



Notre engagement en matière de protection de la vie privée

Notre engagement envers vous en matière de protection de la vie privée

À TELUS Santé¹, nous respectons la vie privée de nos clients et mettons tout en œuvre pour protéger leurs renseignements personnels, y compris leurs renseignements personnels sur la santé. Dans le cadre de notre engagement à accorder la priorité aux clients, nous disposons depuis longtemps d'une politique destinée à protéger leur vie privée. Pour ce faire, nous croyons qu'il est important de faire preuve de transparence quant à la façon dont nous traitons les renseignements personnels des clients et de rendre facilement accessibles les renseignements sur notre approche à cet égard. Parallèlement au Code de TELUS sur la protection de la vie privée, qui fixe les grands principes régissant la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels sur nos clients², le présent Engagement en matière de protection de la vie privée de TELUS Santé vise à expliquer en détail les pratiques relatives aux produits et aux services de santé³.

Nos clients nous ont fait savoir qu'ils souhaitent parfois avoir une vue d'ensemble du fonctionnement d'une politique ou d'un processus, tandis qu'à d'autres moments, ils veulent obtenir des détails ou des exemples à cet égard. Pour cette raison, nous avons structuré le présent Engagement en matière de protection de la vie privée en plusieurs couches. Il convient de noter que le Code de TELUS sur la protection de la vie privée et notre Engagement en matière de protection de la vie privée sont conformes aux dispositions de la législation canadienne relative à la protection de la vie privée, notamment la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, et de la législation provinciale en matière de santé⁴, tout en reflétant notre souci constant de préserver la vie privée de nos clients. En fait, nous tenons à vous expliquer pourquoi nous recueillons, utilisons et divulguons des renseignements personnels sur nos clients. Voici un résumé de nos pratiques de protection de la vie privée.

Pourquoi nous recueillons des renseignements personnels
Lorsque nous partageons des renseignements personnels
Quelques moyens que nous employons pour protéger votre vie privée
Vos choix
Des questions?

Exception:

Le présent engagement ne s'applique pas aux renseignements personnels qui sont fournis par les clients de TELUS Communications inc. ou qui les concernent. Nos engagements relatifs à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation des renseignements personnels sont indiqués dans [l'Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée](#).

Pourquoi nous recueillons des renseignements personnels

Si vous êtes un client de TELUS Santé, TELUS Santé recueille certains renseignements personnels auprès de vous ou à votre sujet. Nous recueillons des renseignements personnels uniquement aux fins suivantes :

Établir et maintenir une relation commerciale digne de confiance avec vous et vous fournir un service ininterrompu.

Voici quelques exemples de ce que nous entendons par là :

- Lorsque vous demandez un service, nous pouvons créer un compte et recueillir des renseignements personnels comme votre nom, votre adresse, votre date de naissance, votre langue de préférence, votre numéro de compte TELUS Santé, les autres utilisateurs autorisés, le NIP de sécurité unique de votre compte et votre adresse de courriel.
- Pour confirmer votre identité ou effectuer une vérification de solvabilité, nous pouvons vous demander une pièce d'identité ou des renseignements d'identification valides.
- Nous recueillons et utilisons certains de vos renseignements personnels pour confirmer votre identité lorsque vous communiquez avec nous. Par exemple, le cas échéant, nous vous demandons de confirmer certains renseignements personnels afin d'éviter qu'une autre personne tente d'accéder à votre compte sans autorisation.
- Aux fins de la facturation, nous recueillons des renseignements sur les services que vous utilisez. Nous recueillons aussi des renseignements de paiement afin de configurer les paiements préautorisés, si vous le voulez.
- Certains de nos produits et services vous invitent à fournir des renseignements personnels afin de vous permettre de les utiliser et d'y accéder dans le cadre des fonctions offertes par le produit ou le service en question. Par exemple, pour profiter du service Bébé en Santé de TELUS, vous êtes invité à entrer des renseignements personnels sur votre bébé.

- Nous pourrions vous demander certains renseignements techniques comme des renseignements sur votre appareil mobile, notamment votre numéro de téléphone, votre adresse de courriel et votre système d'exploitation, afin de configurer certains de nos services ou de vous aider à résoudre des problèmes de service.

Connaître vos besoins et vos préférences.

Voici quelques exemples de ce que nous entendons par là :

- Nous tenons un registre des produits et des services que nous vous fournissons, et il se peut que nous recueillions des renseignements additionnels sur votre utilisation de ces produits et services et sur vos habitudes connexes afin de mieux répondre à vos besoins et tenir compte de vos préférences.
- Nous pouvons recueillir de l'information sur vous et vos préférences envers certains produits, services ou activités ou faire des déductions à cet égard à partir des préférences que vous exprimez ou de vos habitudes d'utilisation.

