



MANOIR
S T - A M A N D

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Le 9 octobre 2024

TABLE DES MATIÈRES

1. Objectifs de la politique de confidentialité	2
2. Entrée en vigueur	2
3. Personnes à qui s'adresse cette politique	2
4. Les modalités de recueil du consentement	3
5. Objectifs de la collecte de données	3
6. Renseignements personnels que nous recueillons	4
7. Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels?	6
8. Échange de renseignements	7
9. Témoins et technologies similaires	8
Vos choix.....	8
10. Lorsque vous postulez pour un emploi, un stage ou du bénévolat	8
Vos choix.....	9
11. Lorsque vous nous écrivez par courriel	9
12. Partage et raison du partage des renseignements personnels à des tiers	9
13. Protection des renseignements personnels	10
Les procédés de traitement utilisés.....	10
14. Limitation de la collecte	11
Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation.....	11
Exactitude.....	11
15. Vos responsabilités d'utilisateur	11
Hyperliens.....	11
16. Anonymisation	12
17. Modalités d'accès et de contrôle des renseignements personnels	12
18. Demande d'accès au dossier de l'utilisateur	12
Demande d'accès à votre dossier ou à son contenu.....	13
Traitement de la demande.....	13
Frais reliés à l'obtention de documents contenus à votre dossier.....	13
Accès au dossier d'utilisateur d'une personne décédée.....	13
Responsabilité des dossiers de l'utilisateur.....	14
19. Conservation des renseignements personnels	14
20. Mesures de sécurité et contact	14
21. Lois	15
22. Références	15

1. Objectifs de la politique de confidentialité

Le respect de la vie privée ainsi que la protection des renseignements personnels sont essentiels pour nous, c'est pourquoi, par la présente politique, nous entendons protéger ceux-ci conformément aux lois en vigueur.

Afin d'assurer cette protection, le Manoir St-Amand s'engage à ne collecter, traiter et partager une information permettant d'identifier un individu que lorsque ce dernier y a consenti, à moins que cela ne soit permis ou requis par la loi, auquel cas votre consentement ne sera pas nécessaire.

La politique a pour objectif d'informer les utilisateurs des raisons et de la façon dont le Manoir St-Amand, ou toute personne agissant en son nom, collectera et utilisera leurs renseignements personnels. Elle se veut être en langage clair afin de s'assurer un consentement éclairé des utilisateurs.

Aux fins de la présente politique, on entend par « renseignements personnels » tous les renseignements sur une personne identifiable ou permettant d'identifier une personne.

2. Entrée en vigueur

La présente politique s'applique à partir du 9 octobre 2024. Elle remplace la *Politique sur la protection de la vie privée*.

3. Personnes à qui s'adresse cette politique

Les règles décrites dans cette politique vous concernent si nous recueillons vos renseignements personnels par un moyen technologique dans le cadre de nos activités.

Par exemple, cette politique s'applique si :

- vous communiquez avec nous par courriel;
- vous utilisez notre système de dépôt de documents en ligne.

Nous recueillons des renseignements personnels de diverses manières, notamment lorsque vous visitez notre site Internet, remplissez un formulaire, répondez à un sondage de satisfaction de la qualité des services offerts, communiquez avec nous ou interagissez avec nos services. Les renseignements personnels recueillis peuvent inclure, mais ne sont pas limités à, vos nom, adresse, adresse électronique, numéro de téléphone, informations de paiement et préférences personnelles.

4. Les modalités de recueil du consentement

Nous nous engageons à obtenir un consentement avant de recueillir les renseignements personnels d'un individu. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être fourni directement par la personne ou par son représentant autorisé. Vous consentez à ce que vos données et renseignements personnels soient traités en conformité selon la *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels* (projet de loi n° 25) au Québec.

Nous privilégions l'obtention d'un consentement explicite, que ce soit verbalement, par voie électronique ou par écrit. Toutefois, le consentement implicite peut être raisonnablement déduit de l'action ou de l'inaction d'une personne. Par exemple, le fait de fournir un nom et une adresse pour recevoir une publication ou un nom et un numéro de téléphone pour obtenir une réponse à une question est considéré comme un consentement implicite à la collecte d'information contenant des renseignements personnels.

Pour déterminer le type de consentement approprié, nous tenons compte de la sensibilité des renseignements personnels en cause, des fins auxquelles ils sont recueillis et des attentes raisonnables d'une personne placée en situation similaire.

