

Politique de confidentialité et de sécurité de l'information

1. Objectif de la politique

Cette politique a pour objectif de démontrer l'engagement de Centraide des Régions centre-ouest du Québec (ci-après « Centraide RCOQ ») envers la sécurité de l'information et la protection des renseignements personnels, ainsi que de définir la façon dont Centraide RCOQ collecte, utilise, communique et conserve ces renseignements.

2. Orientations de la politique

Centraide RCOQ s'assure de mettre en œuvre ce qui est nécessaire pour garantir le respect de la confidentialité des renseignements transmis et leur sécurité, notamment en limitant l'accès aux données aux personnes autorisées et qui en ont besoin seulement, à l'aide d'un ensemble de mesures humaines, organisationnelles et technologiques.

L'organisation reconnaît le caractère confidentiel des renseignements et s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables pour en protéger la confidentialité.

3. Définitions

3.1 Renseignements personnels

Il s'agit des renseignements qui concernent et permettent d'identifier un individu. Ces renseignements peuvent inclure, sans s'y limiter, son nom, son adresse postale, son adresse électronique et son numéro de téléphone.

3.2 Renseignements confidentiels

Il s'agit de renseignements que son propriétaire ou son auteur estime confidentiels : information de nature financière, commerciale ou stratégique.

3.3 Application numérique

Représente un service en ligne offert par Centraide RCOQ, tels que, non sans s'y limiter : site Web, formulaire de dons en ligne, formulaire numérique de participation à un événement, produits numériques tels que Clicdon ou Je donne en ligne, les réseaux sociaux, infolettres, courriels ou tout autre médium ou plateforme permettant d'interagir en ligne avec Centraide RCOQ.

3.4 Utilisateur

Il s'agit d'une personne qui utilise une application numérique ou un service, soit un donateur, un organisme ou une personne qui collabore en tant que bénévole avec Centraide RCOQ.

3.5 Clicdon / Je donne en ligne

Il s'agit d'applications numériques permettant de gérer une campagne de financement et de recueillir des dons.

4. Consentement, collecte et conservation des renseignements personnels et confidentiels

La collecte de renseignements s'effectue de plusieurs façons, notamment lorsqu'un utilisateur utilise une application numérique de Centraide RCOQ, communique avec Centraide RCOQ par téléphone, par courriel ou par la poste ou lors de la transmission de formulaires papier.

4.1 Renseignements collectés

Selon les activités, Centraide RCOQ peut collecter et conserver les renseignements suivants : prénom, nom, genre, adresse postale, adresses électroniques, numéros de téléphone, année de naissance, nom de l'employeur, historique des dons, spécimen de chèque, conjoint(e) et, avec le consentement de l'utilisateur, certains autres renseignements comme les intérêts et préférences de communication. Également, des renseignements concernant la source des données (ex. : participation à une activité) peuvent être collectés et conservés.

4.1.1 Données financières

Certaines données financières sont requises lors d'un don.

- Lors d'un don par carte de crédit en ligne (unique ou mensuel), Centraide RCOQ n'a pas accès aux numéros de carte de crédit et ne les conserve pas sur ses serveurs. Le paiement est géré par des fournisseurs tiers reconnus.
- Lors d'un don par carte de crédit à l'aide d'un formulaire papier, les renseignements sensibles (numéro de carte de crédit et date d'expiration) sont archivés dans des classeurs verrouillés une fois l'information traitée.
- Lors d'un don par actions, les renseignements nécessaires sont collectés et conservés : courtier, numéro de compte de courtage et nombre d'actions.

4.1.2 Clicdon / Je donne en ligne

Clicdon sauvegarde des renseignements supplémentaires liés au milieu de travail de l'utilisateur (nombre de paies par année, solliciteur, équipe associée, établissement, don de l'année précédente, numéro d'employé). Ces renseignements sont nécessaires au fonctionnement de l'application numérique.

Dans le cas d'un don par carte de crédit, l'application numérique ne sauvegarde pas les données sensibles de carte de crédit.

4.2 Collecte de renseignements techniques

Certains renseignements techniques sont recueillis lors de l'utilisation d'une application numérique. Ces renseignements sont, notamment : l'appareil, le système d'exploitation, le navigateur, l'adresse IP, la géolocalisation, le comportement de navigation (pages vues, interactions, etc.), les liens cliqués, la provenance (nom de domaine à partir duquel a été établi le lien avec l'application numérique), les données des formulaires et les téléchargements, la durée des visites et d'autres données ; le tout à l'aide de fichiers témoins (« cookies ») ou de technologies similaires (les balises Web, pixels invisibles, identifiants d'équipement mobile, et URL de suivi, par exemple). Des tiers peuvent également recueillir ces données pour nous. Ces informations nous permettent de mesurer et d'améliorer les applications numériques.

Les communications numériques transmises par Centraide RCOQ (courriels, infolettres, etc.) peuvent contenir des balises Web, des pixels invisibles et des URL qui permettent de suivre les interactions pour des fins de mesures et d'amélioration. Lors de l'utilisation de Clicdon, l'interaction dans les communications numériques est associée à l'utilisateur.

