

Politique de protection des renseignements personnels et politique de confidentialité

Contexte :

Horizon Clinique Familiale, 9380-9853 Québec Inc. est une société par actions de régime provincial qui traite des renseignements personnels dans le cadre de ses activités.

La présente politique vise à assurer la protection des renseignements personnels et à encadrer la manière dont Horizon Clinique Familiale les collecte, les utilise, les communique, les conserve et les détruit ou dont, autrement, elle les gère. De plus, elle vise à informer toute personne intéressée sur la manière dont Horizon Clinique Familiale traite leurs renseignements personnels. Elle vise également le traitement des renseignements personnels recueillis par Horizon Clinique Familiale par un moyen technologique.

Application et définitions :

Cette politique s'applique à Horizon Clinique Familiale, ce qui inclut notamment ses employés, stagiaires, résidents, ainsi qu'à toute personne qui, autrement, fournit des services pour le compte de Horizon Clinique Familiale. Elle s'applique également à l'égard du site internet de Horizon Clinique Familiale.

Elle vise tous les types de renseignements personnels gérés par Horizon Clinique Familiale, que ce soit les renseignements de ses patients, futurs ou actuels, ses employés, ses stagiaires, ses résidents ou toutes autres personnes (comme les visiteurs de ses sites internet ou autre).

Pour l'application des présentes, un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier. Par exemple, il pourrait s'agir du nom, de l'adresse, de l'adresse courriel, du numéro de téléphone, du genre, de renseignements sur sa santé, du numéro d'assurance maladie, de sa date de naissance, sa langue, etc.

Un renseignement personnel sensible est un renseignement envers lequel il y a un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée, p. ex. les renseignements

de santé, renseignements biométriques, orientation sexuelle, origine ethnique, opinions politiques, croyances religieuses ou philosophiques, etc.

De manière générale, les [coordonnées professionnelles ou d'affaires](#) d'une personne ne constituent pas des renseignements personnels, par exemple le nom, le titre, l'adresse, l'adresse courriel ou le numéro de téléphone au travail d'une personne. Plus particulièrement et par souci de précision, au sens de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* du Québec, et à compter du 22 septembre 2023, les sections 3 (collecte, utilisation, communication), 4 (conservation et destruction) et 6 (sécurité des données) ne s'appliquent pas aux renseignements d'une personne relatifs à l'exercice d'une fonction dans une entreprise, tels que son nom, son titre, sa fonction, ainsi que l'adresse, l'adresse courriel et le numéro de téléphone de son lieu de travail.

Ces mêmes paragraphes ne s'appliquent pas non plus à un [renseignement personnel qui a un caractère public](#) en vertu de la loi, et ce, dès l'entrée en vigueur de la présente politique.

Collecte, utilisation et communication :

Dans le cadre de ses activités, Horizon Clinique Familiale peut collecter différents types de renseignements, et ce, à différentes fins. Les types de renseignement que Horizon Clinique Familiale pourrait collecter, leur utilisation (ou l'objectif visé) ainsi que les moyens par lesquels les renseignements sont recueillis sont indiqués à l'[Annexe A](#) de la présente politique.

Horizon Clinique Familiale informera également les personnes concernées, au moment de la collecte de renseignements personnels, de tout autre renseignement recueilli, des fins pour lesquelles ils sont collectés et les moyens de la collecte, en plus des autres informations à fournir tel que requis par la loi.

Horizon Clinique Familiale applique les principes généraux suivants relativement à la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels :

Consentement

- De façon générale, Horizon Clinique Familiale collecte les renseignements personnels directement auprès de la personne concernée et avec son consentement, sauf si une exception est prévue par la loi. Le consentement peut être obtenu de façon implicite dans certaines situations, par exemple,

lorsque la personne décide de fournir ses renseignements personnels après avoir été informée par la présente politique sur [l'utilisation et la communication aux fins qui y sont indiquées](#) (voir l'[Annexe A](#) pour plus de détails). Ainsi, la présente politique et les informations qu'elle contient pourront être consultées par la personne concernée au moment de la collecte de renseignements personnels.

- Normalement, Horizon Clinique Familiale doit également obtenir le consentement de la personne concernée avant de collecter ses renseignements personnels auprès de tiers, avant de les communiquer à des tiers ou pour toute utilisation secondaire de ceux-ci. Toutefois Horizon Clinique Familiale peut agir sans consentement dans certains cas prévus par la loi et dans les conditions prévues par celle-ci. Les principales situations où Nslone Horizon Clinique Familiale peut agir sans consentement sont indiquées dans les sections pertinentes de la présente politique.