Développer, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services.

Voici quelques exemples de ce que nous entendons par là :

- De temps à autre, nous recueillons et analysons des renseignements personnels et la manière dont vous utilisez nos produits et services :
 - pour nous aider à fournir du contenu et des services sur mesure, comme des recommandations de produits et des offres spéciales personnalisées de TELUS Santé ou d'autres recommandations et offres susceptibles de vous intéresser;

- pour recommander une nouvelle fonction d'une application que vous utilisez;
- pour mieux comprendre vos préférences et pour nous aider à élaborer ou à améliorer des produits et services;
- pour recommander un nouveau service ou une application de TELUS qui pourrait vous plaire, compte tenu de vos services actuels ou des applications que vous utilisez.

- Nous pouvons constater que vous utilisez certains produits et services de TELUS et vous proposer un rabais si vous regroupez vos services.
- Nous pourrions anonymiser vos renseignements personnels pour mener des recherches ou des analyses ou pour partager ces informations anonymisées avec nos partenaires pour fins de recherche, de planification, et de développement de produits et services⁵.

À noter que nos clients qui ne souhaitent pas recevoir ce genre de recommandations ou d'offres peuvent en tout temps se désabonner de nos listes de marketing.

Gérer et développer notre entreprise et nos activités.

Voici quelques exemples de ce que nous entendons par là :

- Nous pouvons recueillir des renseignements personnels pour gérer nos activités quotidiennes avec plus d'efficacité et pour planifier, gérer et protéger nos systèmes.
- Nous analysons le nombre de clients qui utilisent nos systèmes et leurs habitudes d'utilisation pour nous aider à améliorer l'efficacité de nos systèmes. Nous pouvons utiliser un système de surveillance par caméra vidéo pour contrôler ou enregistrer les activités aux abords des magasins, installations et infrastructures de TELUS.
- Nous surveillons les activités sur nos réseaux pour détecter et éviter les fraudes et pour protéger nos clients et notre entreprise.
- Nous enregistrons les échanges avec les représentants de TELUS Santé, comme les séances de clavardage et les appels téléphoniques, à des fins de formation et d'assurance de la qualité; nos systèmes peuvent en outre analyser en temps réel ces échanges pour identifier les habitudes et tendances et mieux vous servir.
- Nous recueillons de l'information sur la consultation de nos propres sites web (comme www.telus.com et telussante.com) afin d'optimiser les propriétés web de TELUS Santé et à des fins de sécurité.

Nous conformer aux dispositions législatives et réglementaires.

Voici quelques exemples de ce que nous entendons par là :

- Nous pouvons recueillir ou conserver des renseignements personnels en réponse à une ordonnance d'un tribunal.
- Nous devons recueillir certains renseignements personnels afin de respecter nos obligations légales, y compris nos obligations en matière de déclaration de revenus.

Lorsque nous partageons des renseignements personnels

Nous accordons une attention particulière aux renseignements personnels que nous divulguons et aux motifs justifiant une telle action. Voici les circonstances dans lesquelles nous divulguons des renseignements personnels :

Pour faciliter et améliorer la prestation de produits et de services.

Voici quelques exemples de ce que nous entendons par là .Nous pouvons communiquer des renseignements personnels à :

- une personne qui demande à accéder à ces renseignements à titre de mandataire d'un client (comme un représentant légal de celui-ci ou un utilisateur autorisé de son compte), si nous estimons que cette personne est autorisée à avoir accès aux renseignements en question;
- d'autres unités d'affaires de TELUS dans le but de nous aider à mieux servir nos clients et de leur fournir des services assurés par différentes divisions de notre entreprise.

Pour permettre à nos fournisseurs de services et partenaires de nous aider à mieux vous servir.

Nous pouvons communiquer des renseignements personnels à nos fournisseurs, à nos mandataires ou à d'autres entreprises ou personnes dont les services ont été retenus par TELUS Santé pour exécuter des services ou accomplir des tâches en notre nom s'ils ont besoin de tels renseignements pour nous aider à vous servir. Nous cherchons à réduire au minimum la quantité de renseignements personnels que nous communiquons à nos fournisseurs de services et à nos partenaires. Nous transmettons les renseignements raisonnablement nécessaires pour accomplir la fin énoncée, et nous exigeons qu'ils soient utilisés uniquement à cette fin.