4.2.1 Témoins

Les témoins (« cookies ») permettent la conservation de certains renseignements à propos de l'utilisation d'un site Web ou d'une application numérique. Ces témoins, en mémorisant les intérêts et préférences de l'internaute, par exemple, permettent à Centraide RCOQ d'améliorer Clicdon et l'expérience client. D'autres témoins sont utilisés pour évaluer la performance des publicités et surveiller et analyser les activités de l'utilisateur pour mieux comprendre ses intérêts et besoins afin de lui offrir une expérience plus personnalisée.

Les témoins sont également requis pour des raisons de sécurité ou de contraintes techniques afin de permettre le fonctionnement adéquat des applications numériques. Ils ne peuvent être utilisés pour extraire des renseignements personnels.

Les navigateurs modernes permettent d'effacer ou de bloquer les témoins. L'internaute qui refuse les témoins pourra accéder aux applications numériques, mais il est possible que certains services ne soient pas fonctionnels.

4.2.2 Remarketing

Afin de reprendre contact avec les utilisateurs qui ont déjà visité ou eu une interaction avec sur Clicdon, une stratégie de « remarketing », offerte par des tiers, peut être utilisée. Cette stratégie permet de cibler les utilisateurs avec une nouvelle publicité qui correspond à leurs actions antérieures. Cette stratégie est notamment possible en raison d'un témoin placé dans le navigateur de l'utilisateur ou à l'aide de pixels invisibles.

4.3 Utilisation des renseignements

Les renseignements sont utilisés pour les fins suivantes :

- Remettre des reçus fiscaux ;
- Vérifier l'identité de l'utilisateur ;
- Communiquer avec l'utilisateur ;
- Personnaliser le service et l'expérience client ;
- Permettre à l'utilisateur de faire un don, de s'inscrire, de participer, de confirmer son inscription à des événements, des programmes, des services ou à des communications offertes par Centraide RCOQ ;
- Comprendre les besoins et les préférences des utilisateurs ;
- Évaluer, élaborer des statistiques et améliorer le service offert ainsi que les fonctionnalités de Clicdon et des communications de Centraide RCOQ.

4.4 Localisation des renseignements numériques

Les données sont sauvegardées chez des mandataires situés au Canada.

5. Droit de rectification, de retrait et de description

L'utilisateur peut demander que ses renseignements soient corrigés, détruits ou qu'ils ne soient plus utilisés, à moins d'obligations légales.

Centraide RCOQ conserve les renseignements personnels durant la période raisonnablement nécessaire pour accomplir ce pour quoi ils ont été recueillis ou pour satisfaire aux exigences légales. Les renseignements sont conservés pour la période prévue et sont par la suite détruits.

Dans le cas des communications de marketing ou promotionnelles sous forme électronique, l'utilisateur peut se désabonner en utilisant le lien de désabonnement présent dans les communications ou en communiquant avec Centraide RCOQ.

6. Sécurité de l'information

Les renseignements confidentiels et personnels recueillis, tant numériquement que physiquement (sur un formulaire papier, par exemple), sont conservés dans des environnements sécurisés. Des mesures de sécurité et de gestion des accès sont déployées afin que seules les personnes devant avoir accès aux renseignements dans le cadre de leur fonction puissent le faire.

Les employés de Centraide RCOQ, les bénévoles, les collaborateurs et les mandataires sont tenus de respecter la confidentialité des renseignements.

7. Responsabilité de l'utilisateur

L'utilisateur doit s'assurer que l'équipement avec lequel il reçoit ou transmet des renseignements de Centraide RCOQ est sécuritaire. Centraide RCOQ ne peut pas être tenu responsable d'accès non volontaires à des renseignements découlant d'une vulnérabilité ou d'une négligence sur l'équipement de l'utilisateur.

8. Incident

Centraide RCOQ s'engage à informer les utilisateurs en cas d'incident affectant la protection des renseignements personnels.

9. Liens externes

Les applications numériques de Centraide RCOQ peuvent proposer des liens vers d'autres sites et d'autres contenus. Centraide RCOQ n'est pas responsable de leur contenu et ne pourrait être tenu responsable des dommages, de quelque nature que ce soit, découlant de la navigation et de l'utilisation de ces sites.

10. Révision

La présente politique est révisée annuellement et déposée au Conseil d'administration de Centraide RCOQ.

11. Application de la politique

Le directeur principal aux finances et opérations est chargé de l'application de la présente politique et le Conseil d'administration lui délègue l'autorité d'entreprendre toute action pour en assurer le respect. Il peut se faire assister de tout membre du personnel de Centraide RCOQ en lui accordant les mandats pertinents.

11.1 Responsable de la protection des renseignements personnels

Voici les coordonnées de la personne responsable des renseignements personnels :

Olivier Drainville, directeur principal – finances et opérations
819-374-6207 poste 106

12. Pour plus d'informations

Communiquer avec Centraide RCOQ pour plus de détails.

Dernière mise à jour : 20 septembre 2022