Collecte

- Dans tous les cas, Horizon Clinique Familiale ne collecte des renseignements que s'il a une raison valable de le faire. De plus, [la collecte ne sera limitée qu'au renseignement nécessaire](#) dont il a besoin pour remplir l'objectif visé.
- Horizon Clinique Familiale n'obtient pas intentionnellement de renseignements personnels concernant des mineurs (dans ces cas, les renseignements ne peuvent être recueillis auprès de lui sans le consentement d'un parent ou tuteur).

Collecte auprès de tiers

Horizon Clinique Familiale peut collecter des renseignements personnels auprès de tiers. À moins d'une exception prévue par la loi Horizon Clinique Familiale demandera le consentement de la personne concernée avant de collecter des renseignements personnels qui la concernent auprès d'un tiers. Dans le cas où un tel renseignement n'est pas collecté directement auprès de la personne, mais auprès d'une autre organisation, la personne concernée peut demander la source des renseignements collectés à Horizon Clinique Familiale

Dans certaines situations, Horizon Clinique Familiale peut également collecter des renseignements personnels auprès de tiers, sans le consentement de la personne concernée, si elle a un intérêt sérieux et légitime à le faire et a) si la cueillette est

dans l'intérêt de la personne et qu'il n'est pas possible de le faire auprès d'elle en temps utile, ou b) si cette cueillette est nécessaire pour s'assurer que les renseignements sont exacts.

Également, Horizon Clinique Familiale peut recueillir des renseignements personnels, indirectement, en ayant notamment recours à :

- **Fournisseur de service tel que sauvegarde, courriel, hébergeur, monitoring** qui dispose de ses propres [conditions](#) et de sa [propre politique de confidentialité](#), qu'il est possible de consulter pour plus d'informations.

Cette collecte par l'entremise de tiers peut s'avérer nécessaire pour recourir à certains services ou programmes, ou pour autrement être patient d'un professionnel d'Horizon Clinique Familiale. Lorsque requis, Horizon Clinique Familiale recueillera le consentement de la personne au moment opportun.

Détention et utilisation :

- Horizon Clinique Familiale veille à ce que les renseignements qu'elle détient soient à jour et exacts au moment de leur utilisation pour prendre une décision relative à la personne visée.
- Horizon Clinique Familiale ne peut utiliser les renseignements personnels d'une personne que pour les raisons indiquées aux présentes ou pour toutes autres raisons fournies lors de la collecte. Dès que Horizon Clinique Familiale veut utiliser ces renseignements pour une autre raison ou une autre fin, un nouveau consentement devra être obtenu de la personne concernée, lequel devra être obtenu de façon expresse s'il s'agit d'un renseignement personnel sensible. Cependant, dans certains cas prévus par la loi, Horizon Clinique Familiale peut utiliser les renseignements à des fins secondaires [sans le consentement](#) de la personne, p. ex. :
 - Lorsque cette utilisation est manifestement au bénéfice de cette personne;
 - Lorsque cela est nécessaire pour prévenir ou détecter une fraude;
 - Lorsque cela est nécessaire pour évaluer ou améliorer des mesures de protection et de sécurité.
- [Accès limité](#). Horizon Clinique Familiale doit mettre en place des mesures pour limiter l'accès à un renseignement personnel seulement aux employés et aux personnes au sein de son organisation qui ont la qualité pour en

prendre connaissance et pour qui ce renseignement est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions. Horizon Clinique Familiale demandera le consentement de la personne avant d'accorder l'accès à toute autre personne.

Communication :

