préoccupations concernant le traitement de leurs données, les individus peuvent déposer une plainte conformément à notre processus établi.

Sous réserve des lois applicables, sur réception d'une demande écrite d'une personne et après vérification de son identité, nous informerons la personne si nous détenons des renseignements personnels à son sujet et lui communiquerons ces renseignements.

Nous pouvons refuser à une personne l'accès à ses informations conformément aux lois en vigueur, auquel cas nous motiverons son refus.

Pour faciliter ces droits, les coordonnées de notre responsable de la protection des renseignements personnels sont clairement indiquées pour toute question ou préoccupation. Ces mesures garantissent que les individus peuvent exercer leurs droits en toute confiance et transparence.

10. Modifications de la politique

Cette politique peut être mise à jour pour refléter les changements dans nos pratiques ou les exigences légales. Les modifications seront publiées sur notre site Web. Nous vous encourageons à consulter régulièrement cette politique de confidentialité pour vous tenir informé de tout changement.



11. Contact

Toute demande ou question au sujet de cette politique de confidentialité peut être envoyée à la personne responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse suivante :

- Par courriel : info@centre-cym.com
- Par courrier postal : 62, chemin Lamartine Ouest – L'Islet – G0R 1X0
- Par téléphone : 418 247-7600 ext. 1

Date d'entrée en vigueur de la politique :

Dernière mise à jour :