Les fournisseurs de services et les partenaires comprennent des entreprises qui :

- mènent des recherches en notre nom, notamment des sondages de satisfaction de la clientèle;

- effectuent le traitement des données en notre nom, notamment l'impression des relevés des clients;
- administrent les programmes spéciaux de TELUS Santé avec les partenaires, notamment les programmes de récompenses ou les concours spéciaux

Afin de vous fournir un service amélioré dans le cadre de certains de nos services, nous pouvons transmettre vos renseignements personnels, avec votre consentement explicite, à votre dossier de santé électronique ou à d'autres parties, notamment vos fournisseurs de soins de santé ou votre pharmacie.

À des fins de vérification de crédit.

Nous pouvons communiquer des renseignements personnels à des agences d'évaluation du crédit :

- pour évaluer la solvabilité d'un client;
- aux fins de la déclaration mensuelle de vos antécédents de paiement à TELUS Santé

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à des agences de recouvrement si votre compte a été confié à une telle agence.

En cas d'urgence.

Nous pouvons communiquer des renseignements personnels à une autorité publique, à un mandataire d'une autorité publique ou à une autre partie si, de l'avis raisonnable de TELUS Santé, il semble qu'il existe un danger imminent pour la vie, la santé ou la sécurité d'une personne qui pourrait être éradiqué ou atténué par la divulgation de ces renseignements personnels.

Pour nous conformer aux lois et règlements en vigueur.

Nous pouvons communiquer des renseignements personnels à des organismes d'application de la loi, à d'autres organismes gouvernementaux ou à d'autres parties si nous sommes tenus de le faire pour respecter une obligation juridique ou réglementaire; par exemple, si une ordonnance valable d'un tribunal contraint TELUS Santé à fournir des documents à un organisme d'application de la loi.

Les renseignements personnels recueillis par TELUS Santé peuvent être stockés et traités au Canada ou dans un autre pays. Dans l'un ou l'autre de ces cas, les renseignements personnels sont protégés adéquatement, mais ils peuvent être accessibles à des organismes gouvernementaux étrangers en vertu de certaines lois. Lorsque nous transmettons des données à l'étranger, nous cherchons à réduire au minimum la quantité de renseignements personnels que nous transmettons, en ayant recours à l'anonymisation des renseignements ou à d'autres moyens, s'il y a lieu.

Quelques moyens que nous employons pour protéger votre vie privée

- TELUS Santé a désigné un chef des données et des relations de confiance qui supervise le Bureau du chef des données et des relations de confiance de TELUS Santé, dont le rôle est de maintenir un solide programme de gestion de la protection de la vie privée, spécialement conçu pour protéger votre vie privée, et d'établir des politiques et procédures afin de gagner et de garder votre confiance à l'égard de nos pratiques de traitement des données.
- Nous avons adopté sept principes fondamentaux de protection intégrée de la vie privée et nous nous efforçons de les appliquer aux processus de conception de tous nos produits et services.
- TELUS Santé maintient un solide programme de gouvernance en matière de sécurité de l'information afin de protéger vos renseignements personnels au moyen des mesures de sécurité qui s'imposent. Ces mesures de sécurité sont d'ordre administratif, physique et technique. Lorsque nous travaillons avec d'autres entreprises, vos renseignements personnels sont protégés par contrat ou par d'autres moyens applicables.
- Ils peuvent être anonymisés pour plusieurs raisons, notamment pour des raisons de sécurité ou parce qu'une telle mesure est nécessaire pour pouvoir les conserver. Par exemple, nous pouvons anonymiser les données relatives à l'utilisation ou au suivi de la santé pour établir des prévisions à long terme s'il n'est pas important de savoir à quels clients elles appartiennent. L'anonymisation peut aussi servir dans le cas d'analyses, lorsqu'il n'est pas nécessaire d'utiliser des renseignements personnels.
- Nous répondons le plus rapidement possible à vos demandes d'accès à vos renseignements personnels.
- Nous prenons au sérieux la formation et la sensibilisation à la protection de la vie privée et à la sécurité. Par conséquent, nous avons recours à diverses méthodes pour aider les membres de l'équipe TELUS Santé à respecter et à protéger la vie privée.
- TELUS Santé ne divulgue pas vos renseignements personnels aux sociétés de marketing de produits de tiers à des fins de publicités ciblées ou autres, sauf si vous lui donnez votre consentement explicite à cet égard.
- Nous avons établi une équipe qui se consacre à répondre à vos questions ou à vos préoccupations en matière de protection de la vie privée. Vous pouvez la joindre à privacyconsumerhealth@telus.com
- Nous nous engageons à faire preuve de transparence dans le traitement de vos renseignements personnels, notamment par le présent engagement, notre Code sur la protection de la vie privée et notre [page web sur la protection de la vie privée](#).
- Nous avons recours aux témoins de façon limitée et seulement à des fins conformes au présent document. Pour en savoir davantage, veuillez consulter notre [avis concernant les témoins](#).
- De manière générale, les lois concernant la protection de la vie privée prévoient les circonstances dans lesquelles les organisations ont le droit de recueillir, d'utiliser et de divulguer les renseignements personnels sans consentement. Par exemple, de telles mesures sont permises en cas d'urgence ou d'enquête au sujet d'une infraction à la loi. Dans toutes les autres circonstances, si TELUS Santé n'a pas votre consentement, elle ne recueille, n'utilise ou ne divulgue pas vos renseignements personnels à des fins autres que celles qui sont mentionnées dans le présent engagement, le Code de TELUS sur la protection de la vie privée, votre entente de service client ou nos modalités de service.
- TELUS Santé continuera de mettre à jour le présent Engagement pour veiller à ce qu'il demeure pertinent et adapté aux évolutions technologiques et réglementaires et qu'il réponde à vos besoins.

