

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Historique du document normatif :

Adoption	Résolution ou nom du comité
2024-10-23	Comité de direction

TABLE DES MATIÈRES

1. Contexte et champs d'application	3
2. Dans quelles situations recueillons-nous vos renseignements personnels, et comment en limiter la collecte.....	3
2.1 <i>Quand vous utilisez notre système de formulaire en ligne</i>	<i>3</i>
2.2 <i>Quand vous consultez des documents partagés en réponse à une demande d'accès que vous avez formulée</i>	<i>4</i>
2.3 <i>Quand vous nous appelez</i>	<i>5</i>
2.4 <i>Quand vous naviguez sur notre site Web.....</i>	<i>5</i>
2.5 <i>Quand vous répondez à un sondage</i>	<i>6</i>
2.6 <i>Quand vous postulez un emploi à Urgences-santé.....</i>	<i>6</i>
2.7 <i>Quand vous nous écrivez par courriel.....</i>	<i>6</i>
3. Nous respectons votre consentement	7
4. Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à d'autres personnes et organisations.....	7
4.1 <i>À qui nous pouvons communiquer vos renseignements personnels.....</i>	<i>7</i>
4.2 <i>Nous pouvons communiquer des renseignements personnels hors du Québec.....</i>	<i>7</i>
5. Comment nous protégeons vos renseignements personnels	8
5.1 <i>Nous limitons l'accès à vos renseignements personnels</i>	<i>8</i>
5.2 <i>Nous mettons en place des mesures de sécurité robustes</i>	<i>8</i>
5.3 <i>Nous détruisons vos renseignements personnels après avoir rempli nos obligations ...</i>	<i>8</i>
6. Vos droits	8
6.1 <i>Retirer votre consentement</i>	<i>8</i>
6.2 <i>Accéder à vos renseignements personnels et les faire corriger</i>	<i>9</i>
7. Une question, une plainte, un commentaire.....	9

1. Contexte et champs d'application

Cette politique décrit comment Urgences-santé traite et protège les renseignements personnels que nous recueillons par un moyen technologique (par exemple, par courriel ou en ligne). Cette politique sert à protéger la vie privée des usagères et usagers et respecter nos obligations légales. Elle découle de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (Loi sur l'accès; RLRQ, chapitre A-2.1).

À qui s'adresse cette politique

Cette politique de confidentialité s'adresse aux usagères et usagers des services d'Urgences-santé. Elle tient compte des exigences de la *Loi sur l'accès* et de toute autre loi ou règlement applicable. Elle vise à vous informer des pratiques mises en place à l'égard des renseignements personnels.

Les règles décrites dans cette politique vous concernent si nous recueillons vos renseignements personnels par un moyen technologique dans le cadre de nos activités. Par exemple, cette politique s'applique :

- si vous nous contactez par courriel;
- si vous utilisez notre système de formulaire de demande en ligne;
- si vous nous appelez;
- si vous naviguez sur notre site Web.

Notre *Politique d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels* (POL-6006) décrit plus en détail nos pratiques de gestion et de protection des renseignements personnels.

2. Dans quelles situations nous recueillons vos renseignements personnels, et comment en limiter la collecte

Nous considérons comme un « renseignement personnel » tout renseignement qui vous concerne et qui permet de vous identifier directement ou indirectement (par exemple, en l'associant à d'autres renseignements). De plus, nous nous veillons à ce que vos renseignements personnels soient exacts, complets et à jour lorsque nous les utilisons.

Nous recueillons des renseignements personnels par un moyen technologique dans les situations listées ci-dessous.

2.1 Quand vous utilisez notre système de formulaires en ligne

Nous offrons un système de formulaires en ligne pour les plaintes, les objets perdus, les félicitations et remerciements. Il permet de transmettre des demandes de façon simple, rapide et sécuritaire.

- a) **Quand vous utilisez le formulaire de plainte**, nous recueillons les renseignements personnels suivants :

Votre nom, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone, votre adresse et votre statut par rapport à la patiente ou au patient ainsi que le nom de la patiente ou du patient, son numéro de téléphone, son adresse, la date de l'incident et le lieu de prise en charge. Nous collectons également les renseignements personnels que vous inscrivez dans les boîtes de texte *Description des faits* et *Vos attentes*. Ces informations sont recueillies pour nous permettre de traiter votre plainte.

- b) **Quand vous utilisez le formulaire de félicitations et remerciements**, nous recueillons les renseignements personnels suivants :

Votre nom, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone, votre adresse, le nom de la personne ayant reçu les soins, la date de l'événement, le lieu de prise en charge et le lieu de destination. Nous collectons également les renseignements personnels que vous inscrivez dans la boîte de texte *Félicitations ou commentaires*. Ces informations sont recueillies pour nous permettre de traiter vos félicitations et remerciements à l'égard du personnel d'Urgences-santé.

- c) **Quand vous utilisez le formulaire d'objets perdus**, nous recueillons les renseignements personnels suivants :

Votre nom, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone, la date et la destination du transport. Nous collectons également les renseignements personnels que vous inscrivez dans la boîte de texte *Description de l'objet perdu* ainsi que les renseignements contenus dans la photo que vous pouvez télécharger. Ces informations sont recueillies pour nous permettre de traiter votre demande d'objet perdu.

Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels

Vous décidez des informations contenues dans les boîtes de texte. Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone pour faire vos plaintes, félicitations et remerciements ainsi que les réclamations pour les objets perdus. Vous pouvez aussi communiquer avec nous par courrier postal, pour vos plaintes, félicitations et remerciements.

2.2 Quand vous consultez des documents partagés en réponse à une demande d'accès que vous avez formulée

Si vous faites une demande d'accès, nous pouvons vous partager des documents pour répondre à votre demande. Dans certains cas, nous vous enverrons alors un lien sécurisé ou un courriel chiffré avec un mot de passe. Par mesure de sécurité, ce lien expire après 30 jours.

Lorsque vous consultez les documents, nous recueillons votre adresse IP ainsi que la date et l'heure de consultation. Nous recueillons ces renseignements personnels pour sécuriser l'envoi de documents et pour confirmer que vous les avez consultés, si nécessaire.

Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels

Vous pouvez nous demander de vous envoyer les documents par courrier. Nous aurons alors besoin de votre adresse postale.

2.3 Quand vous nous appelez

Lorsque vous nous appelez, nous recueillons certains renseignements personnels à des fins de gestion administrative. Ces renseignements sont recueillis pour nous, par notre fournisseur, Microsoft Canada inc.

Nous recueillons les renseignements personnels suivants en lien avec l'historique des appels : la date et heure de l'appel, la langue choisie, la durée de l'appel, les menus utilisés par la personne qui appelle et le temps d'attente.

Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels

Sauf pour les appels au 9-1-1, vous pouvez communiquer avec nous par courrier.

2.4 Quand vous naviguez sur notre site Web

L'information transmise automatiquement

Lorsque vous accédez à notre site Web, un échange d'informations s'effectue automatiquement entre votre ordinateur et notre serveur, sans que vous ayez à intervenir. Cet échange d'informations n'est requis qu'en raison des exigences technologiques inhérentes à la navigation dans Internet et est utilisé à des fins statistiques. L'information échangée est la suivante :

- le nom de domaine de votre fournisseur Internet, par exemple, « votre-fournisseur.com » et votre adresse IP (nombre ou numéro automatiquement assigné à votre ordinateur par votre fournisseur d'accès Internet aux fins de la navigation sur le Web);
- le type de navigateur et le système d'exploitation que vous utilisez;
- la date et l'heure auxquelles vous accédez à notre site;
- les pages que vous consultez et la durée de ces consultations;
- l'adresse de ce site référent si vous accédez à notre site à partir d'un autre site.

Urgences-santé ne conserve que l'information nécessaire pour comptabiliser le nombre de visiteurs, les pages les plus fréquentées, la technologie utilisée par les utilisateurs du site, les sites référents et le pays d'origine des internautes. Cette information n'est d'aucune façon utilisée pour colliger, communiquer ou échanger des listes d'utilisateurs.

Si vous utilisez un ordinateur situé dans un lieu public ou partagé avec d'autres utilisateurs

Avant de terminer votre session, assurez-vous d'effacer les traces de votre navigation emmagasinées automatiquement dans l'ordinateur utilisé.

