**POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

À la Clinique Orthophonique du Témiscouata (ci-après nommé « la clinique », « nous » ou « notre »), la confidentialité, la protection de la vie privée et des renseignements personnels est une priorité. Nous prenons au sérieux la protection des renseignements personnels et le respect de la vie privée des clients de la clinique et des visiteurs et/ou utilisateurs de notre site web ([www.orthophonietemiscouata.ca](http://www.orthophonietemiscouata.ca) et/ou [www.orthophonietemiscouata.com](http://www.orthophonietemiscouata.com)). Ainsi, nous nous engageons à nous conformer à la présente politique, à tout mettre en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité de vos informations personnelles, ainsi qu’à respecter les lois et réglementations en vigueur en matière de protection des données.

Voici quelques liens pertinents en lien avec cette politique.

Code de déontologie de l’Ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec :

[https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26,%20r.%20184](https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/C-26%2C%20r.%20184)

Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé :

<https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/P-39.1>

Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels :

<https://www.canlii.org/fr/qc/legis/loisa/lq-2021-c-25/derniere/lq-2021-c-25.html>

Définition des mots en lien avec la protection des renseignements personnels : <https://www.quebec.ca/gouvernement/travailler-gouvernement/travailler-fonction-publique/services-employes-etat/conformite/protection-des-renseignements-personnels/lexique>

**Lexique et définitions**

Dans la présente politique, nous utilisons l’expression « **renseignements personnels** » pour désigner tout renseignement auquel la clinique a accès, qu’elle recueille ou utilise et qui identifie une personne ou qui peut raisonnablement être utilisé pour identifier une personne, directement ou indirectement. L’expression « **renseignement personnel sur la santé** » (RPS) s’entend de tout renseignement concernant une personne et qui a trait à sa santé physique ou mentale, y compris les antécédents médicaux de sa famille, à la prestation de soins de santé à cette personne, aux paiements ou à l’admissibilité à des soins de santé à l’égard du particulier, au numéro de la carte santé de la personne (carte d’assurance maladie de la Régie d’assurance maladie du Québec ou l’équivalent pour des personnes provenant de d’autres provinces canadiennes) ou à l’identification du tuteur légal de la personne. Les renseignements personnels sur la santé comprennent d’autres renseignements identificatoires contenus dans un document qui renferme des renseignements personnels sur la santé.

**Introduction**

La présente politique informe les clients de la clinique, les visiteurs et les utilisateurs réguliers du site web [www.orthophonietemiscouata.ca](http://www.orthophonietemiscouata.ca) et/ou [www.orthophonietemiscouata.com](http://www.orthophonietemiscouata.com) hébergés par WEEBLY et Web Host Canada (WHC) (ci-après nommé le « site Web »), la façon dont vos renseignements personnels sont collectés, des raisons pour lesquelles nous recueillons, utilisons et communiquons des renseignements personnels, y compris des renseignements personnels sur la santé, et de la manière dont ils sont protégés, entreposés, conservés et éventuellement détruits. Cette présente politique vous présente aussi vos droits relativement à vos informations personnelles, vous informe de la marche à suivre si vous voulez vous prévaloir de ces droits et identifie les coordonnées du responsable de la protection des renseignements personnels de la clinique.

En utilisant les services de la clinique et/ou du site Web, vous acceptez les pratiques relatives à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels présentées dans la présente politique. Nous vous encourageons à lire attentivement la présente politique pour comprendre nos pratiques relatives à la confidentialité et la protection des renseignements personnels avant d’utiliser les services de la clinique et/ou de fureter sur notre site Web. En utilisant les services de la clinique ou en accédant au site Web, ou encore en nous communiquant vos renseignements personnels, vous indiquez que vous comprenez les pratiques relatives à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels décrites dans la présente politique, que vous les acceptez et que vous y consentez. Si vous n’acceptez pas la présente politique, nous vous prions de ne pas utiliser notre site, nos services et de nous fournir aucun renseignement personnel ou RPS.

