

Politique globale de gestion des renseignements personnels

La présente politique des renseignements personnels inclut les politiques :

I.	Politique de gouvernance	page 1
II.	Politique de confidentialité	page 11
III.	Politique sur les témoins (« cookies »)	page 17
IV.	Politique de traitement des plaintes	page 19

I. POLITIQUE DE GOUVERNANCE SUR LES MEILLEURES PRATIQUES VISANT À ENCADRER LA DÉTENTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (RP) PAR LE CENTRE DE RESSOURCES POUR LES FAMILLES MILITAIRES VALCARTIER (CRFMV)

Afin d'assurer le respect par les employés du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier de la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé, aussi appelée Loi 25, cette Politique se veut une validation et une adaptation des pratiques du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier en la matière. 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 organismes à but non lucratif au Québec étaient déjà assujettis.

Note: Rappel 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, la race, 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, 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 considérés et mis en pratique pour favoriser le respect des dispositions législatives dont la plupart entreront en vigueur en septembre 2023.

Cycle de vie d'un renseignement personnel :



1. Collecte des renseignements personnels et obtention du consentement

Le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier 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 au Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier.

Le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier a un processus d'obtention du consentement de chaque personne de façon à documenter à quel moment et comment ce consentement a été obtenu ou renouvelé. Les bases de données du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier prévoient et documentent le consentement obtenu ou renouvelé.

2. Consultation et utilisation des renseignements personnels

Le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier s'assure 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, **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.

3. Communication des renseignements

Les renseignements personnels que le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier détient sur un individu doit lui être transmis sur demande de sa part. Cette information doit d'ailleurs figurer au site web du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier.

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, le CRFMV aura 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 de ressources pour les familles militaires Valcartier puisse transmettre des renseignements personnels d'un individu sur demande d'un tiers ou d'un organisme gouvernemental :

- 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 contre le bénéfice de ce mineur.

4. Conservation des renseignements personnels

Le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier met en place des règles applicables à la conservation et à la destruction des renseignements personnels.

Dossiers matériels :

TYPE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	LOCALISATION DES RP	PERSONNES AYANT ACCÈS AUX RP	JUSTIFICATION DE L'ACCÈS	SÉCURITÉ DES RP
Adresse, coordonnées, signature et profil sur les employés	Classeur	Direction des ressources humaines, conseiller en ressources humaines et adjointe aux ressources humaines	À des fins de tenue de dossier et de gestion des employés	Accès géré par clé pour cadenas (de niveau de sécurité confidentiel) aux employés mentionnés précédemment. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
Adresse, coordonnées et informations financières sur les employés	Serveur	Direction des finances et de l'administration, employés de l'équipe finances et administration	À des fins de tenue de dossier, gestion financière et paie des employés	Accès géré par mot de passe via un compte VPNI aux employés mentionnés précédemment. Surveillance via un

				service TI sous contrat. Accès directement au serveur physiquement à l'aide d'une clé d'une porte verrouillée. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
Notes des rencontres de suivis et interventions	Clé USB (confidentiel / protégé B)	Employés de l'équipe psychosociale (chacun à la sienne)	À des fins de suivis avec la clientèle et à des fins de tenue de dossier conformément à leur ordre professionnel	Accès géré par mot de passe aux employés mentionnés précédemment. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
Notes des rencontres de suivis et interventions	Classeur	Direction des programmes, coordonnateur et employés de l'équipe psychosociale	À des fins de suivis avec la clientèle et à des fins de tenue de dossier conformément à leur ordre professionnel	Accès géré par clé pour cadenas (de niveau de sécurité confidentiel) aux employés mentionnés précédemment. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs

Personne autorisant les permissions d'accès physique ou les paramètres de permissions d'accès physiques : agent administratif et logistique (Diane Tremblay)

Substitut en cas d'absence : Direction finances et administration (Isabelle Madé)

Dossiers informatiques :

Le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier détient des RP sur deux réseaux informatiques, soit le réseau informatique civil et le réseau informatique du Ministère de la Défense Nationale (MDN). Ce dernier permet d'encrypter des informations sensibles et très sensibles ou de consulter des RP sensibles et très sensibles pour effectuer des suivis avec la clientèle ou offrir des services personnalisés à la clientèle.

