

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

www.cliniquega.ca

Clinique Guimond-Auger inc

Type de site : une clinique privée

Le but de cette politique de confidentialité

Le but de cette politique de confidentialité est d'informer les utilisateurs de notre site des données personnelles que nous recueillerons ainsi que les informations suivantes, le cas échéant :

- a. Les données personnelles que nous recueillerons
- b. L'utilisation des données recueillies
- c. Qui a accès aux données recueillies
- d. Les droits des utilisateurs du site
- e. La politique de cookies du site

Cette politique de confidentialité fonctionne parallèlement aux conditions générales d'utilisation de notre site.

Lois applicables

Cette politique est conforme aux lois énoncées dans la *loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).

Pour les résidents des pays de l'UE, le *Règlement général sur la protection des données* (RGDP) régit toutes les politiques de protection des données, quel que soit l'endroit où se trouve le site. La présente politique de confidentialité vise à se conformer au RGDP. S'il y a des incohérences entre la présente

politique et le RGDP, le RGDP s'appliquera.

Pour les résidents de l'État de Californie, cette politique de confidentialité vise à se conformer à la *California Consumer Privacy Act (CCPA)*. S'il y a des incohérences entre ce document et la *CCPA*, la législation de l'État s'appliquera. Si nous constatons des incohérences, nous modifierons notre politique pour nous conformer à la loi pertinente.

Consentement

Les utilisateurs conviennent qu'en utilisant notre site, ils consentent à :

- a. les conditions énoncées dans la présente politique de confidentialité et
- b. la collecte, l'utilisation et la conservation des données énumérées dans la présente politique.

Données personnelles que nous collectons

Nous ne collectons, ne stockons ni n'utilisons aucune donnée utilisateur sur notre site. Dans le cas où nous avons besoin de recueillir vos données, nous veillerons à vous fournir un préavis de ce recueil de données.

Politique sur les cookies

Un cookie est un petit fichier, stocké sur le disque dur d'un utilisateur par le site Web. Son but est de recueillir des données relatives aux habitudes de navigation de l'utilisateur.

Nous utilisons les types de cookies suivants sur notre site :

- a. **Cookies analytiques**
Cela nous permet d'améliorer la conception et la fonctionnalité de notre site en recueillant des données sur le contenu auquel vous accédez et sur lequel vous vous accrochez en utilisant notre site.
- b. **Cookies de ciblage**
Ces cookies collectent des données sur la façon dont vous utilisez le site et vos préférences. Cela

nous permet de rendre les informations que vous voyez sur notre site plus promotionnelles et ciblées pour vous.

Vous pouvez choisir d'être averti chaque fois qu'un cookie est transmis. Vous pouvez également choisir de désactiver les cookies entièrement dans votre navigateur Internet, mais cela peut diminuer la qualité de votre expérience d'utilisation.

Modifications

Cette politique de confidentialité peut être modifiée à l'occasion afin de maintenir la conformité avec la loi et de tenir compte de tout changement à notre processus de collecte de données. Nous recommandons à nos utilisateurs de vérifier notre politique de temps à autre pour s'assurer qu'ils soient informés de toute mise à jour. Au besoin, nous pouvons informer les utilisateurs par courriel des changements apportés à cette politique.

Contact

Si vous avez des questions à nous poser, n'hésitez pas à communiquer avec nous en utilisant ce qui suit :

info@cliniquega.ca

Date d'entrée en vigueur : le 12 mars 2024

Procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

Le 10 mars 2024

Table des matières

1	Contexte	2
2	Objectifs.....	2
3	Champ d'application	2
4	Définitions.....	2
5	Procédure de traitement des plaintes	3
5.1	Traitement confidentiel de la plainte	3
5.2	Réception de la plainte	3
5.3	Recevabilité d'une plainte.....	3
5.4	Détermination du caractère fondé d'une plainte	4
5.5	Délai de traitement d'une plainte	5
5.6	Registre des plaintes	5
6	Rôles et responsabilités.....	6
7	Mise à jour, approbation et entrée en vigueur.....	7
8	Encadrement légal, réglementaire et administratif	7
	Annexe 1 : Registre des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels	8

1 Contexte

En vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (c. A-2.1 ; la Loi sur l'accès), les personnes qui considèrent que la gestion de leurs renseignements personnels par la Clinique Guimond-Auger Inc. n'est pas conforme à la législation applicable peuvent porter plainte au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels (le responsable de l'accès).