## Liens vers d’autres sites Web

La présente politique ne s’applique qu’au site Web et aux services fournis par la clinique. Le site web de la clinique contient des informations accessibles par d’autres plateformes Web, mobiles ou infonuagiques et ceux-ci ne sont pas soumis à la présente politique. Le fait de cliquer sur ces liens ou d’activer ces connexions peut permettre aux tiers de recueillir ou de partager des renseignements à votre sujet. En outre, les partenaires commerciaux de la clinique, les réseaux publicitaires et d’autres tiers disposant de leurs propres sites Web et services ont des pratiques distinctes relatives à la protection de la vie privée. La clinique n’accepte aucune responsabilité à l’égard de leurs politiques. Nous ne contrôlons pas ces sites Web et nous vous encourageons donc à lire les politiques de confidentialité de tous les sites Web, portails et applications que vous visitez afin de comprendre leurs pratiques relatives à la protection de la vie privée.

Ainsi, les renseignements personnels affichés, utilisés ou divulgués par l’intermédiaire d’une page Instagram, d’une page Facebook ou de tout autre site de réseautage social font l’objet de la politique de confidentialité de ces sites Web et ne sont pas concernés par la présente politique de confidentialité.

**Collecte des renseignements personnels**

Dans le cadre de nos activités, nous collectons les renseignements suivants :

* Nom et prénom si les services sont pour vous-même
* Nom et prénom des deux parents dans le cas d’enfant mineur
* État civil
* Adresse domiciliaire et code postal
* Adresse courriel du client ou des parents d’un client mineur
* Adresse IP
* Votre date de naissance si vous êtes vous-même le client
* Numéro de téléphone et/ou de cellulaire du client ou des parents d’un client mineur
* Province de résidence
* Nom et prénom de votre enfant (le cas échéant)
* Toute information relative à votre enfant (date de naissance, son histoire périnatale et ses renseignements personnels sur sa santé, etc.)
* Certains renseignements personnels sur la santé, par exemple des renseignements figurant dans vos dossiers médicaux, vos antécédents de santé personnels et familiaux, des renseignements relatifs à votre carte d’assurance maladie (ou l’équivalent pour les résidents des autres provinces canadiennnes), des renseignements relatifs à votre assurance maladie)
* Photographies dentaires
* Motifs de consultation
* Nom, prénom et profession du référent
* Des renseignements pour vos paiements (Ex. : informations inscrites sur vos chèques personnels)
* Des renseignements que vous nous fournissez volontairement en communiquant avec nous (Par exemple, via les médias sociaux, les courriels)
* Si vous choisissez de faire une demande d’emploi à la clinique, nous recueillerons les renseignements contenus dans votre CV, votre lettre de motivation ainsi que tout renseignement nécessaire au processus d’embauche, de paie et nécessaire pour répondre aux obligations légales/fiscales d’un employeur (Ex. : numéro d’assurance sociale).

**Pourquoi et comment les renseignements personnels sont utilisés**

Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels et vos renseignements personnels sur la santé pour communiquer avec vous, fournir des services administratifs, recevoir le paiement de votre traitement, répondre aux exigences légales de l’OOAQ et remplir d’autres objectifs autorisés ou requis par la loi.

En termes clairs, nous utilisons les renseignements ainsi collectés pour les finalités suivantes :

* Fournir une prestation de services orthophoniques en présentiel
* Fournir une prestation de services orthophoniques en télépratique
* Répondre aux questions et/ou demandes d’informations à propos de l’offre de service
* Permettre l’identification, l’authentification de nos clients lors de nos suivis, échanges, correspondances et contacts divers (téléphonique, message texte, courriel, communication via les médias sociaux, etc.)
* Envois d’infolettres ou de matériel numérisé
* Effectuer les paiements de la prestation de service
* Orienter adéquatement vers un(e) autre intervenant si la clinique ne peut répondre à votre besoin.
* Gérer le site Web (amélioration de l’expérience en ligne au niveau de la présentation, de l’organisation des informations et développement de nouvelles fonctionnalités, outils ou services)
* Faire du profilage, tenir des statistiques et effectuer de mesures d’audience afin de personnaliser l’expérience client. Ces données aident à mieux connaître le public « cible » de la clinique, sa provenance et à quelle fréquence il visite le site Web ou utilise les services de la clinique dans un but de répondre aux besoins de la clientèle.
* Se conformer aux lois et règlements en vigueur dont ceux de l’ordre des orthophonistes et audiologistes du Québec (OOAQ) (voir le lien de l’OOAQ précédemment énuméré).
* Échanges avec les intervenants ou professionnels concernés (avec autorisation de la personne ou du parent dans le cas de client mineur)