TYPE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	LOCALISATION DES RP	PERSONNES AYANT ACCÈS AUX RP	JUSTIFICATION DE L'ACCÈS	SÉCURITÉ DES RP
Coordonnées des membres du CA	Sur le SharePoint du C.A.	Direction générale, adjointe à la direction générale et membres du CA	Pour correspondance et raisons légales (T-3010)	Accès limité géré par mot de passe aux personnes mentionnées précédemment.

				Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs.
Adresses et coordonnées de la clientèle	Sur la base de données Penelope	Direction générale, gestionnaires et tous les employés	À des fins de saisies statistiques	Accès géré par mot de passe (critères et changement de mot de passe forcés par le système) et gestion des services rendus saisies par équipe de service. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
Adresses et coordonnées de la clientèle	Sur la base de données Toucan	Direction projets spéciaux, adjointe aux projets spéciaux, coordonnateur et intervenants du secteur Enfance, Emploi et Intervention	À des fins de saisies de statistiques et permettant de sortir le Relevé 24	Accès géré par mot de passe, aux personnes mentionnées précédemment. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
Adresses et coordonnées de la clientèle	DND – système DWAN avec répertoires (ex : Q et U) avec accès granulaire	L'ensemble des employés	À des fins de tenue de dossier et prise de statistiques	Accès géré par mot de passe et sécurité de gouvernance pour que les employés aient accès seulement à ce dont ils ont besoin pour leur travail à effectuer selon leur titre d'emploi. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs (et lecture des politiques de sécurité DND)
Adresses, coordonnées et profil de la clientèle	Logiciel Access	Agente de soutien en employabilité	Afin de fournir les statistiques demandées par les bailleurs de fonds et à des fins d'archives	Accès géré par mot de passe. Engagement de confidentialité signé par l'utilisateur.
Adresses et coordonnées de la clientèle	Sur la base de données LGEstats	Direction aux programmes, coordonnateur et employés du secteur Aide à l'emploi, adjointe	À des fins de saisies de statistiques	Accès géré par mot de passe, aux personnes mentionnées précédemment.

		aux projets spéciaux		Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
Adresses, coordonnées de la clientèle et descriptif de la situation problématique	Sur le SharePoint intervention psychosociale	Direction des programmes, coordonnateur et employés de l'équipe psychosociale	À des fins de suivis avec la clientèle et attirer l'employé au dossier	Accès géré par mot de passe et sécurité de gouvernance aux employés mentionnées précédemment. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
N.A.S. clientèle	Sur la base de données Toucan	Direction projets spéciaux, adjointe aux projets spéciaux, coordonnateur et intervenant du secteur Enfance	À des fins de saisies de statistiques et permettant de sortir le Relevé 24	Accès géré par mot de passe, aux personnes mentionnées précédemment. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
Notes des rencontres et services offerts avec la clientèle	Sur la base de données Penelope	Tous les employés	À des fins de tenue de dossier conformément à leur ordre professionnel	Accès géré par mot de passe, à l'employé attiré au service ou à l'équipe dans laquelle l'employé travail Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
Notes des rencontres de suivis avec la clientèle	Sur la base de données LGEstats	Employés du secteur Aide à l'emploi	À des fins de tenue de dossier conformément à leur ordre professionnel	Accès géré par mot de passe, à l'employé attiré au service ou à l'équipe dans laquelle l'employé travail Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
Adresse, coordonnées, profil et informations financières sur les employés	Logiciel ADP	L'ensemble du personnel (accès granulaire selon les besoins)	À des fins de tenue de dossier, gestion des employés et la paie	Accès géré par mot de passe et sécurité de gouvernance pour que les employés aient accès seulement à ce dont ils ont besoin pour leur travail à effectuer selon leur titre d'emploi Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs

Adresse, coordonnées et profil sur les employés	Logiciel Tandem	Direction des ressources humaines, conseiller en ressources humaines et adjointe aux ressources humaines	À des fins de tenue de dossier et de gestion des employés (archives)	Accès géré par mot de passe aux employés mentionnés précédemment. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
N.A.S. employés	Logiciel ADP	L'ensemble du personnel	À des fins de tenue de dossier, gestion des employés et la paie	Accès géré par mot de passe et sécurité de gouvernance pour que les employés aient accès seulement à ce dont ils ont besoin pour leur travail à effectuer selon leur titre d'emploi Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
Informations financières sur l'organisation, les fournisseurs et les employés	Logiciel Sage	Direction des finances et de l'administration, employés de l'équipe finances et administration	À des fins de tenue de dossier, gestion financière et paie des employés	Accès géré par mot de passe via un compte VPNI aux employés mentionnés précédemment. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs
Informations financières sur l'organisation, les fournisseurs et les employés	Zoho	Direction des finances et de l'administration, employés de l'équipe finances et administration	À des fins de tenue de dossier, gestion financière et paie des employés	Accès géré par mot de passe via un compte VPNI aux employés mentionnés précédemment. Engagement de confidentialité signé par les utilisateurs

Il est important de valider l'inventaire des dossiers informatiques dans lesquels peuvent se retrouver des RP, redéfinir s'il y a lieu l'arborescence des dossiers informatiques et limiter l'accès aux dossiers informatiques dans lesquels se retrouvent des RP aux seules personnes ayant besoin d'accéder ou consulter ces informations dans le cadre de leurs fonctions.

Lors de l'implantation de MS365 et SharePoint, un plan de gouvernance a été élaboré : [Synthese plan de gouvernance et classification.docx](#) [Politique de gouvernance SharePoint.docx](#)

Une vérification des risques informatiques a été effectuée en 2019 via la firme InnovSa. Les détails sont répertoriés dans la matrice : [CFV Matrice de sécurité.xlsx](#)

Personne autorisant les permissions d'accès informatiques ou les paramètres de permissions d'accès informatiques : Agent administrative et logistique envoie les autorisations au fournisseur informatique Référence Système, qui effectue les modifications aux comptes MS365 de l'employé

Substitut en cas d'absence : Adjointe aux RH et aux projets

Localisation du ou des serveurs informatiques :

Le responsable du réseau informatique du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier : Agent administrative et logistique, Diane Tremblay, diane.tremblay@crfmv.com

Le serveur informatique est localisé dans les locaux du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier qui s'assure de limiter l'accès au local concerné aux personnes devant avoir accès aux RP ou au personnel informatique chargé de l'entretien du serveur.

La loi exige par ailleurs que le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier réalise une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP), notamment avant de communiquer des renseignements personnels à l'extérieur du Québec, tel qui survient lors de l'utilisation de bases de données ou des outils Microsoft 365, puisque leur serveur sont situés hors Québec, mais au Canada.

5. Destruction des renseignements personnels

Le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier définit les règles relatives à la destruction des renseignements personnels qu'elle détient 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 exige de conserver les informations reliées à l'émission des reçus pour fins d'impôt de ses donateurs pour une période 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 remis;
- 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 donateur, y compris son prénom et son initiale;
- Le montant du don;
- La valeur et la description de tout avantage reçu par le donateur;
- 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.

Le CRFMV définit la durée nécessaire du consentement obtenu de ses fournisseurs, ses employés et la clientèle selon la fin pour laquelle les RP ont été obtenus. L'organisme considère qu'il conservera les RP obtenus des personnes mentionnées précédemment pour une durée maximale de 6 ans suivant la date de fin de service, fin d'emploi ou son dernier consentement à l'utilisation de ses renseignements personnels, la date la plus récente ayant préséance.

Rappelons que ce consentement peut être renouvelé par les fournisseurs, les employés et la clientèle dans le cadre des liens et transactions effectuées avec le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier et qu'il faut définir un mécanisme de documentation des consentements obtenus.

Les personnes pour lesquelles le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier 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 pour une période de 6 ans).

6. Engagements de confidentialité des utilisateurs ayant accès aux RP

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

Toute personne pouvant avoir accès aux renseignements personnels d'un individu détenu par le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier signe un engagement de confidentialité avec le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier.

