



# L'Émergence

MAISON D'AIDE ET D'HÉBERGEMENT

**Politique de confidentialité**

**Octobre 2023**

## Table des matières

1.	Nom et coordonnées de l'organisme .....	3
2.	Services offerts .....	3
2.1	Services d'aide et d'hébergement 24/7 .....	4
2.2	Services externes (sans hébergement) .....	5
2.3	Services d'aide et d'hébergement postséparation : Maison Mary-Grace.....	5
2.4	Ressourcerie BaieVerte .....	7
3.	Objectifs de la politique: .....	7
4.	Entrée en vigueur .....	7
5.	Les modalités de recueil du consentement.....	7
6.	Objectifs de la collecte de données .....	8
7.	Renseignements personnels collectés .....	9
8.	Procédés de traitement utilisés.....	9
9.	Modalités d'accès et de contrôle des renseignements personnels.....	10
10.	Partage et raisons du partage des renseignements personnels à des tiers .....	10
10.1	Moyens technologiques utilisés.....	11
11.	Utilisation de témoins et technologies similaires .....	11
12.	Conservation des renseignements personnels .....	11
12.1	Mesures prises pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements.....	11
12.2	Personne responsable de la conformité.....	12

## Politique de confidentialité <sup>1</sup>

Merci de visiter le site Internet de la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence et de prendre connaissance de sa politique de confidentialité.

En naviguant sur notre site Internet ou en utilisant nos systèmes ou nos services, vous reconnaissez avoir lu et compris la présente politique et consentez à ce que vos données et renseignements personnels soient traités en conformité avec cette dernière, le cas échéant.

La présente politique de confidentialité<sup>2</sup> est composée des éléments suivants :

1. Nom et coordonnées de l'organisme;
2. Services offerts;
3. Objectifs de la politique;
4. Entrée en vigueur;
5. Modalités de recueil du consentement;
6. Objectifs de la collecte de données;
7. Renseignements personnels collectés;
8. Procédés de traitements utilisés;
9. Modalités d'accès et de contrôle des renseignements personnels;
10. Partage et raisons du partage des renseignements personnels à des tiers ;
11. Utilisation de témoins et technologies similaires;
12. Conservation des renseignements personnels.

### 1. Nom et coordonnées de l'organisme

Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence pour femmes violentées dans un contexte conjugal et leurs enfants.

CP 2248, Maria,  
Québec, G0C 1Y0  
[info@maisonlemergence.com](mailto:info@maisonlemergence.com)

### 2. Services offerts

Services d'aide et hébergement gratuit, sécuritaire et confidentiel pour les femmes violentées dans un contexte conjugal ou après la séparation, ainsi qu'à leurs enfants. Notre territoire s'étend sur la MRC Avignon et la MRC de Bonaventure et notre continuum d'actions et de services repose sur 2 grandes lignes directrices :

---

<sup>1</sup> Politique adaptée de : <https://synapsec.ca/outils/gouvernance-et-gestion-de-donnees/> (consulté le 18 septembre 2023).

<sup>2</sup> Politique adoptée en conseil d'administration le 17 octobre 2023.

- La protection des femmes et de leurs enfants (services);
- Le changement social (éducation, prévention, développement durable) et la concertation.