Il n'est pas toujours possible, notamment dans le cadre d'une demande de l'État, d'obtenir le consentement de la personne pour recueillir, utiliser ou communiquer ses renseignements personnels. Nous nous engageons à ne jamais communiquer ce type de renseignements autrement qu'en conformité avec la présente politique, sauf si la loi nous y oblige ou le permet.

5. Objectifs de la collecte de données

Les informations collectées le sont conformément aux finalités et objectifs fixés dans la présente politique de confidentialité.

Voici certaines raisons pour lesquelles nous collectons vos renseignements personnels :

- pour fournir des produits et services : nous allons collecter et traiter les données et informations nécessaires pour remplir notre mission et nos obligations contractuelles et pour fournir, exploiter et maintenir nos services, y compris le traitement et la gestion de votre compte;
- pour assurer et améliorer ces produits et services : les données collectées lors de vos interactions avec nos services sont susceptibles d'être utilisées dans le but d'analyser, d'assurer et d'améliorer le fonctionnement de nos produits et services;
- pour proposer des produits et services personnalisés : le recueil et l'analyse des données générées par vos interactions avec nos services nous permettent de développer et créer des produits et services qui soient pertinents pour toujours répondre au mieux à vos attentes, notamment afin de prévoir des mesures d'adaptation pour les clients le nécessitant;

- pour évaluer les performances des produits et services : les données sont récoltées afin d'avoir des informations sur les avantages, mais aussi les inconvénients de nos produits et services afin de les évaluer et de les résoudre si nécessaire, notamment par le biais de sondages. Cela nous permet de nous assurer de la qualité de nos produits et services en plus de favoriser la gestion de risques. Chaque sondage est différent. Si nous vous demandons de participer à un sondage, nous vous informerons du moyen technologique utilisé, des renseignements personnels qui seront recueillis, des fins de la collecte et des façons de limiter la collecte. Bien sûr, vous êtes libre d'accepter ou de refuser de répondre à un sondage;
- pour protéger la vie privée de nos utilisateurs : les données récoltées nous permettent de vérifier l'identité et de protéger la vie privée des personnes qui communiquent avec nous par téléphone, par voie électronique ou autrement;
- pour satisfaire des obligations légales : les données sont récoltées pour satisfaire à des obligations issues de lois et des règlements;
- pour communiquer avec vous : notamment pour répondre à vos demandes et vous fournir des informations sur nos produits, services;
- pour le support client : nous utilisons les données pour diagnostiquer et résoudre les problèmes relatifs aux produits et/ou services, restaurer l'accès à votre compte personnel, fournir d'autres services de support et d'assistance;
- pour la sécurité : nous utilisons les données pour protéger la sécurité de nos produits et de nos clients. Nos fonctionnalités de sécurité peuvent empêcher le fonctionnement de logiciels malveillants et informer les utilisateurs de la détection d'un logiciel malveillant sur leur appareil ou encore avoir recours à la vidéosurveillance pour s'assurer de la sécurité du public lors d'événements;
- pour la conformité juridique : nous traitons les données pour nous conformer à la loi, par exemple, pour aider les clients à exercer leurs droits en matière de protection des données

6. Renseignements personnels que nous recueillons

Nous considérons comme un « renseignement personnel » tout renseignement qui vous concerne et qui permet de vous identifier directement ou indirectement (par exemple en l'associant à d'autres renseignements).

Lorsque vous utilisez notre système de dépôt de documents en ligne, nous recueillons les renseignements personnels suivants :

- votre nom et votre adresse courriel, pour vous permettre de créer un compte;
- votre adresse IP, la date et l'heure de la connexion, les actions que vous posez dans le système et les renseignements contenus dans les documents que vous déposez, pour recueillir ces documents de manière sécurisée. Les documents

déposés peuvent être de nature variée et peuvent contenir des renseignements personnels sur vous ou sur d'autres personnes.

Le Manoir St-Amand peut collecter des renseignements personnels sous diverses formes, mais ne le fera que par des moyens licites et uniquement aux fins nécessaires qui vous ont été divulguées, comme décrit dans la présente politique, ou lorsque permis ou requis par la loi.

Les renseignements personnels recueillis, ainsi que leur sensibilité, peuvent varier en fonction du contexte dans lequel se situent les interactions entre vous et le Manoir St-Amand. C'est pourquoi nous devons en priorité vous informer de la nature des renseignements personnels que nous utilisons.

