

RAPHAELU.CA

Utilisation de fichiers de témoins (cookies)

Le site de Raphaël U n'intègre pas de fichier de témoins (cookies) permanent dans les appareils des visiteurs. Cependant, un fichier de témoins temporaire est utilisé pour optimiser certaines fonctionnalités du site Web. Vos données de navigation ne sont pas recueillies.

[Consultez notre politique de confidentialité](#)

Politique de confidentialité

Notre politique

Raphaël U vous invite à prendre connaissance de sa politique de confidentialité pour connaître les règles qu'elle applique en matière de protection des renseignements personnels.

Utilisation de fichiers de témoins (cookies)

Le site de Raphaël U n'intègre pas de fichiers de témoins (cookies) permanents dans les ordinateurs des visiteurs. Cependant, un fichier de témoin temporaire est utilisé pour optimiser certaines fonctionnalités du site Web.

Informations échangées automatiquement

Vos données de navigation ne sont pas recueillies.

Si vous avez des commentaires au sujet de la navigation du site Web de Raphaël U, écrivez-nous à service@raphaelu.ca.

Renseignements transmis par courriel ou au moyen d'un formulaire

Raphaël U s'engage à assurer la protection des renseignements confidentiels que vous lui confiez. Si vous communiquez volontairement des renseignements personnels ou autrement confidentiels par courriel ou au moyen d'un formulaire, nous n'utilisons que l'information requise pour permettre au personnel de Raphaël U de répondre à votre message ou de donner suite à votre demande. La correspondance électronique est traitée avec les mêmes mesures de confidentialité que les autres documents écrits.

Liens vers d'autres sites

Le site de Raphaël U propose des hyperliens vers d'autres sites. Les renseignements échangés sur ces sites ne sont pas assujettis à la présente politique de confidentialité, mais à celle du site externe, s'il en existe une.

Pour plus d'information à propos de cette politique

Si vous avez des questions concernant cette politique, nous vous invitons à communiquer avec nous en utilisant l'un ou l'autre des modes de communication présentés dans la section Nous joindre / Contact.

Responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels

La personne responsable de l'application de la Loi sur l'accès est également chargée, à ce titre, de veiller au respect de cette politique. Pour formuler des commentaires ou une plainte au sujet du non-respect de cette politique, écrivez-nous à service@raphaelu.ca.

1. Personnes à qui s'adresse cette politique

Les règles décrites dans cette politique vous concernent si nous recueillons vos renseignements personnels par un moyen technologique dans le cadre de nos activités. Par exemple, cette politique s'applique si :

- Vous communiquez avec nous par courriel;
- Vous utilisez notre système de commande en ligne.

2. Situations dans lesquelles nous recueillons vos renseignements personnels et façons d'en limiter la collecte

Nous recueillons des renseignements personnels par un moyen technologique dans les situations listées ci-dessous.

Consultez les pour connaître :

- Les types de renseignements personnels que nous recueillons;
- Les personnes auprès de qui et les raisons pour lesquelles nous les recueillons;
- Les mesures que vous pouvez prendre pour limiter la collecte.

Nous considérons comme un « renseignement personnel » tout renseignement qui vous concerne et qui permet de vous identifier directement ou indirectement (par exemple en l'associant à d'autres renseignements).

Nous faisons de notre mieux pour que vos renseignements personnels soient exacts, complets et à jour lorsque nous les utilisons. Nous comptons sur vous pour nous informer lorsque ces renseignements changent. Pour ce faire, vous pouvez nous écrire à l'adresse service@raphaelu.ca.

2.1 Lorsque vous utilisez notre système de commande en ligne

Nous offrons un système de commande en ligne pour les familles des établissements que nous desservons. Il permet de commander des articles de leurs collections de façon simple, rapide et sécuritaire.

Quand vous utilisez ce système, nous recueillons les renseignements personnels suivants : votre nom, adresse courriel et numéro de téléphone, pour vous permettre de créer un compte, ainsi que votre adresse postale seulement si vous choisissez de faire livrer vos articles à domicile. Ces renseignements sont recueillis dans notre système informatique interne dont les données sont hébergées à Montréal.

Après deux périodes de pré-commande d'inactivité, les renseignements personnels recueillis sont supprimés de façon définitive et sécuritaire.

Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels?

Si l'utilisation du système de commande en ligne ne vous convient pas, vous pouvez effectuer votre commande par téléphone en contactant notre équipe du service à la clientèle au 450.979.2322.

