

Politique de confidentialité et de cookies

1. Introduction

Paw Mission accorde une grande importance à la protection de vos renseignements personnels. Cette politique explique comment nous recueillons, utilisons, communiquons et protégeons vos données conformément à la **Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi 25)** du Québec.

2. Responsable de la protection des renseignements personnels

Conformément à la Loi 25, nous avons désigné une personne responsable de la protection des renseignements personnels :

Nom : Melanie Dupuis

Courriel : info@pawmission.ca

Cette personne peut être contactée pour toute question ou demande liée à vos données personnelles.

3. Renseignements personnels que nous recueillons

Nous pouvons recueillir les renseignements suivants :

- Informations fournies via nos formulaires (adoption, bénévolat, dons, infolettre).
- Coordonnées : nom, adresse courriel, numéro de téléphone, adresse postale.
- Informations de paiement (si vous faites un don ou payez des frais d'adoption).
- Tout autre renseignement personnel que nous n'avons pas demandé (tel que les renseignements personnels que vous nous fournissez volontairement dans un courriel ou en partageant vos commentaires par l'intermédiaire de notre Site).
- Données de navigation (cookies, adresse IP, statistiques anonymes via Google Analytics ou équivalent).

4. Finalités de la collecte

Nous utilisons vos renseignements personnels pour :

- Traiter vos demandes (adoption, bénévolat, dons).
- Communiquer avec vous (suivi, infolettre, nouvelles du refuge).
- Gérer nos activités et respecter nos obligations légales.
- Améliorer l'expérience utilisateur sur notre site web.

5. Partage des renseignements

Vos données ne sont jamais vendues. Elles peuvent être partagées uniquement avec :

- Nos fournisseurs de services technologiques (hébergement web, gestion des dons, courriels).
- Nos bénévoles ou partenaires (vétérinaires, technicien animalier, etc.).
- Les autorités compétentes si la loi l'exige.

6. Consentement

En fournissant vos renseignements, vous consentez à leur utilisation telle que décrite dans cette politique. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps en nous contactant.

7. Conservation et sécurité

- Vos renseignements sont conservés aussi longtemps que nécessaire pour les fins prévues. Une fois ces fins accomplies:
 - Soit **ils seront détruit de façon sécuritaire**,
 - Soit ils seront **anonymiser** (les rendre impossibles à rattacher à une personne).

8. Mesures de confidentialité et de sécurité

- Nous mettons en place des mesures raisonnables et proportionnées pour assurer la confidentialité, l'intégrité et la sécurité de vos renseignements personnels, notamment :
- Accès restreint aux données (seules les personnes autorisées au refuge y ont accès).
- Utilisation de mots de passe robustes et de systèmes sécurisés.
- Hébergement des données sur des serveurs conformes aux normes de sécurité canadiennes ou équivalentes.
- Surveillance et mises à jour régulières de nos systèmes informatiques.
- Procédures internes pour limiter le risque de perte, de vol, d'accès non autorisé ou de divulgation.

9. Vos droits

Vous avez le droit de :

- Accéder à vos renseignements.
- Demander leur rectification ou leur suppression.
- Retirer votre consentement à tout moment.

- Porter plainte si vous estimez que vos renseignements ne sont pas protégés ou utilisés conformément à la loi.

10. Porter plainte

Si vous avez des préoccupations concernant le traitement de vos renseignements personnels par Paw Mission :

- Communiquez d'abord avec notre responsable de la protection des renseignements personnels (voir section 2).
- Nous accuserons réception de votre plainte dans un délai raisonnable et ferons enquête afin de vous fournir une réponse claire.
- Si vous n'êtes pas satisfait de notre réponse, vous avez également le droit de déposer une plainte officielle auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI), sur leur site web : <https://www.cai.gouv.qc.ca/>.

11. Avis de modification

Nous pouvons modifier cette politique à tout moment en affichant les conditions modifiées sur Proanima.com. Tous les termes modifiés seront automatiquement en vigueur lors de leur publication sur notre site Web.

Processus de gestion des plaintes (interne)

1. Réception de la plainte

- La plainte doit être envoyée par écrit (courriel ou courrier) à la personne responsable.
- Un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai de **7 jours ouvrables**.