La collecte de renseignements personnels et des RPS est limitée aux renseignements nécessaires à l’atteinte des finalités précédemment nommées. Aucune utilisation des renseignements personnels à d'autres fins que celles prévues au moment de la collecte n'est permise.

**Comment les renseignements personnels ou les RPS sont collectés**

Les renseignements personnels et renseignements personnels sur la santé que nous collectons sont recueillis au travers de formulaires et grâce à l’interactivité établie entre vous et notre site Web. Nous utilisons également, comme il sera indiqué dans la section suivante, des fichiers témoins et/ou journaux pour réunir des informations vous concernant.

## Formulaires et interactivité

Vos renseignements personnels et renseignements personnels sur la santé sont collectés par le biais de formulaires et de communications diverses (téléphone, courriel, texto, Zoom (télépratique) ou via des messages électroniques comme le messenger Facebook privé de la clinique). Les différents formulaires servant à recueillir vos informations sont les suivants :

* Formulaire d’inscription sur la liste d’attente
* Formulaire « Questionnaire de développement »
* Formulaire de consentement à la téléorthophonie
* Formulaire de consentement aux services
* Formulaire « Questionnaire développemental TOM »
* Entente de service et de paiement
* Entente de service pour les travailleurs autonomes
* Autres formulaires relatifs à l’embauche d’un employé

Nous recueillons aussi indirectement des informations provenant des références reçues par des tiers ou via des rapports ou plans d’intervention provenant d’autres professionnels.

## Renseignements liés à des témoins de navigation (Cookies) et fichiers journaux.

Nous utilisons des témoins de navigation (cookie) et des fichiers journaux (log file) afin de comprendre comment notre site est utilisé, d’améliorer votre expérience en ligne, la performance de notre Site Web.

Les témoins sont des fichiers de petite taille enregistrés sur votre disque dur par le serveur sur lequel se trouve notre Site Web ou par des serveurs tiers qui permettent de vous reconnaître lorsque vous visitez notre Site Web et d’en personnaliser le contenu. Certains témoins sont automatiquement effacés lorsque vous fermez votre navigateur (témoins de session) alors que d’autres sont conservés indéfiniment (témoins permanents). À moins que vous nous ayez fourni des renseignements à votre sujet à partir de votre appareil ou de votre ordinateur, les témoins ne permettent pas de vous identifier. Certains renseignements recueillis automatiquement pourraient vous être associés en raison de témoins de navigation. Une fois les fichiers témoins et journaux désactivés, vous pouvez poursuivre votre navigation sur notre site web. Cependant, tout problème de navigation résultant de cette désactivation est considéré comme n’étant pas notre responsabilité.

* **Renseignements recueillis automatiquement**

Nous obtenons automatiquement certains renseignements à votre sujet lorsque vous furetez sur notre site Web par la voie de technologies et d’interactions automatisées. Ces informations comprennent ce qui suit :

* L’adresse IP de votre ordinateur
* Les renseignements sur les appareils que vous utilisez pour interagir avec nous sur le plan numérique et technologique (Ex. : le matériel et le logiciel que vous utilisez pour interagir avec notre site Web, la configuration de votre fureteur et votre système d’exploitation, les renseignements de connexion, l’identifiant de votre appareil, la configuration de votre appareil mobile lorsque vous accédez au Site Web à partir de celui-ci).
* Les renseignements sur votre emplacement approximatif qui sont générés à l’aide de votre adresse IP lorsque vous visitez notre site Web (emplacement géographique et données de localisation) et la localisation de votre réseau.
* Vos préférences et habitudes de navigation et les détails de l’utilisation de notre site Web (par exemple, les pages visitées, les contenus visualisés, le chemin parcouru sur le Site Web)