Lorsque vous quittez le site Web d'Urgences-santé

Notre site Web contient des hyperliens vers d'autres sites. Lorsque vous suivez ces liens, vous quittez le site Web d'Urgences-santé. Les renseignements alors échangés ne sont plus assujettis à sa Politique de confidentialité, mais à celle du site visité.

Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels

Vous n'avez aucun moyen de limiter la collecte de ces renseignements personnels si vous utilisez notre site Web.

2.5 Quand vous répondez à un sondage

Nous pouvons recueillir des renseignements personnels lorsque nous menons des sondages, par exemple pour obtenir votre opinion sur la qualité de nos services.

Chaque sondage est différent. Si nous vous demandons de participer à un sondage, nous vous informerons du moyen technologique utilisé, des renseignements personnels qui seront recueillis, des fins de la collecte et des façons de limiter la collecte. Bien sûr, vous êtes libre d'accepter ou de refuser de répondre à un sondage.

2.6 Quand vous postulez un emploi à Urgences-santé

Lorsque vous postulez un emploi ou un stage nous recueillons les renseignements personnels nécessaires pour évaluer votre candidature et pour vous contacter dans le cadre du processus.

Nous recueillons les renseignements personnels suivants :

- votre curriculum vitae, votre lettre de motivation, votre adresse courriel et votre numéro de téléphone, par l'entremise de notre site Web, ces renseignements sont recueillis par le portail Manitou de notre fournisseur, PG Solutions inc.
- les renseignements discutés lors d'une conversation téléphonique de vérification des références, par exemple au sujet de votre performance au travail.

Nous vérifions deux références pour la ou les personnes les plus susceptibles d'obtenir le poste, et non pour toutes les personnes candidates. Nous contactons les références que vous nous fournissez, avec votre consentement.

Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels

Vous n'avez aucun moyen de limiter la collecte de ces renseignements personnels lorsque vous postulez.

2.7 Quand vous nous écrivez par courriel

Lorsque vous correspondez avec nous par courriel, nous recueillons votre adresse courriel et les renseignements personnels contenus dans vos courriels. Les types de renseignements et la raison de la collecte dépendent du contexte de nos échanges.

Comment limiter la collecte de ces renseignements personnels

Vous pouvez limiter la transmission de renseignements personnels à ceux nécessaires au traitement de l'objet de votre courriel.

3. Nous respectons votre consentement

Quand nous recueillons, utilisons et communiquons vos renseignements personnels, nous le faisons toujours dans des buts précis. Votre consentement est valide pour la durée nécessaire à l'atteinte de ces buts. Nous pouvons ensuite conserver vos renseignements personnels le temps nécessaire pour remplir nos obligations de conservation décrites dans la loi et dans notre calendrier de conservation. Le calendrier de conservation est un guide qui indique combien de temps garder chaque type de document avant de les détruire ou de les archiver, selon des critères légaux ou administratifs.

Nous respectons toujours les buts pour lesquels nous avons recueilli vos renseignements personnels. Si nous souhaitons utiliser ou communiquer vos renseignements personnels pour d'autres buts, nous vous demanderons votre consentement, sauf dans les cas permis par la loi.

4. Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à d'autres personnes et organisations

4.1 À qui nous pouvons communiquer vos renseignements personnels

Les renseignements personnels recueillis par l'entremise de nos formulaires Web, ou tout autre moyen électronique, sont soumis aux protections prévues par la *Loi sur l'accès*. L'article 53 de la *Loi sur l'accès* précise que nul ne peut y avoir accès, si ce n'est avec le consentement de l'usagère ou l'utilisateur ou de la personne pouvant donner un consentement en son nom (mandataire). La *Loi sur l'accès* précise également les situations où un renseignement personnel peut être communiqué sans son consentement.

En résumé, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à d'autres personnes ou organisations, si cela est nécessaire pour atteindre les buts décrits dans cette politique ou si la loi nous le permet.