L'engagement suivant est souscrit par les employés du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier :

« Je, (nom de la personne), suis employé(e) du CRFMV et à ce titre, je m'engage à:

1. M'acquitter avec intégrité de mes obligations et responsabilités;
2. Respecter la mission, la vision et les valeurs du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier;
3. Servir la communauté militaire d'une manière consciencieuse et diligente;
4. Respecter la vie privée de la clientèle et sous réserve de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1), à préserver la confidentialité des renseignements qui seront portés à ma connaissance dans l'exercice de mes fonctions par la clientèle du CRFMV ou par toute personne et qui concernent un client, la communauté militaire, le personnel, les membres du conseil d'administration et les bénévoles du CRFMV. Je ne divulguerai ces renseignements que si la loi m'y oblige ou lorsque l'exercice de mes fonctions le requiert;
5. Coopérer avec mes collègues de travail, les bénévoles ainsi que les personnes-ressources du Centre et à faire preuve de respect à leur égard »

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

L'engagement suivant pourrait être souscrit par les intervenants du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier (voir aussi le modèle d'accord avec un tiers) :

« Compte tenu que le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier a décidé de confier le mandat de [DESCRIPTION DU MANDANT] à [NOM] et que l'exécution de ce contrat nécessite le transfert et/ou l'accès par [NOM], son personnel ou tout sous-contractant qu'elle mandate, à des renseignements personnels détenus par le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier.

Compte tenu que [NOM] s'engage à prendre toutes les mesures requises pour assurer la protection et la confidentialité des renseignements personnels détenus par le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier.

Il est convenu que le préambule fait partie intégrante du présent engagement.

Il est convenu que pendant la durée de mon contrat auprès du CENTRE DE RESSOURCES POUR LES FAMILLES MILITAIRES VALCARTIER et suite à la fin de mon implication, auprès du CENTRE DE RESSOURCES POUR LES FAMILLES MILITAIRES VALCARTIER, je m'engage et m'oblige à ne pas dévoiler ou divulguer à qui que ce soit, directement ou indirectement, tout renseignement personnel d'un individu détenu par le CENTRE DE RESSOURCES POUR LES FAMILLES MILITAIRES VALCARTIER et auquel je pourrais avoir accès. Un renseignement personnel représente notamment et sans limiter la généralité de ce qui précède :

- le nom, la race, 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, 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 toute renseignement personnel pour des fins personnelles ou pour des fins autres que l'implication qui m'est requise par le CENTRE DE RESSOURCES POUR LES FAMILLES MILITAIRES VALCARTIER.

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 DE RESSOURCES POUR LES FAMILLES MILITAIRES VALCARTIER en temps opportun pour que le CENTRE DE RESSOURCES POUR LES FAMILLES MILITAIRES VALCARTIER puisse prendre les mesures appropriées afin d'empêcher cette divulgation s'il y avait lieu.

Par ailleurs, je m'engage à ce que tout membre de mon personnel intervenant dans le cadre de ce contrat adhère au présent engagement. Cet engagement lie toute corporation et toute personne liée à [NOM] ayant accès aux renseignements personnels transmis par le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier.

À la fin du contrat, je m'engage à ce que les renseignements personnels transmis par le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier et traité par moi et mon personnel soient retournés au Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier et soient ensuite détruits sans copie de sauvegarde. »

II. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Comme nous sommes un organisme qui œuvre dans le secteur de la santé et des services sociaux, nous recueillons, utilisons et divulguons quotidiennement des renseignements aux fins de la prestation de nos services en matière de sollicitation de contributions de diverses formes, de participation à des événements, et d'information sur notre confidentialité est importante pour nous. 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 de participation à une activité, en vous inscrivant comme bénévole pour le CRFMV ou tout autre outil informatique, que ce soit 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 de ressources pour les familles militaires Valcartier, ses tiers et ses fournisseurs de services à traiter vos renseignements personnels aux fins énoncées ci-dessous (voir 4).

