

## **Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels**

NOTE : Veuillez lire cette politique de confidentialité au complet avant d'utiliser notre site Web. Aux fins de la présente politique de confidentialité, la compagnie [CLINIQUE PODIATRQUE DE L'OUTAOUAIS] sera désignée sous le nom de " L'ORGANISATION ".

Merci de visiter le site Internet de L'ORGANISATION et de prendre connaissance de sa politique de confidentialité (ci-après la Politique).

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 est composée des éléments suivants :

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

### **Définitions importantes**

Dans la Politique, on entend par :

« Incident de confidentialité » (i) l'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel; (ii) l'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel; (iii) la communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel; ou (iv) la perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un tel renseignement.

« Renseignement personnel » tout renseignement qui concerne une personne physique et permet, directement ou indirectement, de l'identifier.

### **1. Objectifs de la politique de confidentialité**

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

Afin d'assurer cette protection, L'ORGANISATION s'engage à ne collecter, traiter et partager une information permettant d'identifier un individu que lorsque ce dernier 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 utilisateurs des raisons et de la façon, dont L'ORGANISATION, ou toute personne agissant en son nom, va collecter et utiliser leurs renseignements personnels. Elle se veut être en langage clair afin de s'assurer un consentement éclairé des utilisateurs.

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 derniers afin qu'ils n'identifient plus une personne.

## **2. Entrée en vigueur**

La présente Politique s'applique à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2023.

## **3. 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 et peut être fourni directement par la personne ou par son représentant autorisé.

Nous privilégions l'obtention d'un consentement explicite, que ce soit verbalement, par voie électronique ou par écrit.

Si nous voulons utiliser les renseignements personnels à une nouvelle fin, nous décrirons 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.

## **4. 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 des produits et services** : nous allons collecter et traiter les données et informations nécessaires pour remplir notre mission et nos obligations contractuelles.

- **Pour assurer et améliorer ces produits et services** : 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 produits et services.
- **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 produits et services à nos utilisateurs, 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 produits et services personnalisés** : le recueil et l'analyse des données générées par vos interactions avec nos services nous permettent de développer et créer des produits et services qui soient pertinents pour toujours répondre au mieux à vos attentes en terme culturelles et de divertissements, notamment afin de prévoir des mesures d'adaptation pour les clients le nécessitant.
- **Pour évaluer les performances des produits et services** : les données sont récoltées afin d'avoir des informations sur les avantages, mais aussi les inconvénients de nos produits et services afin de les évaluer et de les résoudre si nécessaire, notamment par le biais de sondages. Cela nous permet de nous assurer de la qualité de nos produits et services en plus de favoriser la gestion de risques.
- **Pour protéger la vie privée de nos utilisateurs** : 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.

## **5. Renseignements personnels collectés**

L'ORGANISATION 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 L'ORGANISATION. 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.

**Justificatifs d'identité.** Mots de passe, indices de mot de passe et autres renseignements de sécurité semblables servant à vous identifier et à accéder à votre compte.

**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 le numéro de l'instrument de paiement (p. ex., le numéro de votre carte de crédit) et le code de sécurité qui s'y rattache.

**Interactions.** Données relatives à votre utilisation des sites internet, plateformes et outils créés. Il s'agit de données que vous fournissez afin d'utiliser les produits. Dans d'autres cas, tels que des rapports d'erreur, il s'agit de données que nous générons.

