

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Dernière mise à jour : 27 septembre 2023

SOMMAIRE

Renseignements personnels et vie privée.....	2
Quel est le champ d'application de cette politique ?	2
Qu'est-ce qu'un renseignement personnel ?	2
À quelles fins collectons-nous des renseignements personnels ?	2
Comment utilisons-nous les fichiers témoins ? (COOKIES)	6
Liens externes	6
Comment pouvez-vous gérer vos préférences quant aux fichiers témoins ?	6
Avec qui communiquons-nous vos renseignements personnels ?	6
Où sont hébergés vos renseignements personnels ?	7
Comment protégeons-nous vos renseignements personnels ?	7
Pendant combien de temps conservons-nous vos renseignements personnels ? ...	8
Quels sont vos droits à l'égard de vos renseignements personnels ?	8
Comment pouvez-vous exercer vos droits ?	8
Pouvons-nous modifier cette politique ?	8

Renseignements personnels et vie privée

Cette **Politique de confidentialité** (notre Politique) décrit la façon dont nous traitons vos renseignements personnels, notamment, les raisons pour lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels. Elle contient également de l'information importante quant à vos droits à l'égard de vos renseignements personnels, et la façon dont vous pouvez les exercer.

Si vous avez des questions, des commentaires ou des préoccupations concernant la façon dont nous traitons vos renseignements personnels, nous vous invitons à communiquer avec nous.

Protection des renseignements personnels au Monastère des Augustines

Par courriel : prp@monastere.ca

Par téléphone : (418) 694-8565 x 3323

Par courrier : **Le Monastère des Augustines**

a/s Responsable de la protection des renseignements personnels
77, rue des Remparts
Québec (Québec) G1R 0C3

Quel est le champ d'application de cette politique ?

Cette politique s'applique à tous les renseignements personnels recueillis, utilisés ou communiqués que ce soit dans le cadre de nos services professionnels, ou lors de la navigation sur notre site Web.

Toutefois, cette politique de s'applique pas aux services offerts par les tiers, même s'ils sont accessibles par le biais de notre site Web, notamment, les réseaux sociaux. Nous vous suggérons de revoir les pratiques en matière de renseignements personnels de ces tierces parties afin de déterminer si vous désirez utiliser celles-ci.

Cette politique ne s'applique pas au traitement des renseignements personnels de nos employés. Une politique distincte existe en ce sens.

Qu'est-ce qu'un renseignement personnel ?

Un renseignement personnel est toute information se rapportant directement ou indirectement à une personne physique.

Ces renseignements peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, votre nom, votre adresse postale, vos données de localisation, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique, votre adresse IP (Internet Protocol), vos identifiants électroniques, votre âge, ou encore un ou plusieurs éléments spécifiques à votre identité physique, psychologique, économique, culturelle ou sociale.

Plus d'information sur le site de la [Commission d'accès à l'information \(CAI\)](#).

Les renseignements personnels incluent également ceux qui sont recueillis par le biais de fichiers témoins et d'autres technologies de suivi, comme les pixels ou les identifiants publicitaires d'appareil mobile. Les fichiers témoins permettent à notre site Internet de collecter et mémoriser certaines informations à propos de vous, tels que des préférences, mais également afin de faire du marketing ciblé selon vos intérêts.

À quelles fins collectons-nous des renseignements personnels ?

Nous recueillons des renseignements personnels dans le cadre de nos services professionnels, afin d'administrer notre site Internet, d'offrir une infolettre et d'autres envois marketing, et afin d'organiser certains événements, le tout tel que précisé dans le tableau ici-bas. Ainsi, nous obtenons des renseignements personnels par le biais de nos fournisseurs de services, ou directement auprès de vous. Lorsque vous consentez au traitement de vos renseignements personnels, vous pouvez retirer ce consentement à tout moment, notamment en communiquant avec notre responsable de la protection des renseignements personnels par courriel à prp@monastere.ca. Pour les communications numériques, vous pouvez le faire aussi en utilisant la fonction de désinscription présente dans les communications.

Aussi, dans le cadre de nos activités de publicité numérique, nous utilisons des fichiers témoins de marketing qui permettent de suivre vos activités afin de vous servir des publicités numériques personnalisées à vos goûts, ou en d'autres mots, de conduire des activités de ciblage. **Cliquez ici** afin d'obtenir plus d'information sur les fichiers témoins et notre utilisation de ceux-ci. **Cliquez ici** afin d'apprendre comment gérer vos préférences à l'égard des fichiers témoin.