- Généralement, et à moins d'une exception indiquée dans la présente politique ou autrement prévue par la loi, Horizon Clinique Familiale obtiendra le consentement de la personne concernée avant de communiquer ses renseignements personnels à un tiers. De plus, lorsque le consentement est nécessaire et lorsqu'il s'agit d'un renseignement personnel sensible, Horizon Clinique Familiale devra obtenir le consentement explicite de la personne avant de communiquer le renseignement.
- Cependant, la communication des renseignements personnels à des tiers est parfois nécessaire. Ainsi, des renseignements personnels peuvent être communiqués à des tiers sans le consentement de la personne concernée dans certains cas, notamment, mais non exclusivement, dans les cas suivants:
 - Horizon Clinique Familiale peut communiquer un renseignement personnel, sans le consentement de la personne concernée, à un organisme public (comme le gouvernement) qui, par un de ses représentants, le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion.
 - Des renseignements personnels pourront être transmis à ses fournisseurs de service à qui il est nécessaire de communiquer les renseignements, et ce, sans le consentement de la personne. Par exemple, ces fournisseurs de services désignés pour l'exécution de mandats dans les programmes administrés par Horizon Clinique Familiale et des fournisseurs de services infonuagiques. Dans ces cas, Horizon Clinique Familiale doit avoir des contrats écrits avec ces fournisseurs qui indique les mesures qu'ils doivent prendre pour assurer la confidentialité des renseignements personnels communiqués, que l'utilisation de ces renseignements ne soit faite que dans le cadre de l'exécution du contrat et qu'ils ne peuvent conserver ces renseignements après son expiration. De plus, ces contrats doivent prévoir que les fournisseurs doivent aviser le

responsable de la protection des renseignements personnels de Horizon Clinique Familiale (indiqué dans la présente politique) de toute violation ou tentative de violation des obligations de confidentialité concernant les renseignements personnels communiqués et doivent permettre à ce responsable d'effectuer toute vérification relative à cette confidentialité.

Informations supplémentaires sur les technologies utilisées :

Utilisation de témoins de connexion

Des témoins de connexion sont des fichiers de données transmis à l'ordinateur du visiteur d'un site internet par son navigateur Web lorsqu'il consulte ce site et peuvent avoir plusieurs utilités.

Les sites internet contrôlés par Horizon Clinique Familiale utilisent des témoins de connexion notamment :

- Pour mémoriser les réglages et préférences des visiteurs, par exemple pour le choix de la langue et pour permettre le suivi de la session courante.
- À des fins statistiques pour connaître le comportement des visiteurs, le contenu consulté et permettre l'amélioration du site internet.

Les sites internet contrôlés par Horizon Clinique Familiale utilisent les types de témoins suivants :

- Témoins de session: Il s'agit de témoins temporaires qui sont gardés en mémoire pour la durée de la visite du site internet seulement.
- Témoins persistants: Ils sont gardés sur l'ordinateur jusqu'à ce qu'ils expirent et ils seront récupérés lors de la prochaine visite du site.

Certains témoins de connexion pourront être désactivés par défaut et les visiteurs pourront choisir d'activer ces fonctions ou non, lors de la consultation des sites internet de Horizon Clinique Familiale

Il est également possible d'activer et de désactiver l'utilisation des témoins de connexion en changeant les préférences dans les paramètres du navigateur utilisé.

Autres moyens technologiques utilisés

Horizon Clinique Familiale recueille également des renseignements personnels par l'entremise de moyens technologiques comme des formulaires Web intégrés à un site internet contrôlé par Horizon Clinique Familiale (par exemple, son formulaire de contact, questionnaire de santé, etc.).

Si Horizon Clinique Familiale recueille des renseignements personnels en offrant un produit ou un service technologique qui dispose de paramètres de confidentialité, Horizon Clinique Familiale doit s'assurer que ces paramètres offrent le plus haut niveau de confidentialité par défaut (les témoins de connexion ne sont pas visés).

Conservation et destruction des renseignements personnels :

Nous conservons les dossiers des patients de façon électronique pendant une période minimale de cinq ans à compter de la date de la dernière consultation. Tous les dossiers ayant fait l'objet de plaintes ou de problèmes juridiques seront conservés indéfiniment. À l'expiration du délai de conservation requis ainsi que quotidiennement, les documents comportant des renseignements personnels seront détruits conformément aux règles et politiques en vigueur.

À la fin de la durée de conservation ou lorsque les renseignements personnels ne sont plus nécessaires, Nslone Informatique Inc. s'assurera :

1. de les détruire; ou
1. de les anonymiser (c'est-à-dire qu'ils ne permettent plus, de façon irréversible, d'identifier la personne et qu'il n'est plus possible d'établir un lien entre la personne et les renseignements personnels) pour les utiliser à des fins sérieuses et légitimes.

La destruction de renseignements par Horizon Clinique Familiale doit être faite de façon sécuritaire, afin d'assurer la protection de ces renseignements.

