



POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

– UN ENGAGEMENT CONTINU

en vigueur le 1^{er} janvier 2004

mise à jour le 17 août 2010

TABLE DES MATIÈRES DE LA POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1.	PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : NOTRE ENGAGEMENT.....	1
2.	PORTÉE.....	2
3.	DÉFINITION DE L'EXPRESSION « RENSEIGNEMENTS PERSONNELS »	2
4.	COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	3
5.	RAISONS DE COLLECTER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR VOUS....	4
6.	MODES D'UTILISATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	5
7.	COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À DES TIERS.....	6
8.	MÉTHODES DE PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	7
9.	ACCÈS À VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	8
10.	MISE À JOUR DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	8
11.	NOTRE POLITIQUE D'ABSTENTION	9
12.	RÉSOLUTION DES PROBLÈMES.....	9

1. PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : NOTRE ENGAGEMENT

La confidentialité et la protection de vos renseignements personnels sont des aspects fondamentaux de notre relation d'affaires avec vous. La présente Politique sur la protection des renseignements personnels (la « Politique ») décrit nos pratiques actuelles de gestion de l'information et confirme notre engagement à respecter la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) ainsi que les lois provinciales et territoriales en vigueur en vue de répondre à vos besoins particuliers et à vos attentes en tant que client. La présente Politique est conforme au Code de protection des renseignements personnels de Services aux médecins MD et en fait partie intégrante.

Services aux médecins MD offre des services à sa clientèle ainsi qu'une gamme unique de produits et de services pour aider les médecins à améliorer les prestations qu'ils dispensent à leurs patients. Ces deux volets d'activité sont indispensables pour que nous demeurions le partenaire de confiance des médecins. Nous prenons toutes les mesures à notre portée pour protéger les renseignements que nous recueillons auprès de nos clients pour leur offrir des solutions intelligentes, pertinentes et intégrées d'une manière qui leur permettra de connaître le succès sur les plans professionnel, financier et personnel. La présente Politique explique les moyens que nous prenons pour assurer cette protection.



2. PORTÉE

La présente Politique s'applique à Services aux médecins MD, à sa société mère, le Holding AMC (2009) Incorporée ainsi qu'à ses filiales¹. Les entreprises visées sont désignées collectivement par l'expression « Services aux médecins MD ». La Politique régit tous les renseignements personnels qui ont été ou seront recueillis, utilisés ou communiqués par Services aux médecins MD exclusivement pour les produits et services offerts directement ou indirectement par Services aux médecins MD.

Selon la nature des produits et services en cause, nous pouvons être engagés comme fournisseur de services et à ce titre, nous pouvons recueillir, utiliser et divulguer des renseignements médicaux personnels.

Outre la présente Politique, nous pouvons également mettre à votre disposition des déclarations en matière de protection des renseignements personnels donnant plus de détails sur nos pratiques de traitement de l'information à l'égard de certains de nos produits et services ainsi qu'à l'égard des sites Web dont nous sommes propriétaires et dont nous assurons le fonctionnement. Tous les documents relatifs à notre politique sur la protection des renseignements personnels se trouvent sur notre site Web à l'adresse md.ca/fr et www.solutionscliniques.ca (voir la note de bas de page « Protection des renseignements personnels »).

3. DÉFINITION DE L'EXPRESSION « RENSEIGNEMENTS PERSONNELS »

Les « renseignements personnels » sont ceux qui vous sont propres à vous, nos clients, et qui révèlent des traits distinctifs ou des particularités pouvant aider à vous identifier, par exemple, votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale. La présente Politique ne porte pas sur les renseignements personnels qui sont du domaine public, notamment votre adresse commerciale publiée dans un répertoire téléphonique ou professionnel. Toutefois, tout renseignement personnel du domaine public lié à des renseignements confidentiels ou à d'autres renseignements personnels constitue un renseignement personnel au sens de la présente Politique. Ce serait le cas notamment de listes de clients ou de saisies d'écran ou d'autres données extraites de nos applications internes.

Les « renseignements médicaux personnels » sont des renseignements sur des diagnostics, des traitements ou des soins propres à une personne, de même que tout autre renseignement au sujet d'une personne correspondant à l'acceptation donnée aux renseignements médicaux personnels dans la législation provinciale sur les renseignements personnels dans le secteur de la santé. Les renseignements médicaux personnels étant une sous-catégorie de renseignements personnels, il est possible, selon le contexte, qu'une mention au sujet des renseignements personnels s'applique également aux renseignements médicaux personnels.

¹ À la date de publication, ces filiales étaient Gestion MD limitée, la Société de fiducie privée MD, la Société d'assurance vie MD, l'Agence d'assurance MD limitée et Services aux médecins MD – Logiciels inc.

4. COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous collectons des renseignements personnels à votre sujet uniquement avec votre consentement. Selon la situation et le caractère plus ou moins délicat des renseignements communiqués, vous disposez de plusieurs moyens de nous donner votre consentement. Lorsque vous consentez activement à la collecte de renseignements personnels, nous considérons que votre consentement est explicite. C'est notamment le cas lorsque vous signez un formulaire nous autorisant à collecter des renseignements personnels à votre sujet. Nous tenons en général pour acquis que vous avez accordé implicitement votre consentement dès que vous utilisez certains produits ou services. C'est notamment le cas lorsque vous utilisez l'un ou l'autre de nos sites Web.

Renseignements que vous nous communiquez sur un formulaire

La plupart des renseignements que nous collectons à votre sujet nous sont communiqués directement par vous. Le moyen que nous utilisons le plus couramment pour collecter de l'information à votre sujet consiste à vous faire remplir des formulaires au moment de l'ouverture d'un compte (comme le formulaire de proposition d'assurance ou de demande d'ouverture d'un compte de placement) ou une formule de consentement pour avoir accès à un produit ou un service particulier.

Renseignements que vous nous communiquez par téléphone

Lorsque vous nous appelez, nous collectons l'information nécessaire pour traiter votre demande. Dans certains cas, notamment lorsque vous adressez une demande de renseignement générale par téléphone au Centre de courtage MD ou aux Services aux médecins MD – Logiciels (anciennement Solutions cliniques) ou lorsque vous communiquez avec le service d'assistance d'un produit ou service particulier, il est possible que nous enregistrons les appels. Avant de vous entretenir avec un de nos représentants, vous serez informé que l'appel sera enregistré. Si vous ne souhaitez pas que votre appel soit enregistré, vous pouvez effectuer vos opérations par courrier, vous adresser en personne à votre conseiller MD ou passer par un de nos canaux électroniques.

Renseignements personnels que vous nous communiquez par des moyens électroniques

Lorsque vous traitez avec nous en ligne, nous collectons certains renseignements, notamment ceux nécessaires à votre identification avant l'ouverture d'une séance. Pour plus de renseignements sur la manière dont nous traitons l'information obtenue en ligne, vous êtes prié de prendre connaissance de la déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne, accessible sur tous nos sites Web.

Lorsque nous agissons à titre de fournisseur de services électroniques dans le cadre de vos activités professionnelles, il se peut que nous collections certains renseignements auprès de vous et de vos patients, sur votre clinique et sur la santé de vos patients. Chacun des services donnant lieu à ce genre de collecte d'information soulève des besoins particuliers en matière de protection des renseignements, qui sont couverts par des déclarations sur la protection des renseignements personnels propres aux produits et services en cause. Comme il est

indiqué à la section Portée de la présente Politique, vous pouvez vous procurer ces déclarations sur nos sites Web ou auprès de votre conseiller MD.

Renseignements obtenus de l'AMC

Comme un bon nombre de nos services sont considérés comme des avantages de l'adhésion à l'AMC, si vous êtes médecin, étudiant en médecine ou médecin résident, notre organisation mère, l'Association médicale canadienne, nous communiquera certains renseignements personnels à votre sujet notamment, votre statut de membre en règle de l'AMC et votre spécialité médicale.

Renseignements obtenus de nos sociétés affiliées

Nos sociétés affiliées partagent certains éléments de leur infrastructure. Certaines personnes travaillent pour plusieurs de nos sociétés affiliées, et celles-ci partagent certains locaux et systèmes électroniques. Il s'ensuit que nos sociétés affiliées partagent certains renseignements, par exemple, votre nom et l'adresse de votre clinique. Nous communiquerons également ces renseignements si nous avons lieu de penser que cela nous permettra d'accroître notre efficacité ou d'améliorer notre capacité de vous offrir des produits et des services adaptés.

Voici la liste à jour de nos sociétés affiliées : Services aux médecins MD inc., Services aux médecins MD - Logiciels inc., Gestion MD limitée, La Fiducie privée MD, Société d'assurance vie MD et Agence d'assurance MD limitée.

5. RAISONS DE COLLECTER DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR VOUS

Nous recueillons et utilisons des renseignements personnels pour vous procurer les produits et les services que vous demandez, par exemple, lorsque vous ouvrez un compte, souscrivez une assurance, vous inscrivez à un séminaire de formation, vous abonnez à une revue, achetez une licence d'utilisation d'un de nos logiciels, devenez un client de nos services de facturation ou que vous nous adressez une demande de soutien pour un de nos produits. C'est toujours vous qui décidez de nous fournir vos renseignements personnels. Lorsque vous demandez des produits et des services, nous vous demandons de nous fournir les renseignements personnels dont nous avons besoin pour répondre à votre requête ou pour vous fournir un meilleur service.

Les renseignements personnels que nous pourrions vous demander dépendent de la nature de votre requête. Ceux que nous jugeons essentiels pour répondre à vos requêtes visant les produits et les services financiers sont habituellement votre nom, votre adresse postale, votre adresse de courrier électronique, vos numéros de téléphone, vos renseignements financiers, ainsi que votre numéro d'assurance sociale (pour la production des reçus d'impôt pour vos produits de placement). Si vous êtes membre de l'AMC, nous pouvons également demander votre numéro de membre. Certains de ces renseignements sont exigés par les organismes de réglementation. Par exemple, les organismes de réglementation chargés d'appliquer la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* exigent que les entreprises régies par la *Loi* obtiennent de leurs clients des données complètes sur le formulaire « *Connaissance du client* ». Dans le cas des



produits et services d'assurance, nous pouvons aussi vous demander des renseignements sur votre état de santé, là où la Loi l'autorise.

Nous pouvons vous demander des renseignements personnels supplémentaires afin de vous fournir des conseils financiers et de l'information sur d'autres produits et services qui, selon nous, pourrait vous intéresser. Par exemple, si nous avons des renseignements au sujet de votre cadre professionnel, nous pouvons mieux déterminer quels produits et quels services peuvent vous être utiles; et si nous en savons davantage au sujet des placements que vous avez ailleurs, de vos objectifs financiers, de vos projets de retraite, de votre situation fiscale, de vos fiducies, de votre testament et de vos plans successoraux, nous pourrions beaucoup mieux comprendre vos buts et vos objectifs.

Pour mieux comprendre nos clients, nous pouvons recueillir des renseignements à des fins d'analyse, en réalisant des sondages anonymes et en extrayant des données démographiques de certains fichiers.

C'est toujours vous qui décidez de nous fournir vos renseignements personnels. Toutefois, votre décision de ne pas fournir les renseignements personnels que nous vous demandons pourrait limiter les services que nous sommes en mesure de vous offrir et nous rendre plus difficile la tâche de vous conseiller. Si nous sommes dans l'impossibilité de répondre à votre requête selon les renseignements que vous nous avez fournis, nous pourrions vous demander des renseignements supplémentaires afin de déterminer d'autres moyens de vous aider. Votre refus de nous fournir certains renseignements pourrait nous empêcher de remplir nos engagements à votre égard et, dans certains cas, de vous fournir un produit ou un service.

6. MODES D'UTILISATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous utilisons vos renseignements personnels, et dans certains cas ceux de vos patients, pour traiter les demandes d'ouverture de compte et les propositions d'assurance, traiter le paiement des produits et des services, activer des relations contractuelles, répondre aux demandes d'assistance transmises aux services de soutien, vous informer des événements à venir, authentifier votre identité (pour certaines applications Web) et de façon générale, communiquer avec vous et vous fournir efficacement les produits et les services que vous demandez.

Nous utilisons ces renseignements pour vous tenir au courant des activités de vos comptes de placement, pour authentifier votre identité, pour vous envoyer des avis importants et pour répondre à toute requête ou besoin particulier que vous pourriez avoir.

Pour mieux vous servir, nous pouvons communiquer vos renseignements à d'autres entreprises de Services aux médecins MD tel qu'indiqué ci-dessus à la section « Collecte des renseignements personnels ». Nous pouvons également vous faire parvenir des renseignements sur des produits et services qui, selon nous, pourraient vous intéresser. Si vous ne voulez pas que nous communiquions vos renseignements personnels, veuillez consulter la section « Notre politique d'abstention ».



Nous n'utilisons vos renseignements personnels qu'aux fins déterminées avec vous. Si, pour quelque raison que ce soit, nous avons besoin de vos renseignements à d'autres fins, nous vous en aviserons et vous demanderons votre consentement avant d'aller plus loin.

7. COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À DES TIERS

Jamais nous ne vendons, louons ou échangeons des listes de clients ou des renseignements personnels. Toutefois, nous pouvons, dans certaines circonstances, communiquer vos renseignements personnels à des tierces parties, notamment :

Avec votre autorisation

Avec votre consentement, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels dans les limites de la présente Politique ou si vous en faites la demande expresse.

Lorsque la loi ou un organisme de réglementation nous oblige ou nous autorise à le faire

Nous devons divulguer des renseignements en réponse à un mandat de perquisition ou encore à une autre requête ou ordonnance juridique valide. Seuls les renseignements demandés sont fournis, et nous nous assurons que les autorités qui font la demande ont des motifs légitimes pour le faire. Par exemple, si vous investissez dans des produits dont les gains sont imposables aux États-Unis, nous pourrions être tenus de transmettre certains éléments d'information restreints, comme votre nom, votre adresse et votre numéro de compte, à l'Agence fédérale du revenu américaine (IRS), de même si vous détenez par l'entremise de Gestion MD des parts de fonds communs d'une tierce partie.

À des fournisseurs externes

Nous passons parfois des contrats avec des fournisseurs externes qui offrent certains services spécialisés pour notre compte. Lorsque nous concluons une entente avec un fournisseur de services, seuls les renseignements nécessaires à l'exécution de son mandat lui sont fournis. Dans toutes les ententes d'impartition, nous nous assurons que le fournisseur externe procure une assurance de confidentialité et a mis en place des mesures visant à protéger vos renseignements personnels avec des moyens de sécurité suffisants compte tenu de leur caractère délicat.

Dans certains cas, exception faite de tous les renseignements médicaux personnels obtenus dans le cadre de la prestation de nos services, qui sont toujours traités et conservés au Canada, nous pouvons retenir les services d'un fournisseur tiers situé à l'étranger, aux États-Unis par exemple, pour traiter et conserver vos renseignements. Ceux-ci peuvent être traités et conservés aux États-Unis et les gouvernements, les tribunaux ou les organismes d'application de la loi ou de réglementation des États-Unis peuvent avoir le droit d'obtenir les renseignements à votre sujet en vertu d'une ordonnance légale rendue dans ce pays.

Pour en savoir davantage au sujet des juridictions auxquelles nos fournisseurs sont assujettis, veuillez communiquer avec nous comme il est indiqué à la section « Résolution des problèmes » de la présente Politique.

À l'Association médicale canadienne (AMC)

Si vous êtes membre de l'AMC, nous pouvons mettre à jour les renseignements personnels que vous avez déjà fournis à notre société mère pour nous assurer que votre dossier à l'AMC est le plus à jour possible. Par exemple, si vous informez l'une de nos sociétés affiliées de votre nouvelle adresse de courrier électronique, l'adresse que vous avez donnée à l'AMC pourrait également changer. À signaler cependant que nous ne communiquons pas à l'AMC des renseignements financiers personnels ou des renseignements sur votre situation à titre de client.

À nos sociétés affiliées

Tel qu'indiqué à la section « Méthode de collecte des renseignements personnels », nous pouvons communiquer vos renseignements à l'une ou l'autre de nos sociétés affiliées. Il se peut aussi que vous receviez de l'information sur des produits et services qui, selon nous, pourraient vous intéresser. Si vous ne voulez pas que nous communiquions vos renseignements personnels, veuillez consulter la section « Notre politique d'abstention ».

8. MÉTHODES DE PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Des moyens techniques, physiques et administratifs sont mis en place pour assurer la protection de vos renseignements. Voici quelques exemples :

Nous recourons à des mécanismes de protection techniques comme les systèmes de chiffrement des données et les dispositifs d'authentification à deux facteurs sur les ordinateurs de bureau et portatifs afin de s'assurer que vos renseignements personnels sont protégés contre tout accès non autorisé, toute divulgation et toute modification inappropriée ou utilisation à mauvais escient.

Parmi les dispositifs physiques de protection que nous utilisons, mentionnons que les dossiers sur support papier sont stockés dans des pièces verrouillées et dans des classeurs dont l'accès est restreint et que tous les documents sur support papier périmés sont déchiquetés avant que nous en disposions. L'accès physique à nos serveurs est également protégé.

Sur le plan administratif, la *Politique de protection des renseignements personnels* fait partie intégrante de notre Code de conduite. Chaque employé est tenu tous les ans de signer un formulaire dans lequel il reconnaît avoir pris connaissance du Code de conduite et s'engage à le respecter. Il est strictement interdit aux employés d'accéder aux renseignements personnels sur un client ou de divulguer ces renseignements s'il n'y a pas été préalablement autorisé. On attend de tous les employés qu'ils maintiennent en tout temps le caractère confidentiel des renseignements personnels des clients et toute infraction à cette règle expose son auteur à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement. Par ailleurs, dans certains cas, notamment pour l'ensemble du personnel de Services aux



médecins MD – Logiciels inc., nos employés sont tenus de signer une déclaration sur la protection des renseignements médicaux personnels dans laquelle ils reconnaissent comprendre les obligations qui leur incombent à cet égard.

Nous conservons les renseignements personnels à votre sujet aussi longtemps que cela est nécessaire compte tenu des raisons que nous avons en premier lieu de les collecter ou conformément aux exigences de la loi. La durée de conservation des renseignements personnels varie en fonction des produits ou services que vous vous êtes procurés et de la nature desdits renseignements personnels.

9. ACCÈS À VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous avez le droit de consulter et de vérifier à votre guise tous les renseignements que nous conservons à votre sujet.

Veillez formuler une demande d'accès par écrit à l'agent principal, Protection des renseignements personnels, de la manière indiquée à la section Résolution des problèmes de la présente Politique. Si votre demande entraîne des coûts, nous vous en informerons à l'avance. Ce serait notamment le cas pour les demandes qui exigent que nous engagions des frais d'archivage ou de récupération. Nous nous engageons à répondre à vos demandes dans un délai de 30 jours.

Si nous ne sommes pas en mesure de vous donner l'accès à certains renseignements, nous vous informerons des raisons si la loi nous le permet. Pour obtenir de plus amples informations à ce sujet, veuillez communiquer avec le chef de la protection des renseignements personnels.

10. MISE À JOUR DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le fait de disposer de renseignements précis à votre sujet nous permet de vous offrir le meilleur service possible et de réduire au strict minimum les possibilités qu'une décision vous concernant soit prise en s'appuyant sur des renseignements inexacts. Pour nous aider à mettre à jour les renseignements personnels vous concernant, nous vous encourageons à nous signaler toute inexactitude et à faire apporter les corrections aussi souvent que vous le souhaitez.

Si vous constatez que des renseignements personnels sont incorrects ou périmés, nous apporterons les modifications appropriées conformément à vos instructions. Le cas échéant, y compris lorsque la loi nous y oblige, nous communiquerons ces changements aux autres parties qui pourraient disposer de renseignements inexacts sur vous.

Nous ne pouvons mettre à jour les renseignements personnels d'une personne que lorsque nous sommes en contact direct avec cette personne. Par conséquent, nous ne pouvons modifier les renseignements personnels des membres de votre famille ou d'autres personnes, à moins que ces personnes communiquent directement avec nous. Veuillez vous reporter à la section « Résolution des problèmes » de la présente Politique pour une liste des personnes-ressources.



Si nous ne sommes pas en mesure de modifier vos renseignements personnels et si vous êtes en désaccord avec notre décision, nous consignerons votre opinion dans votre dossier.

11. NOTRE POLITIQUE D'ABSTENTION

Nous apprécions notre relation avec vous et nous savons qu'il vous appartient de déterminer comment établir des rapports avec nous. Si vous nous communiquez vos renseignements de la manière prévue dans la présente Politique, nous serons en mesure de vous proposer une large gamme de produits et services.

Dans la plupart des cas, vous pouvez refuser ou retirer votre consentement en tout temps. Lisez la section « Résolution des problèmes » de la présente Politique pour connaître les personnes-ressources. Nous serons heureux de vous expliquer vos options et les conséquences du refus ou du retrait de votre consentement, et nous consignerons vos choix.

Si vous décidez de ne pas nous autoriser à communiquer vos renseignements personnels à nos sociétés affiliées ou à l'AMC, nous pourrions être dans l'impossibilité de vous offrir certains produits ou services.

12. RÉOLUTION DES PROBLÈMES

Vous pouvez transmettre vos questions ou vos demandes concernant la présente Politique en communiquant avec :

1. votre conseiller MD,
2. un préposé de la ligne de renseignements sans frais à Ottawa en composant le 1 800 267-4022 et en demandant à parler à un représentant du Centre de courtage MD;
3. la Ligne de renseignements de Services aux médecins MD – Logiciels (anciennement Solutions cliniques) au 1 800 361-9151
4. notre agent principal, Protection des renseignements personnels, à l'adresse privacy-cmaholdings@cma.ca ou confidentialiteholdingsamc@cma.ca ou en écrivant au 1870, promenade Alta Vista, Ottawa (ON) K1G 6R7.

Pour plus de renseignements sur vos droits en matière de protection des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le commissaire à la protection de la vie privée du Canada (<http://www.privcom.gc.ca>), ou encore avec le commissaire à la protection de la vie privée de votre province ou territoire.