## 2.1 Services d'aide et d'hébergement 24/7

- ✓ **Accueil et hébergement pour les femmes** : L'Émergence répond en tout temps aux demandes des femmes seules ou accompagnées d'enfants vivant des violences conjugales. Nous donnons suite aux demandes d'aide en personne et au téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Pour les demandes par les médias sociaux, messagerie texte et courriel, un délai de réponse est à prévoir et la plage horaire est du dimanche au samedi de 9 h à 22 h.
- ✓ **Chambre individuelle ou chambre familiale** : Chaque personne accueillie en hébergement bénéficie d'une chambre individuelle ou familiale, selon sa réalité.
- ✓ **Consultation téléphonique d'urgence** : Il est possible de joindre une intervenante de la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence en tout temps, pour de l'aide, de l'information ou de l'hébergement.
- ✓ **Information, référence, accompagnement et défense des droits** : Les personnes qui séjournent à la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence sont orientées et accompagnées dans leurs démarches. Elles sont informées au sujet des violences conjugales et outillées pour assurer leur sécurité, de même que celle de leurs enfants. Les femmes hébergées bénéficient d'un accompagnement professionnel entre autres dans la recherche d'un logement, dans leurs démarches judiciaires et dans leurs revendications pour que leurs droits soient respectés.
- ✓ **Intervention spécialisée pour les femmes et les enfants hébergé.e.s** : diverses activités sont offertes en cours d'hébergement, sans jugement et dans le respect du rythme et des objectifs des personnes. En voici quelques-unes :
  - Plan d'intervention personnalisé;
  - Exercices favorisant la connaissance et l'estime de soi;
  - Exercices développant la confiance en soi et le développement de capacités affirmatives;
  - Élaboration d'un plan de sécurité.

La vie communautaire offre l'opportunité d'expérimenter de nouveaux apprentissages, de développer sa solidarité et de se sentir moins seule par rapport aux violences vécues.

- ✓ **Consolidation de la relation mère-enfant.s** : À la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence, les intervenantes respectent et mettent de l'avant le rôle de la mère auprès de ses enfants. Elles l'épaulent dans la reprise de son autorité parentale. Elles l'aident aussi à bien comprendre l'impact des violences conjugales sur les enfants. Selon les disponibilités de l'animatrice de vie communautaire et de l'intervenante jeunesse, pour aider les mères, des périodes de répit sont offertes. Pendant ce temps, les enfants participent à des activités récréatives ou éducatives.
- ✓ **Service de documentation** : Les femmes hébergées à L'Émergence ont divers outils de référence et d'information à leur disposition.

**Durée de séjour en hébergement 24/7** : de 1 jour à 3 mois. En présence d'enjeux de sécurité importants, un séjour peut exceptionnellement dépasser les 3 mois.

## 2.2 Services externes (sans hébergement)

- ✓ Consultation téléphonique : Il est possible de joindre une intervenante en tout temps, pour de l'information, de l'aide ou de l'écoute. Un simple appel peut changer la situation.
- ✓ Information, référence, accompagnement et défense des droits : Les femmes qui consultent L'Émergence sans recourir à l'hébergement, comme celles qui choisissent de maintenir un lien après leur séjour, peuvent être orientées et accompagnées dans leurs démarches. Elles bénéficient du soutien professionnel de l'intervenante à l'externe et sont informées et outillées dans leurs démarches personnelles, psychosociales, judiciaires ou administratives.
- ✓ Consultation individuelle ou de groupe : Ce service est offert après hébergement ou sans hébergement. Des entretiens d'aide sont réalisés avec les femmes qui souhaitent entreprendre ou poursuivre un cheminement personnalisé par rapport aux violences vécues, qu'elles soient actuelles ou passées. Diverses activités de groupe leur sont aussi proposées : programme de consultation structuré, discussions thématiques, repas communautaires, activités pour mères et enfants, etc.
- ✓ Conscientisation, sensibilisation et éducation : L'Émergence est présente dans la collectivité. Elle offre des formations et des conférences au personnel professionnel dont le contexte d'intervention touche les violences conjugales masculines. Les équipes de divers organismes peuvent aussi recevoir ces formations. L'Émergence réalise aussi annuellement diverses interventions éducatives sur les réseaux sociaux et dans les médias.

## 2.3 Services d'aide et d'hébergement postséparation : Maison Mary-Grace (2<sup>e</sup> étape)

La Maison Mary-Grace dispose de 11 logements transitoires subventionnés par le programme de Supplément au loyer de la SHQ :

- ✓ 6 logements 3 ½;
- ✓ 3 logements 4 ½;
- ✓ 2 studios.

