

## Centre de vie

# Politique de confidentialité

Au Centre de vie, nous accordons une grande importance à la protection de vos renseignements personnels. La présente politique explique, en termes simples, quels renseignements nous recueillons, pourquoi nous les recueillons, comment nous les utilisons et les protégeons, et quels sont vos droits.

Elle s'applique au site [centrevie.ca](http://centrevie.ca) ainsi qu'aux renseignements recueillis lors d'une réservation, d'une inscription, d'un rendez-vous ou de toute communication avec nous. Elle a été rédigée en tenant compte de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec.

### 1. Responsable de la protection des renseignements personnels

Le Centre de vie est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il détient. Pour toute question, demande ou plainte à ce sujet, vous pouvez joindre notre responsable de la protection des renseignements personnels :

- Courriel : [reservation@centrevie.ca](mailto:reservation@centrevie.ca)
- Téléphone : 819-428-2215
- Adresse : Centre de vie, 14, chemin du Petit 5e Rang, Ripon (Québec) J0V 1V0

### 2. Renseignements que nous recueillons

Nous recueillons uniquement les renseignements nécessaires aux fins décrites dans la présente politique, notamment :

- Coordonnées : nom, courriel, numéro de téléphone, adresse postale.
- Renseignements de réservation : dates, type de séjour, de soin ou d'événement, nombre de personnes, allergies et restrictions alimentaires.
- Renseignements liés aux soins : renseignements sur votre état de santé que vous choisissez de nous communiquer avant un soin, lorsqu'ils sont utiles pour l'adapter à votre situation. Ces renseignements sont sensibles et sont traités avec une attention particulière.
- Renseignements de paiement : les paiements en ligne sont traités directement par nos fournisseurs de paiement. Le Centre de vie ne recueille pas lui-même vos numéros de carte de crédit sur son site.
- Renseignements de navigation : adresse IP, type d'appareil et de navigateur, pages consultées, recueillis au moyen de témoins (voir la section 6).

### 3. Pourquoi nous recueillons ces renseignements

- Gérer vos réservations, inscriptions et rendez-vous;
- Communiquer avec vous au sujet de votre séjour ou de votre demande;
- Adapter nos services à vos besoins (repas, soins, accueil);
- Vous envoyer notre infolettre, si vous y êtes abonné;
- Améliorer notre site et nos services;

- Respecter nos obligations légales, comptables et fiscales.

Nous n'utilisons pas vos renseignements à d'autres fins sans votre consentement, sauf si la loi le permet ou l'exige.

#### **4. Comment nous recueillons ces renseignements**

- Directement auprès de vous : formulaires du site, réservation en ligne, courriel, téléphone ou sur place;
- Automatiquement, lors de votre visite sur le site, au moyen de témoins (cookies).

#### **5. Votre consentement**

En nous transmettant vos renseignements pour les fins indiquées, vous consentez à leur utilisation à ces fins. L'abonnement à l'infolettre se fait uniquement avec votre consentement et vous pouvez vous désabonner en tout temps au moyen du lien prévu dans chaque envoi.

Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps en écrivant à notre responsable de la protection des renseignements personnels, sous réserve de nos obligations légales ou contractuelles. Le retrait peut toutefois nous empêcher de traiter une réservation en cours.

#### **6. Témoins (cookies) et outils de mesure**

Notre site utilise des témoins nécessaires à son bon fonctionnement. Avec votre consentement seulement, nous pouvons aussi utiliser des outils de mesure d'audience et de publicité, comme Google Analytics et le pixel Meta (Facebook). Ces témoins sont désactivés par défaut : vous pouvez les accepter ou les refuser au moyen de la bannière affichée lors de votre première visite, et modifier votre choix en tout temps. Vous pouvez aussi les bloquer dans les réglages de votre navigateur.

La carte Google Maps intégrée à certaines pages peut déposer ses propres témoins lorsque vous l'utilisez.