Dans le cadre des activités pour l'hébergement (Hotello et Reservit)

Afin de vous permettre de nous contacter à l'égard d'une requête ou pour tout commentaire, notamment par le biais de nos formulaires de contact, ou par le biais des réseaux sociaux;

ET

Afin de vous permettre de recevoir notre infolettre et des communications spécialisées liées à nos services et activités si vous y avez consenti.

- > Prénom
- > Nom
- > Appellation
- > Courriel
- > N° de téléphone
- > Adresse civique
- > N° de carte de crédit sans CVC (via Hotello et Reservit)
- > Votre consentement

Dans le cadre des activités pour l'achat d'un produit en ligne (Shopify)

Afin de vous envoyer votre produit par la poste;

ET

Afin de vous permettre de nous contacter à l'égard d'une requête ou pour tout commentaire, notamment par le biais de nos formulaires de contact, ou par le biais des réseaux sociaux;

ET

Afin de vous permettre de recevoir notre infolettre et des communications spécialisées liées à nos services et activités si vous y avez consenti.

- > Prénom
- > Nom
- > Courriel
- > N° de téléphone
- > Adresse civique
- > N° de carte de crédit avec CVC
- > Votre consentement

Dans le cadre de l'achat d'un soin du Monastère des Augustines (Mindbody)

Afin de vous permettre de nous contacter à l'égard d'une requête ou pour tout commentaire, notamment par le biais de nos formulaires de contact, ou par le biais des réseaux sociaux;

ET

Afin de vous permettre de recevoir notre infolettre et des communications spécialisées liées à nos services et activités si vous y avez consenti.

- > Prénom
- > Nom
- > Courriel
- > N° de téléphone
- > Adresse civique
- > Date de naissance (parfois)
- > N° de carte de crédit avec CVC
- > Votre consentement

Dans le cadre de l'achat d'une activité du Monastère des Augustines (Eventbrite)

Afin de vous permettre de nous contacter à l'égard d'une requête ou pour tout commentaire, notamment par le biais de nos formulaires de contact, ou par le biais des réseaux sociaux;

ET

Afin de vous permettre de recevoir notre infolettre et des communications spécialisées liées à nos services et activités si vous y avez consenti.

- > Prénom
- > Nom
- > Courriel
- > N° de téléphone
- > Adresse civique
- > Date de naissance
- > Sexe
- > N° de carte de crédit avec CVC
- > Votre consentement

Dans le cadre de la location d'une salle pour un événement (EventTemple)

Si vous êtes un individu :

Afin de vous permettre de nous contacter à l'égard d'une requête ou pour tout commentaire, notamment par le biais de nos formulaires de contact, ou par le biais des réseaux sociaux;

ET

Afin de vous permettre de recevoir notre infolettre et des communications spécialisées liées à nos services et activités si vous y avez consenti.

- > Prénom
- > Nom
- > Courriel
- > N° de téléphone
- > Adresse civique
- > Date de naissance (parfois)
- > Sexe
- > Votre consentement

Dans le cadre d'une contribution sous forme de don (Prodon)

Afin de vous remettre un reçu pour fin d'impôt;

ET

Afin de vous permettre de nous contacter à l'égard d'une requête ou pour tout commentaire, notamment par le biais de nos formulaires de contact, ou par le biais des réseaux sociaux;

ET

Afin de vous permettre de recevoir notre infolettre et des communications spécialisées liées à nos expertises.

- > Prénom
- > Nom
- > Courriel
- > N° de téléphone
- > Adresse civique
- > Date de naissance
- > Sexe
- > N° de carte de crédit sans CVC (via la passerelle de paiement)
- > Votre consentement

Dans le cadre d'une réservation au restaurant Le Vivoir (Libro)

Afin de permettre à notre équipe de procéder à la réservation

ET

Afin de vous permettre de nous contacter à l'égard d'une requête ou pour tout commentaire, notamment par le biais de nos formulaires de contact, ou par le biais des réseaux sociaux.

- > Prénom
- > Nom
- > Courriel
- > N° de téléphone

Dans le cadre d'un séjour pour proches aidants (Eureka)

Afin de permettre à notre équipe de procéder à la réservation et compléter votre fiche d'information client;

ET

Afin de vous permettre de nous contacter à l'égard d'une requête ou pour tout commentaire, notamment par le biais de nos formulaires de contact, ou par le biais des réseaux sociaux;

ET

Afin de vous permettre de recevoir notre infolettre et des communications spécialisées liées à nos expertises.