La mission des services postséparation est d'accompagner les résidentes dans une démarche de reprise de pouvoir, de réorganisation de vie et de mise en place d'un filet de sécurité après la rupture. Pour séjourner à la MMG, la femme doit obligatoirement participer à un processus d'évaluation de la demande d'hébergement consistant en 4 rencontres et accepter de s'inscrire dans un plan de services individualisés élaboré au regard de ses besoins. Qui plus est, elle doit accepter de s'engager dans un suivi individuel et de groupe pour la durée de son séjour. L'accès à un logement de transition subventionné mobilise plus rapidement la femme dans une réorganisation de vie, considérant qu'elle y retrouve un lieu sécuritaire et une gamme de services spécialisés l'appuyant dans ses nombreuses démarches.

### **Services accessibles durant le séjour :**

- ✓ Consultation téléphonique : Il est possible de joindre à la Maison Mary-Grace une intervenante du lundi au vendredi de 8 h à 16 h et à l'extérieur de cette plage horaire, les femmes sont avisées qu'elles peuvent joindre en tout temps l'équipe 24/7 de L'Émergence.
- ✓ Information, référence, accompagnement et défense des droits : Les personnes qui séjournent à la Maison Mary-Grace sont orientées et accompagnées dans leurs démarches. Elles sont informées au sujet des violences conjugales postséparation et outillées pour assurer leur sécurité, de même que celle de leurs enfants. De plus, les femmes hébergées bénéficient de soutien professionnel entre autres dans la recherche d'un logement, dans leurs démarches judiciaires et dans leurs revendications pour que leurs droits soient respectés.
- ✓ Intervention spécialisée pour les femmes et les enfants hébergé.e.s : diverses activités sont offertes en cours d'hébergement, sans jugement et dans le respect du rythme et des objectifs des personnes. En voici quelques-unes :
  - Plan de services personnalisé;
  - Construction d'un plan de sécurité;
  - Évaluation continue de la dynamique de violence conjugale postséparation durant le séjour et mise à jour au besoin du plan de sécurité;
  - Exercices favorisant le développement de l'estime, l'autonomisation et l'apprentissage de la vie en logement;
  - Accompagnement vers les ressources accessibles dans la communauté.
- ✓ Consolidation de la relation mère-enfant.s : tout comme à L'Émergence, l'équipe de la Maison Mary-Grace respecte et met de l'avant le rôle de la mère auprès de ses enfants. Elle l'épaulé dans la reprise de son autorité parentale. Elle l'aide aussi à bien comprendre l'impact des violences conjugales et violences conjugales postséparation sur les enfants. Selon les disponibilités et pour aider les mères, des périodes de répit sont offertes. Pendant ce temps, les enfants participent à des activités récréatives ou éducatives.
- ✓ Intervention de groupe : Durant le séjour, la participation à une rencontre de groupe par mois est obligatoire. Se déroulant autour de diverses thématiques, ces rencontres permettent également de revenir sur les règles de fonctionnement et la vie communautaire, afin de favoriser un séjour chaleureux et sécuritaire aux femmes et à leurs enfants. Aux rencontres mensuelles obligatoires, d'autres rencontres éducatives, récréatives ou culturelles sont proposées sur une base volontaire.
- ✓ La vie communautaire en 2<sup>e</sup> étape offre aussi l'opportunité d'expérimenter de nouveaux apprentissages, de développer sa solidarité et de se sentir moins seule par rapport aux violences vécues.

**Durée de séjour hébergement postséparation : 3 à 24 mois.**

## 2.4 Ressourcerie BaieVerte (3<sup>e</sup> étape)

- ✓ Soutien matériel par l'entremise de biens de seconde main
- ✓ Ateliers favorisant le développement de compétences techniques utiles dans un contexte de réorganisation de vie, par l'entremise d'ateliers de transmission de savoir.
- ✓ Boutique de biens de seconde main pour tous les budgets.

## 3. Objectifs de la politique de confidentialité :

Le respect de la vie privée ainsi que la protection des renseignements personnels sont essentiels pour notre organisation, c'est pourquoi, par la présente Politique, nous entendons protéger ceux-ci conformément aux lois en vigueur.