Nous protégeons tous les renseignements personnels recueillis. Parmi les renseignements personnels susceptibles d'être recueillis et utilisés, nous accordons une attention particulière aux :

- nom et coordonnées : prénom et nom de famille, adresse courriel, adresse postale, numéro de téléphone et autres données semblables servant à communiquer avec vous;
- justificatifs d'identité : mots de passe, indices de mot de passe et autres renseignements de sécurité semblables servant à vous identifier et à accéder à votre compte;
- données démographiques : données vous concernant telles que votre âge, votre sexe, votre pays ainsi que votre langue de communication;
- données de paiement : données nécessaires au traitement de vos paiements, comme le numéro de l'instrument de paiement (ex. : le numéro de votre carte de crédit) et le code de sécurité qui s'y rattache;
- données sur les abonnements : renseignements à propos de vos abonnements relatifs aux infolettres;
- images et sons : données audiovisuelles permettant d'assurer la sécurité de nos utilisateurs, notamment sur les lieux où se produisent des événements culturels pour lesquels nous sommes organisateurs ou hébergeurs;
- interactions : données relatives à votre utilisation du site Internet, des plateformes et outils créés. Il s'agit de données que vous fournissez afin d'utiliser les produits. Dans d'autres cas, tels que des rapports d'erreur, il s'agit de données que nous générons.

D'autres exemples de données sur les interactions que nous récoltons et utilisation, telles que :

- paiement et historique de compte : données sur les articles que vous achetez et les activités associées à votre compte;

- résolution des problèmes et données d'aide : données que vous fournissez lorsque vous communiquez avec le Manoir St-Amand pour obtenir de l'aide, notamment les produits que vous utilisez, et d'autres renseignements qui nous aident à résoudre vos questionnements;
- centres d'intérêt et préférences : données sur vos centres d'intérêt et vos préférences, comme les artistes ou le style de musique qui vous font vous déplacer en concerts, les types d'expositions et ou événements culturels qui vous intéressent, les villes dans lesquelles vous êtes prêts à vous rendre pour assister à certains événements culturels. Hormis les renseignements que vous avez explicitement fournis, les autres données que nous recueillons nous permettent parfois de définir ou de deviner vos centres d'intérêt et vos préférences;
- données sur la consommation de contenu : données sur le contenu multimédia (ex. : télévision, vidéo, musique, audio, livres, applications et jeux) auxquelles vous accédez par l'intermédiaire de nos produits;
- recherches et commandes : requêtes de recherche et commandes que vous employez lorsque vous utilisez notre site Internet;
- données textuelles, de saisie et d'entrée manuscrite : données textuelles, de saisie et d'entrée manuscrite, ainsi que tout renseignement connexe;
- données de localisation : données, qui peuvent être précises ou non, sur l'emplacement de votre appareil. Par exemple, il est possible de recueillir des données de localisation à partir de l'adresse IP d'un appareil ou des données de votre profil de compte indiquant avec moins de précision l'endroit où vous vous trouvez, comme le nom d'une ville ou un code postal;
- autres données : d'autres données fournies lorsque vous utilisez notre site Internet, notamment les données issues de *Google Analytics*.

7. Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels?

Vous décidez des documents que vous déposez. Une fois déposés dans le système de dépôt, les documents (et les renseignements personnels qu'ils contiennent, s'il y en a) deviennent accessibles à toute autre partie impliquée et qui utilise aussi le système de dépôt. S'il ne vous est pas possible d'utiliser le système de dépôt, vous pouvez déposer des documents en version papier directement aux bureaux du Manoir St-Amand.

Si vous déposez une demande d'accès, nous pouvons vous partager des documents pour répondre à votre demande. Lorsque vous consultez les documents, nous recueillons votre adresse IP ainsi que la date et l'heure de consultation. Nous recueillons ces renseignements personnels pour sécuriser l'envoi de documents et pour confirmer que vous les avez consultés, au besoin.

Vous pouvez nous demander de vous transmettre les documents par courrier. Nous aurons alors besoin de votre adresse postale. Vous pouvez aussi venir chercher les documents en personne à l'établissement ou les consulter sur place.

Lorsque vous participez à une audience : les audiences du Manoir St-Amand PEUVENT ÊTRES enregistrées afin de respecter nos obligations légales. Dans ces enregistrements, nous recueillons donc la voix et les renseignements qui ont fait l'objet de discussion par toutes les personnes présentes lors des audiences.

