

Annexe 3

TELUS Solutions en santé
Politique en matière
de protection de la vie privée
protégeant les renseignements
personnels des clients

Table des matières

1) Objet.....	44
2) Portée.....	44
3) Définition des renseignements personnels.....	44
4) Principes en matière de protection de la vie privée.....	44
A) Responsabilité.....	44
B) Détermination des fins de la collecte des renseignements personnels.....	45
C) Obtention du consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication des renseignements personnels.....	46
D) Limitation relative à la collecte des renseignements personnels.....	46
E) Limitation relative à l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels.....	47
F) Exactitude des renseignements personnels.....	47
G) Mesures de sécurité.....	47
H) Transparence concernant les politiques et les pratiques.....	47
I) Accès aux renseignements personnels.....	48
J) Contestation de la conformité à la politique.....	48
5) Rappel (nos responsabilités).....	49

1. Objet

TELUS Santé fournit des solutions permettant à ses clients d'interagir et d'exercer leur activité par des moyens électroniques (ce qui peut inclure la transmission électronique de Renseignements Personnels entre différents intéressés à une fin bien déterminée). TELUS Santé estime que la protection des Renseignements Personnels de ses clients revêt une importance capitale. L'engagement de TELUS Santé à préserver le droit des personnes au respect de leur vie privée conformément aux lois applicables en matière de protection de la vie privée et aux obligations contractuelles est très significatif pour TELUS Santé et est essentiel afin de justifier son rôle de leader dans le traitement des transactions d'affaires en Amérique du Nord.

Les pratiques de TELUS Santé en matière de protection de la vie privée ont été mises au point conformément aux lois applicables relativement à la protection de la vie privée (qui sont conformes aux principes énoncés dans la *Norme nationale du Canada intitulée Code type sur la protection des Renseignements Personnels*).

La Politique de TELUS Santé en Matière de Protection de la Vie Privée Protégeant les Renseignements Personnels («**Politique sur la Protection de la Vie Privée de TELUS Santé**») décrit les responsabilités de TELUS Solutions en santé s.e.n.c. et de ses filiales (collectivement «**TELUS Santé**») et des employés de TELUS Santé (y compris les consultants et le personnel temporaire qui doivent avoir accès à des Renseignements Personnels pour s'acquitter de leurs fonctions) en ce qui concerne la protection des Renseignements Personnels des clients de TELUS Santé.

Les droits et responsabilités des employés et de TELUS Santé en ce qui concerne la protection des renseignements personnels des employés de TELUS Santé sont régis par une politique distincte, le Code de TELUS sur la protection de la vie privée.

2. Portée

La portée et l'application de la Politique sur la Protection de la Vie Privée de TELUS Santé sont les suivantes :

- La Politique sur la Protection de la Vie Privée de TELUS Santé s'applique aux Renseignements Personnels des clients de TELUS Santé qui sont recueillis, utilisés et/ou communiqués par TELUS Santé [étant entendu que les employés de TELUS Santé fournissent parfois des produits et services à des clients corporatifs (qui eux, par la suite, fournissent des services à des individus) et parfois directement à des clients qui sont des individus identifiables].
- La Politique sur la Protection de la Vie Privée de TELUS Santé s'applique à la gestion des Renseignements Personnels sous toutes leurs formes, qu'ils soient oraux, électroniques ou écrits.
- L'application de la Politique sur la Protection de la Vie Privée de TELUS Santé est assujettie aux exigences ou aux dispositions de l'ensemble des lois, règlements ou conventions applicables et de tout jugement d'un tribunal ou toute décision de quelque autre autorité compétente.

3. Définition des renseignements personnels

Pour les fins de la présente Politique sur la Protection de la Vie Privée de TELUS Santé, **Renseignements Personnels** désignent des renseignements au sujet d'une personne identifiable (notamment des renseignements personnels sur sa santé, à titre d'exemples, les renseignements sur les diagnostics, l'historique des maladies, les traitements et les soins de santé se rapportant à cette personne, les renseignements sur le paiement des soins de santé ou l'admissibilité aux services de santé) mais non des renseignements regroupés qui ne peuvent être associés à une personne en particulier.