Afin d'assurer cette protection, la *Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence* s'engage à ne collecter, traiter et partager une information permettant d'identifier une personne que lorsque cette dernière y a consenti, à moins que cela ne soit permis ou requis par la loi, auquel cas votre consentement ne sera pas nécessaire.

La *Politique* a pour objectif d'informer les personnes et organismes des raisons et de la façon dont la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence, ou toute personne agissant en son nom, va collecter et utiliser leurs renseignements personnels. Elle se veut être en langage clair afin d'assurer un consentement éclairé.

Aux fins de la présente *Politique*, on entend par « **renseignements personnels** » tous les renseignements sur une personne identifiable ou permettant d'identifier une personne. Dans la mesure du possible, nous anonymiserons, pseudonymiserons et/ou agrégerons ces renseignements, afin qu'ils n'identifient plus une personne.

## 4. Entrée en vigueur

La présente Politique s'applique à partir du 22 septembre 2023.

## 5. Les modalités de recueil du consentement

Nous nous engageons à recueillir un consentement avant de recueillir les renseignements personnels d'un individu. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être fourni directement par la personne ou par son représentant.e autorisé.e.

Nous privilégions l'obtention d'un consentement explicite, que ce soit verbalement, par voie électronique ou par écrit. Toutefois le consentement implicite peut être raisonnablement déduit de l'action ou l'inaction d'une personne. Par exemple, le fait de fournir un nom et une adresse pour recevoir une publication ou un nom et un numéro de téléphone pour obtenir une réponse à une question est considéré comme un consentement implicite à la collecte d'information contenant des renseignements personnels. Pour déterminer le type de consentement approprié, nous tenons compte de la sensibilité des renseignements personnels en cause, des fins auxquelles ils sont recueillis et des attentes raisonnables d'une personne placée en situation similaire.



Si nous voulons utiliser les renseignements personnels à une nouvelle fin, nous décrivons l'utilisation prévue et demanderons à nouveau le consentement.

Il n'est pas toujours possible, notamment dans le cadre d'une demande de l'État, d'obtenir le consentement de la personne pour recueillir, utiliser ou communiquer ses renseignements personnels. Nous nous engageons à ne jamais communiquer ce type de renseignements, autrement qu'en conformité avec la présente Politique, sauf si la loi nous y oblige ou le permet.

## 6. Objectifs de la collecte de données

Les informations collectées le sont conformément aux finalités et objectifs fixés dans la présente politique de confidentialité.

Voici certaines raisons pour lesquelles nous collectons vos renseignements personnels :

- ✓ **Pour fournir un continuum de services et des produits** : Nous allons collecter et traiter les données et informations nécessaires pour remplir notre mission, notre raison d'être et nos obligations contractuelles.
- ✓ **Pour assurer et améliorer ces services et produits** : Les données collectées lors de vos interactions avec nos services sont susceptibles d'être utilisées dans le but d'analyser et d'améliorer le fonctionnement de nos services et produits.
- ✓ **Pour développer de nouveaux produits et services ainsi que pour l'IA** : Les données collectées peuvent servir dans un cadre de recherche et développement pour proposer de nouveaux services et produits à nos utilisatrices.teurs, notamment par le biais de publicités et de messages de marketing. De plus, les données collectées et agrégées seront susceptibles d'être traitées par des algorithmes utilisant l'intelligence artificielle.
- ✓ **Pour proposer des services et produits personnalisés** : Le recueil et l'analyse des données générées par vos interactions avec nos services nous permettent de développer et de créer des produits et services qui soient pertinents pour toujours répondre au mieux à vos attentes en terme culturels et de divertissements, **notamment afin de prévoir des mesures d'adaptation pour les personnes le nécessitant.**
- ✓ **Pour évaluer les performances des produits et services** : Les données sont récoltées, notamment par l'entremise de sondage, dans le but d'obtenir des informations sur les avantages et les inconvénients reliés à nos services et produits. La cueillette de ces informations permet d'évaluer nos services et produits et d'identifier des pistes de solutions pour résoudre les difficultés ou encore proposer des améliorations. Cela nous permet de nous assurer de la qualité de nos services et produits en plus de favoriser la gestion de risques.
- ✓ **Pour protéger la vie privée de nos utilisatrices.teurs.** Les données récoltées nous permettent de vérifier l'identité et de protéger la vie privée des personnes qui communiquent avec nous par téléphone, par voie électronique ou autrement.



