



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Nicoya Coopérative de mieux-être et de solidarité



16 AOUT 2024
ADRESSE DE LA COOP
direction@nicoyacoop.com

Table des matières

1.	Adaptation	1
2.	Communication.....	2
3.	La collecte des données.....	3
4.	Procédures si une violation des données se produit.....	6
5.	Protection des données personnelles des utilisateurs	6
5.1	Droits des utilisateurs	6
5.1.1	Confidentialité	6
5.1.2	Contrôle des données.....	7
5.2	Mesures	7
6.	Stockage.....	7
7.	Témoins (<i>cookies</i>)	8
8.	Utilisation	8

1. Adaptation

En guise d'introduction, cette politique a pour but d'établir comment **Nicoya Coopérative de mieux-être et de solidarité** (ci-après « **Nicoya** ») communique à des tiers, détient, recueille, traite ou utilise les renseignements personnels. Un renseignement personnel offre la possibilité d'identifier une personne physique directement ou indirectement. Cette politique inclut également tout ce qui concerne la conformité, la protection des renseignements personnels, la sécurité des données et la vie privée. Par ailleurs, nos conditions générales d'utilisation fournissent des informations supplémentaires en ce qui concerne les modalités applicables à l'utilisation de notre site internet ainsi que de son contenu. **Nicoya** vous avertira de toutes modifications de cette politique et vous serez libre de les accepter à nouveau. Cette politique est sujette aux lois en vigueur dans la province du Québec. Tout conflit sera soumis aux autorités compétentes qui pourront le régler.

Pour notre politique, vous pouvez nous communiquer si vous avez des questions à l'adresse suivant : direction@nicoyacoop.com. Cela peut être aussi pour exercer une plainte ou vos droits. L'individu responsable de la protection des renseignements personnels est Xavier Pouliot. Voici de quelle façon il peut vous servir ainsi qu'une liste de ses rôles :

- Compléter les redditions de comptes nécessaires en ce qui concerne l'accès à l'information ainsi que la protection des renseignements personnels ;

- Encadrer la formation et la sensibilisation sur les bonnes habitudes de même que les obligations à propos de l'accès à l'information ainsi que de la protection des renseignements personnels ;
- Garantir une protection des renseignements personnels à partir de la collecte et jusqu'à la destruction ;
- Respecter les obligations administratives, législatives et réglementaires ;
- Traiter les demandes d'accès (des frais peuvent s'appliquer pour la transcription ou la transmission des renseignements personnels) ;
- Veiller à l'intégrité des documents de même que des renseignements.

2. Communication

Conformément aux obligations légales, **Nicoya** pourra transmettre sans le consentement un renseignement personnel pour des motifs de justice à des personnes précises qui nécessitent un renseignement selon une loi au Québec ou pour une convention collective. Nous retrouvons notamment le **Directeur des poursuites criminelles et pénales**, un organisme ou une personne en charge aux yeux de la loi de détecter, de prévenir ou de réprimer des infractions ou un crime aux lois et un procureur. Une personne ou un organisme ayant comme pouvoir de contraindre la communication des renseignements personnels et les réclames dans l'exercice de ses fonctions peut aussi le faire. Un organisme public selon la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* pour l'exercice de ses responsabilités ou le déploiement d'un programme sous sa gestion le peut aussi. Également, **Nicoya** transmettra les renseignements à une personne en raison de circonstances urgentes qui met en danger la santé, la sécurité ou la vie d'une personne. Le but est de prévenir les actes de violence incluant les suicides lorsqu'il y a un motif raisonnable de penser qu'un risque inquiétant de blessures graves, physiques ou psychologiques, ou de mort menace un groupe de personnes ou une personne identifiable. Seuls les renseignements nécessaires seront communiqués à toute personne susceptible de porter secours. En outre, un service d'archives qui est une personne exploitant une entreprise pour acquérir, conserver ou diffuser des documents pour une valeur d'information générale pourra obtenir un renseignement s'il est communiqué pour une cession ou pour un dépôt des archives d'une entreprise. Un renseignement pourra être communiqué s'il est dans un document vieux de plus de 100 ans ou 30 années au minimum se sont écoulées à partir du décès de l'individu concerné à l'exception des renseignements de santé qui doit attendre les 100 ans. Tous les renseignements peuvent être communiqués sans exception dans le cas de recherche sans considérer l'expiration des délais prévus lorsque les documents sont impossibles d'être retrouvés selon le nom d'un individu, d'un signe ou d'un symbole propre à cet individu et qu'il s'agit du seul moyen pour repérer ses renseignements. En plus, un proche peut obtenir les renseignements personnels au cours d'un processus de deuil avec l'approbation d'un organisme public. Les modifications des renseignements personnels sont interdites. Tout individu peut exiger le refus de la transmission de ses renseignements personnels à la suite de sa mort s'il en a informé. La demande, sous motif de compassion ou de la loi, sera analysée avant de prendre une décision pour respecter la vie privée de l'individu.