4. Principes en matière de protection de la vie privée

A) Responsabilité

TELUS Santé est responsable des Renseignements Personnels dont elle a la gestion et doit désigner une ou des personnes qui doivent s'assurer du respect des principes suivants par TELUS Santé.

TELUS Santé a désigné le Chef de la Protection de la Vie Privée comme responsable chargé de surveiller la conformité à la Politique sur la Protection de la Vie Privée de TELUS Santé. On peut joindre le Chef de la Protection de la Vie Privée à :

Vieprivéesanté@telus.com ou
Vieprivéespacesanté@telus.com

À cet égard, TELUS Santé a mis en œuvre des principes et des procédures visant à donner effet à la Politique sur la Protection de la Vie Privée de TELUS Santé, et notamment :

- a) elle donne à ses employés une formation en matière de protection de la vie privée afin d'assurer leur conformité constante aux lois applicables (incluant la Politique sur la Protection de la Vie Privée de TELUS Santé) et la transmission à ceux-ci de l'information à cet égard ;
- b) des normes de sécurité sont mises en œuvre au moyen des politiques de sécurité de l'entreprise de TELUS et la Politique de TELUS Santé en Matière de Sécurité des Centres de Données, qui décrivent les exigences en matière de sécurité applicables aux systèmes ou au réseau de TELUS Santé, y compris les pratiques techniques et les procédures en matière de sécurité qui sont nécessaires afin de protéger les Renseignements Personnels pouvant être accessibles grâce à ces systèmes ou à ce réseau ;
- c) les pratiques contractuelles de TELUS Santé exigent l'inclusion de dispositions appropriées en matière de protection de la vie privée dans les conventions avec les clients et les tiers fournisseurs lorsque des Renseignements Personnels sont recueillis, utilisés et/ou communiqués ;
- d) le contrat de travail de TELUS Santé comporte des clauses contractuelles de sauvegarde et d'utilisation appropriée de l'information confidentielle (qui peut comprendre les Renseignements Personnels) que les clients de TELUS Santé mettent à leur disposition dans le cadre de leur emploi ;
- e) chaque année, les employés de TELUS Santé signent la politique d'éthique de TELUS (qui comprend la Politique de TELUS Santé sur la Protection de la Vie Privée) qui réitère encore une fois les exigences relatives à la protection et à l'utilisation appropriée des Renseignements Personnels ;

- f) des procédures sont en place pour la réception des demandes de renseignements et des plaintes ainsi que pour la suite à donner à ces demandes de renseignements et plaintes ;

TELUS Santé est responsable des Renseignements Personnels dont elle a la garde ou la gestion, y compris les renseignements qui ont été transférés à un tiers à des fins de traitement. TELUS Santé doit utiliser les moyens appropriés pour procurer un niveau comparable de protection lorsque les renseignements sont traités par un tiers.

TELUS Santé divulgue, sur demande, le titre de la personne ou des personnes nommées pour surveiller la conformité de TELUS Santé à la Politique sur la Protection de la Vie Privée de TELUS Santé.

TELUS Santé a désigné le Chef de la Protection de la Vie Privée comme responsable chargé de surveiller la conformité à la Politique sur la Protection de la Vie Privée de TELUS Santé. On peut joindre le Chef de la Protection de la Vie Privée à : Vieprivéesanté@telus.com ou Vieprivéespacesanté@telus.com

B) Détermination des fins de la collecte des renseignements personnels

TELUS Santé doit déterminer les fins auxquelles des Renseignements Personnels sont recueillis avant la collecte de ceux-ci ou au moment de celle-ci.

TELUS Santé recueille les Renseignements Personnels aux fins suivantes :

- a) pour fournir des produits et des services à ses clients (conformément aux obligations contractuelles) ;
- b) pour gérer et développer ses activités commerciales et internes, y compris les questions liées au personnel et à l'embauche ; et
- c) pour se conformer aux exigences des lois et règlements.

TELUS Santé fait des efforts raisonnables pour faire en sorte que le client soit informé des fins déterminées auxquelles les Renseignements Personnels seront utilisés ou communiqués. Les fins sont indiquées d'une manière qui peut raisonnablement être comprise par le client (par exemple dans le document contractuel).