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 le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier n'est nullement responsable 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 CENTRE DE RESSOURCES POUR LES FAMILLES MILITAIRES VALCARTIER (CRFMV) est une personne morale à but non lucratif, légalement constituée en vertu de la Loi sur les compagnies, Partie 3 (RLRQ, c. C-38), ayant son siège à l'Édifice 93, C.P. 1000, succursales Forces, Courcellette, Québec, G0A 4Z0

Elle est gouvernée par un conseil d'administration. Le CRFMV vient en aide à la communauté de militaires et de vétérans en offrant différents services d'intervention et de soutien psychosocial, de soutien à l'employabilité et au développement de carrière, des services à l'enfance (soutien et halte-garderie) et à la jeunesse (intervenants pour les jeunes de 6 à 17 ans), du bénévolat et du soutien lors d'absences ou de mutations.

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 préférences alimentaires, des commentaires et des réponses à des sondages;

- Des renseignements relatifs à l'historique de contributions, de participation à des événements du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier, 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 à un recrutement potentiel par le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier;
- 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.);
- Des renseignements comme votre politique de dons et investissements communautaires, vos contributions, les organismes bénéficiaires et ce envers quoi ils sont dédiés s'il y a lieu, la reconnaissance obtenue, le processus de décision et les personnes impliquées dans le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier et ce processus;
- 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 de nos serveurs.

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 événements, formations et infolettres;
- 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 Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier 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 et de mieux comprendre notre organisme et 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 de ressources pour les familles militaires Valcartier.
- 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 a lieu, pour faire exécuter de tels recouvrements en faisant appel à des agences de recouvrement de créances ou en prenant d'autres moyens juridiques (y compris en intentant des démarches judiciaires).
- Afin de réorganiser ou de modifier notre organisme – si nous entreprenons une réorganisation (par exemple, en fusionnant, en regroupant ou en cédant 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 ou de modification de notre organisme, le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier 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 de ressources pour les familles militaires Valcartier est une personne morale à but non lucratif, légalement constituée en vertu de la Loi sur les compagnies, Partie 3 (RLRQ, c. C-38), par conséquent, les renseignements personnels que nous recueillons peuvent être transmis à toute entité du réseau du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier et être traités par une telle entité. Nous pouvons également partager des renseignements personnels avec certains tiers, notamment les suivants :

- Des bénévoles du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier dans le cadre de fonctions supervisés par des employés afin de rendre la prestation de service.
- Des tiers fournisseurs de service et/ou partenaires, notamment ceux qui nous fournissent des services de TI, 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 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 Google et 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 (cookies – voir p. 16)*.

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 RP du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier sont conservés sur nos serveurs informatiques.

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 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 à la suite de 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. 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 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)

- 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 page 16).

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 lisa.kennedy@crfmv.com, par téléphone 418-844-6060 ou par la poste aux coordonnées suivantes :

Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier
À l'attention de Lisa Kennedy
Responsable de la protection des renseignements personnels
Édifice 93, Succursale Forces, C.P. 1000
Courcellette, Québec
G0A 1Z0

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.

La présente politique a été mise à jour pour la dernière fois le 18 juillet 2023.

III. Politique sur les témoins

Consentement

En utilisant notre site Web <https://crfmv.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 le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier 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. Dans tous les autres cas, nous indiquons le nom des témoins eux-mêmes et leur source à la date de la présente politique concernant les témoins pour que vous puissiez facilement les identifier et les désactiver si vous le désirez au moyen des commandes de votre navigateur.

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 témoin sont utilisés par le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier?

Les catégories de témoins utilisées par le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier 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 AddThis 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 assujéti 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 (p. 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

Veillez 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. La dernière mise à jour de la présente politique concernant les témoins date du 18 juillet 2023.

IV. POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. But

La communauté militaire étant au cœur des préoccupations du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier (CRFMV), le but de la présente politique vise à maintenir et développer une qualité de service d'excellence en respect de la mission du CRFMV et des capacités de l'organisation.

Cette politique se veut une démarche uniforme pour la clientèle desservie afin de recueillir et traiter les plaintes. Elle s'inscrit dans un processus d'amélioration continue de la qualité des services tout en visant la responsabilisation de la clientèle et des services.