D'autres exemples de données sur les interactions que nous récoltons comprennent :

- **Données sur les sites consultés et l'utilisation.**

Par exemple :

- **Paiement et historique de compte.** Données sur les articles que vous achetez et les activités associées à votre compte.
- **Résolution des problèmes et données d'aide.** Données que vous fournissez lorsque vous communiquez avec L'ORGANISATION pour obtenir de l'aide, notamment les produits que vous utilisez, et d'autres renseignements qui nous aident à résoudre votre problème.
- **Centres d'intérêt et préférences.** Données sur vos centres d'intérêt et vos préférences. Hormis les renseignements que vous avez explicitement fournis, les autres données que nous recueillons nous permettent parfois de définir ou de deviner vos centres d'intérêt et vos préférences.
- **Données sur la consommation de contenu.** Données sur le contenu multimédia (p. ex., télévision, vidéo, musique, audio, livres, applications et jeux) auxquelles vous accédez par l'intermédiaire de nos produits.
- **Recherches et commandes.** Requêtes de recherche et commandes que vous employez lorsque vous utilisez notre site internet.
- **Données de localisation.** Des données, qui peuvent être précises ou non, sur l'emplacement de votre appareil. Par exemple, il est possible de recueillir des données de localisation à partir de l'adresse IP d'un appareil ou des données de votre profil de compte indiquant avec moins de précision l'endroit où vous vous trouvez, comme le nom d'une ville ou un code postal.
- **Autres données.** D'autres données fournies lorsque vous utilisez notre site internet, notamment, sans s'y limiter, les données issues de Google Analytics et autres outils de statistiques.

**Vos renseignements personnels sont traités comme suit :**

<b>Comment collectons-nous vos renseignements personnels</b>	En personne, au téléphone, site web, facebook, télécopieur, numérisation.
<b>Quels sont les renseignements personnels que nous collectons</b>	Nom, adresse, téléphone, adresse courriel, numéro d'assurance maladie du Québec, nom de pharmacie, date de naissance, dossier personnel de santé.
<b>Auprès de qui collectons-nous vos renseignements personnels</b>	La personne elle-même, milieu de santé (hôpital, pharmacie, résidence, famille, RAMQ, CLSC).
<b>Pourquoi collectons-nous vos renseignements personnels?</b>	Pour donner des soins appropriés
<b>Qu'arrive-t-il si vous ne consentez pas à la collecte de vos renseignements personnels?</b>	Dossier incomplet, ne peut offrir les soins adéquats
<b>Qui aura accès à vos renseignements personnels?</b>	Médecins, infirmières, infirmières auxiliaires, personnel administratif, personnel de soutien, gestionnaire
<b>Comment allons-nous partager vos renseignements personnels avec des tiers?</b>	Télécopie, téléphone, en personne, par personne interposée
<b>Pendant combien de temps allons-nous conserver vos renseignements personnels</b>	Nous appliquons la loi sur la conservation des renseignements personnels et nous les détruirons quand nous n'en n'aurons plus besoin pour accomplir les fins pour lesquels les renseignements ont été recueillis.
<b>Quels sont les risques liés au traitement de vos renseignements personnels</b>	Le traitement est toujours fait confidentiellement et avec discrétion, par contre, il existe toujours un risque d'autant plus que nous devons conserver tous les renseignements personnels jusqu'au moment où ils ne servent plus.
<b>Où allons-nous conserver vos renseignements personnels?</b>	Auprès de notre fournisseur DME, Telus Medesync

**Les produits technologiques utilisés sont :**

<b>Nom du logiciel</b>	<b>Nom du fournisseur</b>	<b>Utilités</b>	<b>Calendrier de mises à jour</b>
Medesync	Telus	Dossier Médical	Selon le besoin

**6. Les finalités de traitement des données**

**Fournir nos produits et services.** Nous utilisons les données pour faire fonctionner nos produits et services, ainsi que vous fournir des expériences riches et interactives.

**Amélioration des produits et/ou services.** Nous utilisons les données pour améliorer nos produits, notamment en y ajoutant de nouvelles fonctionnalités ou capacités (Rapport d'erreur au moment d'une transaction, en consultant une section spécifique de notre site Web, etc.).

**Personnalisation.** Certains produits comprennent des fonctionnalités personnalisées, telles que des recommandations qui optimisent vos expériences et votre satisfaction. Ces fonctionnalités utilisent des processus automatisés permettant d'adapter vos expériences en fonction des données dont nous disposons sur vous, comme des déductions que nous faisons à votre sujet et sur votre utilisation du produit, vos activités, vos centres d'intérêt, votre localisation.

