

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CÉRAMIC CAFÉ-STUDIO INC.

Par
Florence Ethier et Paola Cacopardo
2023-09-21

Introduction	1
Définitions	1
1. Collecte et utilisation de renseignements personnels	2
1.1. Moyens par lesquels les renseignements personnels sont recueillis	2
1.2. Consentement	2
1.3. Gestion de vos préférences	2
1.4. Catégories de renseignements personnels	3
1.5. Accès à vos renseignements personnels	4
1.6. Renseignements supplémentaires	4
2. Communication des renseignements personnels	4
3. Conservation et destruction des renseignements personnels	5
4. Mesures de protection des renseignements personnels	5
5. Demande d'accès et rectification de vos renseignements personnels	6
6. Traitement des plaintes et questions	6
7. Engagement	6
8. Modification de la politique	7

Introduction

La protection et le maintien de la confidentialité des renseignements personnels ont toujours été une priorité pour le Céramic Café-Studio.

Conformément à la *Loi 25 – Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, le Céramic Café-Studio s'est doté d'une politique (ci-après « Politique ») sur la protection des renseignements personnels de ses clients et fournisseurs. Elle a pour but de démontrer l'engagement du Céramic Café-Studio envers le respect des Renseignements personnels et de vous informer de la façon dont le Céramic Café-Studio collecte, utilise, communiquer et conserve vos Renseignements personnels, le tout en conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* et ses règlements afférents.

Il est important que vous preniez connaissance de cette Politique afin que vous soyez informé de nos pratiques de confidentialité et de nous faire part de vos questions ou commentaires.

Définitions

Le terme *Céramic Café-Studio* désigne les six entreprises suivantes enregistrées au registraire des entreprises du Québec :

- Céramic Café-Studio Inc.
- 9473-5933 Qc Inc.
- 9062-2879 Qc Inc.
- 9339-2447 Qc Inc.
- 9178-5154 Qc Inc.
- 9139-4478 Qc Inc.

Les *Renseignements personnels* sont des renseignements permettant de vous identifier, y compris, mais sans s'y limiter, vos noms, date de naissance, adresse postale, numéro de téléphone et adresse électronique personnelle ou professionnelle.

Un *Incident de confidentialité* est défini comme :

- L'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel;
- L'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- La communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel;
- La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

1. Collecte et utilisation de renseignements personnels

1.1. Moyens par lesquels les renseignements personnels sont recueillis

Les renseignements personnels recueillis par le Céramic Café-Studio nous sont fournis directement par vous, verbalement ou par la complétion de champs vides sur différentes pages web ou sur différents formulaires, soit notamment lorsque :

- Vous effectuez une réservation ou un achat;
- Vous utilisez nos sites Web;
- Vous communiquez par téléphone en succursale, par courriel ou sur nos réseaux sociaux;
- Vous visitez un de nos établissements ou vous participez à certaines activités;
- Vous complétez des sondages, des études ou des formulaires de participation à des concours;
- Vous vous inscrivez aux communications par courriel du Céramic Café-Studio (infolettres, etc.);
- Vous communiquez avec nous pour formuler un commentaire, une question ou une plainte ou lorsqu'un événement ou incident survient dans l'un de nos établissements;
- Vous soumettez une demande d'emploi dans l'un de nos établissements ou sur une plateforme en ligne d'embauche.

1.2. Consentement

La collecte de certains renseignements personnels est soumise à des consentements spécifiques. Le Céramic Café-Studio s'engage à n'utiliser que les renseignements personnels nécessaires et aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Dans l'éventualité où le Céramic Café-Studio voudrait utiliser vos renseignements personnels pour une autre fin que celle décrite dans la présente Politique, nous devons obtenir votre consentement au préalable.

Si vous décidez de refuser ou de retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou au partage de vos renseignements personnels, le Céramic Café-Studio vous transmettra l'information pertinente vous expliquant les conséquences de ce retrait. Notez toutefois que si vous refusez que le Céramic Café-Studio recueille certains renseignements personnels essentiels (telles que vos coordonnées), nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir les produits ou les services demandés.

1.3. Gestion de vos préférences

Lorsque vous recevez une infolettre ou autre communication venant du Céramic Café-Studio, vous pouvez modifier vos préférences d'abonnement. Un délai peut s'appliquer afin que vos préférences d'abonnements soient mises à jour.

Vous pouvez également communiquer avec le Céramic Café-Studio afin de mettre à jour vos renseignements personnels, modifier ou supprimer certains renseignements recueillis en communiquant par téléphone avec l'établissement visité ou en transmettant un courriel à contact@leccs.com.

1.4. Catégories de renseignements personnels

Le Ceramic Café-Studio a regroupé, sous forme de catégories, les renseignements personnels qu'il peut recueillir auprès de vous ainsi que les fins pour lesquelles ils sont collectés.