2.2 Lorsque vous créez votre profil en ligne

Si vous créez un profil en ligne, nous pouvons vous faire parvenir par courriel un mot de passe temporaire. Par mesure de sécurité, ce lien expire après un certain temps.

Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels?

Vous pouvez contacter notre équipe du service à la clientèle par téléphone au 450.979.2322.

2.3 Lorsque vous nous appelez

Lorsque vous nous appelez, nous recueillons certains renseignements personnels pour nous assurer que nous accédons au bon dossier client. Ces renseignements sont recueillis dans notre système informatique interne dont les données sont hébergées à Montréal.

Nous recueillons les renseignements personnels suivants en lien avec l'historique des appels :

- La date et l'heure de l'appel;
- Le numéro de téléphone;
- La langue choisie;
- La durée de l'appel;
- Le temps d'attente.

Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels?

Vous pouvez obtenir des renseignements en personne dans nos centres de distribution.

2.4 Lorsque vous naviguez sur notre site Web – Sans connection au profil

Notre site Web ne recueille aucun renseignement personnel. Les adresses IP des personnes qui le visitent ne sont pas conservées. Des témoins de navigation (cookies) sont générés à chaque visite, mais ils sont supprimés lorsque la session se termine.

2.5 Lorsque vous répondez à un sondage

Nous pouvons recueillir des renseignements personnels lorsque nous menons des sondages, par exemple pour obtenir votre opinion sur la qualité de nos services.

Chaque sondage est différent. Si nous vous demandons de participer à un sondage, nous vous informerons du moyen technologique utilisé, des renseignements personnels qui seront recueillis, des fins de la collecte et des façons de limiter la collecte. Bien sûr, vous êtes libre d'accepter ou de refuser de répondre à un sondage.

2.6 Lorsque vous poser votre candidature pour un emploi chez Raphaël U

Lorsque vous postulez pour un emploi, un stage ou un autre poste, nous recueillons les renseignements personnels nécessaires pour évaluer votre candidature et pour vous contacter dans le cadre du processus.

Nous recueillons les renseignements personnels suivants :

- Votre curriculum vitae;
- Votre lettre de motivation;
- Votre adresse courriel;
- Votre numéro de téléphone;

par l'entremise du site Web où vous posez votre candidature ou du courriel que vous nous envoyez directement à emploi@raphaelu.ca.

Les renseignements discutés lors d'une conversation téléphonique de vérification des références, par exemple au sujet de votre performance au travail, peuvent également être recueillis. Nous vérifions une ou plusieurs références pour la ou les personnes les plus susceptibles d'obtenir le poste, et non pour toutes les personnes candidates. Nous contactons les références que vous nous fournissez, avec votre consentement.

2.7 Lorsque vous nous écrivez par courriel

Lorsque vous correspondez avec nous par courriel, nous recueillons votre adresse courriel et les renseignements personnels contenus dans vos courriels. Les types de renseignements et la raison de la collecte dépendent du contexte de nos échanges.

Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels?

Il est possible de contacter notre équipe du service à la clientèle par téléphone au 450.979.2322 ou d'obtenir des renseignements en personne dans nos centres de distribution.

3. Nous respectons votre consentement

Lorsque nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels, nous le faisons toujours dans des buts précis. Votre consentement est valide pour la durée nécessaire à l'atteinte de ces buts. Nous pouvons ensuite conserver vos renseignements personnels le temps nécessaire pour remplir nos obligations de conservation décrites dans la loi.

Nous respectons toujours les buts pour lesquels nous avons recueilli vos renseignements personnels. Si nous souhaitons utiliser ou communiquer vos renseignements personnels pour d'autres buts, nous vous demanderons votre consentement, sauf dans les cas permis par la loi.

4. Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à d'autres personnes et organisations

4.1 Personnes et organisations à qui nous pouvons communiquer vos renseignements personnels

Nous transférons vos informations personnelles à des tiers seulement si cela est nécessaire pour répondre à une demande que vous avez faite (par exemple, pour livrer une commande à domicile par Postes Canada). Nous pouvons également communiquer vos renseignements personnels à d'autres personnes ou organisations, si cela est nécessaire pour atteindre les buts décrits dans cette politique ou si la loi nous le permet. Le type de renseignements communiqués dépend de votre situation.

