

Politique de protection des renseignements personnels

version 2023.07.01 | Dernière modification 18 septembre 2023.

La présente politique de protection des renseignements personnels (ci-après la « **Politique** ») énonce comment Clinique Réseau de Trois-Rivières Inc. recueille, utilise, communique, conserve et détruit vos renseignements personnels. Pour faciliter la lecture, nous utiliserons les expressions « nous » ou « la clinique » de temps à autre dans la Politique.

Nous pouvons vous fournir de l'information complémentaire relativement au traitement de vos renseignements personnels, dans certains cas, au moment de recueillir vos renseignements personnels. Nous pouvons également obtenir votre consentement spécifique dans certains cas relativement à la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation de vos renseignements personnels.

La Politique s'applique aux renseignements personnels que nous recueillons, peu importe la manière, que ce soit, par exemple en personne, par téléphone ou via notre site Web.

En acceptant cette Politique ou en nous fournissant des renseignements personnels après avoir eu l'opportunité de consulter la Politique ou tout autre avis complémentaire, vous acceptez que vos renseignements personnels soient traités conformément à la Politique et l'avis complémentaire.

1 À propos de nous

Voici nos informations d'identification complètes :

Clinique Réseau de Trois-Rivières Inc.
1785 Boulevard du Carmel, suite 246
Trois-Rivières, G8Z 3R8
Téléphone : (819) 840-3006

N'hésitez pas à communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels pour toute question ou commentaire que vous pourriez avoir concernant la Politique, la manière dont nous traitons vos renseignements personnels ou pour exercer vos droits concernant vos renseignements personnels.

Vous pouvez joindre notre responsable de la protection des renseignements personnels par courriel :

administration@gmfrtr.com

ou par la poste à l'adresse mentionnée plus haut.

Au sein de notre Clinique réseau de Trois-Rivières Inc. nous avons attribué les rôles et responsabilités comme suit :

Les employés et professionnels de la clinique sont tenus de s'assurer que les renseignements personnels qu'ils recueillent, utilisent ou divulguent dans le cadre de leurs fonctions sont traités, gérés et protégés conformément à la Politique de protection des renseignements personnels de Clinique réseau de Trois-Rivières Inc.

Dre Michèle Fournier en collaboration avec la gestionnaire de la clinique, est responsable de l'élaboration, de la mise à jour et du respect intégral de la présente politique.

2 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.

3 Comment allons-nous traiter vos renseignements personnels?

3.1 Collecte des renseignements personnels

Dans le cadre de nos activités, nous pouvons traiter différents types de renseignements personnels incluant les renseignements énumérés ci-dessous :

- des coordonnées, tels votre nom et prénom, votre adresse postale, votre adresse électronique, vos numéros de téléphone, votre date de naissance;
- des renseignements relatifs à votre dossier médical électronique (DME), tels votre numéro d'assurance maladie, le nom et l'adresse de votre pharmacie de quartier, vos rendez-vous et les renseignements concernant les services que nous vous avons rendus;
- des informations relatives aux transactions et au paiement, comme le mode de paiement utilisé, la date et l'heure, le montant du paiement, le code postal de facturation, votre adresse et d'autres informations connexes;
- des renseignements que vous choisissez de fournir ou de nous transmettre, par exemple, lorsque vous remplissez un formulaire, répondez à des sondages ou communiquez avec l'un de nos employés ou représentants, comme vos préférences et intérêt;
- des renseignements recueillis automatiquement lors de l'utilisation du site web et de nos services, incluant : des renseignements de connexions et autres informations sur vos activités sur le site web, comme votre adresse IP, les pages que vous avez consultées, l'heure et la date de vos visites, le type de navigateur que vous utilisez, le système d'exploitation de votre appareil et d'autres informations matérielles et logicielles;
- des données de géolocalisation, comme votre adresse IP, une localisation précise ou approximative déterminée à partir de votre adresse IP ou du GPS de votre appareil mobile (selon les réglages de votre appareil et de votre navigateur);

Dans chaque cas, ces renseignements personnels sont traités conformément aux fins légitimes et nécessaires énumérées à l'article 3.2 ci-dessous.

3.2 Utilisation des renseignements personnels

Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels aux fins légitimes décrites ci-dessous :

- exploiter, administrer, maintenir, superviser, développer, améliorer et offrir toutes les fonctionnalités de notre site web, incluant les rendez-vous en téléconsultation;
- pour vous fournir des services et assurer le fonctionnement du site web;
- améliorer nos services et développer de nouveaux services et fonctionnalités du site web;
- vous envoyer des messages, des mises à jour, des alertes de sécurité et des notifications de compte;
- répondre à vos questions et vous fournir une assistance au besoin;
- administrer une liste d'attente, un rendez-vous, un abonnement, un sondage ou une autre fonctionnalité du site web ou de nos services;
- recueillir les avis, commentaires, questions, demandes et plaintes relativement à nos services et au site web;
- effectuer des recherches et des analyses en lien avec notre entreprise et nos services;
- détecter et prévenir les fraudes, erreurs, pourriels, abus, incidents de sécurité et autres activités préjudiciables;
- vous transmettre des communications conformément à la loi;
- pour réorganiser ou modifier la structure de notre entreprise;
- pour toute autre fin permise ou requise par la loi.