- > Prénom
- > Nom
- > Courriel
- > N° de téléphone
- > Adresse civique
- > Date de naissance
- > Sexe
- > Renseignements concernant l'état médical de l'aidant et de l'aidé.
- > Votre consentement

Dans le cadre d'un achat sur la plateforme Le Monastère chez soi (Thinkific)

Afin de vous permettre de nous contacter à l'égard d'une requête ou pour tout commentaire, notamment par le biais de nos formulaires de contact, ou par le biais des réseaux sociaux

- > Prénom
- > Nom
- > Courriel
- > N° de carte de crédit avec CVC

Active Campaign

Si vous y avez consenti, nous utilisons Active Campaign pour expédier nos infolettres et nos communications spécialisées liées à nos services et activités

Si vous y avez consenti, des renseignements peuvent être collectés par le biais de l'interactivité entre vous et notre site Web afin de vous offrir de la publicité ciblée selon vos intérêts, incluant par le biais de fichiers témoins de marketing.

Nous n'avons pas accès à des données permettant de vous identifier spécifiquement par le biais de la publicité ciblée. Les fichiers témoins et les services de publicité sont gérés par des plateformes tierces, comme Facebook.

[Cliquez ici](#) pour plus d'information sur notre utilisation de fichiers témoins.

- > Préférences de navigation
- > Sites Internet consultés

Afin d'obtenir des statistiques et analyses de performance à l'égard de notre site Internet, incluant par le biais de fichiers témoins analytiques comme Google Analytics, pour améliorer et administrer celui-ci.

[Cliquez ici](#) pour plus d'information sur notre utilisation de fichiers témoins.

- > Adresse IP
- > Système d'exploitation
- > Pages visitées et requêtes
- > Heure et jour de connexion

Afin d'administrer notre site Internet, incluant, d'en assurer la sécurité, certains renseignements personnels sont automatiquement collectés lors de votre navigation.

[Cliquez ici](#) pour plus d'information sur notre utilisation de fichiers témoins.

- > Adresse IP
- > Fichiers journaliers

Afin d'obtenir des statistiques et analyses de performance à l'égard de nos communications par courriel.

[Cliquez ici](#) pour plus d'information sur notre utilisation de fichiers témoins.

- > Adresse IP
- > Si un courriel a été ouvert ou non
- > Liens cliqués
- > Nombre d'ouverture du courriel
- > Zone géographique (pays)
- > Système d'exploitation
- > Date et heure du dernier geste posé

Si vous y avez consenti, des renseignements peuvent être collectés par le biais de l'interactivité entre vous et notre site Web afin de vous offrir de la publicité ciblée selon vos intérêts, incluant par le biais de fichiers témoins de marketing.

De même, des renseignements peuvent être collectés afin d'obtenir des statistiques et analyses de performance à l'égard de notre site Internet, incluant par le biais de fichiers témoins analytiques comme Google Analytics, pour améliorer et administrer notre site.

Consultez la politique de confidentialité de l'organisme pour plus d'informations.

- > Préférences de navigation
- > Sites Internet consultés
- > Adresse IP
- > Fichiers journaliers

Le Monastère est appelé à gérer des communications pour certains de ses clients. Des données peuvent être récoltées afin d'obtenir des statistiques et analyses de performance à l'égard de nos communications par courriel. Typiquement :

Consultez la politique de confidentialité de l'organisme pour plus d'informations.

- > Adresse IP
- > Si un courriel a été ouvert ou non
- > Liens cliqués
- > Nombre d'ouverture du courriel
- > Zone géographique (pays)
- > Système d'exploitation
- > Date et heure du dernier geste posé

Comment utilisons-nous les fichiers témoins? (COOKIES)

Nous utilisons des fichiers témoins pour différentes fins, comme indiqué dans le tableau ici-bas. Nous utilisons des fichiers témoins installés par nous-mêmes, mais également ceux de tierces parties. **Si vous y avez consenti**, ces tierces parties recueillent des données sur chaque site Internet ayant un tel fichier témoin installé afin de nous fournir des données contextuelles en matière d'analytique, ou afin de nous permettre de vous cibler avec de la publicité pertinente.

Catégories de fichiers témoins et leur utilisation :

Essentiels : Les fichiers témoins essentiels sont utilisés afin de vous offrir nos services en ligne, incluant afin d'en assurer la sécurité. Ils sont essentiels à l'accès et l'utilisation de notre site Internet, par exemple.

