

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Azur Famille – RED Coaching inc.

Version 1 – 30 septembre 2026

Azur Famille, une division de RED Coaching inc., accorde une grande importance à la protection de la vie privée et des renseignements personnels qui lui sont confiés. La présente politique explique quels renseignements personnels peuvent être recueillis, pourquoi ils sont recueillis, comment ils sont utilisés, avec qui ils peuvent être communiqués, combien de temps ils sont conservés et quels sont vos droits.

Cette politique s'applique notamment aux renseignements recueillis par notre site Web, nos formulaires électroniques, nos courriels, nos communications avec vous et les outils technologiques utilisés dans le cadre de nos services.

1. Responsable de la protection des renseignements personnels

La responsable de la protection des renseignements personnels d'Azur Famille est :

Chantale Dagenais

Présidente – Azur Famille / RED Coaching inc.

Responsable de la protection des renseignements personnels

Courriel : cdagenais@azurfamille.com

Vous pouvez communiquer avec elle pour toute question concernant cette politique, vos renseignements personnels, une demande d'accès ou de rectification ou une plainte relative à la protection de vos renseignements personnels.

2. Quels renseignements personnels recueillons-nous?

Selon les services demandés, nous pouvons recueillir notamment :

- votre nom;
- votre adresse;
- votre numéro de téléphone;
- votre adresse courriel;
- des renseignements concernant votre situation familiale;
- le nom et la date de naissance de vos enfants lorsque nécessaire;
- des renseignements concernant votre couple ou votre famille;
- les motifs de votre demande de services;
- des renseignements pertinents communiqués lors des rencontres;
- certains renseignements liés à la santé, au comportement ou à la situation personnelle lorsqu'ils sont pertinents au coaching;
- les renseignements nécessaires à la facturation et aux reçus d'assurance;
- les communications échangées avec votre intervenante;
- votre consentement à recevoir notre infolettre, lorsque vous choisissez de vous y inscrire.

Les renseignements recueillis dans le cadre du coaching peuvent être de nature sensible. Nous cherchons donc à limiter la collecte aux renseignements raisonnablement nécessaires à la prestation de nos services.

3. Comment recueillons-nous vos renseignements?

Les renseignements peuvent être recueillis notamment :

- lorsque vous remplissez un formulaire sur notre site Web;
- lors de l'ouverture de votre dossier;
- par téléphone;
- par courriel;
- par message texte;
- lors d'une rencontre en personne;
- lors d'une rencontre par vidéoconférence;
- lorsque vous effectuez un paiement;
- lorsque vous demandez un reçu d'assurance;
- lorsque vous vous inscrivez volontairement à notre infolettre.

Nous vous invitons à ne pas inscrire de renseignements personnels sensibles ou de détails familiaux inutiles dans un formulaire de premier contact lorsque ceux-ci peuvent plutôt être discutés directement avec votre intervenante.

4. Pourquoi utilisons-nous vos renseignements?

Nous utilisons vos renseignements personnels uniquement pour des fins déterminées, notamment pour :

- répondre à votre demande;
- ouvrir et gérer votre dossier;
- planifier les rendez-vous;
- fournir les services de coaching;
- assurer le suivi des rencontres;
- communiquer avec vous;
- préparer et conserver les notes pertinentes au dossier;
- produire les factures et reçus;
- traiter les paiements;
- respecter nos obligations administratives, fiscales et légales;
- protéger la sécurité de nos clients et de nos systèmes;
- traiter une demande d'accès, de rectification ou une plainte;
- vous envoyer notre infolettre lorsque vous y avez expressément consenti.

Nous n'utilisons pas vos renseignements personnels à une nouvelle fin incompatible avec celle pour laquelle ils ont été recueillis sans obtenir le consentement requis ou sans autre autorisation prévue par la loi.

5. Utilisation d'un outil d'intelligence artificielle pour la rédaction des notes

Dans certaines rencontres, Azur Famille peut utiliser un outil d'intelligence artificielle de transcription et de rédaction assistée des notes afin d'aider l'intervenante à préparer une note de rencontre fidèle et structurée.