Catégories de renseignements	Exemples de renseignements	Fins pour lesquelles vos renseignements sont collectés
Renseignements d'identification	<ul style="list-style-type: none"> • Nom et prénom • Adresse électronique • Numéro de téléphone • Adresse postale • Date de naissance 	<ul style="list-style-type: none"> • Être en mesure de vous servir et vous offrir les produits et services demandés. • Vous communiquer les informations relatives à votre réservation ou aux services demandés. • Vous transmettre des sondages suivant votre visite ou l'utilisation de nos services pour évaluer votre niveau de satisfaction ainsi que d'autres éléments relatifs à la qualité de votre expérience client. • Vous contacter ou vous envoyer des avis importants relatifs aux produits achetés (délai de cuisson, bris, etc.). • Vous créez un dossier client Ceramic Café-Studio. • Vous transmettre des informations en lien avec les produits et services achetés. • Effectuer des études, des analyses ou produire des statistiques. • Vous offrir des rabais ou promotions.
Renseignements sur vos préférences de communications et votre consommation	<ul style="list-style-type: none"> • Informations sur vos abonnements à nos communications • Informations sur les produits et services achetés • Réponses aux sondages et aux études 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et comprendre les différents profils, comportements d'achat et besoins de notre clientèle. • Vous transmettre des communications utiles et pertinentes selon votre profil et vos préférence. • Bonifier votre expérience client et améliorer nos produits, nos services et notre contenu. • Vous proposer du contenu et de la publicité correspondant à vos intérêts.
Renseignements lorsque vous réservez une activité « école »	<ul style="list-style-type: none"> • Nom de l'école, garderie, camp ou autre organisme • Centre de services scolaires, si applicable • Nom et prénom du responsable • Téléphone • Adresse électronique • Adresse postale • Âge des participants 	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer les renseignements importants en prévision de l'activité. • Assurer la bonne planification de l'activité. • Assurer le bon fonctionnement de l'activité. • Obtenir l'acceptation de la soumission. • Énoncer les termes de l'entente. • Envoyer la facture après l'activité. • Contacter les personnes identifiées en cas de problème. • Planifier les livraisons, s'il y a lieu.
Renseignements lorsque vous participez à un concours	<ul style="list-style-type: none"> • Adresse électronique 	<ul style="list-style-type: none"> • Communiquer avec vous si vous êtes le ou la gagnant(e).

Renseignements lorsque survient un événement ou un incident dans l'un de nos établissements (vol, accident, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Langue(s) parlée(s) • Description et condition physique et/ou psychologique • Antécédents médicaux • Autres renseignements pertinents qui concernent l'événement ou l'incident 	<ul style="list-style-type: none"> • Documenter l'événement ou l'incident • Prendre les mesures nécessaires afin de gérer l'événement ou l'incident.
Renseignements concernant une question, un commentaire ou une plainte	<ul style="list-style-type: none"> • Renseignements que vous nous partagez concernant votre question, votre commentaire ou votre plainte 	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre à votre question, votre commentaire ou votre plainte.
Renseignements de fournisseurs externes ou de clients corporatifs	<ul style="list-style-type: none"> • Numéro d'assurance sociale (fournisseur) • Spécimen de chèque ou coordonnées bancaires (fournisseur) • Informations de paiement (carte de crédit ou information bancaire disponible sur les chèques reçus) 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier et effectuer le paiement au fournisseur. • Traiter les paiements de clients corporatifs.
Renseignements lorsque vous posez votre candidature pour un poste au Ceramic Café-Studio	<ul style="list-style-type: none"> • Votre curriculum vitae, comprenant les renseignements personnels que vous y écrivez. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser et traiter votre candidature.

1.5. Accès à vos renseignements personnels

Les renseignements personnels recueillis par le Ceramic Café-Studio sont accessibles à nos employés ou représentants qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions. Les employés ou représentants doivent en tout temps en assurer la confidentialité et doivent suivre régulièrement des formations et des activités de sensibilisation en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.

1.6. Renseignements supplémentaires

Veillez noter que le Ceramic Café-Studio ne conserve pas vos renseignements de paiement. Notre système de paiement en ligne est géré par PayPal et nous n'obtenons pas vos renseignements de carte de crédit ou de débit. Les établissements non plus ne conservent pas les données relatives aux numéros de carte de crédit ou de débit utilisées pour effectuer un paiement.

2. Communication des renseignements personnels

Le Ceramic Café-Studio s'engage à ne pas partager vos renseignements personnels avec des tiers, des fournisseurs de service ou des partenaires sans votre consentement.

Cependant, dans certaines situation spécifiques, il est possible que le Céramic Café-Studio doive communiquer, sans votre consentement, vos renseignements personnels, notamment dans les cas suivants :

- Aux autorités réglementaires, ministères ou organismes gouvernementaux qui nous le demandent en vertu de pouvoirs qui leur sont accordés par la loi ou lorsque ces renseignements sont nécessaires à l'application d'une loi;
- Aux service policiers si ces renseignements sont nécessaires à une enquête qu'ils mènent ou si ces renseignements sont visés par un mandat de perquisition ou une ordonnance de communication;
- Dans la mesure prévue ou requise par la loi, conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

3. Conservation et destruction des renseignements personnels

Les renseignements personnels détenus par le Céramic Café-Studio sont conservés dans la base de données de chaque établissement. Le Céramic Café-Studio conserve vos renseignements personnels de façon sécuritaire tant et aussi longtemps qu'il les utilise afin de mener ses activités et de vous offrir des produits et services. Il n'a pas de calendrier de conservation établi ni de délai prévu pour la destruction des renseignements.