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels aux personnes et aux organisations suivantes :

- Une autre partie impliquée dans votre dossier ou une personne qui la représente (comme un avocat);
- Un tribunal, si vous contestez notre décision dans votre dossier ou si une autre partie impliquée le fait (si vous faites appel de notre décision).

4.2 Nous pouvons communiquer des renseignements personnels hors du Québec

Nous conservons vos renseignements personnels au Québec. Cependant, nous pouvons parfois communiquer vos renseignements personnels dans une autre province du Canada quand nous collaborons avec une autre agence fédérale ou provinciale sur une enquête. Dans ce cas, vos renseignements personnels sont aussi soumis aux lois de cette province.

Avant de communiquer vos renseignements personnels, nous prenons des mesures de protection.

5. Façons dont nous protégeons vos renseignements personnels

5.1 Nous limitons l'accès à vos renseignements personnels

Seuls les membres du personnel qui doivent traiter vos renseignements personnels pour remplir leurs fonctions peuvent y accéder. Ces personnes ont seulement accès aux renseignements nécessaires pour réaliser leurs tâches.

Nous avons établi les rôles et responsabilités des membres du personnel tout au long du cycle de traitement de vos renseignements personnels, de leur collecte à leur destruction. Nous les révisons régulièrement pour les mettre à jour.

5.2 Nous mettons en place des mesures de sécurité robustes

Nous avons mis en place plusieurs types de mesures pour protéger vos renseignements personnels contre la perte, le vol et tout accès, utilisation ou communication non autorisé. Elles incluent :

- Des mesures physiques, par exemple des locaux verrouillés;
- Des mesures technologiques, par exemple des pare-feux;

- Des mesures organisationnelles, par exemple l'adoption d'une politique de sécurité de l'information.

5.3 Nous détruisons vos renseignements personnels après avoir rempli nos obligations

Nous conservons vos renseignements aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les buts décrits dans cette politique. Même si vous n'avez plus de lien avec nous, nous devons conserver vos renseignements personnels pendant une certaine période pour respecter nos obligations légales. Tant que nous les conservons, nous continuons de protéger vos renseignements personnels et d'en assurer la confidentialité. Par la suite, nous détruisons vos renseignements personnels de façon définitive et sécuritaire.

6. Vos droits

6.1 Retirer votre consentement

Vous pouvez demander à retirer votre consentement à l'utilisation, à la communication et à la conservation de vos renseignements personnels.

Le traitement de cette demande dépend de la situation et du but visé. Selon le cas :

- Vous pouvez retirer votre consentement, mais nous ne pourrions plus vous offrir un service qui en dépend (par exemple le traitement d'une commande en ligne);
- Vous ne pouvez pas retirer votre consentement, car le traitement de vos renseignements personnels est nécessaire ou obligatoire (par exemple pour un paiement par carte de crédit en ligne).

Dans tous les cas, nous pourrions devoir conserver certains renseignements personnels pour respecter nos obligations imposées par la loi.

6.2 Accéder à vos renseignements personnels et les faire corriger

Vous avez des droits liés à vos renseignements personnels. Vous pouvez nous demander :

- D'y accéder;
- De les corriger ou de les mettre à jour.

Voici les étapes de traitement d'une demande :

- Vous devez envoyer une demande écrite au responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels. Vous trouverez ses coordonnées à la fin de cette politique;
- Nous traiterons votre demande dans les 20 jours après l'avoir reçue;
- Vous recevrez notre réponse par écrit.

6.3 Se prévaloir du processus de plainte relative à la protection des renseignements personnels

Vous pouvez formuler une plainte si vous jugez que la gestion de vos renseignements personnels n'est pas conforme à cette politique ou à la loi.

Voici les étapes de traitement d'une demande :

- Vous devez envoyer une demande écrite au responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels. Vous trouverez ses coordonnées à la fin de cette politique;
- Nous traiterons votre plainte dans les 45 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son traitement;
- Vous recevrez notre réponse par écrit.

7. Une question, une plainte ou un commentaire

Nous avons désigné un responsable de la protection des renseignements personnels. Cette personne s'assure que nous respectons les règles décrites dans cette politique et dans la loi. Vous pouvez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées suivantes :

Monsieur Patrick Lepage
Responsable de la protection des renseignements personnels
Président
104 Émilien-Marcoux, suite 300
Blainville (Québec) J7C 0B5
Tél. : 450-979-2322
Courriel : service@raphaelu.ca

8. Modifications de la politique de confidentialité

Nous nous réservons le droit de modifier cette politique de confidentialité à tout moment. Toute modification sera publiée sur cette page.