2 Objectifs

La présente procédure précise comment porter plainte au sujet des pratiques de la Clinique Guimond-Auger Inc. relatives à la protection des renseignements personnels qu'elle détient. Elle précise aussi comment ces plaintes sont traitées et définit les rôles et les responsabilités des membres et du personnel de la Clinique Guimond-Auger Inc. à ce chapitre. Le cas échéant, elle prévoit des mesures pour améliorer sa gestion des renseignements personnels à la lumière des situations portées à son attention.

3 Champ d'application

La présente procédure s'applique aux renseignements personnels détenus par la Clinique Guimond-Auger Inc. et à toute personne qui traite ces renseignements. Le personnel de la Clinique Guimond-Auger Inc., y compris les étudiants et les stagiaires, sont tenus de se conformer à la présente procédure.

4 Définitions

Aux fins de la présente procédure, on entend par :

Personne plaignante : personne physique qui dépose une plainte conformément à la Procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels.

Plainte : insatisfaction d'une personne physique, signifiée par écrit, concernant une pratique de la Clinique Guimond-Auger Inc. concernant la protection de ses renseignements personnels.

Renseignement personnel : renseignement concernant une personne physique et permettant de l'identifier directement ou indirectement.

Renseignement personnel sensible : renseignement personnel qui, par sa nature, notamment médicale, biométrique ou autrement intime, ou en raison

du contexte de son utilisation ou de sa communication, suscite un haut degré d'attente raisonnable en matière de vie privée.

5 Procédure de traitement des plaintes

5.1 Traitement confidentiel de la plainte

Dans le cadre du traitement des plaintes, la Clinique Guimond-Auger Inc. s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Seule l'information nécessaire au traitement de la plainte sera partagée avec les membres du personnel de la Clinique Guimond-Auger Inc. qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

5.2 Réception de la plainte

Toute plainte concernant la gestion des renseignements personnels par la Clinique Guimond-Auger Inc. doit être faite en ligne, à l'adresse info@cliniquega.ca.

Tout membre du personnel de la Clinique Guimond-Auger Inc. saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'accès. Ce dernier doit accuser réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception.

5.3 Recevabilité d'une plainte

Une plainte est recevable si :

- elle est formulée par une personne physique;
- elle concerne une insatisfaction relative à une pratique, une action ou l'inaction de la Clinique Guimond-Auger Inc. quant à la gestion ou la protection des renseignements personnels qu'elle détient à son sujet;
- elle contient les éléments suivants :
 - nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante;
 - une description suffisamment précise de la situation problématique;
 - la ou les mesures correctrices souhaitées.

Une plainte n'est pas recevable si elle :

- est anonyme;
- est abusive, frivole ou manifestement faite de mauvaise foi;
- contient des propos à caractère haineux ou diffamatoire;
- ne contient pas les informations et précisions nécessaires à son traitement;
- concerne une insatisfaction relative à un sujet autre que la protection des renseignements personnels

Aussi, ne sera pas traitée selon la présente procédure toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de la Clinique Guimond-Auger Inc. et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par une personne physique.

Une plainte formulée en vertu de la présente procédure ne permet pas l'obtention d'un dédommagement pour la personne plaignante.

Le responsable de l'accès informe la personne plaignante, par écrit, lorsque sa plainte est irrecevable. La lettre précise en quoi la plainte n'est pas recevable.

Lorsque la plainte est recevable, le responsable de l'accès procède au traitement de la plainte. Après l'avoir analysé et recueilli l'ensemble des faits pertinents, il détermine si elle fondée ou non et, le cas échéant, si des mesures correctrices ou des interventions doivent être réalisées.

5.4 Détermination du caractère fondé d'une plainte

Une plainte est fondée lorsque le responsable de l'accès conclut à une erreur ou un manquement en lien avec des lois, règlements ou politiques encadrant la gestion et la protection des renseignements personnels par la Clinique Guimond-Auger Inc.

Le responsable peut alors recommander au comité sur l'accès et la protection des renseignements personnels de la Clinique Guimond-Auger Inc. (le Comité) des mesures visant à corriger la situation ou à éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Il procède annuellement à l'analyse des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels reçues dans l'année et soumet un rapport au Comité qui peut contenir des recommandations en vue d'améliorer les pratiques de gestion des renseignements personnels de la Clinique Guimond-Auger Inc.

