



TELUS Santé et Solutions de Paiement

Politique sur la protection des renseignements personnels des clients d'affaires

Novembre 2017

© 2017 TELUS. 17_01727-01

 **TELUS** | Santé™

L'information pour la vie

Présentation

TELUS Santé et Solutions de paiement fournit des solutions qui permettent à ses clients d'échanger et de faire des affaires par voie électronique. Nous comprenons qu'il est important pour les clients de garantir que les données de leurs utilisateurs finaux sont protégées. Dans le cadre de notre engagement à accorder la priorité aux clients, nous avons à cœur de nous assurer que les renseignements personnels qu'ils nous confient, y compris les renseignements personnels de nature délicate, sont protégés et que la vie privée des utilisateurs finaux des clients d'affaires est respectée.

Les pratiques de protection de la vie privée de TELUS Santé et Solutions de paiement sont établies selon les lois sur la protection de la vie privée en vigueur, y compris en ce qui concerne la protection des renseignements personnels. Les lois sur la protection de la vie privée en vigueur incluent, sans s'y limiter, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE), ainsi que des lois provinciales en grande partie semblables, et les diverses lois provinciales sur la protection des renseignements sur la santé.

TELUS Santé et Solutions de paiement s'engage à garantir que ses pratiques de gestion de la protection de la vie privée sont conformes aux lois sur la protection de la vie privée en vigueur ainsi qu'à ses engagements contractuels, lesquels peuvent impliquer d'aider ses clients à établir leurs propres exigences de conformité en matière de protection de la vie privée. Nous nous engageons à collaborer avec les clients afin de protéger leur vie privée dans toutes nos offres de service.

Cette politique de protection de la vie privée à l'intention des clients d'affaires de TELUS Santé et Solutions de paiement (la « **Politique de protection de la vie privée** ») décrit les responsabilités de TELUS Solutions en santé Inc. et de ses filiales (collectivement nommées « **TSSP** ») eu égard à la protection des renseignements personnels confiés à TSSP par ses clients d'affaires.

Définitions

Aux fins de la présente Politique de protection de la vie privée :

Les **renseignements personnels** désignent les renseignements sur une personne identifiable (y compris les renseignements personnels sur la santé, par exemple sur les diagnostics, la biométrie, les antécédents médicaux, les traitements et les soins, l'imagerie médicale, les paiements et l'admissibilité aux soins de santé) et les coordonnées du patient, peu importe leur format, mais exclut les coordonnées professionnelles et l'information anonymisée ou agrégée qui ne pourrait normalement pas être associée à une personne précise.

Les **coordonnées professionnelles** désignent le nom, le titre, l'adresse professionnelle (y compris l'adresse de courriel professionnelle), ainsi que les numéros de téléphone et de télécopieur au travail d'un employé d'organisation recueillis, utilisés ou divulgués afin de communiquer avec cette personne relativement à son emploi, à son entreprise ou à sa profession.

Le **client** désigne un client de TSSP qui est une entreprise ou un autre type d'organisation, mais pas un consommateur ou un patient individuel.

Les **individus ou patients** désignent les utilisateurs finaux, les clients ou les patients des clients.

Portée et application

Cette Politique de protection de la vie privée s'applique à tout client de TSSP qui est une entreprise ou un autre type d'organisation, mais pas un consommateur individuel, et qui fait directement affaire avec TSSP. Nos engagements eu égard à la protection de la vie privée des consommateurs individuels sont couverts par l'engagement de TELUS Santé en matière de protection de la vie privée.

Cette Politique de protection de la vie privée s'applique aux renseignements personnels des individus ou patients confiés à TSSP dans le but de fournir des services au client. Ces renseignements incluent les renseignements personnels des individus ou patients en la possession des fournisseurs engagés pour fournir des services au nom de TSSP.

Cette application de la présente Politique de protection de la vie privée est assujettie aux exigences et aux dispositions de l'ensemble des lois, des règlements et des ententes en vigueur et aux décisions judiciaires applicables, peu importe le tribunal ou l'autorité légale qui les a rendues.

Tous les employés de TSSP, ses contractuels et ses agents ayant accès aux renseignements personnels des individus ou patients doivent se conformer à la présente Politique de protection de la vie privée.

Responsabilité

Notre engagement en matière de responsabilité

TSSP est responsable envers ses clients des renseignements personnels des individus ou patients en sa possession ou qui lui ont été confiés, y compris des renseignements transférés par TSSP à un fournisseur de services ou à un tiers à des fins de traitement dans le cadre de ses activités d'entreprise.

Responsabilité de la direction

La protection de la vie privée fait partie de nos services. Tous les membres de l'équipe de la haute direction de TSSP sont tenus de veiller à ce que les activités qui relèvent de leur sphère d'activités soient conformes aux politiques et procédures de TSSP en matière de protection de la vie privée, et à ce que toutes les unités d'affaires soient dûment au fait des obligations de TSSP touchant la protection de la vie privée et disposent des ressources nécessaires au respect de ces obligations.

