



Politique de confidentialité

Le Chapiro accorde une grande importance à la protection de vos renseignements personnels. Ces informations recueillies par différents moyens technologiques auprès de nos usagers sont essentielles dans le cadre de nos activités.

Conformément à la loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé¹, nous nous engageons à recueillir, utiliser, divulguer, conserver, protéger et détruire vos renseignements personnels selon notre présente politique.

1. Consentement

Le Chapiro s'engage à protéger votre vie privée. Vos renseignements personnels sont collectés, utilisés ou communiqués uniquement avec votre consentement ou celui de votre représentant autorisé avec une procuration écrite.

Pour être valide, tout consentement doit être manifeste, libre, éclairé et donné dans un objectif spécifique pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé².

En accédant à notre site Web, vous attestez avoir lu et compris les termes de cette politique. Vous consentez à la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels conformément à notre politique.

1.1. Droit de retrait du consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à l'utilisation ou à la conservation de vos renseignements personnels à tout moment. Certaines restrictions légales ou contractuelles peuvent s'appliquer. Nous vous informerons dans les plus brefs délais, des conséquences possibles à la suite de ce retrait telles que l'impossibilité de fournir certains services.

1.2. Exceptions au besoin de consentement

Dans certaines situations exceptionnelles, nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels sans obtenir votre consentement au préalable. Cela peut s'appliquer par exemple, sans être limité à, des enjeux potentiels ou réels de sécurité, d'urgence, de fraude ou liés à l'application de la loi.

1.3. Enfant de moins de 14 ans

Les renseignements personnels concernant un mineur de moins de 14 ans ne peuvent être recueillis auprès de celui-ci sans le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur.

En d'autres termes, en accédant à notre site Web, vous déclarez avoir au moins 14 ans. Si nous découvrons que nous avons recueilli par inadvertance des données personnelles d'un utilisateur de moins de 14 ans, nous tenterons de supprimer ces données de nos fichiers et dossiers.

Le consentement d'un mineur de 14 ans et plus est donné par le mineur, par le titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur.

Note 1 – Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c.P-39.1) www.legisquebec.gouv.qc.ca

Note 2 – Commission d'accès à l'information du Québec. www.cai.gouv.ca



Politique de confidentialité

2. Collecte de vos renseignements personnels

2.1 Divers moyens pour recueillir vos renseignements personnels

- Courriels et communications reçus par notre personnel
- Témoins sur notre site Web (Cookies)
- Formulaire de demande en ligne (animal perdu)
- Logiciels utilisés à l'interne:
 - ACOMBA (comptabilité)
 - EMILI (licence pour vos animaux domestiques)
 - NETHRIS (traitement de la paye des employés)

Nous pouvons également recueillir des informations via des tiers, tels que:

- Un fournisseur de services technologiques, comme les plateformes telles que:
 - zeffy.com (collecte de vos dons pour les soins vétérinaires)
 - moitiemoitie.com (vente et tirage de billets moitié-moitié)
- Un prestataire de services de paiement en ligne pour le traitement des transactions financières (à venir)

En cliquant sur ces liens, vous quittez notre site Web. Vos données ne sont plus protégées par notre politique de confidentialité. Ces fournisseurs de services technologiques disposent de paramètres de confidentialité que nous recommandons de consulter avant de communiquer toute donnée personnelle.

2.2 Vos renseignements personnels recueillis

Nous recueillons divers types de renseignements personnels permettant de vous identifier, directement ou indirectement, tels que:

- Informations de contact (nom, prénom, adresse postale, adresse courriel, numéro de téléphone)
- En liens avec vos animaux domestiques (nom, état de santé, comportement, numéro de licence, numéro de micropuce)
- Données financières (informations de paiement)
- Données numériques en liens avec l'utilisation de notre site web (adresse IP, activités en ligne, témoins (cookies))
- Tout autre renseignement personnel que vous fournissez

2.3 Utilisation de vos renseignements personnels

Le Chapitre utilise vos renseignements personnels aux fins d'activités suivantes:

- L'enregistrement de vos animaux et l'envoi des médaillons par la poste (au besoin)
- Pour répondre à vos demandes relatives à nos services d'adoption, d'abandon, de récupération de votre animal, de gardiennage, prise de rendez-vous et toute autre demande d'information
- La gestion des factures, traitement des paiements, émission de reçus, perception de vos dons



Politique de confidentialité

- La gestion des ressources humaines en tant qu'employeur, en lien avec le personnel, les membres administrateurs, les bénévoles, le recrutement
- L'exploitation, le maintien et l'amélioration de notre site web
- Traiter et résoudre les plaintes et les insatisfactions
- Pour appliquer la législation municipale et provinciale s'appliquant aux animaux domestiques, sur le territoire desservi par le refuge