Avant son utilisation, vous êtes informé de cette pratique et votre consentement est demandé.

L'outil peut traiter temporairement le contenu audio de la rencontre afin de produire une transcription ou un résumé. L'intervenante révisé ensuite l'information pertinente avant de la transférer dans votre dossier officiel.

L'outil n'est pas utilisé comme dossier permanent. Avec le fournisseur actuellement utilisé par Azur Famille, les données temporaires sont configurées pour être supprimées après un maximum de 7 jours. Vous pouvez refuser l'utilisation de cet outil. Lorsque cela est raisonnablement possible, votre refus n'empêche pas la prestation du service de coaching; l'intervenante prendra alors ses notes autrement.

Fournisseur actuel : Heidi Health. Le fournisseur utilisé peut changer. Tout nouveau fournisseur appelé à traiter des renseignements personnels est évalué préalablement par Azur Famille.

6. Enfants et adolescents

Azur Famille accorde une attention particulière aux renseignements concernant les enfants et adolescents.

Lorsque les renseignements concernent un enfant de moins de 14 ans, le consentement requis est obtenu auprès du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur, sous réserve des exceptions prévues par la loi.

Pour les jeunes de 14 ans et plus, les règles applicables peuvent permettre au jeune lui-même, au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur de consentir à certaines collectes ou utilisations de renseignements personnels.

Azur Famille cherche également à expliquer au jeune, dans un langage adapté à son âge, la façon dont ses renseignements seront utilisés.

7. Couples et familles

Dans certaines interventions, plusieurs membres d'une même famille ou les deux membres d'un couple peuvent être clients.

Lorsqu'une intervention est menée conjointement, certaines informations obtenues individuellement peuvent être pertinentes au travail commun. Les modalités de cette confidentialité sont expliquées dans l'entente de services.

Lorsqu'une seule personne est cliente, le conjoint ou les autres membres de la famille mentionnés dans son dossier ne deviennent pas automatiquement clients d'Azur Famille.

Nous portons une attention particulière avant de communiquer un renseignement concernant un autre membre de la famille ou un tiers.

8. À qui pouvons-nous communiquer des renseignements?

Nous limitons l'accès aux renseignements aux personnes qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions ou dans le cadre des services demandés.

Lorsque nécessaire, certains renseignements peuvent être traités par des fournisseurs technologiques ou de services, notamment pour :

- l'hébergement et la gestion du site Web;
- la messagerie et le stockage sécurisé des dossiers;
- la vidéoconférence;
- la transcription et la rédaction assistée des notes;
- les paiements;
- les reçus d'assurance;
- l'envoi de l'infolettre.

Les principaux fournisseurs actuellement utilisés comprennent notamment :

- Google Workspace, pour les courriels et dossiers numériques;

- Heidi Health, comme outil actuel de transcription et de rédaction assistée des notes;
- Zoom, pour certaines rencontres à distance;
- RITMA, pour certains reçus d'assurance;
- Square, PayPal et Interac, pour les paiements;
- Leadfox, pour l'infolettre;
- Web Hosting Canada (WHC), pour l'hébergement du site;
- DWF, pour l'administration technique du site Web.

Ces fournisseurs ne doivent recevoir que les renseignements nécessaires à la prestation de leurs services.

9. Renseignements traités à l'extérieur du Québec

Certains fournisseurs technologiques peuvent traiter ou conserver des renseignements personnels à l'extérieur du Québec, notamment au Canada, aux États-Unis ou dans d'autres juridictions selon leur infrastructure et leurs sous-traitants.

Avant de communiquer des renseignements personnels à l'extérieur du Québec lorsque la loi l'exige, Azur Famille évalue les facteurs relatifs à la vie privée et les mesures de protection applicables.

10. Protection et sécurité

Azur Famille applique des mesures raisonnables afin de protéger les renseignements personnels contre la perte, l'accès, l'utilisation ou la communication non autorisés.