Lorsque vous nous appelez, nous recueillons certains renseignements personnels, soit les suivants en lien avec l'historique des appels :

- la date et l'heure de l'appel;
- la durée de l'appel;
- les menus utilisés par la personne qui appelle;
- le temps d'attente.

Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels? Vous pouvez obtenir des renseignements à ce sujet en personne directement au Manoir St-Amand.

8. Échange de renseignements

Notre établissement s'engage à assurer la protection des renseignements confidentiels que vous lui confiez. Si vous communiquez volontairement des renseignements personnels ou autrement confidentiels par courriel ou au moyen d'un formulaire, nous n'utilisons que l'information requise pour permettre à notre personnel de répondre à votre message ou de donner suite à votre demande. La correspondance électronique est traitée avec les mêmes mesures de confidentialité que les autres documents écrits.

Dès que vous accédez au site, votre ordinateur et le serveur du site échangent automatiquement des renseignements. Cependant, cet échange ne permet pas de vous identifier personnellement (ex. : nom, téléphone, adresse, objet de la demande).

Les renseignements échangés sont :

- le nom de domaine de votre fournisseur d'accès (ex. : compagnieX.com, si vous utilisez un compte privé d'accès Internet, universite.edu, si votre accès se fait par l'entremise d'une université, etc.);
- votre adresse IP (ex. : 123.45.67.890) qui pourrait permettre à un fournisseur Internet de divulguer l'identité de la personne qui y est associée, mais qui est anonymisée afin d'assurer la confidentialité des renseignements vous concernant;
- le type de navigateur (ex. : Netscape, Firefox, Internet Explorer, etc.) et de système d'exploitation (ex. : Windows, Mac OS, etc.) que vous utilisez;
- les pages que vous visitez; la date et l'heure à laquelle vous accédez à ces pages; l'adresse du site d'origine à partir duquel vous avez atteint le site visité. Le site recueille ces renseignements en raison des exigences technologiques inhérentes

à la navigation Internet. En effet, le serveur en a besoin pour vous transmettre des fichiers compatibles avec l'équipement informatique que vous utilisez. Toutefois, en aucun cas, ces exigences ne permettront de vous identifier.

9. Témoins et technologies similaires

Le Manoir St-Amand peut utiliser des fichiers témoins (« cookies »), des balises Internet, des pixels invisibles, des fichiers journal ou autres technologies pour collecter certains renseignements personnels relatifs aux visiteurs sur notre site Web, ainsi que sur les destinataires de nos infolettres, invitations et autres communications. Les témoins sont des éléments d'information transmis par le serveur au navigateur lors d'une visite d'un site Internet et qui permettent d'identifier de façon unique la connexion en cours. Ces données peuvent inclure des informations telles que votre adresse Internet (IP), le type de navigateur, la version du navigateur, les pages de notre site que vous consultez, l'heure et la date de votre visite, le temps de consultation et toutes autres statistiques.

Les témoins utilisés servent notamment à retrouver l'historique de recherche liés à la session, pour faciliter l'expérience de navigation en ligne de l'utilisateur. Il est important de savoir que l'activation de l'option témoins peut, selon la configuration choisie, permettre à d'autres serveurs d'installer des témoins sur votre système. Vous pouvez définir les paramètres de votre navigateur pour qu'il vous informe de la présence de témoins, vous laissant ainsi la possibilité de les accepter ou non.

Veuillez noter que notre site Web pourrait contenir des liens ou renvois vers des sites de tierces parties. La présente politique cesse de s'appliquer au moment de quitter notre site Web et le Manoir St-Amand n'est pas responsable de la collecte ou du traitement de renseignements personnels par ces tiers ou par le biais de ces sources externes.

Vos choix

Vous avez le droit de choisir la manière dont vos renseignements personnels sont collectés, utilisés et partagés. Vous pouvez gérer vos préférences en matière de communication en modifiant vos paramètres de compte.