À moins que la loi ne l'exige, TELUS Santé n'utilise ni ne communique à aucune fin non précisée antérieurement les Renseignements Personnels qui ont été recueillis sans d'abord préciser et documenter la nouvelle fin et obtenir le consentement du client (qu'il s'agisse d'un client corporatif ou d'un particulier).

Les employés qui recueillent des Renseignements Personnels auprès de clients corporatifs ou individus doivent s'assurer que ces clients ou individus sont informés des fins auxquelles les Renseignements Personnels seront utilisés ou communiqués.

C) Obtention du consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication des renseignements personnels

L'individu doit être informé de la collecte, de l'utilisation ou de la communication des Renseignements Personnels et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire en vertu de la législation applicable.

TELUS Santé demande un consentement (soit à son client corporatif, lorsque les Renseignements Personnels sont recueillis par ce client, ou directement auprès de l'individu, lorsque les Renseignements Personnels sont recueillis par TELUS Santé auprès de cet individu) afin d'utiliser ou de communiquer les Renseignements Personnels aux fins précisées au moment où elle recueille les renseignements.

TELUS Santé exigera que les clients consentent à la collecte, à l'utilisation ou à la communication des renseignements personnels à titre de condition à la fourniture d'un produit ou d'un service que si cette collecte, utilisation ou communication est nécessaire à la réalisation des fins indiquées.

Pour déterminer la forme appropriée du consentement, TELUS Santé doit tenir compte de la sensibilité des Renseignements Personnels et des attentes raisonnables de ses clients.

Le client peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve de restrictions prévues par la loi ou un contrat et d'un préavis raisonnable.

Lorsque des employés recueillent des Renseignements Personnels (soit directement auprès de l'individu à qui les Renseignements Personnels se rapportent ou auprès des clients corporatifs), ils doivent communiquer avec le service juridique de TELUS Santé pour s'assurer d'obtenir les consentements appropriés avant la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements.

D) Limitation relative à la collecte des renseignements personnels

TELUS Santé doit limiter la collecte de Renseignements Personnels à ceux qui sont nécessaires aux fins indiquées par TELUS Santé au moment de la collecte.

TELUS Santé peut recueillir les Renseignements Personnels auprès de ses clients corporatifs (et qui ne sont généralement pas les individus auxquelles se rapportent les Renseignements Personnels, mais qui déclarent à TELUS Santé avoir obtenu auprès de ces individus les droits nécessaires à la communication des Renseignements Personnels à TELUS Santé et aux tiers fournisseurs, le cas échéant) ou auprès des individus directement.

À cet égard, TELUS Santé veille à ne recueillir, auprès des clients corporatifs ou directement des individus, que les Renseignements Personnels requis en vue de la réalisation des fins indiquées au moment de la collecte (d'ordre général, les services fournis conformément aux modalités de l'entente contractuelle).

Les employés qui recueillent des Renseignements Personnels (directement auprès de l'individu auquel se rapportent les Renseignements Personnels ou auprès des clients corporatifs de TELUS Santé) doivent s'assurer de recueillir UNIQUEMENT ce qui est nécessaire à la réalisation des fins déterminées (en cas de doute, on communiquera avec le service juridique de TELUS Santé pour s'assurer que la collecte est effectuée conformément aux lois et aux droits et obligations contractuels).

E) Limitation relative à l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels

TELUS Santé ne doit pas utiliser ni communiquer les Renseignements Personnels à d'autres fins que celles auxquelles ils ont été recueillis, à moins que le client (qu'il s'agisse d'un client corporatif ou d'un individu) n'y consente ou que la loi ne l'exige.

TELUS Santé ne peut communiquer les Renseignements Personnels se rapportant à un client que dans les cas permis conformément aux conditions de l'entente contractuelle conclue avec ce client (moyennant la conclusion d'une entente contractuelle appropriée avec le tiers auquel les Renseignements Personnels peuvent être communiqués) ou suivant les exigences de la loi.

TELUS Santé conserve les Renseignements Personnels aussi longtemps que cela demeure nécessaire ou pertinent aux fins indiquées ou conformément aux exigences de la loi.