- ✓ **Pour satisfaire des obligations légales.** Les données sont récoltées pour satisfaire à des obligations issues de lois, règlements ou traités internationaux.

## 7. Renseignements personnels collectés

La Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence peut collecter des renseignements personnels sous diverses formes, mais ne le fera que par des moyens licites et uniquement aux fins nécessaires qui vous ont été divulguées, comme décrit dans la présente Politique, ou lorsque permis ou requis par la loi.

Les renseignements personnels recueillis, ainsi que leur sensibilité, peuvent varier en fonction du contexte dans lequel se situent les interactions entre vous et la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence. C'est pourquoi nous devons en priorité vous informer de la nature des renseignements personnels que nous utilisons.

Nous protégeons tous les renseignements personnels recueillis. Parmi les renseignements personnels susceptibles d'être recueillis et utilisés, nous accordons une attention particulière notamment aux :

- ✓ **Nom et coordonnées.** Prénom et nom de famille, adresse courriel, adresse postale, numéro de téléphone et autres données semblables servant à communiquer avec vous.
- ✓ **Données démographiques.** Données vous concernant telles que votre âge, votre sexe, votre pays ainsi que votre langue de communication.
- ✓ **Données de paiement.** Données nécessaires au traitement de vos paiements, comme dans le cadre d'un don ou d'un achat à la Ressourcerie BaieVerte.
- ✓ **Données sur les abonnements.** Renseignements à propos de vos abonnements relatifs aux événements culturels mais aussi à nos infolettres.
- ✓ **Images et sons.** Données visuelles permettant d'assurer la sécurité de notre clientèle.
- ✓ **Interactions.** Données relatives à votre utilisation de notre site web. D'autres données fournies lorsque vous utilisez notre site internet, notamment les données issues de Google Analytics.

## 8. Procédés de traitement utilisés

La Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence accorde la plus grande importance à la sécurité de vos renseignements personnels et s'engage à traiter ceux-ci suivant les normes et standards de l'industrie, uniquement pour les fins pour lesquelles ils sont recueillis tel que décrit à la présente politique ou dans un avis spécifique à cet effet. Néanmoins, la sauvegarde absolue de ces derniers est impossible compte tenu des limites de sécurité inhérentes à une transmission via Internet. Les renseignements qui nous sont transmis le sont donc ultimement aux risques et périls de la personne utilisatrice.

## 9. Modalités d'accès et de contrôle des renseignements personnels

La Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence s'assure que tous les renseignements personnels en sa possession sont aussi exacts, actuels et complets que nécessaires pour les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

Vous avez le droit de demander accès à vos renseignements personnels aux fins de vérification et de demander une correction si ces derniers sont inexacts. Si vous croyez que vos renseignements personnels sont inexacts ou si vous souhaitez avoir accès à vos renseignements personnels, vous pouvez faire une demande en utilisant les coordonnées fournies à la fin de la présente Politique.

Dans la mesure de nos moyens, nous vous fournirons un accès en temps opportun à vos renseignements personnels. Toutefois, par mesure de sécurité, il se peut que nous ayons besoin de vérifier votre identité.

Par ailleurs, il peut y avoir des circonstances où nous ne pourrions vous donner accès à vos renseignements personnels. Notamment, lorsque l'accès peut mener à la divulgation de renseignements personnels d'une autre personne et que cette personne refuse de consentir à la divulgation de ceux-ci ou lorsque des restrictions juridiques s'appliquent. Si une telle situation se présente, nous vous aviserons de la raison pour laquelle nous ne pouvons vous donner accès à vos renseignements personnels.