#### **7. Communication de vos renseignements**

Nous ne vendons ni ne louons vos renseignements personnels. Nous les communiquons seulement aux fournisseurs qui nous aident à offrir nos services, et uniquement dans la mesure nécessaire :

- Reservit : réservation et paiement des séjours et des soins;
- Square : vente des certificats-cadeaux;
- Mailchimp : envoi de l'infolettre;
- Notre hébergeur Web : hébergement du site;
- Les plateformes de billetterie ou d'inscription utilisées pour certains événements, le cas échéant.

Ces fournisseurs sont tenus de protéger vos renseignements et de ne les utiliser que pour les services qu'ils nous rendent. Nous pouvons aussi communiquer des renseignements lorsque la loi l'exige.

#### **8. Renseignements conservés à l'extérieur du Québec**

Certains de nos fournisseurs (par exemple Reservit, Square et Mailchimp) peuvent conserver ou traiter

vos renseignements à l'extérieur du Québec. Avant de communiquer des renseignements hors du Québec, nous évaluons si ceux-ci y bénéficieront d'une protection adéquate et nous encadrons cette communication par une entente écrite, comme l'exige la loi.

## **9. Conservation et destruction**

Nous conservons vos renseignements le temps nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, ou pour la durée exigée par la loi. Les pièces comptables liées à vos réservations sont conservées six ans après la fin de l'année à laquelle elles se rapportent, comme l'exige Revenu Québec. Vos coordonnées sont conservées trois ans après votre dernier séjour ou votre dernier contact avec nous. Votre adresse courriel est retirée de l'infolettre dès votre désabonnement.. Une fois ces fins accomplies, les renseignements sont détruits de façon sécuritaire ou rendus anonymes.

## **10. Sécurité**

Nous prenons des mesures de sécurité raisonnables pour protéger vos renseignements contre la perte, le vol et l'accès non autorisé : l'accès est réservé aux membres de notre équipe qui en ont besoin dans le cadre de leur travail, nos comptes sont protégés par mot de passe et notre site utilise une connexion chiffrée (HTTPS).

En cas d'incident de confidentialité présentant un risque de préjudice sérieux, nous en aviserons les personnes concernées et la Commission d'accès à l'information, comme le prévoit la loi.

## **11. Vos droits**

Vous pouvez, en tout temps :

- demander à consulter les renseignements que nous détenons à votre sujet;
- demander qu'ils soient corrigés s'ils sont inexacts, incomplets ou équivoques;
- retirer votre consentement à leur utilisation ou à leur communication;
- demander que nous cessions de diffuser un renseignement vous concernant ou que soit désindexé un hyperlien rattaché à votre nom, dans les conditions prévues par la loi;
- demander à recevoir les renseignements que vous nous avez fournis dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Pour exercer ces droits, écrivez à notre responsable (section 1). Nous pourrions vous demander de confirmer votre identité. Nous répondrons par écrit au plus tard dans les 30 jours suivant la réception de votre demande.

## **12. Enfants**

Notre site ne s'adresse pas aux enfants. Les renseignements personnels d'un enfant de moins de 14 ans ne sont recueillis qu'avec le consentement de son parent ou tuteur.

## **13. Plaintes**

Si vous estimez que vos renseignements n'ont pas été traités conformément à la présente politique, écrivez d'abord à notre responsable : nous traiterons votre plainte avec diligence. Si vous n'êtes pas

satisfait de notre réponse, vous pouvez vous adresser à la Commission d'accès à l'information du Québec ([www.cai.gouv.qc.ca](http://www.cai.gouv.qc.ca)).

## **14. Modifications**

Nous pouvons modifier la présente politique pour tenir compte de l'évolution de nos pratiques ou de la loi. La version en vigueur est toujours publiée sur cette page, avec sa date de mise à jour.

*Dernière mise à jour : octobre 2026*

*Hélène Léger*

Centre de vie