10. Lorsque vous postulez pour un emploi, un stage ou du bénévolat

Lorsque vous postulez pour un emploi, un stage ou un autre poste, le Manoir St-Amand recueille les renseignements personnels nécessaires pour évaluer votre candidature et pour vous contacter dans le cadre du processus. Nous recueillons les renseignements personnels suivants :

- votre curriculum vitae, votre lettre de motivation, votre adresse courriel et votre numéro de téléphone, par l'entremise du site Web où vous posez votre candidature;
- pour un emploi étudiant ou un stage, nous recueillons aussi votre relevé de notes;

- votre dossier de renseignements d'embauche contient les renseignements suivants, soit vos adresse, numéro de téléphone, courriel, sexe, date de naissance, numéro d'assurance sociale, information sur l'accès à l'égalité (minorités visibles et ethniques), scolarité, diplômes, cartes de compétences et d'ordres professionnels, documents d'expérience de travail, statut d'emploi et classification. Il contient également les renseignements discutés lors d'une conversation téléphonique de vérification des références, par exemple au sujet de votre performance au travail. Nous pourrions vérifier deux références pour la ou les personnes les plus susceptibles d'obtenir le poste, et non pour toutes les personnes candidates. Nous contactons les références que vous nous fournissez, avec votre consentement.

Vos choix

Vous avez le droit de choisir la manière dont vos renseignements personnels sont collectés, utilisés et partagés. Vous pouvez gérer vos préférences en matière de communication en modifiant vos paramètres de compte.

11. Lorsque vous nous écrivez par courriel

Lorsque vous correspondez avec nous par courriel, nous recueillons votre adresse courriel et les renseignements personnels contenus dans vos courriels. Les types de renseignements et la raison de la collecte dépendent du contexte de nos échanges.

Il est important de rappeler que la transmission de renseignements par courrier électronique n'est pas totalement sécurisée. C'est pourquoi il est déconseillé de divulguer par courriel des renseignements personnels comme votre numéro d'assurance sociale.

Les messages électroniques sont traités avec les mêmes mesures de confidentialité que le courrier reçu par la poste. Si vous transmettez des renseignements personnels par courriel, en remplissant un formulaire en ligne non sécurisé ou en vous inscrivant à une liste de diffusion, l'équipe du site conclura que vous y consentez.

Vous pouvez aussi prendre la mesure suivante : lorsque vous envoyez un formulaire de demande de révision ou d'examen de mécontentement, vous pouvez fournir un seul moyen de vous joindre.

Nous respectons votre consentement.

12. Partage et raison du partage des renseignements personnels à des tiers

Le Manoir St-Amand s'engage à ne pas vendre, louer ou partager vos renseignements personnels à une tierce partie. Cependant, nous pouvons partager vos renseignements avec des prestataires de services tiers et des partenaires agissant en notre nom et conformément à nos instructions, tels que des services d'hébergement, de traitement de

paiement, de communication ainsi que tous ceux pouvant être en liens complémentaires avec nos offres de services.

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à d'autres personnes et organisations, si cela est nécessaire pour atteindre les buts décrits dans cette politique ou si la loi nous le permet pour des raisons juridiques, et également si l'accès à vos renseignements personnels est nécessaire pour se conformer aux lois et réglementations en vigueur. Le type de renseignements communiqués dépend de votre situation.

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels aux personnes et aux organisations suivantes :

- Gouvernement Canada;
- Gouvernement Québec;
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS);
- Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST);
- Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS-CN);
- Agrément Canada.

Y compris d'autres institutions du gouvernement, ordres professionnels le cas échéant, les services d'urgence comme les policiers, pompiers et ambulanciers ou une autre partie impliquée dans votre dossier ou une personne qui la représente (comme un avocat); un tribunal, une autre partie impliquée le fait.

13. Protection des renseignements personnels

Nous prenons des mesures techniques, administratives et physiques appropriées pour protéger vos renseignements personnels contre tout accès non autorisé, toute divulgation, toute altération ou toute destruction. Cela inclut la sécurisation des données pendant la collecte, la transmission et le stockage.

Les procédés de traitement utilisés

Le Manoir St-Amand accorde la plus grande importance à la sécurité de vos renseignements personnels et s'engage à traiter ceux-ci suivant les normes et standards, uniquement pour les fins pour lesquelles ils sont recueillis tel que décrit à la présente politique ou dans un avis spécifique à cet effet.

Néanmoins, la sauvegarde absolue de ces derniers est impossible compte tenu des limites de sécurité inhérentes à une transmission via Internet. Les renseignements qui nous sont transmis le sont donc ultimement aux risques et périls de l'utilisateur.

14. Limitation de la collecte

Le site Web ne recueille que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées ci-dessus. Ils indiquent, le cas échéant, le caractère obligatoire ou facultatif d'une demande de renseignements personnels et les conséquences découlant du choix de les communiquer ou pas.

Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Le site n'utilise et ne communique pas les renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. Les renseignements personnels sont conservés aussi longtemps qu'il est nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

Exactitude

Le site du Manoir St-Amand s'assure que les renseignements personnels sont exacts, complets et à jour au moment de les utiliser. Toute personne est invitée à communiquer un ou des changements en écrivant un message dans la section « Nous joindre » du site.

15. Vos responsabilités d'utilisateur

Pour bénéficier d'une sécurité maximale, vous devez :

- utiliser la version la plus récente d'un navigateur conforme aux exigences de sécurité (protocole SSL à chiffrement de 128 bits);
- effacer le cache de votre navigateur après avoir transmis vos données;
- protéger la confidentialité de vos données d'identification, de votre code d'accès et de votre mot de passe.

Le site Internet du Manoir St-Amand ne peut en aucun cas être tenu responsable d'un usage non autorisé de celui-ci. Si sa confidentialité était compromise, veuillez en aviser immédiatement les administrateurs du site afin d'éviter une utilisation frauduleuse de votre identité.

Hyperliens

Lorsque vous visitez un lien et que vous quittez le site du Manoir St-Amand, les renseignements échangés à partir de ce moment-là ne sont plus assujettis à nos politiques de confidentialité, mais à celle du site privé. Nous vous invitons, par mesure de prudence, à lire la politique de confidentialité du site en question.

16. Anonymisation

L'article 73 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* est modifié afin de prévoir qu'un organisme public peut, lorsque les finalités pour lesquelles un renseignement personnel a été collecté ou utilisé sont accomplies, le conserver en procédant à son anonymisation pour l'utiliser à des fins d'intérêt public. Il s'agit d'une possibilité, et non d'une obligation. Si un organisme public ne perçoit pas d'avantages ou de plus-value à conserver des renseignements personnels anonymisés, il doit tout simplement détruire ceux-ci.

17. Modalités d'accès et de contrôle des renseignements personnels

Le Manoir St-Amand s'assure que tous les renseignements personnels en sa possession sont aussi exacts, actuels et complets que nécessaire pour les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

Vous avez le droit de demander accès à vos renseignements personnels aux fins de vérification et de demander une correction si ces derniers sont inexacts. Si vous croyez que vos renseignements personnels sont inexacts ou si vous souhaitez avoir accès à vos renseignements personnels, vous pouvez faire une demande en utilisant les coordonnées fournies à la fin de la présente politique.

Dans la mesure de nos moyens, nous vous fournirons un accès en temps opportun à vos renseignements personnels. Toutefois, par mesure de sécurité, il se peut que nous ayons besoin de vérifier votre identité.

Par ailleurs, il peut y avoir des circonstances où nous ne pourrions pas vous donner accès à vos renseignements personnels, notamment, lorsque l'accès peut mener à la divulgation de renseignements personnels d'une autre personne et que cette personne refuse de consentir à la divulgation de ceux-ci ou lorsque des restrictions juridiques s'appliquent. Si une telle situation se présente, nous vous aviserons de la raison pour laquelle nous ne pouvons vous donner accès à vos renseignements personnels.

Si votre demande concerne des données apparaissant sur des pages Web ou des plateformes de tierces parties, veuillez contacter directement ces tierces parties.

18. Demande d'accès au dossier de l'utilisateur

Qui peut avoir accès à votre dossier?

Votre dossier de l'utilisateur est confidentiel. Tout le personnel du Manoir St-Amand est tenu à cette obligation de confidentialité lorsqu'il consulte votre dossier. Nul autre ne peut y avoir accès sans votre autorisation écrite ou celle de votre représentant légal.

Dès l'âge de 14 ans, une personne a le droit d'accès à son dossier d'utilisateur. Son consentement est aussi nécessaire pour donner accès à une tierce personne.

Exception : un renseignement contenu au dossier d'un usager peut parfois être communiqué sans son consentement dans certains contextes prévus par différentes lois et règlements en vigueur.

Demande d'accès à votre dossier ou à son contenu

Pour accéder à votre dossier ou recevoir des renseignements qu'il contient, vous devez remplir le formulaire de « Demande d'accès à l'information ». Celui-ci doit être signé et acheminé par la poste à l'adresse du Manoir St-Amand.