Pareillement, les renseignements personnels nécessaires peuvent être communiqués aux personnes autorisées **pour des fins de recherche, de statistiques ou d'études où l'intérêt public l'emporte sur la vie privée des personnes concernées. Ils seront récoltés de manière dépersonnalisée**, c'est-à-dire que le renseignement devient impossible à être utilisé pour identifier directement une personne. La **Commission d'accès à l'information** (ci-après « **CAI** ») peut accorder aux ordres professionnels de recevoir en communication des renseignements personnels sur leurs membres pour des recherches tout en préservant le secret professionnel. Les membres auront toutefois l'occasion de refuser que ces renseignements soient conservés et utilisés pour des besoins futurs.

Pendant un achat électronique sécurisé, les renseignements nécessaires sont communiqués aux tiers. Les renseignements financiers sont uniquement collectés par notre fournisseur **Stripe** afin de maximiser la protection. Vous pourriez en apprendre plus dans nos *Conditions générales d'utilisation*.

Pour terminer, les renseignements personnels nécessaires peuvent être communiqués à une personne autorisée pour recouvrer des créances d'un autre individu ou d'une entreprise dans le but d'exécuter ses fonctions. Un organisme qui a pour but de détecter, de prévenir ou de réprimer un crime ou des infractions à une loi ou un titulaire d'un permis d'agence de gardiennage ou d'agence d'investigation délivré conformément à la *Loi sur la sécurité privée* peut obtenir ces renseignements pour une enquête. La même chose est possible entre individus qui exploitent une entreprise et ont des motifs raisonnables de penser que l'individu concerné commet ou semble vouloir commettre un crime ou un manquement à une loi envers un des individus qui exploitent une entreprise. Quoi qu'il en soit, une entente devra être faite avant de transmettre les renseignements personnels et la **CAI** en sera informée. Cette entente doit inclure la fréquence, la durée et la période de conservation, les motifs, les mesures de sécurité et les moyens pour conserver et transmettre les renseignements, le type de renseignement, l'identification des organismes et une confirmation de destruction. Un laps de temps de 30 jours à la suite de la réception de l'entente par la **CAI** est nécessaire avant qu'elle rentre en vigueur. Nous privilégions que les renseignements soient anonymisés ou dépersonnalisés si la situation le permet.

3. La collecte des données

Dans le cas d'une personne inapte de manière permanente ou temporaire ou d'une personne mineure de moins de 14 ans, vous pouvez consentir à la collecte et à l'utilisation des renseignements personnels si vous êtes autorisé. Vous pouvez aussi consentir pour un individu âgé de 14 ans ou plus sans inaptitude s'il vous en donne la permission. Nos *Conditions générales d'utilisation* fournissent d'autres détails.