Fonctionnels : Les fichiers témoins fonctionnels sont utilisés dans le cadre de fonctionnalités ou de services disponibles par le biais d'un site Internet. Exemple, se souvenir de la langue d'affichage de la langue.

Analytiques : Les fichiers témoins analytiques sont utilisés afin de mieux comprendre la performance de notre site Internet, notamment le contenu qui est apprécié par les visiteurs ou afin de mesurer l'impact de nos campagnes publicitaires. Par exemple, nous utilisons les fichiers témoins de Google Analytics pour obtenir de l'information comme le nombre de visiteurs, la provenance des visiteurs, les pages visitées et le temps passé sur notre site Internet. Nous voyons uniquement les données fournies par Google Analytics de façon agrégée.

Marketing : Les fichiers témoins de marketing sont installés par des tierces parties afin de recueillir de l'information sur vos préférences de navigation et vos intérêts lorsque vous naviguez sur Internet. Ils permettent de vous cibler avec des publicités pertinentes. Par exemple, nous utilisons les technologies de suivi de tiers comme Facebook et YouTube.

Liens externes

Notre site Web fournit aussi des liens vers d'autres sites Web. Le Monastère n'est pas responsable des pratiques de protection des renseignements personnels de ces autres sites. Référez-vous à la politique de confidentialité de ces sites.

Comment pouvez-vous gérer vos préférences quant aux fichiers témoins?

Vous pouvez gérer vos préférences à l'égard des fichiers témoins directement dans votre navigateur, notamment en désinstallant ou bloquant certains fichiers témoins. Cliquez sur votre navigateur dans la liste ici-bas afin d'obtenir des instructions (certaines de ces pages Web pourraient ne pas être disponibles en français). Vous pouvez retirer votre consentement à l'égard des fichiers témoins en tout temps en gérant vos préférences. Toutefois, certaines fonctionnalités pourraient être affectées par l'impossibilité d'installer dans votre navigateur en tout ou en partie les fichiers témoins.

- > [Google Chrome](#)
- > [Safari](#)
- > [Microsoft Edge](#)
- > [Firefox](#)
- > [Opera](#)
- > [Brave](#)

Vous pouvez également [installer une extension](#) pour votre navigateur afin d'empêcher l'utilisation de fichiers témoins afin de partager de l'information avec Google Analytics.

Avec qui communiquons-nous vos renseignements personnels?

Nous partageons vos renseignements personnels avec nos fournisseurs de services. Nous avons des contrats avec ces derniers qui indiquent la façon dont ils doivent traiter vos renseignements personnels. Le tableau [Tableau récapitulatif : Avec qui sont partagées vos données et où sont-elles hébergées](#) (ci-bas), présente les tierces parties avec qui nous partageons vos renseignements personnels.

Il se peut que nous soyons forcés de partager vos renseignements personnels avec les autorités si nous en sommes forcés pour se conformer aux lois applicables, ou dans le cadre de leur administration. Ceci inclut une ordonnance d'un tribunal nous forçant à divulguer des renseignements personnels. Lorsque nous pouvons raisonnablement vous informer de cette communication, notamment lorsque c'est permis de le faire, nous vous informerons d'une telle communication.

Au Monastère des Augustines, l'accès à vos renseignements personnels n'est accordé qu'aux employés qui ont le besoin d'y avoir accès. Nos employés et nos sous-traitants doivent signer une entente de confidentialité avant d'avoir accès à des renseignements personnels.

Où sont hébergés vos renseignements personnels ?

Le Monastère des Augustines s'efforce d'héberger les données au Canada, et lorsque possible, au Québec. Cependant, avec la globalisation des échanges et l'utilisation croissante de nouvelles technologies, notamment celles en lien avec le développement des solutions de type infonuagiques, des données sont susceptibles d'être transférées ou transmises à des destinataires situés en dehors du territoire du Canada.

Vous trouverez dans le tableau suivant, la juridiction où se trouve vos données par service utilisé.

