

# Politique de protection des renseignements personnels

La présente politique de protection des renseignements personnels (ci-après la « Politique ») énonce comment le Groupe effiScience soins infirmiers 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 :

Groupe effiScience soins infirmiers  
1300 boul. Lebourgneuf, suite 210  
Québec (Qc), G2K 2N1

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, Claudie Chartrand, de la protection des renseignements personnels par courriel : [inforh@groupeeffiscience.com](mailto:inforh@groupeeffiscience.com)  
Ou par la poste à l'adresse mentionnée plus haut.

## 2. Objectifs de la politique de confidentialité

Le respect de la vie privée ainsi que la protection des renseignements personnels sont essentiels pour nous, c'est pourquoi, par la présente Politique, nous entendons protéger ceux-ci conformément aux lois en vigueur.

## 3. Entrée en vigueur

La présente Politique s'applique à partir du 22 septembre 2023.

#### 4. 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.

#### 5. Collecte et utilisation des renseignements personnels

Le Groupe effiScience soins infirmiers recueille uniquement les renseignements personnels qui nous sont fournis par vous, soit verbalement, en procédant à une demande de rendez-vous en ligne ou en complétant un formulaire. À titre d'exemple :

- Lorsque vous communiquez avec nous par téléphone ou par courriel ;
- Lorsque vous prenez un rendez-vous en ligne via Pomelo TELUS Santé ou Clic Santé ;
- Lorsque vous communiquez avec nous pour poser une question, émettre un commentaire ou formuler une plainte ;
- Lorsque vous faites soumettre une demande d'emploi.

Le Groupe effiScience soins infirmiers a regroupé les différentes catégories de renseignements personnels qui peuvent être recueilli auprès de vous ainsi que les raisons pour lesquelles nous les collectons. Il est à noter que nous recueillons uniquement les renseignements personnels applicables à votre situation.

Catégories de renseignements	Exemples de renseignements	Pour quelles raisons nous collectons vos données
Renseignements d'identification	<ul style="list-style-type: none"><li>o Nom et prénom</li><li>o Adresse postale et électronique</li><li>o Numéro de téléphone</li><li>o Tous autres renseignements personnels que vous transmettez au Groupe effiScience soins infirmiers</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Être en mesure de vous servir et offrir les services demandés</li><li>• Vous communiquer les informations importantes relatives aux services demandés</li><li>• Vérification de votre identité</li><li>• Vous contactez au besoin</li></ul>
Renseignements de paiement	<ul style="list-style-type: none"><li>o Information de facturation et numéro de carte de crédit ou débit</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afin d'effectuer le paiement du service ou du produit demandé</li></ul>
Renseignements concernant une question, un commentaire ou une plainte	<ul style="list-style-type: none"><li>o Renseignements que vous nous partagez concernant votre question, votre commentaire ou votre plainte</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Répondre à votre question, votre commentaire ou votre plainte.</li></ul>
Renseignements lorsque vous déposez votre candidature pour un poste au Groupe effiScience soins infirmiers	<ul style="list-style-type: none"><li>o Votre curriculum vitae, comprenant les renseignements personnels que vous avez écrits</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traiter et analyser votre candidature</li></ul>

Renseignements lorsque vous êtes embauché à un poste au Groupe effiScience soins infirmiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nom et prénom</li> <li>○ Adresse de résidence et électronique</li> <li>○ Numéro de téléphone</li> <li>○ Date de naissance</li> <li>○ Numéro d'assurance social</li> <li>○ Permis de travail (si applicable)</li> <li>○ Renseignement des contacts en cas d'urgences</li> <li>○ Renseignement bancaire</li> <li>○ Renseignement académiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Identification</li> <li>● Communications internes entre l'employeur et l'employé</li> <li>● Traitement de la paie</li> <li>● Conformité juridique (ex : permis de travail, normes du travail, etc.)</li> <li>● Protection des droits et de la propriété (mise en œuvre de contrats, empêcher les fraudes, etc.)</li> </ul>
---	--	---

Les renseignements personnels sont accessibles à nos employés ou représentants qui en ont besoin dans le cadre de leur fonction. Ceux-ci ont l'obligation d'assurer la confidentialité des ces renseignements et doivent suivre des formations en matière de sécurité et de protection des renseignements personnels.

## 6. Communication des renseignements personnels

Il est possible que le Groupe effiScience soins infirmiers partage vos renseignements personnels avec des tiers, des fournisseurs de services ou des partenaires dans le cadre de ses activités et de sa mission.

## 7. 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. Le Groupe effiScience soins infirmiers a notamment mis en place les mesures de protection suivantes :

Mesures de protection physique	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verrouillage des classeurs</li> <li>○ Système d'alarme</li> <li>○ Carte d'accès à nos bureaux et à nos établissements</li> <li>○ Caméra de surveillance</li> <li>○ Personnel de sécurité</li> </ul>
Mesures de protection informatiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Sécurisation de toutes composantes informatiques (postes, serveurs, réseau, etc.) selon les meilleures pratiques du marché</li> <li>○ Mot de passe sur tous les postes de travail pour l'accès à toute information, localement et à distance</li> <li>○ Gestion des accès</li> <li>○ Surveillance et contrôle pour la prévention et la détection d'activités suspectes</li> </ul>
Mesures de protection liées aux employés	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Code d'éthique et de déontologie</li> <li>○ Activités de formation et de sensibilisation obligatoires</li> <li>○ Processus de gestion des incidents de confidentialité et de sécurité</li> </ul>

*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.*

## **8. Comment et sous quelles conditions allons-nous communiquer vos renseignements personnels à des fins de sécurité publique ou de poursuite des infractions**

### *8.1 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.

### *8.2 Force 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.

### *8.3 Sentiment d'urgence*

Toute violence physique et/ou verbale pourra être considérée comme une menace créant un sentiment d'urgence. Nous pourrions alors communiquer un renseignement personnel que nous détenons en vue de protéger une personne ou un groupe de personnes.

Seuls les renseignements nécessaires aux fins poursuivies par la communication seront communiqués à la personne, groupe de personnes ou à leur représentant.

### *8.4 Raisons juridiques*

Nous transmettons des renseignements personnels en dehors de notre entreprise si l'accès à ceux-ci est nécessaire pour se conformer aux lois et réglementations en vigueur

## 9. Conservation et destruction des renseignements personnels

Les renseignements personnels détenus par le Groupe effiScience soins infirmiers sont conservés sur des serveurs sécurisés ou dans des classeurs et/bureaux verrouillés. Vos renseignements personnels sont conservés pour une durée indéterminée tant que la loi l'exige ou tant qu'il est nécessaire de les conserver, en fonction de leur nature et des fins prévues lors de la collecte de ceux-ci.

Lors de la destruction de vos renseignements personnels, le Groupe effiScience soins infirmiers s'assure que ce soit effectué de manière sécuritaire, selon les meilleures pratiques applicables.

## 10. 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. Dans de tel cas, le Groupe effiScience soins infirmiers s'assure que vos renseignements personnels bénéficient d'une protection adéquate, notamment au regard des principes de protections des renseignements personnels généralement reconnus et jugés raisonnable dans les circonstances.

## 11. 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.
- **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 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.

## 12. 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 responsable 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.

**13. Comment mettons-nous à jour la présente Politique sur la protection des renseignements personnels ?**

Nous pourrions, de temps à autre, modifier la Politique afin de refléter les changements dans nos processus d'affaire ou dans la loi.