2. Objectifs

Les objectifs de la politique sont de:

- Fournir, à la clientèle desservie, un mécanisme de dépôt et de traitement de plainte simple et accessible.
- Avoir une vue d'ensemble de la situation et, s'il y a lieu, apporter les correctifs appropriés.
- Viser la résolution de la situation en favorisant la satisfaction de la clientèle.
- Assurer un traitement équitable des plaintes reçues dans le respect des droits de la personne et des valeurs organisationnelles.

3. Valeurs

Les valeurs qui guident le traitement des plaintes sont les valeurs organisationnelles du CRFMV :

- Respect
- Transparence
- Excellence
- Leadership
- Équité

4. Définition

Est définie comme une plainte, toute expression officielle écrite, verbale, en personne ou par courrier électronique d'une insatisfaction face à un service reçu ou 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 de ressources pour les familles militaires Valcartier.

N'est pas considéré comme une plainte :

- Les propos injurieux
- Une insatisfaction émise face à une réponse obtenue d'un employé sur un service; réponse basée selon les procédures du CRFMV.
- Plainte soumise de façon anonyme.

5. Principes directeurs

Les principes directeurs de la présente politique sont :

- Que toute personne qui dépose une plainte se sente entendue et respectée.
- Éviter tout jugement de la part du personnel envers la personne qui dépose une plainte.
- Avoir une démarche, dans un délai raisonnable, efficace en tenant la personne plaignante informée du traitement de la plainte.
- Une plainte est considérée comme une possibilité d'améliorer les services du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier.
- De s'assurer de faire connaître à notre clientèle et au personnel, l'existence et les procédures à suivre pour le dépôt et le traitement des plaintes.

6. Confidentialité

Toutes les plaintes reçues seront traitées de façon confidentielle. Les plaintes ne seront transmises, avec l'autorisation écrite ou verbale de la personne plaignante, qu'aux seules personnes qui doivent en prendre connaissance pour assurer les correctifs.

7. Rapport/gestion

Un rapport sommaire est présenté sur une base régulière au conseil d'administration et dans le rapport de gestion annuel de la direction générale.

Également, un rapport général est présenté dans le rapport annuel du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier.

8. Conservation des plaintes

Seules les personnes désignées pour recevoir et traiter les plaintes, ont accès aux dossiers. Ces derniers sont conservés sous clés.

Le conseil d'administration, lorsque réunit en assemblée, a accès aux dossiers, si besoin est.

Les dossiers seront conservés pendant 5 ans.

ANNEXE- Procédures de dépôt et traitement des plaintes

1. Dépôt

Une personne peut déposer une plainte par écrit à l'adresse suivante :

Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier
À l'attention de la directrice des programmes
Édifice 93, Succursale Forces, C.P. 1000
Courcellette, Québec
G0A 1Z0

2. Enregistrement

Les informations suivantes sont nécessaires pour l'enregistrement de la plainte :

- Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la personne plaignante;
- Objet de la plainte;
- Attentes de la personne plaignante;
- Signature de la personne plaignante; et
- Date.

3. Traitement

Toute plainte sera traitée par la personne désignée par la direction générale, soit la direction des programmes du CRFMV.

Dans le cas où la direction des programmes serait visée par la plainte, celle-ci sera dirigée à la direction générale. Si cette dernière est visée par la plainte, celle-ci sera dirigée au conseil d'administration pour traitement.

4. Responsabilités de la personne désignée au traitement des plaintes

Le responsable a principalement pour fonctions de :

- S'assurer que toutes les conditions soient remplies afin de considérer la plainte;
- Renseigner la personne plaignante sur le processus de traitement de la plainte;
- Si nécessaire, procéder à l'ouverture du dossier de plainte;
- Faire une enquête en respectant le code de protection des renseignements personnels à l'usage du Programme des services aux familles militaires;
- Aviser la personne plaignante, dans un délai de 72 heures ouvrables, que la plainte a été reçue;
- Faire une rétroaction à la personne plaignante, dans un délai de 30 jours;
- Faire un rapport :
 - Au conseil d'administration;
 - Dans le rapport annuel du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier; et
 - Dans le rapport de gestion annuel de la direction générale.
- Conserver les dossiers sous clé.