

Politique de protection des renseignements personnels

Remplace la politique de confidentialité du 26 février 2024

Élément	Information
Entité visée	Raise Solutions marketing numérique inc.
Adresse	891, rue Principale, Saint-Pierre-de-la-Rivière-du-Sud (Québec) G0R 4B0
Site web visé	raisesolutions.ca
Responsable de la protection des renseignements personnels	Eric Lamirande, copropriétaire
Date d'adoption	14 octobre 2026
Entrée en vigueur	14 octobre 2026
Prochaine révision prévue	14 octobre 2027

1. Objet, portée et engagement

- 1.1** Raise Solutions marketing numérique inc. (ci-après « Raise Solutions », « nous ») accorde de l'importance à la protection des renseignements personnels qui lui sont confiés. La présente politique explique quels renseignements nous recueillons, pourquoi nous les recueillons, comment nous les protégeons, combien de temps nous les conservons et quels droits vous pouvez exercer.
- 1.2** Elle s'applique aux renseignements personnels recueillis par l'entremise du site raisesolutions.ca, dans le cadre de nos mandats de services professionnels, lors de nos formations et activités, ainsi que dans nos communications avec nos clients, prospects, participants, fournisseurs et collaborateurs.
- 1.3** Elle est rédigée conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (RLRQ, c. P-39.1), telle que modifiée par la Loi 25.
- 1.4** Mandats de nos clients. Lorsque nous traitons des renseignements personnels pour le compte d'un client, dans le cadre d'un mandat de marketing numérique, de gestion de communautés ou de formation, nous agissons à titre de prestataire de services. Ces renseignements demeurent sous la responsabilité de notre client. Ils sont traités uniquement selon ses instructions et selon le contrat qui nous lie. La présente politique ne s'y substitue pas.

2. Responsable de la protection des renseignements personnels

2.1 Conformément à la Loi, Raise Solutions a désigné une personne responsable de la protection des renseignements personnels :

Coordonnée	Information
Nom et titre	Eric Lamirande, copropriétaire
Courriel	elamirande@raisesolutions.ca
Téléphone	418-454-1019
Adresse postale	891, rue Principale, Saint-Pierre-de-la-Rivière-du-Sud (Québec) G0R 4B0

- 2.2** Cette personne veille à l'application de la présente politique, reçoit vos demandes d'accès, de rectification, de portabilité et de retrait de consentement, traite les plaintes et dirige la réponse en cas d'incident de confidentialité.
- 2.3** Vous pouvez la joindre pour toute question relative à vos renseignements personnels.

3. Définitions

Terme	Définition
Renseignement personnel	Tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier, directement ou indirectement.
Renseignement sensible	Renseignement de nature médicale, biométrique ou autrement intime, ou qui suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée, notamment les renseignements financiers.
Témoin (« cookie »)	Petit fichier déposé sur votre appareil lorsque vous consultez notre site web.
Incident de confidentialité	Accès, utilisation ou communication non autorisés d'un renseignement personnel, perte de celui-ci ou toute autre atteinte à sa protection.
Fournisseur	Entreprise qui traite des renseignements personnels pour notre compte, par exemple un service d'envoi de courriels ou une plateforme de paiement.

4. Renseignements recueillis, finalités et durées de conservation

Nous ne recueillons que les renseignements nécessaires aux fins indiquées ci-dessous.