Dernière mise à jour de ce document : le 28 mai 2024

English version

RAPHAELU.CA

Use of cookies

The Raphaël U website does not embed any permanent cookies in visitors' devices. However, a temporary cookie is used to optimize certain website functions. Your browsing data is not collected.

[Consult our privacy policy](#)

Privacy policy

Our privacy policy

Raphaël U invites you to read its privacy policy to learn about the rules it applies to the protection of personal information.

Use of cookies

The Raphaël U site does not place permanent cookies on visitors' computers. However, a temporary cookie file is used to optimize certain Web site functionalities.

Information exchanged automatically

Your browsing data is not collected

If you have any comments about browsing the Raphaël U website, please write to us at service@raphaelu.ca.

Information sent by e-mail or form

Raphaël U is committed to protecting the confidential information you entrust to us. If you voluntarily communicate personal or otherwise confidential information by e-mail or by means of a form, we use only the information required to enable Raphaël U personnel to respond to your message or follow up on your request. Electronic correspondence is treated with the same confidentiality measures as other written documents.

Links to other sites

The Raphaël U site contains hyperlinks to other sites. Information exchanged on these sites is not subject to the present privacy policy, but to that of the external site, if one exists.

For more information about this policy

If you have any questions about this policy, we invite you to contact us using one of the methods presented in the Contact Us section.

Person responsible for access to documents or protection of personal information

The person responsible for applying the Access Act is also responsible for ensuring compliance with this policy. If you have any comments or complaints about non-compliance with this policy, please write to us at service@raphaelu.ca.

1. Who this policy applies to

The rules described in this policy apply to you if we collect your personal information by technological means in the course of our activities. For example, this policy applies if:

- You communicate with us by e-mail;
- You use our online ordering system.

2. When we collect your personal information and how we limit collection

We collect personal information by technological means in the situations listed below.

See them for details:

- The types of personal information we collect;
- From whom and for what purposes we collect it;
- What you can do to limit collection.

We consider “personal information” to be any information about you that allows you to be identified directly or indirectly (for example, by associating it with other information).

We do our best to ensure that your personal information is accurate, complete and up-to-date when we use it. We rely on you to inform us when this information changes. To do so, please write to us at service@raphaelu.ca.

2.1 When using our online ordering system

We offer an online ordering system for the families of the establishments we serve. It allows you to order items from their collections simply, quickly and securely.

When you use this system, we collect the following personal information: your name, e-mail address and telephone number, to enable you to create an account, and your mailing address only if you choose home delivery. This information is collected on our internal computer system, which is hosted in Montreal.

After two pre-order periods of inactivity, the personal information collected is permanently and securely deleted.

How can I limit the collection of my personal information?

If using the online ordering system is not convenient for you, you can place your order by telephone by contacting our customer service team at 450.979.2322.

2.2 When you create your online profile

If you create an online profile, we may e-mail you a temporary password. For security reasons, this link expires after a certain period of time.

How can I limit the collection of my personal information?

You can contact our customer service team by telephone at 450.979.2322.

2.3 When you call us

When you call us, we collect certain personal information to ensure that we access the correct customer file. This information is collected on our internal computer system, which is hosted in Montreal.

We collect the following personal information in connection with call history:

- Date and time of call;
- Telephone number
- Language selected;
- Call duration;
- Waiting time.

How can I limit the collection of my personal information?

You can obtain information in person at our distribution centers.

2.4 When you browse our website - No profile connection

Our Web site does not collect any personal information. The IP addresses of visitors are not stored. Cookies are generated for each visit, but are deleted when the session ends.

2.5 When you complete a survey

We may collect personal information when we conduct surveys, for example to obtain your opinion on the quality of our services.

Each survey is different. If we ask you to participate in a survey, we will inform you of the technology used, the personal information that will be collected, the purposes for which it will be collected, and ways to limit the collection. Of course, you are free to accept or decline a survey.

2.6 When you apply for a job at Raphaël U

When you apply for a job, internship or other position, we collect the personal information necessary to evaluate your application and to contact you in the process.

We collect the following personal information:

- Your curriculum vitae;
- Your cover letter;
- Your e-mail address;
- Your telephone number;

through the Web site where you apply or by e-mailing us directly at emploi@raphaelu.ca.