Seuls les employés de TELUS Santé qui ont besoin d'avoir accès aux Renseignements Personnels pour des raisons professionnelles ou dont les fonctions l'exigent raisonnablement ont accès aux Renseignements Personnels concernant les clients.

F) Exactitude des renseignements personnels

Les Renseignements Personnels utilisés par TELUS Santé doivent être suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements inappropriés soient utilisés pour l'approvisionnement en produits et services (étant entendu que, chaque fois que des Renseignements Personnels sont fournis directement par le client corporatif à TELUS Santé, plutôt que directement par l'individu à TELUS Santé, TELUS Santé doit, en s'appuyant sur un contrat en ce sens, se fier au fait que le client corporatif veillera à ce que ces renseignements soient exacts, complets et à jour).

TELUS Santé doit, lorsque cela convient et que c'est possible, mettre à jour les Renseignements Personnels concernant ses clients sur réception d'un avis en ce sens de leur part.

Les Renseignements Personnels dont nous avons la garde doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils ont été recueillis.

G) Mesures de sécurité

Conformément aux politiques de sécurité de l'entreprise de TELUS et à la Politique de TELUS Santé en Matière de Sécurité des Centres de Données (politiques qui, notamment, décrivent les exigences minimales en matière de sécurité applicables aux réseaux et aux systèmes de TELUS Santé), TELUS Santé doit protéger les Renseignements Personnels contre les risques tels que la perte ou le vol, la consultation, la communication, la reproduction, l'utilisation, la modification ou la destruction non autorisées, au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité. TELUS Santé doit protéger les Renseignements Personnels quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés.

TELUS Santé doit protéger les Renseignements Personnels communiqués à des tiers au moyen d'ententes contractuelles stipulant, entre autres, la confidentialité des renseignements et les fins auxquelles ils sont destinés.

Tous les employés de TELUS Santé qui ont accès aux Renseignements Personnels sont tenus, à titre de condition au maintien de leur emploi, de respecter la confidentialité des Renseignements Personnels.

TELUS Santé doit protéger les Renseignements Personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant au degré de sensibilité des renseignements.

H) Transparence concernant les politiques et les pratiques

TELUS Santé doit rendre l'information au sujet de ses politiques et de ses pratiques accessible et facile à comprendre. De plus, TELUS Santé doit fournir, sur demande, la fonction et l'adresse de la personne ou des personnes responsables de la conformité de TELUS Santé à la présente politique et à qui il faut acheminer les demandes de renseignements ou les plaintes.

TELUS Santé doit mettre à la disposition de ses clients l'information nécessaire pour les aider à faire les choix, le cas échéant, se rapportant à l'utilisation des Renseignements Personnels les concernant.

TELUS Santé fait en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des Renseignements Personnels soient facilement accessibles à ses clients.

I) Accès aux renseignements personnels

Sur demande écrite, TELUS Santé doit informer son client de l'existence de Renseignements Personnels qui le concerne, de l'utilisation qui en est faite et de la communication de ceux-ci et TELUS Santé doit lui donner une possibilité raisonnable de consulter les Renseignements Personnels pertinents dans son dossier personnel. Les Renseignements Personnels doivent être fournis sous une forme compréhensible, dans un délai raisonnable et moyennant des frais minimes ou sans frais.

Dans certains cas, il est possible que TELUS Santé ne soit pas en mesure de donner accès aux Renseignements Personnels qu'elle détient au sujet d'un client. TELUS Santé ne peut, par exemple, donner accès à des renseignements si cet accès se trouverait vraisemblablement à révéler des Renseignements Personnels concernant un tiers, serait raisonnablement susceptible de mettre en danger la vie d'une autre personne ou de compromettre sa sécurité, serait disponible par d'autres moyens plus appropriés, ou entraînerait des coûts exorbitants.