Tableau récapitulatif : Avec qui sont partagées vos données et où sont-elles hébergées

Type de service	Fournisseur	Lieu d'hébergement
Service d'hébergement.....	Hotello	Québec
Service de réservation pour hébergement	Reservit.....	France
Service de réservation de soins.....	Mindbody.....	États-Unis
Boutique en ligne	Shopify.....	Ontario
Base de données pour réservation de groupes	EventTemple.....	États-Unis
Service de marketing relationnel.....	Active Campaign	États-Unis ou Australie
Service de vente de billets d'événements.....	Eventbrite.....	États-Unis
Service de vente de cours en ligne.....	Thinkific.....	Canada
Service de réception de dons en ligne.....	Prodon.....	Canada
Service de réservation pour la restauration	Libro.....	Québec
Service de caisse pour les ventes sur place.....	Maître'D	Québec
Base de données pour les services aux prochains aidants et soignants.....	Eureka	Québec
Outils de travail pour employés du Monastère	Microsoft 365.....	Canada ou États-Unis
Centre d'archives.....		Québec
Site web		Canada

Bien que nous ayons des contrats avec ces entités, les lois étrangères peuvent prévoir différents niveaux de protection à l'égard de vos renseignements personnels lorsqu'ils sont hébergés dans une autre juridiction.

Comment protégeons-nous vos renseignements personnels ?

Les renseignements personnels que nous collectons sont conservés dans des environnements sécurisés.

Le Monastère s'efforce d'adopter des mesures physiques, administratives et organisationnelles raisonnables pour protéger les renseignements personnels, notamment :

- > Accorder un accès aux renseignements personnels selon le besoin
- > Minimiser les privilèges informatiques accordés au minimum requis pour la fonction d'un employé
- > Mise en place d'une entente de confidentialité avec nos employés
- > Mise en place d'une politique de protection des renseignements personnels
- > Formation de certains employés en cybersécurité
- > Protection des renseignements personnels imprimés par un verrou
- > Utilisation de mesures de sécurité techniques et opérationnelles, comme :
 - Surveillance réseau
 - Mise en place d'un protocole de sauvegardes,
 - Utilisation de pare-feu et d'antivirus
 - Politique de mots de passe forts et utilisation de solutions logicielles sécuritaires pour la gestion des accès et leur partage
 - Authentification multifacteur (MFA) pour se connecter à des plateformes infonuagiques
 - Utilisation du protocole SSL (*Secure Sockets Layer*)

Pendant combien de temps conservons-nous vos renseignements personnels ?

Nous conservons vos renseignements personnels pour la durée nécessaire à la finalité de la collection, ou plus longtemps, si exigé par la loi. Nous nous conformons à notre plan de classification et notre calendrier de conservation des données en matière de gestion documentaire.

Quels sont vos droits à l'égard de vos renseignements personnels ?

Selon les circonstances, différents droits peuvent vous être accordés à l'égard de vos renseignements personnels, notamment le droit de les modifier, d'y avoir accès, ou de retirer votre consentement. Consultez le [site Web de la Commission d'accès à l'information \(CAI\)](#) pour plus d'informations. Différents droits pourraient être applicables si vous êtes localisés ailleurs qu'au Québec.

Comment pouvez-vous exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits en tout temps en communiquant avec notre Responsable de la protection des renseignements personnels, ou en utilisant les fonctionnalités techniques mises à votre disposition, le cas échéant.

Protection des renseignements personnels au Monastère des Augustines

Par courriel : prp@monastere.ca

Par téléphone : (418) 694-8565 x 3323

Par courrier : **Le Monastère des Augustines**

a/s Responsable de la protection des renseignements personnels
77, rue des Remparts
Québec (Québec) G1R 0C3

Nous pourrions requérir des renseignements personnels additionnels afin de valider votre identité. Si nous ne pouvons accepter votre demande, nous vous informerons du motif de refus. Si vous êtes en désaccord avec notre décision, vous pouvez contacter de nouveau avec notre Responsable de la protection des renseignements personnels, et nous ferons une nouvelle étude de votre requête. Autrement, vous pouvez exercer vos droits auprès de la [Commission d'accès à l'information](#) ou l'autorité responsable dans votre juridiction, si vous êtes hors du Québec.

Pouvons-nous modifier cette politique ?

Oui, nous pouvons mettre à jour cette politique au besoin, incluant pour refléter des changements dans nos traitements des renseignements personnels. En cas de changement substantiel, nous tenterons de vous aviser lorsque possible, notamment si vous êtes abonnés à notre infolettre. Vous pouvez consulter la dernière date de mise à jour en bas de cette page.

Politique sur la confidentialité des renseignements personnels

Entrée en vigueur : 31 juillet 2023

Dernière mise à jour : 27 septembre 2023