Voici des informations que nous récoltons et qui pourraient permettre de vous identifier. Un membre qui demeure à Ottawa dont la finalité de l'utilisation a pour but de rendre un service de meilleure qualité à un client qui habite à Gatineau par exemple. Pour un client, la collecte des renseignements a pour motif de permettre aux membres de rendre les services achetés. Tous les membres ont signé l'engagement de

confidentialité de **Nicoya** pour promettre qu'ils assureront la protection des renseignements communiqués à eux. Un client à l'extérieur du Québec peut accéder au site internet et prendre des rendez-vous.

Information	Nécessité	Par quel moyen	Pourquoi	Qui y a accès	Stocké
Adresse postale	Non	Lorsqu'un membre crée un rendez-vous en présentiel. Lorsqu'un client indique qu'il souhaite recevoir les services en son lieu.	Afin que le client et le membre puissent se rejoindre.	Le client et le membre qui se rencontreront pour cette consultation.	Oui
Consultation à venir ou réalisée	Oui	Lorsqu'un client prend un rendez-vous et réalise un rendez-vous avec un membre.	Afin que le client et le membre puissent obtenir chacun un historique personnel des rendez-vous à venir et de ceux qui ont été effectués.	Le client et le membre ont seulement accès à leur historique respectif.	Oui
Contenu gratuit	Non	Lorsqu'un membre crée du contenu gratuit par son compte.	Éduquer ou informer le public sur des sujets variés dont il a l'expertise.	Tout le monde	Oui
Contenu multimédia et photo	Non	Lorsqu'un membre décide d'ajouter des photos ou du contenu multimédia pour le contenu gratuit ou son profil.	Rendre son contenu et son profil plus attractif comme membre.	Tout le monde	Oui
Courriel	Oui	Infolettre. S'inscrire à un compte administrateur, à un compte client ou à un compte membre. Prise de rendez-vous comme invité.	Recevoir des notifications, des nouvelles et des rappels. Pouvoir se connecter à son compte administrateur, client ou membre.	L'administration et <i>Cyberimpact</i>	Oui
Date de naissance	Oui	S'inscrire à un compte administrateur, à un compte client ou à un compte membre. Prise de rendez-vous comme invité.	S'assurer que la personne est âgée minimalement de 14 ans avant de prendre un rendez-vous et à des fins promotionnelles ou de statistiques.	Administration	Oui
Évaluation avec commentaires	Non	Après un rendez-vous, un client peut évaluer le membre avec qui il a fait affaire et Nicoya dans son ensemble. Le membre peut évaluer le client.	Afin de savoir comment le membre et Nicoya pourront s'améliorer. Afin de connaître si le client est respectueux avec le membre.	Tout le monde	Oui
Fichiers témoins	Oui				Non
Indice d'implication	Oui	Selon les critères établis par la coopérative envers ses membres.	Plus un membre a un indice d'implication élevé, plus il apparaît rapidement dans les premiers résultats de recherche du client.	Administration	Oui
Langue utilisée par le navigateur	Oui				Non
Messagerie intégrée	Oui	Lorsqu'un client décide d'entrer en contact avec un membre. Lorsqu'un membre répond au client ou discute avec un autre membre.	Faciliter la compréhension des besoins et communiquer de l'information.	Ce sont des canaux privés entre les deux personnes.	Oui
Mot de passe	Oui	Inscription à un compte administrateur, à un compte client ou à un compte membre.	Pouvoir se connecter à son compte.		Oui
Noms	Oui	S'inscrire à un compte administrateur, à un compte client ou à un compte membre. Prise de	Afin de créer un compte administrateur ou un compte	Tout le monde peut voir les noms des	Oui