Traitement de la demande

Un délai de deux à trois semaines est nécessaire pour répondre à une demande de renseignements contenus au dossier de l'usager. Les documents sont transmis par la poste, aucun renseignement ne vous sera transmis par téléphone ou par courriel.

Aucun document n'est envoyé par télécopieur ou par courriel à vous ou à votre représentant légal.

Frais reliés à l'obtention de documents contenus à votre dossier

Les frais liés à l'obtention de documents contenus à votre dossier peuvent vous être facturés. Vous serez avisé à l'avance si des frais sont exigibles. Vous devrez payer ces frais avant d'obtenir les documents concernés.

Accès au dossier d'usager d'une personne décédée

Qui peut faire une demande de renseignements ou de documents contenus dans le dossier d'usager d'une personne décédée? Les personnes autorisées sont :

- le conjoint légal ou de fait, les parents et les descendants ont le droit de connaître la cause du décès;
- la personne qui autorise l'autopsie a le droit de recevoir une copie du rapport;
- les héritiers, les légataires particuliers, les représentants légaux, les bénéficiaires d'une police d'assurance ont le droit de recevoir certaines informations uniquement dans la mesure où ils démontrent que ces informations leur sont nécessaires pour défendre leurs droits;
- les personnes liées par le sang à un usager décédé peuvent connaître les maladies génétiques ou à caractère familial, selon certaines modalités.

Toute personne désirant avoir accès au dossier de l'usager d'une personne décédée doit présenter une preuve de son titre en fournissant les documents suivants : extrait de naissance, contrat de mariage, testament notarié, preuves de recherches testamentaires de la *Chambre des notaires* et du *Barreau du Québec*, police d'assurance, etc. De plus, si

l'utilisateur n'est pas décédé dans l'installation concernée par votre demande, un certificat de décès sera exigé.

Responsabilité des dossiers de l'utilisateur

Le Service des archives du Manoir St-Amand est responsable de conserver les dossiers, mais aussi d'en assurer l'accessibilité conformément aux lois en vigueur.

La Loi sur les services de santé et les services sociaux, la Loi sur la protection de la jeunesse, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels ainsi que le *Code civil* prévoient des modalités d'accès au dossier de l'utilisateur pour la personne elle-même, son représentant ou pour les tiers autorisés par l'utilisateur.

19. Conservation des renseignements personnels

Le Manoir St-Amand conserve les données collectées pendant différentes périodes, en fonction de leur nature et de leur utilité dans l'offre de nos produits et services.

Durant la période de conservation, le Manoir St-Amand prend des mesures physiques et techniques pour assurer la sécurité des données contenant des renseignements personnels.

Les principaux endroits où sont conservés les renseignements personnels sont les villes dans lesquelles le Manoir St-Amand possède des bureaux ou des installations et dans les villes dans lesquelles le service « cloud » possède des serveurs contenant les données collectées par le Manoir St-Amand.

20. Mesures de sécurité et contact

Les renseignements personnels sont protégés par les mesures de sécurité appropriées selon les circonstances. Si vous avez des questions sur l'accès à l'information et sur la protection de la confidentialité, des préoccupations, des commentaires ou pour émettre une plainte au sujet de la présente politique, nous vous invitons à communiquer avec nous. La personne responsable de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* est également chargée, à ce titre, de veiller au respect de cette politique.

Madame Mélanie Galibois

Chef de service des ressources informationnelles et projets spéciaux
Centre d'hébergement et de soins de longue durée Côté-Jardins inc.
et Manoir St-Amand

880, avenue Painchaud

Québec (Québec) G1S 0A3

Téléphone : 418 688-1221, poste 1884

Télécopieur : 418 688-0105

Courriel : melanie.galibois@cotejardins.ca

21. Lois

Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (projet de loi n° 25)

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, chapitre A-2.1)

Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information (RLRQ, chapitre C-1.1)

Loi sur les services de santé et les services sociaux (RLRQ, chapitre S-4.2)

Loi sur la protection de la jeunesse (RLRQ, chapitre P-34.1)

22. Références

Les principes directeurs émis dans cette politique de sécurité sont tirés, d'une part, de la « Politique de sécurité des actifs informationnels et de télécommunication et à la protection des données et des renseignements confidentiels » du Manoir St-Amand et, d'autre part, des organismes suivants :

- Commission d'accès à l'information du Québec
- Gouvernement du Québec
- CIUSSS de la Capitale-Nationale