Information discussed during a reference check telephone conversation, for example about your work performance, may also be collected. We check one or more references for the person(s) most likely to get the job, not for all applicants. We contact the references you provide, with your consent.

2.7 When you write to us by e-mail

When you correspond with us by e-mail, we collect your e-mail address and the personal information contained in your e-mails. The type of information collected and the purpose for which it is collected will depend on the context of our correspondence.

How can I limit the collection of my personal information?

You can contact our customer service team by telephone at 450.979.2322 or obtain information in person at our distribution centers.

3. We respect your consent

When we collect, use and disclose your personal information, we always do so for specific purposes. Your consent is valid for as long as necessary to fulfill those purposes. We may then retain your personal information for as long as necessary to fulfill our retention obligations as described in the law.

We will always respect the purposes for which we have collected your personal information. If we wish to use or disclose your personal information for other purposes, we will seek your consent, except as permitted by law.

4. We may disclose your personal information to other persons and organizations

4.1 Persons and organizations to whom we may disclose your personal information

We transfer your personal information to third parties only if it is necessary to fulfill a request you have made (for example, to deliver a home order by Canada Post). We may also disclose your personal information to other persons or organizations if necessary to fulfill the purposes described in this policy or if permitted by law. The type of information disclosed will depend on your situation.

We may disclose your personal information to the following persons and organizations:

- Another party involved in your case or a person representing that party (such as a lawyer);
- A court, if you contest our decision in your case or if another party involved in your case does so (if you appeal our decision).

4.2 We may disclose personal information outside Quebec

We keep your personal information in Quebec. However, we may sometimes disclose your personal information to another Canadian province when we are collaborating with another federal or provincial agency on an investigation. In such cases, your personal information is also subject to the laws of that province.

Before disclosing your personal information, we take protective measures.

5. How we protect your personal information

5.1 We limit access to your personal information

Only those employees who need to process your personal information in order to perform their duties have access to it. They have access only to the information they need to perform their duties.

We have established the roles and responsibilities of our employees throughout the cycle of processing your personal information, from collection to destruction. We review them regularly to keep them up to date.

5.2 We implement robust security measures

We have implemented several types of measures to protect your personal information against loss, theft and any unauthorized access, use or disclosure. These include :

- Physical measures, such as locked premises;
- Technological measures, such as firewalls;
- Organizational measures, such as the adoption of an information security policy.

5.3 We destroy your personal information once we have fulfilled our obligations

We retain your information for as long as necessary to fulfill the purposes described in this policy. Even if you no longer have a relationship with us, we must retain your personal information for a certain period of time to meet our legal obligations. While we retain it, we continue to protect your personal information and ensure its confidentiality. Thereafter, we destroy your personal information in a final and secure manner.

6. Your rights

6.1 Withdrawing your consent

You may request to withdraw your consent to the use, disclosure and retention of your personal information.

How this request is handled depends on the situation and the purpose for which it is made.

As the case may be:

- You may withdraw your consent, but we will no longer be able to offer you a service that depends on it (e.g. processing an online order);
- You cannot withdraw your consent, because the processing of your personal information is necessary or compulsory (e.g. for an online credit card payment).

In all cases, we may be required to retain certain personal information to meet our legal obligations.

6.2 Accessing and correcting your personal information

You have rights related to your personal information.

You may ask us to:

- Access it;
- Correct or update it.

Here are the steps involved in processing a request:

- You must send a written request to the person responsible for access and protection of personal information. You will find his or her contact information at the end of this policy;
- We will process your request within 20 days of receiving it;
- You will receive our response in writing.

6.3 Privacy complaint process

You may file a complaint if you believe that the management of your personal information does not comply with this policy or with the law.

Here are the steps for processing a request:

- You must send a written request to the person responsible for access and protection of personal information. You will find his or her contact information at the end of this policy;
- We will deal with your complaint within 45 days of receiving all the information required to process it;
- You will receive our response in writing.

7. A question, complaint or comment

We have designated a Privacy Officer. This person ensures that we comply with the rules described in this policy and in the law. You can contact our Privacy Officer at the following address:

Mr Patrick Lepage
Privacy Officer
President
104 Émilien-Marcoux, suite 300
Blainville, Quebec J7C 0B5
Phone: 450-979-2322
E-mail: service@raphaelu.ca

8. Changes to privacy policy

We reserve the right to modify this Privacy Policy at any time. Any changes will be posted on this page.

Last update of this document: May 28, 2024