La présente section peut être complétée par toute politique ou procédure adoptée par Horizon Clinique Familiale concernant la conservation et destruction de renseignements personnels, le cas échéant. Veuillez contacter le responsable de la protection des renseignements personnels d'Horizon Clinique Familiale. (indiqué dans la présente politique) pour en savoir davantage.

Responsabilités d'Horizon Clinique Familiale :

De manière générale, Horizon Clinique Familiale est responsable de la protection des renseignements personnels qu'elle détient.

Le responsable de la protection des renseignements personnels de Horizon Clinique Familiale est le gestionnaire de l'organisation. Il ou elle doit, de façon générale, veiller à assurer le respect de la législation applicable concernant la protection des renseignements personnels. Le responsable doit approuver les politiques et pratiques encadrant la gouvernance des renseignements personnels. Plus particulièrement, cette personne est chargée de mettre en œuvre la présente politique et de veiller à ce qu'elle soit connue, comprise et appliquée.

Les membres du personnel de Horizon Clinique Familiale ayant accès à des renseignements personnels ou étant autrement impliqués dans la gestion de ceux-ci doivent en assurer leur protection et respecter la présente politique.

Les rôles et les responsabilités des employés de Horizon Clinique Familiale tout au long du cycle de vie des renseignements personnels peuvent être précisés par toute autre politique de Horizon Clinique Familiale à cet égard, le cas échéant.

Sécurité des données :

Horizon Clinique Familiale s'engage à mettre en place des mesures de sécurité raisonnables pour assurer la protection des renseignements personnels qu'elle gère. Les mesures de sécurité en place correspondent, entre autres, à la finalité, à la quantité, à la répartition, au support et à la sensibilité des renseignements. Ainsi, cela signifie qu'un renseignement pouvant être qualifié de sensible (voir la définition prévue à la section [2](#)) devra faire l'objet de mesures de sécurité plus importantes et devra être mieux protégé. Notamment, et conformément à ce qui a été mentionné précédemment concernant l'[accès limité](#) aux renseignements personnels, Horizon Clinique Familiale doit mettre en place des mesures nécessaires pour imposer des contraintes aux droits d'utilisation de ses systèmes d'information de manière à ce que seuls les employés qui doivent y avoir accès soient autorisés à y accéder.

Droits d'accès, de rectification et de retrait du consentement :

Pour faire valoir ses droits d'accès, de rectification ou de retrait du consentement, la personne concernée doit soumettre une [demande écrite](#) à cet effet au responsable de la protection des renseignements personnels de Horizon Clinique Familiale, à l'adresse courriel indiquée à la section suivante.

Sous réserve de certaines restrictions légales, les personnes concernées peuvent demander l'accès à leurs renseignements personnels détenus par Horizon Clinique Familiale et en demander leur correction dans le cas où ils sont inexacts, incomplets ou équivoques. Elles peuvent également exiger la cessation de la diffusion d'un renseignement personnel qui les concerne ou que soit désindexé tout hyperlien rattaché à leur nom permettant d'accéder à ce renseignement par un moyen technologique, lorsque la diffusion de ce renseignement contrevient à la loi ou à une ordonnance judiciaire. Elles peuvent faire de même, ou encore exiger que l'hyperlien permettant d'accéder à ce renseignement soit réindexé, lorsque certaines conditions prévues par la loi sont réunies.

Le responsable de la protection des renseignements personnels de Horizon Clinique Familiale doit répondre par écrit à ces demandes dans les 30 jours de la date de réception de la demande. Tout refus doit être motivé et accompagné de la disposition légale justifiant le refus. Dans ces cas, la réponse doit indiquer les recours en vertu de la loi et le délai pour les exercer. Le responsable doit aider le requérant à comprendre le refus au besoin.

Sous réserve des restrictions légales et contractuelles applicables, les personnes concernées peuvent retirer leur consentement à la communication ou à l'utilisation des renseignements recueillis.

Elles peuvent également demander à Horizon Clinique Familiale quels sont les renseignements personnels recueillis auprès d'elle, les catégories de personnes chez Horizon Clinique Familiale qui y ont accès et leur durée de conservation.

Processus de traitement des plaintes :

Réception

Toute personne qui souhaite formuler une plainte relative à l'application de la présente politique ou, plus généralement, à la protection de ses renseignements personnels par Horizon Clinique Familiale, doit le faire par écrit en s'adressant au

responsable de la protection des renseignements personnels de Horizon Clinique Familiale, à l'adresse courriel indiquée à la section suivante.