4.1 Renseignements que vous nous fournissez

Contexte	Renseignements	Finalité	Fondement	Conservation
Formulaire de contact et demandes de soumission	Nom, courriel, téléphone, nom de l'organisation, contenu du message	Répondre à votre demande, préparer une offre de service	Mesure préalable à un contrat, à votre demande	24 mois après le dernier contact, si aucun mandat n'a été conclu
Mandats et contrats de services	Nom, coordonnées, fonction, renseignements de facturation, échanges liés au mandat	Exécution du contrat, facturation, suivi, obligations comptables et fiscales	Exécution du contrat; obligation légale	7 ans après la fin du mandat
Achats et paiements en ligne	Nom, coordonnées de facturation, montant, date; les coordonnées bancaires et de carte sont traitées directement par Wix Payments ou PayPal et ne sont pas conservées par Raise Solutions	Traitement de la transaction, émission de la facture, service après-vente	Exécution du contrat	7 ans
Infolettre	Nom (facultatif), courriel, date et preuve du consentement	Envoi de l'infolettre, nouvelles et offres de Raise Solutions	Consentement exprès, case non pré-cochée	Jusqu'au retrait du consentement, puis 12 mois pour conserver la preuve du désabonnement
Formations, ateliers et conférences	Nom, courriel, organisation, besoins exprimés, présences, attestations	Inscription, animation, émission des attestations, reddition de comptes	Exécution du contrat	7 ans après la formation, ou la durée exigée par nos partenaires si elle est plus longue
Candidatures et collaborations	Nom, coordonnées, curriculum vitae, portfolio	Évaluer une candidature ou une collaboration	Consentement	12 mois après la fin du processus, sauf consentement à une conservation plus longue

4.2 Renseignements recueillis automatiquement sur le site

Renseignements	Finalité	Fondement	Conservation
Adresse IP, localisation approximative, type d'appareil et de navigateur, pages consultées, liens cliqués, provenance de la visite	Mesurer la fréquentation, comprendre quels contenus sont consultés et améliorer le site	Consentement, pour les témoins non essentiels (section 6)	14 mois dans Google Analytics
Journaux de connexion et données de sécurité	Assurer la sécurité du site, détecter les tentatives d'intrusion	Intérêt légitime lié à la sécurité; témoins essentiels	Les témoins essentiels de Wix ont une durée de vie allant de la fermeture du navigateur à un maximum de 12 mois. Pour les comptes membres, Wix conserve la date de dernière connexion (lastLoginDate) tant que le compte n'est pas supprimé de notre site.

5. Consentement et retrait

5.1 Vous pouvez naviguer sur notre site sans fournir de renseignements personnels. Certaines fonctionnalités, comme le formulaire de contact, l'inscription à l'infolettre ou un achat en ligne, exigent toutefois que vous nous en fournissiez.

5.2 Nous demandons votre consentement pour chaque finalité, en termes simples et clairs, et distinctement de toute autre information. Une case pré-cochée, un silence ou une inaction ne constituent pas un consentement.

5.3 Le consentement à recevoir notre infolettre est distinct du consentement requis pour exécuter un contrat. Vous pouvez faire affaire avec nous sans être inscrit à l'infolettre.

5.4 Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps :

- en utilisant le lien de désabonnement présent au bas de chacun de nos courriels;
- en écrivant au responsable, dont les coordonnées figurent à la section 2.

5.5 Nous donnons suite à votre retrait dans un délai de 10 jours ouvrables. Nous vous informons, le cas échéant, des conséquences du retrait, par exemple l'impossibilité de poursuivre un service en cours.

6. Témoins et outils de mesure

6.1 Notre site utilise des témoins. Certains sont nécessaires à son fonctionnement et à sa sécurité. D'autres servent à mesurer la fréquentation et ne sont déposés qu'avec votre consentement.

Outil ou technologie	Finalité	Type	Consentement	Lieu de traitement
Témoins de fonctionnement et de sécurité (Wix)	Préférences, formulaires, protection du site	Essentiel	Non requis	États-Unis et autres pays où Wix exploite ses serveurs
Google Analytics	Mesure de la fréquentation, pages consultées, provenance des visites	Non essentiel	Requis	États-Unis et autres pays où Google exploite ses serveurs
Zoho Campaign	Envoi et mesure d'ouverture des courriels	Non essentiel	Requis	États-Unis et autres pays où Zoho exploite ses serveurs
Google Ads, Meta, LinkedIn	Mesure des campagnes et publicité ciblée	Non essentiel	Requis	États-Unis et autres pays où ces fournisseurs exploitent leurs serveurs

6.2 Une bannière vous permet d'accepter ou de refuser les témoins non essentiels avant leur dépôt. Le refus est aussi simple que l'acceptation, et vous pouvez modifier votre choix en tout temps à partir du lien « Paramètres avancés des témoins » situé au bas de chaque page

6.3 Technologies permettant de vous identifier, de vous localiser ou d'établir un profil. Google Analytics recueille votre adresse IP et en déduit une localisation approximative. Ces fonctions sont activées sur notre site. Vous pouvez les désactiver en refusant les témoins non essentiels dans notre bannière, en installant le module de désactivation offert par Google, ou en configurant votre navigateur en conséquence.