Dans l'éventualité où les renseignements personnels détenus atteindrait leur finalité, le Céramic Café-Studio s'engage à les détruire ou à les anonymiser. La destruction ou l'anonymisation s'effectuerait de façon sécuritaire, selon les meilleures pratiques applicables.

4. Mesures de protection des renseignements personnels

Le Céramic Café-Studio est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il détient. Il met en place des mesures de sécurité propres à assurer la protection de vos renseignements personnels collectés, utilisés, conservés et détruits.

Le Céramic Café-Studio a notamment mis en place les mesures de protection suivantes :

Mesures de protection physique	<ul style="list-style-type: none">• Caméras de surveillance• Code d'accès ou clé nécessaire pour l'accès aux bureaux (certains établissements)• Système d'alarme
Mesures de protection informatique	<ul style="list-style-type: none">• Mot de passe pour tous les postes de travail pour l'accès à tout information, localement ou à distance• Gestion des accès• Surveillance et contrôle pour la prévention et la détection d'activités suspectes
Mesures de protection liées aux employés	<ul style="list-style-type: none">• Clause concernant la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels dans le contrat de travail• Activités de formation et de sensibilisation obligatoires• Processus de gestion des incidents de confidentialité et de sécurité

5. Demande d'accès et rectification de vos renseignements personnels

Vous pouvez en tout temps vous adresser au responsable de la protection des renseignements personnels pour toute demande d'accès à l'information concernant vos renseignements personnels détenus par le Céramic Café-Studio.

Vous pouvez consulter les renseignements personnels que le Céramic Café-Studio a recueillis vous concernant, nous demander de les mettre à jour ou de les corriger. Pour ce faire, vous pouvez adresser votre demande par écrit et la transmettre à la personne responsable de l'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* au Céramic Café-Studio, soit :

Mme Paola Cacopardo, propriétaire et franchiseur pour **Céramic Café-Studio**
4338 rue St-Denis
Montréal, Québec
H2J 2K8
contact@leccs.com

6. Traitement des plaintes et questions

Par un souci d'améliorer constamment la qualité de ses services, le Céramic Café-Studio accorde une grande importance aux plaintes et aux commentaires de sa clientèle. Pour formuler une plainte relative à la protection des renseignements personnels ou si vous avez des questions à poser au sujet de la présente Politique ou sur nos pratiques de traitement des renseignements personnels, nous vous invitons à écrire à l'adresse électronique suivante : contact@leccs.com.

7. Engagement

Le Céramic Café-Studio s'engage à :

- Récolter que les renseignements personnels nécessaires à son opération;
- Mettre à jour les renseignements personnels s'il a la connaissance de changements;
- Réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) lorsque la Loi l'exige;
- Respecter les nouvelles règles entourant le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation des renseignements personnels;
- Détruire les renseignements personnels lorsque la finalité de leur collecte est accomplie, ou de les anonymiser pour les utiliser à des fins sérieuses et légitimes sous réserve des conditions et d'un délai de conservation prévus par une loi;
- Respecter les nouvelles obligations d'information et de transparence envers les citoyens;
- Respecter les nouvelles règles de communication de renseignements personnels sans le consentement de la personne concernée (exercice d'un mandat ou exécution d'un contrat de service ou d'entreprise);
- Respecter les nouvelles règles d'utilisation des renseignements personnels;
- Respecter les nouvelles règles entourant la collecte de renseignements personnels concernant un mineur;
- Respecter le droit à la cessation de la diffusion, à la réindexation ou à la désindexation (ou droit à l'oubli).

En cas d'incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel, le Céramic Café-Studio s'engage à :

- Prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé aux personnes concernées et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se reproduisent;
- Aviser la *Commission d'accès à l'information du Québec* et la personne concernée si l'incident présente un risque de préjudice sérieux;
- Tenir un registre des incidents dont une copie devra être transmise à la *Commission d'accès à l'information du Québec* à sa demande.

8. Modification de la politique

Le Céramic Café-Studio se réserve en tout temps le droit de modifier la présente Politique lorsque nécessaire afin de refléter les changements importants survenus dans son environnement interne et externe, tout en se conformant à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Le Céramic Café-Studio vous avisera au préalable de tous changements importants.

Les changements sont en vigueur à la date de mise à jour indiquée ci-dessous.

Nous vous invitons à consulter la Politique régulièrement afin de vous assurer de prendre connaissance de la version la plus récente.

Dernière mise à jour de la Politique : 21 septembre 2023