**Développement de produits et/ou services.** Nous utilisons des données pour développer de nouveaux produits. Par exemple, nous utilisons des renseignements personnels que nous anonymisons ou pseudonymisons, afin de mieux comprendre les besoins de nos clients.

**Support client.** Nous utilisons les données pour diagnostiquer et résoudre les problèmes relatifs aux produits et/ou services, restaurer l'accès à votre compte personnel, fournir d'autres services de support et d'assistance.

**Contribuer à la sécurisation et à la résolution des problèmes.** Nous utilisons les données pour contribuer à la sécurisation et à la résolution des problèmes de nos produits et services. Cela comprend l'utilisation des données pour assurer la sécurité des services offerts à nos clients, la détection des programmes malveillants et des activités malveillantes, la résolution des problèmes de performances et de compatibilité pour aider les clients à tirer le meilleur parti de leur expérience et les informer des mises à jour de nos produits et services. Cela peut inclure l'utilisation de systèmes automatisés pour détecter les problèmes de sécurité.

**Sécurité.** Nous suivons les standards de sécurité dans notre secteur d'activités pour protéger les renseignements que nous recueillons et que nous recevons. Plus particulièrement, nous avons en place des mesures de protection physiques, techniques, informatiques et administratives appropriées afin de protéger vos renseignements personnels contre un incident de confidentialité. Malgré ces mesures, compte tenu des risques inhérents à l'utilisation de systèmes informatiques, nous ne pouvons toutefois pas assurer ou garantir la sécurité et la confidentialité des renseignements que vous nous transmettez ou nous fournissez, et vous le faites à vos propres risques. Si vous avez des raisons de croire que des renseignements personnels ont été compromis, veuillez communiquer avec nous aux coordonnées indiquées à l'article 11 de la Politique.

**Offres pertinentes.** L'ORGANISATION utilise des données pour vous fournir des informations pertinentes et importantes concernant les produits et services proposés. Nous analysons des données provenant de différentes sources pour prédire les informations qui seront les plus intéressantes et pertinentes pour vous et vous les communiquer de différentes manières. Par exemple, nous pouvons prédire vos centres d'intérêt et vous proposer de nouvelles activités susceptibles de vous plaire.

**Publicité.** L'ORGANISATION utilise les données collectées par le biais de ses interactions avec vous, de certains de nos produits et sur des sites Web de tiers pour faire de la publicité de nos

produits et services, notamment sur des sites tiers. Il se peut que nous utilisions parfois des processus automatisés afin de rendre les publicités plus pertinentes.

**Création de rapports et opérations commerciales.** Nous utilisons des données pour analyser nos opérations et améliorer le processus décisionnel. Cela nous permet de prendre des décisions informées et de créer des rapports sur les performances de nos activités.

**Protection des droits et de la propriété.** Nous utilisons les données pour détecter et empêcher les fraudes, résoudre les litiges, mettre en œuvre des contrats et protéger notre propriété. Nous pouvons utiliser des processus automatisés pour détecter et faire en sorte d'empêcher les activités qui violent nos droits et ceux de tiers.

**Conformité juridique.** Nous traitons les données pour nous conformer à la loi. Par exemple, nous utilisons l'âge de nos clients pour être sûrs de respecter nos obligations en matière de protection de la vie privée des enfants ou pour nous assurer que le client respecte l'âge recommandé pour l'audience. Nous traitons également les coordonnées et les identifiants pour aider les clients à exercer leurs droits en matière de protection des données.

**Recherches.** Nous utilisons des données pour effectuer des recherches, notamment à des fins scientifiques et dans l'intérêt public, lorsque cela est permis par la loi.

## **7. Les procédés de traitement utilisés**

L'ORGANISATION 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 tels que décrits 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 l'utilisateur.