L'individu devra indiquer son nom, ses coordonnées pour le joindre, incluant un numéro de téléphone, ainsi que l'objet et les motifs de sa plainte, en donnant suffisamment de détails pour que celle-ci puisse être évaluée par Horizon Clinique Familiale. Si la plainte formulée n'est pas suffisamment précise, le responsable de la protection des renseignements personnels peut requérir toute information additionnelle qu'il juge nécessaire pour pouvoir évaluer la plainte.

Traitement

Horizon Clinique Familiale s'engage à traiter toute plainte reçue de façon confidentielle.

Dans les 30 jours suivant la réception de la plainte ou suivant la réception de tous les renseignements additionnels jugés nécessaires et requis par le responsable de la protection des renseignements personnels de Horizon Clinique Familiale pour pouvoir la traiter, ce dernier doit l'évaluer et formuler une réponse motivée écrite par courriel, au plaignant. Cette évaluation visera à déterminer si le traitement des renseignements personnels par Horizon Clinique Familiale est conforme à la présente politique, à toute autre politique et pratique en place au sein de l'organisation et à la législation ou réglementation applicable.

Dans le cas où la plainte ne peut être traitée dans ce délai, le plaignant doit être informé des motifs justifiant l'extension de délai, de l'état d'avancement du traitement de sa plainte et du délai raisonnable nécessaire pour pouvoir lui fournir une réponse définitive.

Horizon Clinique Familiale doit constituer un dossier distinct pour chacune des plaintes qui lui sont adressées. Chaque dossier contient la plainte, l'analyse et la documentation à l'appui de son évaluation, ainsi que la réponse envoyée à la personne à l'origine de la plainte.

Il est également possible de déposer une plainte auprès de la [Commission d'accès à l'information](#) du Québec ou à tout autre organisme de surveillance en matière de protection des renseignements personnels responsable de l'application de la loi concernée par l'objet de la plainte.

Toutefois, Horizon Clinique Familiale invite toute personne intéressée à s'adresser d'abord à son responsable de la protection des renseignements personnels et à attendre la fin du processus de traitement par Horizon Clinique Familiale

Approbation :

La présente politique est approuvée par le responsable de la protection des renseignements personnels d'Horizon Clinique Familiale, dont les coordonnées d'affaires sont les suivantes :

Responsable de la protection des renseignements personnels

Vous pouvez communiquer par courriel à jeannie.l@horizonclinique.ca pour être en communication.

Pour toute demande, question ou commentaire dans le cadre de la présente politique, veuillez communiquer avec le responsable [par courriel](#).

Publication et modifications :

La présente politique est publiée sur le site internet de Horizon Clinique Familiale, auquel s'applique la présente politique, et ce, relativement aux renseignements personnels qui y sont recueillis. Cette politique est également diffusée par tout moyen propre à atteindre les personnes concernées.

Horizon Clinique Familiale doit également faire de même pour toutes les modifications à la présente politique, lesquelles devront également faire l'objet d'un avis pour en informer les personnes concernées.

***Notes :** Veuillez noter que l'emploi du genre masculin a pour but d'alléger la présente politique et d'en faciliter la lecture.

Tableau des versions et des changements :

Version	En vigueur le	Changements depuis la dernière version
1.0	24 avril 2023	S.O. – <i>Première version</i>
2.0	À venir	

Annexe A

Pour des raisons de sécurité Horizon Clinique Familiale ne divulgue pas publiquement la liste des informations collectées.

Pour obtenir cette liste, veuillez faire une demande officielle par courriel à l'adresse suivante : jeannie.l@horizonclinique.ca

Table des matières

Politique de protection des renseignements personnels et politique de confidentialité	1
Contexte :	1
Application et définitions :	1
Collecte, utilisation et communication :	2
Consentement.....	2
Collecte	3
Collecte auprès de tiers	3
Détention et utilisation :	4
Communication :	5
Informations supplémentaires sur les technologies utilisées :	6
Utilisation de témoins de connexion	6
Autres moyens technologiques utilisés	7
Conservation et destruction des renseignements personnels :	7
Responsabilités d’Horizon Clinique Familiale :	8
Sécurité des données :	8
Droits d’accès, de rectification et de retrait du consentement :	9
Processus de traitement des plaintes :	9
Réception	9
Traitement	10
Approbation :	11
Responsable de la protection des renseignements personnels	11
Publication et modifications :	11