Veuillez noter que nous n'utilisons pas les informations que nous recueillons afin d'en tirer des inférences ou quelque interprétation que ce soit.

3.3 Communication des renseignements personnels

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à nos employés, entrepreneurs, consultants, mandataires, fournisseurs de services et autres tierces parties de confiance (collectivement, les « Fournisseurs de services »), qui ont besoin de ces renseignements pour nous aider à exploiter notre site web, à réaliser et à protéger nos activités commerciales ou à vous servir, à condition que ces Fournisseurs de services se soient préalablement engagés par écrit à assurer la confidentialité de vos

renseignements personnels conformément aux lois applicables et à notre programme de gouvernance de l'information.

Nous ne vendons pas, n'échangeons pas, ni ne communiquons autrement vos renseignements personnels à de tierces parties, sous réserve des exceptions prévues par la loi ou à moins d'avoir préalablement obtenu votre consentement.

4 Quels produits technologiques utilisons-nous?

Nom du logiciel	Nom du fournisseur	Utilités	Calendrier de mises à jour
MYLE	Medfar solution clinique	Dossier médical électronique	Sauvegarde journalière

L'envoi de documents par télécopieur peut être utilisé dans nos échanges avec les pharmacies et les autres cliniques de professionnels de la santé.

Les patients peuvent également communiquer avec les médecins en utilisant les adresses courriels de ces derniers.

Toute communication par télécopieur ou par courriel est confidentielle et strictement utilisée pour fournir nos services et assurer le bon fonctionnement de la clinique.

5 Mesures de sécurité et risques inhérents

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.

Les renseignements personnels que nous collectons sont conservés dans un environnement sécurisé. Les personnes travaillant pour nous sont tenues de respecter la confidentialité de vos informations. Pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels, nous avons recours aux mesures suivantes :

- Gestion des accès – personne autorisée
- Gestion des accès – personne concernée
- Logiciel de surveillance du réseau
- Sauvegarde informatique
- Identifiant / mot de passe
- Pare-feu (Firewalls)
- Surveillance en temps réel proactive des systèmes informatiques

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 1 de la Politique.

5.1 Procédures mises en œuvre en cas de fuite de données

En cas de fuite de données, nous communiquerons avec les personnes concernées ou nous publierons un article sur ce site Internet.

6 Comment et sous quelles conditions allons-nous communiquer vos renseignements personnels à des fins de sécurité publique ou de poursuite des infractions?

6.1 En cas de risque sérieux de mort ou de blessures graves

Nous pourrions communiquer un renseignement personnel que nous détenons en vue de protéger une personne ou un groupe de personnes lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves, lié notamment à une disparition ou à un acte de violence, dont une tentative de suicide, menace cette personne ou ce groupe et que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.

Les renseignements peuvent alors être communiqués à la ou aux personnes exposées à ce risque, à leur représentant ou à toute personne susceptible de leur porter secours. Seuls les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication seront communiqués.

6.2 Forces de l'ordre

Nous pourrions également communiquer un renseignement au Directeur des poursuites criminelles et pénales ou à une personne ou à un groupement chargé de prévenir, de détecter ou de réprimer le crime ou les infractions aux lois lorsque le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi applicable au Québec.

Finalement, nous pourrions communiquer un renseignement à un corps de police lorsqu'il est nécessaire à la planification ou à l'exécution d'une intervention adaptée aux caractéristiques d'une personne ou de la situation, dans l'un ou l'autre des cas suivants:

1° le corps de police intervient, à notre demande, pour nous apporter de l'aide ou du soutien dans le cadre des services que nous fournissons à une personne;

2° nous agissons en concertation ou en partenariat avec le corps de police dans le cadre de pratiques mixtes d'interventions psychosociales et policières.

7 Vos renseignements personnels sont-ils transférés à l'extérieur du Québec?

Il se peut que vos renseignements personnels soient transférés à l'extérieur du Québec.