2.4 Mesures offertes pour limiter la collecte de certains renseignements personnels

Différentes options vous sont offertes telles que:

- Obtenir des renseignements en personne ou par téléphone plutôt que par courriel
- Refuser les témoins de connexion(cookies) et utiliser notre site Web sans bénéficier de certaines fonctionnalités
- Possibilité de consentir exclusivement à certaines utilisations de vos renseignements recueillis à des fins spécifiques (consentement granulaire)

3. Accès à vos renseignements personnels

Vos renseignements personnels sont accessibles à certains membres de notre personnel et à certaines organisations partenaires, dans le but de fournir nos services avec efficacité. Par exemple:

- Service à la clientèle (réception) : accède aux informations de contact pour répondre aux demandes
- Direction: accède aux informations en tant que gestionnaire et responsable des services et des activités au refuge
- MAPAQ: des informations peuvent leur être transmise pour la gestion de plaintes sous leur juridiction
- Prestataire de services de paiement: accède aux informations financières pour le traitement des transactions (à venir)
- Fournisseurs de service infonuagique: hébergent les données sur des serveurs sécurisés, permettant le stockage et la récupération des informations

4. Sécurité de vos renseignements personnels

Pour assurer la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels, contre tout accès, utilisation ou divulgation non autorisés, le Chapitou adopte des mesures de sécurité rigoureuses. Par exemple:

- Des mesures physiques: locaux verrouillés, caméra de surveillance, restriction de l'accès aux zones où les données personnelles sont conservées
- Des mesures technologiques: pare-feu, cryptage des données sensibles, surveillance de toute activité suspecte et de détection d'intrusion potentielle, plan de récupération des données en cas d'incident tel qu'une panne ou une cyberattaque
- Des mesures administratives: limitation de l'accès aux données personnelles aux employés autorisés, formation du personnel et sensibilisation régulière à des pratiques de sécurité des données optimales



Politique de confidentialité

Lorsque vous nous fournissez des renseignements personnels, nous faisons tout notre possible pour en assurer la protection. Cependant, aucune méthode de transmission via internet ou de stockage électronique n'est sûre à 100%. Nous ne pouvons pas garantir leur sécurité absolue.

4.1 Conservation et destruction de vos renseignements personnels

Nous ne conservons vos données personnelles que pour la durée nécessaire aux fins énoncées dans notre politique de confidentialité. Nous les conservons et les utilisons dans la mesure où cela est requis pour respecter nos obligations légales et nos politiques juridiques.

4.2 Engagement de confidentialité

Chaque employé, administrateur, bénévole ou entrepreneur indépendant travaillant au sein du refuge, s'engage à respecter les informations personnelles recueillies, à en maintenir la confidentialité et à ne pas les divulguer ni en faire usage personnel ou pour le bénéfice d'autrui. Cet engagement s'applique dès l'entrée en fonction des personnes ci-haut nommées et se poursuit indéfiniment.

5. Vos droits

En conformité avec les lois applicables, nous reconnaissons et respectons vos droits fondamentaux concernant vos renseignements personnels en notre possession. Ces droits comprennent:

- Droit d'accès: vous avez le droit de consulter les informations personnelles que nous détenons à votre sujet.
- Droit de rectification: si vous pensez que vos informations personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez en demander la mise à jour
- Droit à la désindexation : quand la diffusion d'un renseignement vous concernant vous cause un préjudice grave, vous pouvez nous demander l'arrêt de la diffusion ou que tout hyperlien associé à votre nom soit désindexé (droit à l'effacement ou à l'oubli)
- Droit de déposer une plainte: en cas de préoccupations concernant le traitement de vos données, vous pouvez déposer une plainte écrite, conformément à notre processus établi.

Sous réserve des lois applicables, sur réception de votre demande écrite et après la vérification de votre identité, nous vous informerons si nous détenons des renseignements à votre sujet et nous vous les communiquerons. La loi prévoit un délai possible de 30 jours.

Nous pouvons refuser l'accès à vos informations conformément aux lois en vigueur, auquel cas nous vous aviserons des raisons du refus.

6. Modifications de notre politique

Notre protocole de confidentialité est mis à jour périodiquement dans le but de l'adapter aux changements dans nos pratiques ou pour exigences légales.



Politique de confidentialité

Nous contacter

Vous pouvez faire parvenir toute demande ou question en avec notre politique de confidentialité, à la responsable de la protection des renseignements personnels à la direction du refuge :

Refuge animal le Châpitou
860, rue Leonard-E.-Schlem
Baie-Comeau (Québec) G4Z 3B7
Téléphone: 418-589-1597
Courriel: reception@refugechapitou.ca

Date d'entrée en vigueur de la politique: 2026-10-20

Résolution 2026-10-20-30

Dernière mise à jour: