

**POLITIQUE RELATIVE À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS DE SOLUTIONS CLINIQUES – LOGICIELS INC.**
PROTÉGER VOTRE VIE PRIVÉE — UN ENGAGEMENT SOUTENU
En vigueur le 31 mars 2009

TABLE DES MATIÈRES DE LA POLITIQUE RELATIVE À LA PROTECTION DES
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. UN ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	1
2. CHAMP D'APPLICATION	1
3. EN QUOI CONSISTENT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?.....	2
4. COMMENT RECUEILLONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?.....	2
5. POURQUOI RECUEILLONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?.....	3
6. COMMENT UTILISONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?.....	4
7. QUAND DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PEUVENT-ILS ÊTRE COMMUNIQUÉS À DES TIERS ?.....	4
8. COMMENT PROTÉGEONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?.....	6
9. ACCÈS À VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	6
10. MISE À JOUR DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	7
11. NOTRE POLITIQUE D'ABSTENTION.....	7
12. RÉOLUTION DE VOS PRÉOCCUPATIONS.....	7

**1. UN ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE LA PROTECTION DE VOS
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

La protection de vos renseignements personnels est un aspect fondamental de notre relation d'affaires avec vous. La présente Politique relative à la protection des renseignements personnels 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 toute loi provinciale et territoriale pertinente 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 du Holding AMC et en constitue une partie intégrante.

2. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique à Solutions Cliniques - Logiciels Inc. et régit la gestion des renseignements personnels qui ont été et qui seront recueillis, utilisés et divulgués par Solutions Cliniques - Logiciels Inc.

Hormis la présente politique, nous publions également des déclarations sur la protection des renseignements personnels qui fournissent de plus amples renseignements au sujet de nos pratiques de traitement de l'information à l'égard des produits et services que nous offrons de même qu'à l'égard des sites Web dont nous sommes propriétaires-exploitants. On peut consulter nos documents relatifs à

la protection des renseignements personnels sur notre site Web www.solutionscliniques.ca (voir la note de bas de page sur la protection des renseignements personnels).

Selon le produit ou le service en cause, nous pouvons être engagés en tant que fournisseur de services et, à ce titre, recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels sur la santé. Veuillez vous reporter à la déclaration sur la protection des renseignements personnels relative aux produits ou aux services en cause pour obtenir de plus amples renseignements sur nos pratiques de traitement de l'information à l'égard des renseignements personnels sur la santé.

3. EN QUOI CONSISTENT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Les « renseignements personnels » sont ceux qui vous sont particuliers, qui révèlent des traits distinctifs pouvant faciliter votre identification, par exemple, votre date de naissance ou votre numéro d'assurance sociale. La présente définition n'englobe pas les renseignements personnels qui relèvent du domaine public, notamment votre adresse commerciale figurant normalement dans des documents publics comme un annuaire téléphonique ou professionnel.

« Renseignements personnels sur la santé » Les renseignements portant sur le diagnostic, le traitement et les soins d'une personne donnée et tout autre renseignement au sujet de la personne qui est visé par la définition de « renseignements personnels sur la santé » prévue à la législation provinciale sur la protection des renseignements personnels dans le secteur de la santé. Les renseignements personnels sur la santé constituent une partie intégrante des renseignements personnels.

4. COMMENT RECUEILLONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous recueillons vos renseignements personnels seulement si vous y consentez. Selon la situation et la sensibilité des renseignements, vous pouvez consentir de différentes manières. Votre consentement est exprès lorsque vous dites activement oui, comme lorsque vous signez un formulaire permettant la collecte. Le consentement implicite se déduit généralement de l'usage d'un produit ou d'un service, comme nos sites Web.

De vous – sur des formulaires

La plupart des renseignements que nous recueillons à votre sujet nous parviennent directement de vous. La collecte des renseignements à votre sujet se produit le plus couramment lorsque vous remplissez des formulaires pour participer à une activité que nous offrons ou vous signez une entente vous permettant de bénéficier d'un produit ou d'un service donné.

De vous –par téléphone

Lorsque vous nous appelez, nous recueillons les renseignements nécessaires pour traiter votre demande. Par exemple, vous pouvez appeler la Ligne de renseignements de Solutions cliniques pour poser une question générale ou appeler

une ligne d'aide au client pour solliciter de l'aide concernant un produit ou un service donné. Dans certains cas, nous enregistrons les appels. Avant de parler à un représentant, vous êtes avisé de l'enregistrement de l'appel. Si vous ne désirez pas que votre appel soit enregistré, vous pouvez utiliser la poste ou l'un de nos modes de communication électronique.

De vous – électroniquement

Lorsque vous vous adressez à nous en ligne, nous recueillons certains renseignements, comme les renseignements relatifs à l'ouverture d'une session. Pour en savoir davantage sur la façon dont nous traitons les renseignements que vous communiquez en ligne, veuillez consulter la Déclaration sur la protection des renseignements personnels en ligne qui figure sur tous nos sites Web.

De l'AMC

Puisque bon nombre de nos services sont considérés réservés aux membres, si vous êtes un médecin, un étudiant en médecine ou un médecin résident, nous obtenons des renseignements personnels de notre organisation mère, l'Association médicale canadienne, notamment votre statut de membre de l'AMC et vos spécialités médicales.

Des membres de notre groupe de sociétés

Une partie de notre infrastructure est commune aux membres de notre groupe de sociétés, dont certaines personnes, certains locaux et certains systèmes électroniques, ce qui donne lieu à la communication d'information. Par exemple, votre nom et votre adresse au travail peuvent être communiqués entre le Groupe des services aux médecins, le Holding AMC et les entreprises de la Financière MD¹.

5. POURQUOI RECUEILLONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous recueillons vos renseignements personnels pour vous fournir les produits et services que vous demandez – par exemple, lorsque vous vous inscrivez à un colloque de formation, vous abonnez à une publication, obtenez la permission d'utiliser nos logiciels, devenez un client facturable, faites une demande de soutien pour un produit ou présentez une demande de crédit pour financer vos achats de logiciels. C'est toujours vous qui décidez de nous fournir vos renseignements personnels. Lorsque vous sollicitez des produits et des services, nous vous demandons seulement de nous fournir les renseignements personnels dont nous avons besoin pour répondre à votre demande ou pour vous fournir un meilleur service.

Les renseignements personnels que nous pourrions vous demander dépendent de la nature de votre demande. Ceux que nous jugeons essentiels pour répondre à vos demandes visant les produits et les services sont habituellement votre nom, votre

¹ À la date de publication, les membres du groupe de la Financière MD sont Gestion MD Limitée, Société de placements MD Inc., Société de fiducie privée MD, Gestion privée de portefeuille MD Inc., Gestion privée de portefeuille MD (US) Inc., Société d'Assurance-vie MD et Agence d'Assurance MD Limitée. Le Holding AMC Incorporée est la société mère de la Financière MD.

adresse postale, votre adresse électronique, votre ou vos numéros de téléphone et vos renseignements financiers (comme les renseignements relatifs à vos cartes de crédit et à votre compte bancaire). Si vous êtes membre de l'AMC, nous pouvons également demander votre numéro de membre.

Nous pouvons solliciter des renseignements personnels supplémentaires pour nous aider à vous procurer de l'information au sujet d'autres produits et services qui, croyons-nous, vous intéresseront. Par exemple, la collecte de renseignements au sujet de votre pratique nous aide à déterminer les produits et services qui pourraient vous être utiles.

Pour nous aider à 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 des dossiers existants.

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 demande 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 personnels pourrait nous empêcher de remplir nos engagements à votre égard et, dans certains cas, de vous fournir un produit ou un service.

6. COMMENT UTILISONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Nous utilisons vos renseignements personnels pour activer des relations contractuelles, traiter le paiement de biens et services, répondre aux appels de services, vous aviser des activités à venir, authentifier votre identité (pour certaines applications Web) et, de façon générale, pour communiquer avec vous et vous procurer efficacement les produits et services que vous sollicitez.

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. QUAND DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PEUVENT-ILS ÊTRE COMMUNIQUÉS À DES TIERS ?

Jamais nous ne vendons, louons ou échangeons les listes de clients ou les renseignements personnels. Toutefois, nous pouvons, dans certaines circonstances, communiquer vos renseignements personnels à d'autres parties que le Groupe des services aux médecins, notamment :

...Lorsque nous avons votre autorisation

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels de la manière énoncée dans la présente politique et lorsque vous le demandez expressément.

...Lorsque la loi nous y oblige

Nous devons divulguer des renseignements pour l'application de la réglementation, en réponse à un mandat de perquisition ou encore à une autre demande ou ordonnance valide en droit. Seuls les renseignements précis demandés sont fournis, et nous nous assurons que les autorités qui font la demande ont des motifs légitimes pour le faire.

...À des fournisseurs externes

Nous concluons parfois des contrats avec des organisations externes afin qu'elles nous fournissent des services spécialisés. Lorsque nous concluons un contrat avec un fournisseur de services, nous lui communiquons seulement les renseignements nécessaires à l'exécution de ses obligations contractuelles. 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, nous pouvons retenir les services d'un fournisseur situé aux États-Unis. Vos renseignements 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.

...À l'Association médicale canadienne (AMC)

Si vous êtes membre de l'AMC, notre société mère, nous pouvons mettre à jour les renseignements personnels que vous lui avez déjà fournis pour nous assurer que votre dossier à l'AMC est le plus exact possible. Par exemple, si vous informez Solutions Cliniques - Logiciels Inc. de votre nouvelle adresse électronique, l'adresse électronique que vous avez donnée à l'AMC pourrait également changer.

...Aux membres de notre groupe de sociétés

Vos renseignements peuvent être communiqués entre le Groupe des services aux médecins, le Holding AMC et les entreprises de la Financière MD, comme il est indiqué dans la section « Comment recueillons-nous vos renseignements personnels » de la présente politique. Nous pouvons également vous envoyer de l'information sur d'autres produits et services que nous offrons et qui, selon nous, vous intéresseront. Si vous préférez ne pas les recevoir, veuillez consulter la section « Notre politique d'abstention » de la présente politique.