6.4 Lorsque nous offrons un produit ou un service technologique comportant des paramètres de confidentialité, ceux qui assurent le plus haut niveau de confidentialité sont activés par défaut, sans intervention de votre part.

7. Communication des renseignements

7.1 Nous ne vendons, ne louons ni n'échangeons vos renseignements personnels.

7.2 Nous ne les communiquons qu'aux personnes et organisations suivantes :

- les membres de notre équipe qui en ont besoin dans l'exercice de leurs fonctions, selon le principe du besoin de connaître;
- nos fournisseurs, dans les conditions prévues à la section 8;
- toute personne à qui la Loi nous permet ou nous oblige de les communiquer, notamment sur demande d'un tribunal ou d'une autorité compétente.

7.3 Toute autre communication requiert votre consentement préalable.

8. Fournisseurs et traitement à l'extérieur du Québec

8.1 Nous confions certains traitements à des fournisseurs : hébergement du site, envoi de courriels, mesure d'audience, traitement des paiements, outils bureautiques et de gestion. Avant de leur confier des renseignements personnels, nous concluons un contrat écrit qui :

- précise les renseignements visés, les fins du traitement et la durée;
- interdit toute utilisation à une autre fin;
- prévoit les mesures de sécurité applicables;
- oblige le fournisseur à nous signaler sans délai tout incident de confidentialité;
- prévoit la restitution ou la destruction des renseignements à la fin du contrat.

8.2 Traitement à l'extérieur du Québec. Certains de nos fournisseurs traitent ou hébergent des renseignements à l'extérieur du Québec, notamment aux États-Unis. C'est le cas de Wix (hébergement du site et paiement), de Google (mesure d'audience et publicité), de Zoho (infolettre et gestion), de Microsoft (outils bureautiques) et de PayPal (prestataire de paiement). Avant de communiquer des renseignements personnels à l'extérieur du Québec, nous évaluons la protection qui leur sera accordée, conformément à la Loi, et nous documentons cette évaluation.

8.3 Les renseignements transférés à l'extérieur du Québec peuvent être soumis aux lois du pays où ils se trouvent et, à ce titre, être accessibles aux autorités de ce pays.

9. Conservation et destruction

9.1 Nous ne conservons vos renseignements que le temps nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, ou le temps prévu par la loi. Les durées applicables à chaque catégorie figurent à la section 4.

9.2 Lorsque ces fins sont accomplies, les renseignements sont détruits ou anonymisés de façon sécuritaire : effacement sécurisé des fichiers et des copies de sauvegarde, et déchiquetage des documents papier.

9.3 Nous révisons les durées de conservation au moins une fois par année.

10. Sécurité

Nous mettons en place des mesures de sécurité raisonnables, proportionnées à la sensibilité des renseignements, et nous les révisons au moins une fois par année.

Type de mesure	Mesures en place
Techniques	Chiffrement des communications avec le site (protocole TLS, visible par le cadenas et l'adresse en « https »); authentification à deux facteurs sur nos comptes sensibles; mots de passe robustes gérés par Zoho Vault et Proton Pass; mises à jour de sécurité appliquées en continu; sauvegardes chiffrées et continues.
Organisationnelles	Accès limité au besoin de connaître; engagement de confidentialité signé par les membres de l'équipe, les pigistes et les collaborateurs; retrait des accès au départ d'une personne.
Physiques	Documents confidentiels rangés sous clé; appareils verrouillés et chiffrés.

Type de mesure	Mesures en place
Humaines	Sensibilisation annuelle de l'équipe à la protection des renseignements personnels.

11. Incidents de confidentialité

11.1 En cas d'incident de confidentialité, nous prenons sans délai les mesures raisonnables pour en réduire les conséquences et éviter qu'un incident semblable ne se reproduise.

11.2 Lorsque l'incident présente un risque qu'un préjudice sérieux vous soit causé, nous vous en avisons avec diligence et nous avisons également la Commission d'accès à l'information. Nous pouvons aussi aviser toute personne ou organisation susceptible de réduire ce risque.