Les renseignements que nous recueillons automatiquement sont des renseignements statistiques et ne comprennent pas de renseignements personnels ou de RPS. Nous ne pouvons les conserver ou les associer à des renseignements personnels que nous recueillons ou que nous recevons de tiers par d’autres moyens. Cela nous aide à améliorer notre site Web et à fournir un meilleur service, plus personnalisé.

Certains navigateurs Web ont une fonctionnalité « interdire le suivi » ou une fonctionnalité qui permet de configurer votre navigateur afin de refuser l’usage des cookies ou permet de recevoir une alerte lorsque des cookies sont envoyés. Cette fonctionnalité vous permet de dire aux sites Web que vous visitez que vous ne voulez pas que vos activités en ligne soient suivies dans le temps et d’un site Web à un autre. Ces fonctionnalités ne sont pas encore uniformes d’un navigateur à l’autre. En cas d’utilisation de cette fonctionnalité, notez que certaines parties du Site pourraient ne pas fonctionner correctement.

* **Télépratique**

Lorsque vous utilisez nos services de **soins virtuels** et que vous entrez des renseignements, y compris des renseignements personnels sur la santé, nous vous demanderons votre consentement exprès pour que nous puissions recueillir, utiliser et communiquer ces renseignements afin de vous donner accès à ces services. Votre utilisation de nos services de soins virtuels est soumise aux conditions d’utilisation et à la politique de confidentialité de la plateforme ou du site Web vers lequel vous pouvez être redirigé. Nous vous encourageons à lire attentivement les conditions d’utilisation et la politique de confidentialité de chaque plateforme avant de l’utiliser ou de vous y inscrire.

## Accès et sécurité de vos renseignements personnels

## Les renseignements personnels que nous collectons sont conservés dans un environnement physique et technologique sécurisé afin de les protéger contre la perte, le vol et l’accès non autorisé. Pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels, nous avons recours aux mesures suivantes :

* Protocole SSL (Secure Sockets Layer)
* Gestion des accès – personne autorisée
* Logiciel de surveillance du réseau
* Sauvegarde informatique
* Développement de certificat numérique
* Identifiant / mot de passe
* Pare-feu (Firewalls)
* Procédure de vérification de l’exactitude de l’adresse courriel et du destinataire lors de la première communication via courriel (Question de sécurité)
* Locaux, classeurs et valise de transport verrouillés

Les fournisseurs de services, employés et stagiaires

Dans le cadre des activités de la clinique, nous pouvons engager certains fournisseurs de services ou mandataires tiers pour nous fournir des services de soutien administratif et des services de technologie de l’information (ci-après nommés « sous-traitants »). Nous pouvons aussi accueillir des stagiaires en lien avec le mandat de chargé d’enseignement clinique octroyé à l’orthophoniste-propriétaire de la clinique et embaucher des employés qui aident à l’exécution des tâches inhérentes au fonctionnement de la clinique.

Nous avons mis en place des mesures de protection appropriées pour garantir la protection des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé que nous recueillons, utilisons et conservons. Les personnes travaillant pour nous sont tenues de respecter la confidentialité de vos informations. En effet, nos politiques et procédures internes régissent la manière dont tous nos employés/stagiaires/travailleurs autonomes et sous-traitants accèdent aux renseignements écrits, graphiques, sonores, visuels, informatisés ou autre à propos de nos clients et la manière dont ils les gèrent. Dans la mesure où ces fournisseurs de services ont accès à vos renseignements personnels, nous les obligeons à protéger vos renseignements personnels au même niveau de protection que nous offrons.