Responsabilité des employés

Un des engagements fondamentaux de TSSP exige que tous les membres de son équipe suivent une formation annuelle obligatoire sur la protection de la vie privée afin de garantir qu'ils sont au courant des lois en vigueur et des politiques de TSSP, y compris de la présente Politique de protection de la vie privée, et qu'ils s'y conforment; nous reconnaissons que tous les employés ont un rôle à jouer pour gagner et garder la confiance des clients et nous prenons des mesures de sensibilisation pour créer une culture de protection de la vie privée à TSSP.

Notre Bureau du chef des données et des relations de confiance

TSSP a nommé le chef des données et du Bureau des relations de confiance de TELUS pour diriger et soutenir son Bureau des données et des relations de confiance. Le rôle de ce bureau consiste à offrir un programme responsable de la gestion de la protection de la vie privée, spécialement conçu pour protéger la vie privée des clients. Le Bureau doit aussi établir des politiques et des procédures pour gagner et garder la confiance des clients à l'égard de nos pratiques de traitement des données.

Les principales composantes du programme de gestion de la vie privée de TSSP sont présentées dans notre document-cadre sur le programme de gestion de la vie privée; le document-cadre décrit les principaux engagements du programme à protéger la vie privée conformément aux principes énoncés dans cette Politique de protection de la vie privée. Le document-cadre précise en outre certains des moyens par lesquels nous veillons à concrétiser ces engagements, et la structure organisationnelle que nous avons mise en place à cette fin.

Enfin, nous avons adopté les sept principes fondamentaux de protection intégrée de la vie privée et nous nous efforçons de les appliquer aux processus de conception de tous nos produits et services.

Consentement

Comme TSSP n'entretient pas de relation directe avec les individus ou patients, TSSP compte sur son client pour obtenir le consentement nécessaire des individus ou patients ou de toute autre autorité afin de lui permettre de recueillir, d'utiliser et de divulguer les renseignements personnels des individus ou patients au nom de son client.

Collecte et utilisation

Nous tenons à faire preuve de transparence avec les clients sur les raisons pour lesquelles nous recueillons et utilisons les renseignements personnels des individus ou patients. TSSP reçoit de ses clients des renseignements personnels d'individus ou de patients et recueille des renseignements personnels d'individus ou de patients auprès d'autres entités ou individus au nom de ses clients. Nous limitons la collecte de renseignements personnels d'individus ou de patients aux données nécessaires aux fins définies dans le présent document ou dans l'entente contractuelle avec le client. TSSP demande à ses clients de partager avec elle les renseignements personnels des individus ou patients seulement dans la mesure où ces renseignements sont obtenus légalement et s'ils sont nécessaires et s'ils suffisent aux fins définies dans cette Politique de protection de la vie privée et dans toute entente contractuelle.

TSSP n'utilise pas les renseignements personnels des individus ou patients à d'autres fins que celles décrites dans cette politique et dans les modalités de l'entente contractuelle avec le client, à moins que les lois en vigueur l'exigent ou l'autorisent.

Dans le respect des modalités de l'entente contractuelle avec le client, TSSP recueille et utilise les renseignements personnels des individus ou patients aux fins suivantes :

- a. Fournir des produits et services au nom des clients (conformément aux obligations contractuelles), y compris à des fins de facturation
- b. Respecter la loi et la réglementation ou des dispositions contractuelles
- c. Gérer et développer l'entreprise et les activités des clients (amélioration des fonctionnalités ou diagnostic des problèmes techniques compris)
- d. Analyser et résoudre les incidents, ou donner suite aux plaintes des individus ou patients et des clients
- e. Cerner les besoins et les préférences des clients et des individus ou patients
- f. Concevoir, améliorer, promouvoir ou fournir des produits et des services à ses clients

TSSP utilise les témoins pour comprendre comment un client utilise ses sites web, ses communications, ses services et certains sites web de tiers, dans le but d'améliorer l'expérience utilisateur. Nous avons recours aux témoins de façon limitée et seulement à des fins conformes à la présente Politique de protection de la vie privée. Pour en savoir davantage, veuillez consulter notre avis concernant les témoins telus.com/privacy.

Divulgence

TSSP divulgue les renseignements personnels des individus ou patients tel que le requièrent ou le permettent les modalités de l'entente contractuelle avec le client, à moins d'indication contraire dans les lois en vigueur.

- Par exemple, TSSP peut divulguer les renseignements personnels des individus ou patients en cas d'urgence si les lois en vigueur l'indiquent.

À moins d'indication contraire dans le contrat du client, les renseignements personnels des individus ou patients peuvent être transférés à l'extérieur du Canada ou consultés de l'extérieur du Canada par TSSP ou ses fournisseurs de services; ces renseignements sont protégés au moyen de mesures appropriées, mais des organismes du gouvernement étranger peuvent y accéder en vertu de certaines lois.