2. Évaluation

- Le responsable analyse la plainte et recueille toute information pertinente.
- Si nécessaire, il consulte les personnes concernées à l'interne.

3. Décision et réponse

- Une réponse écrite est envoyée au plaignant dans un délai de **30 jours ouvrables**.
- La réponse explique les conclusions de l'enquête et, s'il y a lieu, les mesures correctives mises en place.

4. Suivi

- Si le plaignant n'est pas satisfait, il est informé de son droit de s'adresser à la Commission d'accès à l'information du Québec (CAI).
- Le refuge conserve un registre interne des plaintes reçues et des mesures prises.

Tableau de conservation des données – Paw Mission (interne)

| Type de données | Durée de conservation | Justification | Méthode de destruction/anonymisation |
|--|--|--|---|
| Dossiers d'adoption (formulaire, suivi, échanges courriel) | 2 ans après la fin du suivi officiel | Permet de répondre aux questions post-adoption et assurer le bien-être de l'animal | Suppression sécurisée des fichiers électroniques, déchiquetage des documents papier |
| Formulaires de bénévolat (candidature, engagement, informations personnelles) | Durée du bénévolat + 1 an | Gestion des bénévoles actifs et référence possible pour réengagement | Suppression sécurisée des fichiers, déchiquetage des papiers |
| Données financières (dons, reçus fiscaux, factures, paiements) | 7 ans | Obligation légale de l'Agence du revenu du Canada (ARC) | Suppression sécurisée après délai légal |
| Infolettre / communications marketing (nom, courriel) | Jusqu'au retrait du consentement par l'utilisateur | Obligation de respecter le droit de retrait | Suppression immédiate de la liste d'envoi |
| Candidatures (emplois ou bénévolat non retenus) | 1 an après la décision | Bonnes pratiques RH, au cas où la personne repostule | Suppression sécurisée des fichiers |
| Statistiques web / cookies analytiques (Google Analytics, etc.) | 14 à 26 mois (selon paramétrage) | Bonnes pratiques de confidentialité et conservation limitée | Suppression automatique selon la configuration de l'outil |
| Courriels généraux / communications | 2 ans max, sauf si pertinence continue | Bonne gestion documentaire et conformité à la Loi 25 | Suppression sécurisée des boîtes de réception |

Conditions d'utilisation

1. Acceptation des conditions

En accédant au site web de Paw Mission (le « Site »), vous acceptez les présentes conditions d'utilisation. Si vous n'acceptez pas ces conditions, veuillez ne pas utiliser notre Site.

2. Propriété intellectuelle

Tout le contenu du Site (textes, images, photos, logos, vidéos) est la propriété de Paw Mission ou de ses partenaires, sauf indication contraire. Vous n'êtes pas autorisé à reproduire, distribuer ou utiliser ce contenu sans notre autorisation écrite préalable.

3. Utilisation permise

Vous vous engagez à utiliser le Site de façon légale et respectueuse. Vous vous interdisez notamment :

- D'utiliser le Site pour transmettre des messages frauduleux, abusifs ou non sollicités (spam).
- De tenter d'endommager ou de perturber le fonctionnement du Site.

4. Liens externes

Le Site peut contenir des liens vers d'autres sites web. Paw Mission n'est pas responsable du contenu, de la disponibilité ou des pratiques de confidentialité de ces sites tiers.

5. Exactitude des informations

Nous fournissons des efforts raisonnables pour que les informations présentées sur le Site soient exactes et à jour. Toutefois, nous ne garantissons pas l'exactitude, la complétude ou la mise à jour de ces informations.

6. Limitation de responsabilité

Paw Mission ne pourra être tenu responsable de tout dommage direct ou indirect résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Site, y compris en cas de défaillance technique, de virus ou de perte de données.

7. Modification des conditions

Nous nous réservons le droit de modifier les présentes conditions d'utilisation à tout moment. Toute modification sera publiée sur cette page avec une date de mise à jour.

8. Droit applicable

Les présentes conditions sont régies par les lois en vigueur dans la province de Québec et les lois applicables du Canada. Tout litige sera soumis à la juridiction exclusive des tribunaux du Québec, district de Montréal.