5.5 Délai de traitement d'une plainte

Le traitement doit être effectué dans les 45 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son traitement. Lorsque la plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le responsable de l'accès informe le plaignant des motifs du retard et du délai dans lequel ses conclusions lui seront transmises.

Lorsque le traitement de la plainte est complété, le responsable transmet par écrit ses conclusions à la personne plaignante. Il indique :

- si la plainte est fondée ou non;
- si elle est fondée, il indique les mesures correctrices recommandées ou les interventions réalisées, le cas échéant.

5.6 Registre des plaintes

Le responsable de l'accès doit consigner dans le registre des plaintes toute plainte relative à la protection des renseignements personnels (annexe 1). Le registre doit contenir les renseignements suivants :

- numéro de dossier(s);
- nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante;
- date de réception de la plainte par le responsable;
- conclusion quant à sa recevabilité ou non;
- description de la plainte et renseignements personnels visés;
- démarches entreprises;
- date de réponse à la personne plaignante;
- conclusion au sujet du caractère fondé ou non de la plainte;
- recommandations ou autres mesures correctrices réalisées, le cas échéant;
- commentaires.

6 Rôles et responsabilités

La présidence :

- approuve la présente procédure et veille à son application;
- s'assure que le Comité apporte le suivi nécessaire aux rapports produits par le responsable de l'accès relativement à la protection des renseignements personnels;
- traite toute insatisfaction ou plainte mettant en cause le responsable en lien avec la protection des renseignements personnels et informe la personne plaignante du résultat du traitement de son insatisfaction.

Le responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels :

- reçoit les plaintes et en détermine la recevabilité en conformité avec la présente procédure;
- communique avec la personne plaignante dans les meilleurs délais et l'informe de la façon dont sa plainte sera traitée ainsi que des démarches qui seront entreprises;
- informe la personne plaignante de ses conclusions et de ses démarches, le cas échéant;
- formule des recommandations et des pistes d'amélioration et signale tout manquement ou toute autre situation qui présente des risques en matière de protection des renseignements personnels au comité sur l'accès et la protection des renseignements personnels;
- consigne dans le registre des plaintes toute plainte relative à la protection des renseignements personnels;
- procède annuellement à l'analyse des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels reçues dans l'année et soumet un rapport au comité sur l'accès et la protection des renseignements personnels. Il peut formuler des recommandations en vue d'améliorer les pratiques de gestion des renseignements personnels détenus par la Clinique Guimond-Auger Inc..

Le comité sur l'accès et la protection des renseignements personnels :

- approuve la présente procédure;
- analyse les rapports portant sur les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels soumis annuellement par le responsable de l'accès;

- détermine les actions à poser, le cas échéant, afin d'améliorer les pratiques de la Clinique Guimond-Auger Inc. en matière de gestion des renseignements personnels et formule des recommandations au comité de direction.

Les gestionnaires :

- assurent le respect de la présente procédure au sein de leur unité administrative et voient à ce que les plaintes reçues au sein de leur unité administrative soient transmises au responsable de l'accès;
- collaborent avec le responsable de l'accès dans le cadre du traitement des plaintes, au besoin.

7 Mise à jour, approbation et entrée en vigueur

La présente procédure est mise à jour au moins tous les cinq (5) ans. Elle peut être révisée avant cette échéance notamment lorsque des changements à la Loi sur l'accès doivent être pris en compte ou que des précisions supplémentaires sont jugées nécessaires. Toute modification à son contenu doit recevoir les approbations nécessaires. La présente procédure entre en vigueur le 14 mars 2024.

8 Encadrement légal, règlementaire et administratif

La présente procédure tient compte des obligations qui découlent des textes suivants :

- la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- la Politique de gestion des renseignements personnels de la Clinique Guimond-Auger Inc.;
- la Procédure de gestion des incidents de confidentialité de la Clinique Guimond-Auger Inc..

Procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

Annexe 1 : Registre des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

Registre des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

Numéro de dossier(s)	Nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante	Date de réception de la plainte par le responsable	Conclusion quant à sa recevabilité ou non	Description de la plainte et renseignements personnels visés	Démarches entreprises	Date de réponse à la personne plaignante	Conclusion du caractère fondé ou non de la plainte	Notes et recommandations ou autres mesures correctrices réalisées