		rendez-vous comme invité ou pour une autre personne dont vous avez la charge (par exemple un enfant ou une personne en perte d'autonomie).	client, de pouvoir devenir membre et de prendre un rendez-vous.	membres. Seuls le membre avec qui le client fait affaire et l'administration peuvent voir les noms du client.	
Notes écrites ou jointes en fichiers	Non	Envoyer des commentaires et des fichiers au dossier client.	Avoir des notes privées comme membre à propos de ses clients. Avoir des notes publiques uniquement pour son client et pour les membres avec qui son client fait affaire ou fera affaire dans le but d'un meilleur suivi.	Client et membre.	Oui
Numéro de téléphone	Non	Inscription à un compte administrateur, à un compte client ou à un compte membre.	Avoir un autre moyen pour joindre la personne.	Administration	Oui
Qualification	Oui	Lors de l'ajout d'une discipline par le formulaire correspondant ou l'inscription dans le formulaire pour devenir membre.	Connaître la certification obtenue dans sa discipline comme future membre.	Tout le monde	Oui
Région	Oui	Lors de l'inscription dans le formulaire pour devenir membre ou dans votre compte membre.	Pouvoir générer des recherches plus efficaces sur des membres pour les clients.	Tout le monde	Oui
Résolution de l'écran	Oui				Non
Titre	Oui	Lors de l'ajout d'une discipline par le formulaire correspondant ou l'inscription dans le formulaire pour devenir membre.	Certification du métier des membres.	Tout le monde	Oui

À noter que toutes informations que vous envoyez par courriel ou par nos réseaux sociaux pourraient être collectées y compris les interactions automatisées, les sondages et les technologies. **Stripe** est notre fournisseur pour le traitement des achats des consultations et récolte par lui-même les informations lors des achats des clients. Les achats des offres et les investissements des parts sociales de nos membres nous sont transmis par virement Interac. Ainsi, **Nicoya** peut communiquer les informations à des tiers. Nous pouvons les transmettre à nos fournisseurs qui permettent de réaliser nos opérations, dont notre hébergeur de serveur, **Kamatera**, qui nous permet de stocker vos renseignements ou d'autres hébergeurs pour effectuer des études démographiques des utilisateurs de notre site internet. Ce peut être pour respecter la loi ou les règlements selon les circonstances mentionnées plus haut, dont la sécurité de **Nicoya** ainsi que de ses partenaires et de ses utilisateurs. Ce peut être dans le cas d'une acquisition, d'une fusion, d'une liquidation, d'un contrat, d'un financement ou d'un transfert de **Nicoya**, partiellement ou en totalité, de même que de quelconques actif, action, propriété ou entreprise de **Nicoya**.

Cela inclus-il : adresse IP, préférences de communication, lieu du rendez-vous. Enregistrement Teams. Est-ce que nous collectons : des informations sur la santé, les intérêts ou le comportement des personnes ?

4. Procédures si une violation des données se produit

Si un incident présente un risque sérieux, la personne responsable avise la **CAI**. La personne responsable peut aviser une personne ou un organisme susceptible de pouvoir diminuer le risque. Seuls les renseignements personnels nécessaires lui seront communiqués à cette fin et sans son consentement. Toutefois, la communication sera enregistrée. Les causes, les circonstances, la date approximative ou précise de l'incident et la date approximative ou exacte de la découverte de l'incident seront transmises à la **CAI**. La personne touchée par l'incident ne sera pas informée aussi longtemps que cela pourrait entraver l'enquête réalisée par un individu ou par un organisme dont il est chargé de détecter, de prévenir ou de réprimer le crime ou l'infraction aux lois. Un avis public aura lieu si l'incident peut occasionner un préjudice élevé à la personne concernée ou représente une grande difficulté pour **Nicoya**.

Lorsqu'un avis sera transmis à la personne touchée, les informations suivantes lui seront envoyées : la circonstance de l'incident, la date approximative ou précise de l'incident et la description des renseignements concernés. Les mesures prises par **Nicoya** seront également communiquées afin de diminuer le risque et prévenir une reproduction de l'incident dans le futur. **Nicoya** vous renseignera aussi des mesures que nous vous recommanderons d'adopter pour réduire le risque ou les conséquences de l'incident. Des coordonnées supplémentaires seront accessibles pour que l'individu touché puisse se renseigner davantage sur l'incident.