Rétention

TSSP dispose d'une politique en matière de conservation des documents et d'un échéancier de conservation des documents connexe. TSSP conservera les renseignements personnels des individus ou patients seulement dans la mesure où ils demeurent nécessaires ou pertinents aux fins définies ou conformément aux modalités de l'entente contractuelle avec le client, à moins d'indication contraire dans la loi ou la réglementation.

Limitation de la collecte

TSSP ne vérifie pas l'exactitude des renseignements personnels des individus ou patients lorsqu'elle les reçoit d'un client. TSSP compte sur ses clients pour garantir l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements personnels des individus ou patients qui lui ont été fournis aux fins définies et dans le but qu'elle fournisse les services.

TSSP prendra des mesures raisonnables sur le plan commercial pour maintenir l'intégrité des renseignements personnels des individus ou patients.

Garanties

TSSP maintient un programme de gouvernance en matière de sécurité de l'information afin de protéger les renseignements personnels des individus ou patients.

TSSP, conformément à sa politique de sécurité et à sa norme de sécurité des centres de données, utilise des mesures de sécurité qui correspondent au degré de sensibilité de l'information dans le but de protéger les renseignements personnels des individus ou patients contre des risques comme la perte ou le vol, l'accès non autorisé, la divulgation, la copie, l'utilisation, la modification ou la destruction.

Ces mesures de sécurité incluent les suivantes, sans s'y limiter :

- Utiliser des contrôles de sécurité administratifs, physiques et techniques conçus pour prévenir et détecter l'accès non autorisé aux renseignements personnels des individus ou patients
- Chiffrer les données durant leur stockage et leur transfert, les segmenter en unités, les anonymiser ou recourir à d'autres mécanismes de protection des renseignements personnels, au besoin
- Limiter l'accès aux données aux personnes qui ont absolument besoin d'y accéder et appliquer les principes de droits d'accès minimaux et d'accès basés sur les rôles
- Exiger la destruction sécurisée de tout support de renseignements personnels d'individus ou de patients
- Interdire l'usage des renseignements personnels d'individus ou patients dans les environnements de démonstration ou non liés à la production, à moins de consentement exprès du client
- Appliquer une méthodologie de sécurité intégrée à nos processus opérationnels
- Définir et évaluer les risques raisonnablement prévisibles pour l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité des renseignements personnels des individus ou patients que nous détenons et appliquer des mesures de protection raisonnables pour réduire ces risques
- Tester régulièrement nos mesures de protection et notre programme de sécurité général

TSSP utilise des mesures contractuelles ou d'autres moyens pour protéger les renseignements personnels des individus ou patients partagés avec ses fournisseurs de services afin de s'assurer que ces fournisseurs de services offrent un degré de sécurité comparable au sien pendant qu'ils traitent les renseignements personnels des individus ou patients.

Les contrats de travail de TSSP incluent des dispositions pour la protection et l'utilisation adéquate de l'information confidentielle (y compris les renseignements personnels des individus ou patients) accessible à ses employés dans le cadre de leur emploi. Au besoin, TSSP prendra les mesures disciplinaires appropriées pour faire appliquer la présente Politique de protection de la vie privée.

Transparence concernant les politiques et pratiques

TSSP s'efforce de rendre l'information sur ses politiques et pratiques accessible et facile à comprendre; cette Politique de protection de la vie privée est accessible sur sa page sur la protection de la vie privée à telus.com/en/qc/support/privacy-policy.

Accès aux renseignements personnels

À moins qu'un contrat ne l'engage spécifiquement à le faire en fournissant ses services à un client, TSSP ne répondra généralement pas directement aux demandes d'accès ou aux questions des individus ou patients. Néanmoins, nous ferons des efforts raisonnables pour diriger les questions et demandes d'accès des individus ou patients vers le client approprié.

Gestion des incidents

TSSP a élaboré un plan complet de préparation aux incidents et d'intervention. Celui-ci est conçu pour déterminer la cause, la portée et la nature de l'incident touchant les renseignements personnels des individus ou patients et pour le signaler en temps opportun au client, selon les modalités de son contrat. TSSP offrira une aide raisonnable à son client pour enquêter sur l'incident et l'aider à le signaler aux autorités réglementaires ou aux autres parties à informer afin de prévenir ou de minimiser les pertes ou préjudices pouvant découler d'un tel incident.

Nous joindre

Les questions ou les plaintes concernant la manière dont TSSP ou ses fournisseurs de services traitent les renseignements personnels des individus ou patients peuvent être transmises en toute confidentialité à notre chef des données et du Bureau des relations de confiance à privacyhealth@telus.com

TSSP maintient des procédures pour répondre à toutes les demandes ou plaintes concernant sa manière de traiter les renseignements personnels.

TSSP enquêtera sur toute plainte concernant le respect de cette Politique de protection de la vie privée. Si une plainte s'avère justifiée, TSSP prendra les mesures appropriées pour la résoudre, y compris en modifiant ses politiques et procédures, au besoin.