Vos choix

Nous avons besoin de votre consentement pour continuer de recueillir, d'utiliser et de divulguer vos renseignements personnels aux fins que nous vous avons indiquées. Cependant, nous tenons à vous informer que vous avez des options et que vous pouvez refuser ou retirer votre consentement comme suit :

- Vous pouvez faire retirer votre nom de nos listes de marketing, notamment nos listes de marketing par téléphone, courrier ou courriel. Nous utilisons ces listes pour vous informer au sujet de produits, de services et d'offres susceptibles de vous intéresser.
- Vous pouvez refuser de nous fournir des renseignements personnels. De plus, vous pouvez retirer votre consentement à fournir ces renseignements en tout temps, sous réserve de restrictions légales ou contractuelles et moyennant un préavis raisonnable. Toutefois, l'une ou l'autre de ces démarches peut limiter notre capacité à vous servir et nous forcer à cesser de vous fournir certains ou l'ensemble des services que nous vous fournissons.
- Pour en savoir plus sur les options ci-dessus, écrivez à privacyhealth@telus.com.

À moins d'indication contraire de votre part, nous présumerons que nous avons votre consentement pour continuer de recueillir, d'utiliser et de divulguer vos renseignements personnels aux fins que nous vous avons indiquées.

Des questions?

Nous voulons que vous soyez à l'aise avec notre manière de protéger la confidentialité des renseignements personnels que vous nous confiez. Si vous avez des questions auxquelles vous ne trouvez pas réponse dans le présent engagement ou dans le Code de TELUS sur la protection de la vie privée, veuillez consulter notre foire aux questions. Vous pouvez aussi nous joindre par téléphone ou par courriel à privacyhealth@telus.com.

En vigueur le 11 décembre 2017

1. Dans le présent Engagement en matière de protection de la vie privée, les termes « nous », « notre », « nos », ou « TELUS Santé » désignent TELUS Santé et Solutions de paiement et ses filiales. Employé seul, le terme « TELUS » désigne TELUS Communications inc. et ses filiales, y compris ses filiales ou divisions qui font affaire sous les dénominations TELUS, Société TELUS Communications, TELUS Mobilité, TELUS Québec, Koodo, Public Mobile, PC mobile et TELUS Santé, mais exclut les détaillants et les distributeurs indépendants de produits et services de TELUS.
2. Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée et le présent engagement ne limitent pas la collecte, l'utilisation ou la divulgation par TELUS Santé des renseignements accessibles au public. Ceux-ci comprennent : (a) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel d'un client s'ils figurent dans un annuaire téléphonique ou peuvent être obtenus par l'entremise de l'assistance annuaire; et (b) tout autre renseignement au sujet d'un client accessible au public et soumis à la réglementation adoptée en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques ou d'une autre loi applicable. Le présent engagement et le Code de TELUS sur la protection de la vie privée ne s'appliquent pas aux renseignements concernant les clients corporatifs de TELUS Santé, qui sont visés par la Politique de protection de la vie privée de TELUS Santé et Solutions de paiement. Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée et les pratiques énoncées dans le présent engagement sont assujettis aux dispositions de l'ensemble des lois et des règlements applicables.
3. Les définitions indiquées dans le Code de TELUS sur la protection de la vie privée s'appliquent au présent engagement.
4. Voici des exemples de la législation provinciale en matière de santé : la Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé de l'Ontario, la Health Information Protection Act de l'Alberta et la Personal Health Information Access and Protection of Privacy Act de la Colombie-Britannique.
5. L'information anonymisée comprend l'ajout d'information ou la suppression d'identifiants pour que l'information ne puisse plus être associée à un individu en particulier.