Ces mesures comprennent notamment :

- des comptes professionnels individuels;
- des mots de passe;
- l'authentification multifacteur lorsque disponible;
- la restriction des accès;
- des appareils protégés par code, mot de passe ou biométrie;
- des systèmes et logiciels maintenus à jour;
- la limitation du stockage local;
- une procédure de gestion des incidents de confidentialité;
- des règles de conservation et de destruction;
- des vérifications périodiques des accès et pratiques de sécurité.

Aucune mesure de sécurité ne peut toutefois éliminer complètement tous les risques liés aux systèmes informatiques.

11. Conservation et destruction

Nous conservons les renseignements uniquement pendant la période nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis et selon nos obligations applicables.

Nos principales règles de conservation sont actuellement :

- dossier client : 6 ans suivant la fin de la dernière intervention;
- données temporaires de l'outil d'IA : maximum 7 jours;
- SMS relatifs aux clients : maximum 7 jours, après transfert au dossier de toute information devant être conservée;
- demande Web d'une personne qui ne devient pas cliente : maximum 3 mois;
- courriels administratifs qui ne sont plus nécessaires : maximum 1 an;
- documents comptables et fiscaux : selon les délais légaux applicables, généralement 6 ans.

À la fin de leur durée de conservation, les renseignements sont détruits de façon sécuritaire.

12. Partenaires indépendantes d’Azur Famille

Certaines intervenantes d’Azur Famille exercent à titre de partenaires indépendantes.

Chaque partenaire est responsable des dossiers de ses propres clients et dispose de ses propres accès professionnels et de son propre espace sécurisé.

Les partenaires appliquent les politiques et les pratiques de protection des renseignements personnels établies pour les activités exercées sous Azur Famille.

13. Infolettre

L’inscription à l’infolettre Azur Famille est volontaire. Nous utilisons actuellement Leadfox uniquement pour gérer l’infolettre.

Votre adresse courriel n’est ajoutée à la liste de diffusion qu’après votre consentement. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps en cliquant sur le lien « Se désabonner » contenu dans les communications.

Les anciens clients ne sont pas automatiquement inscrits à l’infolettre.

14. Témoins de connexion (« cookies »)

Notre site utilise certains témoins de connexion nécessaires à son fonctionnement ainsi que, le cas échéant, d’autres technologies nécessitant votre choix.

Un mécanisme de gestion du consentement est disponible sur le site afin de vous permettre d’accepter ou de refuser les témoins non nécessaires conformément aux options offertes.

Les paramètres peuvent être modifiés lorsque le site ou les services technologiques utilisés évoluent.

15. Vos droits

Sous réserve des conditions et exceptions prévues par la loi, vous pouvez notamment :

- demander quels renseignements personnels nous détenons à votre sujet;
- demander accès à vos renseignements personnels;
- demander la rectification d’un renseignement inexact, incomplet ou équivoque;
- retirer un consentement lorsque cela est applicable;
- poser des questions sur l’utilisation ou la communication de vos renseignements personnels;
- formuler une plainte concernant la protection de vos renseignements personnels.

Pour exercer ces droits, communiquez avec :

Chantale Dagenais

Responsable de la protection des renseignements personnels

cdagenais@azurfamille.com

Nous pouvons devoir vérifier votre identité avant de communiquer des renseignements personnels.

16. Incident de confidentialité

Azur Famille maintient une procédure et un registre des incidents de confidentialité.

Lorsqu’un incident présente un risque de préjudice sérieux, les avis requis sont transmis à la Commission d’accès à l’information et aux personnes concernées conformément à la loi.

17. Plaintes

Toute plainte concernant la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation, la sécurité ou la destruction de vos renseignements personnels peut être adressée à la responsable de la protection des renseignements personnels.

Les plaintes sont traitées de manière confidentielle et documentées conformément aux pratiques de gouvernance d'Azur Famille.

18. Modification de la politique

Azur Famille peut modifier la présente politique afin de refléter l'évolution de ses pratiques, de ses fournisseurs technologiques ou des exigences légales.

La version la plus récente est publiée sur notre site Web avec sa date de mise à jour.

Lorsque requis, les personnes concernées seront avisées d'une modification importante.