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

L'ORGANISATION s'assure que tous les renseignements personnels en sa possession sont aussi exacts, actuels et complets que nécessaire pour les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

À partir de la date requise par la loi, 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.

## **9. Partage et raison 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 L'ORGANISATION, 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 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.
- 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.

L'ORGANISATION s'engage à ne pas vendre ou louer vos renseignements personnels à une tierce partie.

## **10. Témoins et technologies similaires**

L'ORGANISATION peut utiliser des fichiers témoins (« cookies »), des balises Internet, des pixels invisibles, des fichiers journal ou autres technologies pour collecter certains renseignements personnels relatifs aux visiteurs sur nos sites Web, ainsi que sur les destinataires de nos infolettres, invitations et autres communications. Les témoins sont des éléments d'information transmis par le serveur au navigateur lors d'une visite du site Internet et qui permettent d'identifier de façon unique la connexion en cours. Ces données peuvent inclure, sans s'y limiter, des informations telles que votre adresse Internet (IP), le type de navigateur, la version du navigateur, les pages de notre site que vous consultez, l'heure et la date de votre visite, le temps de consultation et toutes autres statistiques.

Les témoins utilisés servent notamment à retrouver l'historique de recherche ainsi que les paniers (ex. : achats en ligne) liés à la session, pour faciliter l'expérience de navigation en ligne de l'utilisateur. Il est important de savoir que, l'activation de l'option témoins peut, selon la configuration choisie, permettre à d'autres serveurs d'installer des témoins sur votre système. Vous pouvez définir les paramètres de votre navigateur pour qu'il vous informe de la présence de témoins, vous laissant ainsi la possibilité de les accepter ou non.

Veuillez 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 L'ORGANISATION n'est pas responsable de la collecte ou du traitement de renseignements personnels par ces tiers ou via ces sources externes.

## **11. Conservation des renseignements personnels**

L'ORGANISATION garde les données collectées pendant différentes périodes de temps, en fonction de leur nature et de leur utilité dans l'offre de nos produits et services. Durant la période de conservation, L'ORGANISATION 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 villes dans lesquelles L'ORGANISATION possède des bureaux ou des installations et dans les villes dans lesquelles l'hébergeur Web possède des serveurs contenant les données collectées par L'ORGANISATION.

Les renseignements personnels peuvent être conservés à l'extérieur du pays dans lequel vous vivez, si un tiers fournisseur ou une autre entité à qui nous divulguons des renseignements personnels conformément à la présente Politique est situé à l'extérieur du pays. Dans de tels cas, les renseignements personnels peuvent être assujettis aux lois locales des pays ou territoires au sein desquels les renseignements sont collectés, utilisés, divulgués ou entreposés, et les autorités gouvernementales et les autorités chargées de l'application de la loi de ces pays ou territoires peuvent y avoir accès.

Une fois la période de conservation expirée, les renseignements personnels sont détruits. Seuls les statistiques ou rapports contenant des données dépersonnalisées et anonymisées pourront être conservés pour des périodes prolongées.

## **Autres informations**

### *Modifications des présentes règles :*

Nous apportons des modifications à la présente Politique de confidentialité de temps à autre. Toute diminution de vos droits dans le cadre de la présente Politique de confidentialité ne saurait être appliquée sans votre consentement explicite. Nous indiquons toujours la date à laquelle les dernières modifications ont été apportées et vous permettons d'accéder aux versions archivées en vue de les consulter. Si les modifications sont significatives, nous publions un avis mis en évidence sur notre site Web (y compris, pour certains services, par le biais d'une notification par courriel).

### *Personne responsable de la protection des renseignements personnels :*

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 :

## **Responsable de la protection des renseignements personnels**

Dre Lynda Cormier

[info@cpoutaouais.com](mailto:info@cpoutaouais.com)

819-568-0456

456 boul. de l'Hôpital, Gatineau, Qc, J8T 8M5