De même, il est possible que TELUS Santé ne soit pas en mesure de donner accès à des renseignements si leur communication devait révéler des renseignements commerciaux confidentiels, si l'accès à ces renseignements risque de compromettre la sécurité d'autres renseignements, si les renseignements sont protégés par le secret professionnel existant entre l'avocat et son client, si les renseignements ont été obtenus dans le cadre d'une procédure officielle de règlement d'un différend ou si les renseignements ont été recueillis dans le cadre d'une enquête relative à la violation d'un contrat ou à une contravention à une loi fédérale ou provinciale. Si elle ne peut donner accès à des Renseignements Personnels, TELUS Santé doit fournir les raisons de son refus, sur demande.

TELUS Santé doit corriger ou compléter sans délai les Renseignements Personnels jugés inexacts ou incomplets. Toute contestation non réglée portant sur l'exactitude ou le caractère complet est notée dans le dossier de la personne. Au besoin, TELUS Santé transmet aux tiers ayant accès aux Renseignements Personnels en question tout renseignement modifié ou leur fait part de l'existence d'une contestation non réglée.

Tout client peut contester l'exactitude ou le caractère complet des renseignements et les faire modifier au besoin.

Sur demande écrite, TELUS Santé doit informer le client de l'existence de Renseignements Personnels le concernant, de l'utilisation qui en est faite et de la communication de ces renseignements.

J) Contestation de la conformité à la politique

TELUS Santé doit maintenir une procédure pour recevoir les demandes de renseignements et les plaintes émanant de ses clients au sujet du traitement des Renseignements Personnels par TELUS Santé et pour y donner suite.

Le Chef de la Protection de la Vie Privée peut demander des conseils externes, au besoin, avant de donner suite définitivement aux différentes plaintes.

TELUS Santé doit faire enquête sur toutes les plaintes se rapportant au respect de la présente politique. Si une plainte est jugée fondée, TELUS Santé doit prendre les mesures appropriées pour régler la question, y compris, au besoin, la modification de ses politiques et pratiques. Le client doit être informé de l'issue de l'enquête relative à sa plainte.

Les employés doivent fournir, à la demande des clients, les coordonnées du Chef de la Protection de la Vie Privée de TELUS Santé à qui ils doivent adresser leurs questions ou plaintes au sujet de leurs Renseignements Personnels confiés à la garde ou à la gestion de TELUS Santé.

5. Rappel (nos responsabilités)

Vous trouverez par ailleurs ci-dessous une liste **non exhaustive** de pratiques physiques, techniques et administratives que **tous les employés** doivent suivre (ou éviter) pour s'assurer d'utiliser et de préserver comme il se doit les Renseignements Personnels confiés à la garde de TELUS Santé :

- Maintenez la confidentialité des Renseignements Personnels auxquels vous devez avoir accès dans le cadre de votre travail ;
- Protégez les documents sur support électronique et papier renfermant des Renseignements Personnels au moyen de mesures de sécurité appropriées, notamment des classeurs verrouillés, des économiseurs d'écran protégés par un mot de passe et une identification d'utilisateur unique ;
- Assurez-vous de limiter votre consultation et votre utilisation des Renseignements Personnels aux renseignements dont vous avez besoin pour exécuter notre travail et pour fournir des services aux clients de TELUS Santé ;
- Suivez la politique de « rangement du bureau en fin de journée » ;
- Assurez-vous que tous les documents (en format électronique ou sur papier) renfermant des Renseignements Personnels sont déchiquetés ou supprimés adéquatement lorsqu'ils ne sont plus nécessaires ;
- Utilisez un code d'identification et un mot de passe

propres à chaque utilisateur pour tous ceux qui ont besoin de connaître les Renseignements Personnels (et des fonctions de traçabilité) ;

- Ne stockez pas de Renseignements Personnels sur des unités partagées ;
- Ne transmettez pas de Renseignements Personnels non chiffrés par Internet ;
- N'utilisez pas les données réelles (courantes) concernant un client à des fins de démonstration ou dans un environnement de développement ou d'essai (à moins que le client n'ait consenti à cette utilisation) ;
- Ne communiquez jamais de Renseignements Personnels à un tiers sans que le client que ces renseignements concernent n'y ait consenti expressément (ce qui comprend la dépersonnalisation de tous les rapports contenant des Renseignements Personnels qui doivent être envoyés à des tiers) ;
- N'entrez pas une enquête concernant une plainte ou une vérification à laquelle procède un commissaire à la protection de la vie privée.