4.2 Nous pouvons communiquer des renseignements personnels hors du Québec

Nous conservons habituellement vos renseignements personnels au Québec. Cependant, nous pouvons parfois communiquer vos renseignements personnels dans une autre province du Canada :

Lorsqu'une copie de sauvegarde d'un fichier est conservée dans une autre province, vos renseignements personnels sont soumis aux lois de cette province.

Avant de communiquer vos renseignements personnels, nous prenons des mesures de protection. Nous réalisons une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, une démarche où nous considérons tous les facteurs qui peuvent avoir un impact sur votre vie privée et évaluons si les renseignements seront adéquatement protégés. Nous signons aussi un contrat

avec un fournisseur d'hébergement qui inclut des mesures de sécurité appropriées aux renseignements communiqués.

5. Comment nous protégeons vos renseignements personnels

5.1 Nous limitons l'accès à vos renseignements personnels

Seuls les membres du personnel qui doivent traiter vos renseignements personnels pour remplir leurs fonctions peuvent y accéder. Ces personnes ont seulement accès aux renseignements nécessaires pour réaliser leurs tâches.

Nous avons établi les rôles et responsabilités des membres du personnel tout au long du cycle de traitement de vos renseignements personnels, de leur collecte à leur destruction. Ces rôles et responsabilités sont décrits dans notre *Politique d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels* (POL-6006). Nous les révisons régulièrement pour les mettre à jour.

5.2 Nous mettons en place des mesures de sécurité robustes

Nous avons mis en place plusieurs types de mesures pour protéger vos renseignements personnels contre la perte, le vol et tout accès, utilisation ou communication non autorisés. Elles incluent :

- des mesures physiques, par exemple des locaux verrouillés;
- des mesures technologiques, par exemple des pare-feu;
- des mesures organisationnelles, par exemple l'adoption d'une politique de sécurité de l'information.

5.3 Nous détruisons vos renseignements personnels après avoir rempli nos obligations

Nous conservons vos renseignements aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les buts décrits dans cette politique. Même si vous n'avez plus de lien avec nous, nous devons conserver vos renseignements personnels pendant une certaine période pour respecter nos obligations légales. Tant que nous les conservons, nous continuons de protéger vos renseignements personnels et d'en assurer la confidentialité.

Nous avons mis en place un calendrier de conservation pour établir clairement le délai de conservation pour certains types de renseignements. Une fois que ce délai est passé, nous détruisons vos renseignements personnels de façon définitive et sécuritaire.

6. Vos droits

6.1 Retirer votre consentement

Vous pouvez demander à retirer votre consentement à l'utilisation, à la communication et à la conservation de vos renseignements personnels.

Le traitement de cette demande dépend de la situation et du but visé. Selon le cas :

- vous pouvez retirer votre consentement, mais nous ne pourrions plus vous offrir un service qui en dépend;
- vous ne pouvez pas retirer votre consentement, car le traitement de vos renseignements personnels est nécessaire pour répondre à une obligation légale.

Dans tous les cas, nous pourrions devoir conserver certains renseignements personnels pour respecter nos obligations imposées par la loi.

6.2 Accéder à vos renseignements personnels et les faire corriger

Vous avez des droits liés à vos renseignements personnels. Vous pouvez nous demander :

- d'y accéder;
- de les corriger ou de les mettre à jour.

Voici les étapes de traitement d'une demande :

- Vous devez envoyer une demande écrite au Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels. Vous trouverez ses coordonnées à la fin de cette politique.
- Nous traiterons votre demande dans les 20 jours après l'avoir reçue.
- Vous recevrez notre réponse par écrit.

7. Une question, une plainte, un commentaire

Nous avons désigné un responsable de la protection des renseignements personnels. Cette personne s'assure que nous respectons les règles décrites dans cette politique et dans la loi. Vous pouvez communiquer avec notre responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels aux coordonnées suivantes :

Me Michel Valotaire

Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements
personnels

Urgences-santé

6700, rue Jarry Est

Montréal (Québec) H1P 0A4

Téléphone : 514 723-5600 poste 5487

Télécopieur : 514 543-2999

Courriel : DemandeAccesInformation@urgences-sante.qc.ca

Responsable de cette politique : Responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Date d'entrée en vigueur : 23 octobre 2024