Nos employés/stagiaires/sous-traitant sont tenus de signer un accord de confidentialité et nos travailleurs autonomes sont également liés par les règles applicables en matière de protection de la vie privée et de confidentialité en vertu de leur ordre professionnel respectif.

Nous nous engageons à maintenir un haut degré de confidentialité en intégrant les dernières innovations technologiques permettant d’assurer la confidentialité de vos renseignements personnels. Toutefois, comme aucun mécanisme n’offre une sécurité maximale, une part de risque est toujours présente lorsque l’on utilise Internet pour transmettre des renseignements personnels. Nous vous mettons ainsi en garde contre le fait qu’aucune méthode de transmission sur Internet ne peut être garantie comme étant 100 % sûre. Par conséquent, bien que nous soyons pleinement engagés à protéger vos renseignements personnels, nous ne pouvons pas assurer ou garantir la sécurité de toute information ou tout renseignement personnel que vous nous transmettez. En nous fournissant vos informations sensibles, vos renseignements personnels et vos renseignements personnels sur la santé, vous comprenez que tout renseignement que vous transmettez à la clinique sont assujettis à ces risques.

## Partage de vos renseignements et consentements

En aucun cas, la clinique ne donne, ne loue, ni ne vend vos renseignements à des organismes ou des particuliers. À moins qu’une exception au consentement ne s’applique, la clinique recueille, utilise et communique vos renseignements personnels et vos renseignements personnels sur la santé qu’avec votre consentement, qui peut être explicite ou implicite, comme le prescrit la loi applicable.

S’il est dans votre intérêt de le faire (ou celui de votre enfant), la clinique orthophonique communiquera vos renseignements personnels ou vos renseignements personnels sur la santé (ou ceux de votre enfant dans le cas d’enfant de moins de 14 ans) aux médecins traitants, aux professionnels de la santé et/ou de l’éducation et/ou au personnel qui participent directement à vos soins de santé et vos prestations de services, et ce, à condition d’avoir votre consentement explicite.

Votre consentement à l’échange d’information sera implicite si vous acceptez une référence, pour vous ou votre enfant, à un autre professionnel de la santé afin que vous receviez un autre soin de santé (exemple : référence en audiologie via un document contenant des renseignements personnels). Votre consentement sera aussi implicite si vous nous demandez de remplir des formulaires pour obtenir un crédit d’impôt par exemple ou de l’aide pour votre enfant qui fréquente le CPE.

Nous n’avons pas à obtenir votre consentement dans des cas précis où la loi exige ou autorise que nous transmettions des renseignements personnels (Ex. : exigence d’un tribunal, obligation de signaler/ divulguer des informations à un intervenant de la protection de l’enfance et de la jeunesse si un client d’âge mineur vit des abus ou est à risque d’abus, obligation de divulguer/signaler aux autorités compétentes si une client présente un danger clair et imminent pour lui-même ou un membre de son entourage). Nous pouvons aussi transmettre des informations si un tiers parti est responsable du paiement des honoraires en orthophonie. Dans ce cas précis, le tiers payeur ne recevra que les informations associées au paiement des honoraires à moins d’un avis contraire de votre part.

Si vous ne souhaitez pas que vos renseignements personnels soient partagés à des tiers, vous pouvez vous y opposer au moment de la collecte ou à tout moment par la suite, tel que mentionné dans la prochaine section « Droit d’opposition et de retrait ».

## Droit d’opposition et de retrait de consentement

Vos informations vous appartiennent. Vous avez le droit de refuser que nous collections, utilisions et que nous communiquions vos renseignements personnels. Vous avez aussi le droit de retirer votre consentement à tout moment. Nous nous engageons donc à vous offrir un droit d’opposition et de retrait quant à vos renseignements personnels.

Le droit d’opposition s’entend comme étant la possibilité offerte aux clients de la clinique ou aux utilisateurs du site Web de refuser que leurs renseignements personnels soient utilisés à certaines fins mentionnées lors de la collecte. Le droit de retrait s’entend comme étant la possibilité offerte aux clients de la clinique et aux utilisateurs du site Web, de retirer, à posteriori, leur consentement initialement accordé. Par exemple, un client pourrait demander que ses renseignements personnels ne figurent plus, par exemple, dans une liste de diffusion.