Un incident de confidentialité peut provenir de partenaire d'affaires, d'un membre, d'un pirate informatique ou du personnel :

- Un accès non autorisé selon la loi à un des renseignements personnels ;
- Une communication faite par erreur à la mauvaise personne ou pas autorisée selon la loi à un des renseignements personnels ;
- Une personne qui intervient dans les affaires de quelqu'un d'autre contenant des renseignements personnels sans autorisation ;
- Une perte ou un vol d'un renseignement personnel ainsi que toute autre atteinte à cette protection d'un tel renseignement ;
- Une utilisation non autorisée selon la loi à un des renseignements personnels.

5. Protection des données personnelles des utilisateurs

5.1 Droits des utilisateurs

5.1.1 Confidentialité

En vigueur en septembre 2024, le droit à la portabilité concerne l'accès en format technologique à vos renseignements personnels fournis numériquement par vous. **Nous utilisons des formats ouverts de type CSV, JSON ou XML.** Les données seront transmises de manière sécuritaire avec un envoi de courriel

chiffré ou un lien de téléchargement qui est sécurisé au plus tard 20 jours après la réception de la demande. Les demandes abusives peuvent se voir refuser selon la **CAI**.

Désindexation (droit à l'oubli) + réindexation, destruction (effacer ou supprimer) et rectification. Les données sont anonymisées (comment et quand?) lorsqu'elles ne permettent plus d'identifier directement ou non cette personne. Possibilité de retirer leur consentement, mais il sera impossible de fournir le service qui en dépend.

5.1.2 Contrôle des données

Ce qui peut être retiré comme données. Le site internet de **Nicoya** peut inclure des hyperliens qui mènent vers d'autres ressources. Ils sont à titre informatif. Ces ressources demeurent hors de notre contrôle et leurs contenus peuvent manquer de validité. Ils ont leurs propres conditions et règlements, c'est votre décision de les consulter et toute responsabilité vous revient. Utilisez une connexion sécurisée **HTTPS** aussi souvent que vous le pouvez pour prévenir certains risques. Correction et modification des informations personnelles.

5.2 Mesures

Comment assurons-nous la confidentialité des données collectées. Nous effectuons constamment une veille technologique pour que nos mesures de sécurité des renseignements personnels soient les plus adéquates possibles. Soyez conscient qu'il demeure un risque et qu'il est impossible de garantir à 100 % que le contenu du site internet de **Nicoya** ainsi que des accès soit hors de la portée de toute interception de données ou d'autres événements incontrôlables. Cryptage. Pare-feu, Antivirus. La dépersonnalisation consiste à éliminer les identifications directes d'une personne, mais en conservant les identifiants indirects comme l'âge, le sexe ou un code postal. Les renseignements d'identification directs sont substitués par un code. ISO 27701 (confidentialité) 31700 (protection des consommateurs – respect de la vie privée) (<https://www.iso.org/obp/ui/fr/#iso:std:iso:31700:-1:ed-1:v1:en>) . Mesures administratives pour les autorisations. Mesures technologiques pour les codes d'accès personnalisés. Lien en HTML plutôt que PDF. reCAPTCHA ? Nous effectuons une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour chaque nouvelle initiative ou sa mise à jour lorsque :

- Les renseignements personnels peuvent être transmis à l'extérieur de la province du Québec ;
- Les renseignements personnels sont communiqués sans le consentement pour des fins de production statistique, de recherche ou d'étude ;
- Une initiative collecte, communique, conserve, détruit ou utilise des renseignements personnels.

6. Stockage

Endroit stocker. Hébergement sur des serveurs canadiens ? Nom du fichier ? Durée.