11.3 Nous tenons un registre de tous les incidents de confidentialité, y compris ceux qui ne présentent pas de risque de préjudice sérieux. Ce registre peut être communiqué à la Commission d'accès à l'information sur demande.

12. Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Nous réalisons une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée avant tout projet d'acquisition, de développement ou de refonte d'un système d'information impliquant des renseignements personnels, ainsi qu'avant toute communication de renseignements personnels à l'extérieur du Québec. Le responsable est consulté dès le début du projet et l'évaluation est documentée.

13. Vos droits

13.1 À titre de personne concernée, vous pouvez :

- **être informé** de la collecte de vos renseignements, des fins poursuivies et des tiers auxquels ils sont communiqués;
- **accéder** aux renseignements que nous détenons à votre sujet;
- **faire rectifier** les renseignements inexacts, incomplets ou équivoques, ou dont la collecte n'est pas autorisée par la Loi;
- **recevoir**, dans un format technologique structuré et couramment utilisé, les renseignements informatisés que vous nous avez fournis, ou nous demander de les transmettre à un tiers (portabilité);
- **retirer votre consentement** (section 5);
- **demandeur la cessation de la diffusion** d'un renseignement personnel, ou la désindexation d'un hyperlien rattaché à votre nom, lorsque les conditions prévues par la Loi sont réunies.

13.2 Comment exercer ces droits. Adressez une demande écrite au responsable, à l'adresse indiquée à la section 2. Nous vérifions votre identité, accusons réception de votre demande et vous répondons par écrit dans les 30 jours de sa réception. Si nous devons prolonger ce délai dans un cas prévu par la Loi, nous vous en avisons.

13.3 Refus. Si nous refusons votre demande, nous vous indiquons par écrit les motifs du refus, la disposition de la Loi sur laquelle il s'appuie et les recours dont vous disposez.

13.4 Frais. L'accès à vos renseignements est gratuit. Des frais raisonnables peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission; nous vous en avisons au préalable.

14. Plaintes et recours

14.1 Si vous estimez que nous n'avons pas respecté la présente politique ou la Loi, vous pouvez déposer une plainte par écrit auprès du responsable. Nous en accusons réception dans les 10 jours ouvrables et vous transmettons une réponse motivée dans les 30 jours.

14.2 Si la réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez vous adresser à la Commission d'accès à l'information du Québec, qui peut examiner la mécontente.

Commission d'accès à l'information du Québec	
Site web	cai.gouv.qc.ca
Téléphone	418 528-7741 Sans frais : 1 888 528-7741

15. Renseignements concernant les mineurs

15.1 Nos services s'adressent à des organisations et à des personnes majeures. Nous ne recueillons pas sciemment de renseignements concernant une personne de moins de 18 ans.

15.2 Lorsque la collecte vise une personne mineure de moins de 14 ans, elle n'est effectuée qu'avec le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur.

15.3 Si vous croyez qu'un enfant nous a transmis des renseignements, communiquez avec le responsable : nous les supprimerons.

16. Liens vers des sites tiers

Notre site peut contenir des liens vers des sites que nous n'exploitons pas, notamment ceux de nos partenaires et des réseaux sociaux. Nous ne sommes pas responsables de leurs pratiques en matière de protection des renseignements personnels. Nous vous invitons à consulter leur propre politique avant de leur transmettre des renseignements.

17. Modification de la présente politique

17.1 Nous révisons la présente politique au moins une fois par année, ainsi qu'à la suite de tout changement législatif, de toute modification importante de nos pratiques ou de tout incident significatif.

17.2 La version en vigueur est celle publiée à l'adresse raisesolutions.ca/politique-de-confidentialite. La date de la dernière mise à jour figure ci-dessous.

17.3 Lorsque les changements sont importants, nous en informons les personnes inscrites à notre infolettre et nos clients actifs.

Dernière mise à jour : 14 octobre 2026

Raise Solutions marketing numérique inc.

891, rue Principale, Saint-Pierre-de-la-Rivière-du-Sud (Québec) G0R 4B0

info@raisesolutions.ca | 418-454-1019