8 Quels sont vos droits à l'égard de vos renseignements personnels?

La loi vous confère différents droits à l'égard de vos renseignements personnels. Vous disposez notamment des droits suivants :

- **Accès** : le droit de demander si nous détenons des renseignements personnels sur vous et, le cas échéant, de demander d'avoir accès à ces renseignements personnels.
- **Rectification** : le droit de demander de faire rectifier tout renseignement personnel incomplet ou inexact que nous détenons.
- **Retrait du consentement** : le droit de retirer votre consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements personnels détenus.
- **Restriction ou refus d'accès** : le droit de demander qu'un intervenant particulier ou qui appartient à une catégorie d'intervenants indiquée ne puisse avoir accès à un ou à plusieurs renseignements que vous aurez identifiés.
- **Plainte** : le droit de formuler une plainte adressée à notre responsable de la protection des renseignements personnels tel qu'identifié à l'article 1 en lien avec cette Politique ou de déposer une plainte auprès de la Commission de l'accès à l'information du Québec si vous croyez qu'une infraction aux lois sur la protection des renseignements personnels a été commise. Pour porter plainte auprès de la Commission d'accès à l'information (Québec), veuillez utiliser le formulaire approprié disponible à l'adresse suivante : [Pour les citoyens | Commission d'accès à l'information du Québec \(gouv.qc.ca\)](https://www.caiq.org/)
- **Portabilité** : Vous avez le droit de demander que vos renseignements personnels vous soient communiqués ou qu'ils soient transférés à une autre organisation dans un format technologique structuré et couramment utilisé.

Pour exercer l'un ou l'autre de ces droits, veuillez communiquer avec notre responsable de la protection des renseignements personnels la manière indiquée à l'article 1 de la présente Politique.

9 Comment utilisons-nous les témoins de navigation?

Nous utilisons des témoins de connexion et autres technologies de suivi ou de profilage (collectivement, les « cookies ») lorsque vous accédez ou utilisez notre site web ou, à moins que vous n'ayez configuré votre navigateur ou votre appareil pour qu'il bloque certains ou tous les cookies. Ces cookies nous aident à opérer, protéger et optimiser le site web, à améliorer les services et à personnaliser votre expérience de navigation en fonction de vos intérêts. Les cookies sont de petits fichiers texte qu'un site web enregistre sur votre ordinateur, appareil mobile ou navigateur web lorsque vous accédez à un site web pour la première fois. Les cookies sont utilisés pour recueillir, enregistrer et transmettre des identifiants, des fichiers images et d'autres informations, telles votre langue de préférence, votre adresse IP, le type et la version de votre navigateur, le type d'appareil que vous utilisez et l'identifiant unique de votre appareil, qui permettent notamment à l'opérateur du site web de reconnaître votre appareil et vos préférences de

navigation et d'assurer le pré remplissage de formulaires ou de certains champs requis lors de vos visites subséquentes.

La plupart des renseignements recueillis par l'intermédiaire des cookies sont généraux et ne vous identifient pas directement. Ces renseignements nous permettent notamment de garantir le fonctionnement et la sécurité du site web, d'améliorer votre expérience de navigation et de mieux comprendre le trafic et les interactions qui ont lieu sur celle-ci. Les cookies ne causent aucun dommage matériel à votre ordinateur ou appareil et ne sont pas utilisés pour extraire vos renseignements personnels.

10 Sites de tiers

Cette Politique ne s'applique pas aux sites web, aux pages ou aux applications de tiers auxquels il est possible d'accéder via nos services et nous ne sommes pas responsables à l'égard de tels services tiers.

Si vous suivez de tels liens, ces sites ou services tiers auront probablement leurs propres politiques sur la protection des renseignements personnels que vous devrez examiner avant de soumettre vos renseignements personnels.

11 Technologies d'identification, de profilage, ou localisation

Par le biais de Google Analytics, Clinique réseau de Trois-Rivières Inc. peut recueillir pour fins de statistiques de l'information anonyme relative à votre utilisation du service web, y compris les pages que vous consultez, les liens sur lesquels vous cliquez, ainsi que toute autre intervention faite au sein du site web. Nous regroupons également de l'information standard que votre navigateur envoie à chaque site web que vous visitez, notamment votre adresse IP, le type de navigateur et la langue utilisés, le temps d'accès et les adresses de sites web de référence. Voir [la politique de confidentialité](#) de Google Analytics.

12 Comment mettons-nous à jour la présente Politique sur la protection des renseignements personnels?

Clinique réseau de Trois-Rivières Inc. se réserve le droit de changer la présente politique afin de refléter les changements dans nos processus d'affaires ou dans la loi.

Si des changements de nature à modifier de manière importante le risque en matière de vie privée sont apportés à la politique, nous vous en aviserons au moyen d'un avis publié sur la page d'accueil du site web ou nous communiquerons avec vous pour vous en informer, lorsque requis par la loi. Si vous continuez d'utiliser le site web après l'entrée en vigueur de tels changements, vous serez réputé avoir accepté ces changements.

Nous vous encourageons à revoir le présent accord régulièrement afin de savoir de quelle façon Clinique réseau de Trois-Rivières Inc. protège vos informations.

La présente politique a été mise à jour pour la dernière fois en septembre 2023.