7. Témoins (*cookies*)

Ce sont des fichiers de données qui enregistrent vos préférences dans le but de faciliter vos visites ultérieures sur notre site internet. Cela nous permet de mieux comprendre l'expérience utilisateur et innover dans les fonctions de notre site internet. Certains sont obligatoires pour le fonctionnement. Sécuriser les connexions aux comptes et y accéder. **Demander de se reconnecter à nouveau après un certain laps de temps. Témoins doivent être acceptés pour se connecter ? ; Temporaires (optimisation fonctions) ils s'effacent ?; Supprimer à la fin d'une session ? (Lien vers la politique de confidentialité dans la bannière)**

Lorsque vous interagissez avec nos Sites Web, nous recueillerons automatiquement des renseignements personnels techniques et des renseignements sur les activités sur Internet concernant l'équipement informatique utilisé pour utiliser nos Sites Web ainsi que les mesures et tendances en matière de navigation. Nous recueillons ces renseignements à l'aide de fichiers témoins, de pixels, de journaux de serveur et d'autres technologies semblables. Nous pouvons également recevoir vos renseignements personnels techniques si vous visitez des sites Web tiers qui utilisent nos fichiers témoins.

8. Utilisation

Pourquoi : Fournir un accès à nos Sites Web et améliorer votre utilisation pratique de ceux-ci, Répondre à vos messages et demandes, incluant vos plaintes ou commentaires, Fournir un accès à notre service, Nous conformer à des obligations imposées par une loi applicable. Nous n'enversons pas de messages électroniques commerciaux sans votre consentement exprès, Pour créer votre compte. Communiquer avec vous et faire part de promotion. Possibilités d'aller modifier les préférences de communications. Conséquences communication renseignement personnel et refus de donner son consentement.

Les renseignements collectés d'une personne peuvent être utilisés aussi longtemps que son compte existe.

Lorsque la **CAI** le demande, elle peut obtenir une copie du registre des incidents de confidentialité de **Nicoya**. Les renseignements au registre contiennent la date ou la période approximative où **Nicoya** a appris l'incident, le nombre de personnes approximatif touché par l'incident et une description de ce qui est visé par l'incident. **Nicoya** décrira les circonstances de l'incident et des éléments concluant la présence d'un risque sérieux ou non ainsi qu'une description des mesures prises par **Nicoya** afin de diminuer la reproduction de l'incident.

Pour finir, nous utilisons les renseignements personnels sans le consentement dans le cas de détection et de prévention des fraudes ou d'amélioration ainsi que d'évaluation des mesures de protection de même que de sécurité. Les renseignements de santé, intimes et médicaux, ne seront jamais récoltés sans le consentement. Les renseignements ne serviront jamais pour la recherche de clients pour développer des ventes ou pour identifier des donateurs potentiels dans des causes philanthropiques.

Engagement de confidentialité

En tant que membre ou personnel de **Nicoya Coopérative de mieux-être et de solidarité**, je m'engage à respecter cette politique qui m'impose de protéger les informations confidentielles et les renseignements personnels dont j'ai eu accès ou obtenus en ce qui concerne les clients, mes collègues ou mes partenaires. Je serai amené à travailler avec des renseignements confidentiels et certains seront hautement sensibles. Je consens à respecter la confidentialité et la protection des renseignements personnels même après cessation d'emploi, et ce, autant de ceux de mes collègues membres que des clients. Enfin, je devrai aviser le plus rapidement possible par écrit le **Responsable de la protection des renseignements personnels** s'il y a une tentative de violation ou violation par toute personne. Le responsable pourra effectuer toute vérification en ce qui concerne cette confidentialité. Cela exclut les membres d'un ordre professionnel.

1. Je m'engage à conserver ou à détruire les renseignements personnels après un rendez-vous ou en cas d'annulation de manière intègre ;
2. Je m'engage à éviter de toute concurrence déloyale ;
3. Je m'engage à garder pour moi les renseignements confidentiels ;
4. Je m'engage à m'abstenir, lorsque possible, de copier par tout moyen, de numériser ou de reproduire ces renseignements ;
5. Je m'engage à rendre hors de portée visible ces renseignements que ce soit sur des dispositifs numériques ou physiques ;
6. Je m'engage à utiliser les renseignements personnels uniquement aux fins de mes activités ;
7. Je m'engage de convenir au préalable avec la personne dont les renseignements sont en jeu de la communication de ses renseignements à un autre individu dans l'éventualité que cela pourrait l'aider.

Je consens à avoir compris et lu cette politique.

- Date :
- Nom :
- Titre :