Si votre demande concerne des données apparaissant sur des pages web ou des plateformes de tierces parties, veuillez contacter directement ces tierces parties.

## 10. Partage et raisons du partage des renseignements personnels à des tiers

Nous ne partageons pas vos renseignements personnels avec des entreprises, des organisations, ni des personnes extérieures à la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence à l'exception de nos fournisseurs et partenaires autorisés qui ont besoin d'avoir accès aux renseignements pour les fins énumérées à la présente politique et dans les limites de celle-ci, ainsi que dans les cas suivants :

- ✓ Avec votre consentement.
- ✓ Pour assurer votre sécurité ou celle d'une autre personne.
- ✓ Pour le stockage dans des serveurs infonuagiques, dans quel cas les renseignements personnels pourraient transiter par des juridictions tierces. Notez que nous ne retenons que les services d'entreprises renommées et dotées de politiques de confidentialité.
- ✓ Pour des besoins de traitement externe : Nous transmettons des renseignements personnels à d'autres entreprises ou personnes de confiance qui les traitent pour notre compte, selon nos instructions, conformément à la présente politique de confidentialité, avec un degré de sécurité des données au moins équivalent au nôtre et dans le respect de toute autre mesure appropriée de sécurité et de confidentialité. Notamment, nous utilisons les services de fournisseurs tiers pour analyser et produire les états financiers de l'organisme. Les données sont d'abord préparées puis classées pour pouvoir être utilisées.

- ✓ Pour des raisons juridiques : Nous transmettons des renseignements personnels en dehors de notre entreprise si l'accès à ceux-ci est nécessaire pour se conformer aux lois et réglementations en vigueur.

La Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence s'engage à ne pas vendre ou louer vos renseignements personnels à une tierce partie.

### **11.1 Moyens technologiques utilisés**

- ✓ Formulaires
- ✓ Questionnaires
- ✓ Sondages
- ✓ Plateformes
- ✓ Réseaux sociaux
- ✓ Applications web
- ✓ Courriels

## **11. Utilisation de témoins et technologies similaires**

Veillez noter que notre site web pourrait contenir des liens ou renvois vers des sites de tierces parties. La présente politique cesse de s'appliquer au moment de quitter notre site web et La Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence n'est pas responsable de la collecte ou du traitement de renseignements personnels par ces tiers ou via ces sources externes.

## **12. Conservation des renseignements personnels**

La Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence conserve les données collectées pendant différentes périodes, en fonction de leur nature et de leur utilité dans l'offre de ses services et produits. Durant la période de conservation, L'Émergence prend des mesures physiques et techniques pour assurer la sécurité des données contenant des renseignements personnels.

Les principaux endroits où sont conservés les renseignements personnels sont les locaux dans lesquels L'Émergence possède des bureaux ou des installations et sur des serveurs infonuagiques contenant les données enregistrées par L'Émergence.

La durée de la conservation des renseignements est régie par la politique d'archivage de l'organisme.

Certaines données sont conservées à vie.

### **13.1 Mesures prises pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements**

- ✓ Documents conservés sous clés et dans une pièce barrée
- ✓ Formulaires d'autorisation
- ✓ Code d'éthique
- ✓ Engagement de confidentialité
- ✓ Serment de discrétion

- ✓ Sessions informatiques sécurisées
- ✓ Protection informatique Kaspersky-Total Sécurité

### **13.2 Personne responsable de la conformité**

Pour toute question, pour formuler des commentaires ou pour émettre une plainte au sujet de cette politique, vous pouvez communiquer avec la personne responsable de veiller au respect de cette politique de confidentialité :

Nancy Gough, directrice  
Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence  
CP 2248, Maria, Québec, G0C 1J0  
Téléphone : 418 759-3411  
Courriel : [direction@maisonlemergence.com](mailto:direction@maisonlemergence.com)