Pour retirer votre consentement, le cas échéant, communiquez avec la responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées indiquées ci-dessous. Veuillez noter que si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne puissions plus être en mesure de vous fournir un service particulier. Certains renseignements sont obligatoires en vertu de notre ordre professionnel pour que nous puissions vous offrir des services orthophoniques. Si vous refusez de les fournir, il sera impossible de fournir ou de maintenir une relation professionnelle avec vous en raison de ces dites obligations professionnelles. Nous vous expliquerons les incidences à ce moment-là pour vous aider à prendre votre décision.

**Droits d’accès et à la correction des renseignements personnels**

Vous avez le droit de demander l’accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet et de demander une correction de vos renseignements personnels qui sont sous notre contrôle si vous constatez qu’ils s’avèrent inexacts ou incomplets. Veuillez communiquer avec la responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées ci-dessous pour demander l’accès, la correction ou la mise à jour de vos renseignements personnels et nous répondrons à votre demande selon les délais prévus par les lois applicables. Par mesure de sécurité, nous devrons vérifier votre identité avant de vous fournir les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Remarquez que nous ne pouvons pas autoriser l’accès à vos renseignements personnels si ceux-ci ne peuvent être séparés des renseignements concernant d’autres personnes (ex. : intervention de groupe), ne peuvent être divulgués pour des raisons de sécurité, ou sont s’ils protégés par un privilège juridique. Si nous ne sommes pas en mesure de vous donner l’accès à vos renseignements personnels, nous vous aviserons des raisons du refus d’accès, à moins que la loi ne nous l’interdise.

## Durée de conservation des informations et renseignements personnels

## En lien avec les obligations règlementaires de l’OOAQ, la clinique conservera les informations de chacun de ses clients minimalement pour une période de cinq ans à compter de la date du dernier service rendu dans chaque dossier respectif. Le dossier du client est accessible pour cette durée. Ensuite, les dossiers physiques et tous les renseignements personnels et personnels sur la santé numériques stockés seront détruits par des procédures sécuritaires.

## Modifications et mise à jour de la présente politique de confidentialité

## Sans vous donner de préavis à cet effet, nous nous réservons le droit de modifier la présente politique de confidentialité à l’occasion et à notre seule discrétion, afin de se conformer à la loi ou pour en faciliter la lecture. Lorsque nous le ferons, nous modifierons également la date de « dernière mise à jour » figurant au bas de la présente politique de confidentialité. Consulter cette politique régulièrement pour rester informé des dernières modifications.

## Questions ou préoccupations

Nous souhaitons encore une fois souligner que nous prenons très au sérieux la protection de vos renseignements personnels. Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de la présente politique de confidentialité, de nos pratiques en matière de traitement des renseignements ou à propos de tout autre aspect de la confidentialité et de la sécurité de vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec la responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées ci-dessous. Il en va de même si vous voulez signaler toute violation de la présente politique de confidentialité ou que vous souhaitiez consulter les renseignements personnels que vous nous avez fournis, en vérifier l’exactitude, en faire la mise à jour ou les supprimer de nos dossiers (sauf si la loi nous oblige à les conserver) ou si vous souhaitez que nous cessions d’envoyer des communications électroniques ou que nous cessions tout autre contact avec vous.

**Responsable de la protection des renseignements personnels**

À la Clinique orthophonique du Témiscouata, la responsable de la protection des renseignements personnels est Anne Caron, propriétaire et orthophoniste. Vous pouvez la rejoindre à l’adresse suivante :

2456-1, rue Commerciale sud, Témiscouata-sur-le-Lac (QC) G0L 1X0. Vous pouvez aussi la rejoindre par courriel à l’adresse : info@orthophonietemiscouata.ca ou la rejoindre par téléphone au numéro suivant : (418) 895-9505.

Dernière mise à jour : le 10 octobre 2023.