8. COMMENT PROTÉGEONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

La protection de vos renseignements est garantie au moyen de solutions techniques, matérielles et administratives. En voici quelques exemples.

Nous appliquons des mesures de protection technique comme le chiffrement des données et l'authentification à deux facteurs sur les ordinateurs fixes et portatifs pour garantir la protection de vos renseignements personnels contre l'accès et la divulgation non autorisés ainsi que la modification et l'usage inappropriés.

On retrouve parmi les mesures de protection matérielle l'emmagasinage des dossiers papier dans des salles et des cabinets verrouillés auxquels l'accès est restreint. Les dossiers papier sont déchiquetés de façon sûre lorsqu'ils ne sont plus requis. L'accès aux serveurs est restreint de la même façon.

Sur le plan administratif, nos politiques sur la protection des renseignements personnels font partie intégrante de notre code de conduite. Chaque année, tous les employés sont tenus d'affirmer qu'ils connaissent notre code de conduite et qu'ils acceptent de s'y conformer. L'accès non autorisé aux renseignements personnels des clients et la divulgation de ces renseignements par un employé sont strictement interdits. Tous les employés doivent préserver la confidentialité des renseignements des clients en tout temps, faute de quoi des mesures disciplinaires appropriées, qui peuvent aller jusqu'au congédiement, sont prises. En outre, tous les employés de Solutions Cliniques - Logiciels Inc. sont tenus de signer une reconnaissance de l'obligation de protéger les renseignements personnels sur la santé pour garantir qu'ils comprennent leurs obligations à l'égard des renseignements personnels sur la santé.

Nous ne conservons vos renseignements personnels que le temps nécessaire dicté par les raisons pour lesquelles ils ont été recueillis, ou conformément à la législation. La période pendant laquelle nous conservons ces renseignements varie selon le produit ou service, ou encore selon la nature des renseignements.

9. ACCÈS À VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous avez le droit de consulter et de vérifier tous vos renseignements personnels. À cette fin, veuillez présenter une demande écrite au chef de la protection des renseignements personnels comme il est indiqué dans la partie de la présente politique intitulée « Résolution de vos préoccupations ». Nous vous informerons d'avance si des frais peuvent être exigés, par exemple pour des demandes qui comportent des frais d'extraction, notamment des archives. Nous répondrons à votre demande dans les 30 jours.

Si nous ne sommes pas en mesure de vous fournir un accès à certains renseignements, nous vous informerons des raisons de la décision, sous réserve de la loi. Pour en savoir davantage, veuillez communiquer avec notre chef de la protection des renseignements personnels.

10. MISE À JOUR DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le fait de disposer de renseignements exacts à votre sujet nous permet de vous procurer le meilleur service possible et de minimiser la possibilité que des renseignements inexacts fondent une décision qui vous touche. Pour nous aider à tenir vos renseignements personnels à jour, nous vous encourageons à corriger les inexactitudes et à apporter des modifications aussi souvent qu'il vous plaira.

Si vous relevez des renseignements personnels 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 incorrects sur vous.

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

11. NOTRE POLITIQUE D'ABSTENTION

Nous accordons de la valeur à votre relation avec nous, et nous sommes d'avis qu'il vous appartient de choisir la façon dont vous voulez faire affaires avec nous. En communiquant vos renseignements de la façon décrite dans la présente politique, nous pouvons vous offrir une vaste gamme de produits et services.

Dans la plupart des cas, vous pouvez refuser ou retirer votre consentement en tout temps. Voyez la section « Résolution de vos préoccupations » de la présente politique pour consulter la liste des 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 permettre de communiquer vos renseignements personnels au sein de Solutions Cliniques - Logiciels Inc., des sociétés de la Financière MD ou de l'AMC, nous pourrions ne pas être en mesure de vous offrir un produit ou un service donné.

12. RÉOLUTION DE VOS PRÉOCCUPATIONS

Vous pouvez transmettre vos questions ou vos demandes concernant la présente politique par les moyens suivants :

1. en écrivant à notre chef de la protection des renseignements personnels à privacy-cmaholdings@cma.ca, ou à confidentialiteholdingsamc@cma.ca ou à 1870, prom. Alta Vista, Ottawa (Ontario) K1G 6R7;
2. en communiquant avec notre avocat, Groupe des services aux médecins, 1870, promenade Alta Vista, Ottawa (Ontario) K1B 3A7, au 1-800-267-4022, poste 2203;
3. en appelant la Ligne de renseignements de Solutions cliniques au 1-800-361-9151.



Pour en savoir davantage au sujet de vos droits en matière de protection des renseignements personnels, vous pouvez communiquer avec le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada au site Web <http://www.privcom.gc.ca> ou encore avec le commissaire à la protection de la vie privée de votre province ou territoire.