

# Optima Santé Globale

## Politique de confidentialité

**Dernière mise à jour** : Février 2024

Optima Santé globale (« **Optima** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») est une entreprise qui offre à ses membres (les « **Utilisateur(-trice)s** » ou « **vous** »), une fois inscrits, des services intégrant la promotion de la santé, la prévention, l'intervention psychosociale, le soutien en santé physique, la gestion d'invalidité et la réadaptation professionnelle (les « **Services** »).

Optima accorde une grande importance à la confidentialité de vos renseignements personnels et a mis en place un ensemble de politiques, de procédures et d'autres pratiques, y compris la présente politique de confidentialité (la « **Politique** »), qui régissent notre traitement de vos renseignements personnels et expliquent les caractéristiques de confidentialité de nos Services et de notre site Web.

Nos Services sont fournis à nos utilisateurs par le biais de consultations téléphoniques ou en personne, de formulaires standard et de questionnaires (développés par nous ou par nos professionnels, travaillant en tant que partenaires, contractants et employés) (les "**Consultations**").

En accédant ou en visitant notre site web (<https://optimasanteglobale.com/>), en utilisant nos Services ou en communiquant avec nous par quelque moyen que ce soit, vous acceptez les conditions de la présente Politique. Si vous avez des questions, des préoccupations ou des commentaires concernant le traitement de vos renseignements personnels ou la présente Politique, veuillez contacter notre Responsable de la protection des renseignements personnels en utilisant les coordonnées fournies dans la section [Communiquer avec nous](#) de la présente Politique.

Veuillez noter que la présente Politique peut être modifiée, au besoin (voir la rubrique [Modifications de cette Politique](#) ci-dessous pour de plus amples renseignements). Il est également important de noter que cette Politique ne s'applique pas aux sites web tiers et nous ne sommes pas responsables pour les pratiques en matière de protection des renseignements personnels de sites tiers.

## Contenu

<b>1. Informations que nous recueillons à votre sujet.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Comment nous utilisons vos renseignements personnels.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Qui a accès à vos renseignements personnels ?.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Emplacement du traitement et de la conservation de vos données.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Protection de la sécurité des renseignements personnels.....</b>	<b>7</b>
<b>6. Durée de conservation de vos données.....</b>	<b>7</b>
<b>7. Vos droits à l'égard de vos renseignements personnels.....</b>	<b>8</b>
<b>8. Protection des renseignements personnels d'enfants.....</b>	<b>8</b>
<b>9. Modifications de cette Politique.....</b>	<b>8</b>
<b>10. Communiquer avec nous.....</b>	<b>9</b>

## 1. Informations que nous recueillons à votre sujet

Nous recueillons et utilisons plusieurs types d'informations vous concernant, qui sont collectées à partir de diverses sources :

**Les informations que vous fournissez lors de la création de votre dossier.** Dans le cadre de la fourniture des Services, nous pouvons vous demander de fournir certains renseignements personnels que nous pouvons utiliser pour vous identifier et vous contacter lorsque nécessaire. Ces renseignements peuvent comprendre votre nom, votre date de naissance, votre adresse postale, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone, le nom de votre employeur et votre régime d'assurance maladie.

**Informations que vous fournissez lorsque vous accédez à nos services et lorsque vous participez à des Consultations :** Lorsque vous êtes orienté vers Optima, lorsque vous participez à des Consultations et lorsque vous utilisez nos Services, vous pourriez nous fournir des informations, incluant des renseignements personnels, appartenant aux catégories suivantes :

- (i) les renseignements personnels recueillis lorsque vous créez votre compte, mettez à jour votre profil pour vous-même et/ou les membres de votre famille comme décrit ci-dessus ;
- (ii) Tous les renseignements personnels concernant votre santé physique et mentale que vous pouvez divulguer par le biais de formulaires, de Consultations ou par l'intermédiaire de praticiens de santé et qui sont pertinents pour vous identifier, trier vos soins ou établir votre plan de soins, tels que vos symptômes, vos antécédents médicaux, vos médicaments, les observations du clinicien, l'historique des rendez-vous, les diagnostics, les résultats des examens et les informations relatives au traitement ;
- (iii) les vidéos et/ou les photographies que vous pouvez partager avec nous pour aider à établir le diagnostic, à l'identification ou qui peuvent être prises lors de votre Consultation.

**Renseignements personnels que vous partagez lorsque vous communiquez avec nous ou que vous nous faites part de vos commentaires dans le cadre d'enquêtes et de questionnaires.** Nous recueillons également les renseignements que vous nous fournissez lorsque vous communiquez avec nous ou que vous nous envoyez des questions, des commentaires, des suggestions ou des plaintes, y compris vos coordonnées et les renseignements sur votre demande qui sont nécessaires pour la traiter ou vous répondre.

**Renseignements personnels sur la santé recueillis par l'intermédiaire des Services.** Nous pouvons recueillir des renseignements personnels sur votre santé lorsque vous êtes référé(e) pour bénéficier de nos Services. Nous pouvons collecter ces informations directement (par exemple, les informations que vous fournissez manuellement via les formulaires que vous remplissez) ou à partir de formulaires et d'informations reçues indirectement (telles que les informations reçues dans le cadre de référencement ou de la part d'un prestataire de soins de santé).

Les renseignements que vous fournissez peuvent être utilisés pour identifier des ressources et des services supplémentaires pour vous aider. Nous pouvons utiliser certains renseignements collectés pour

des rapports agrégés ou dépersonnalisés à des fins d'analyse. Nous ne partagerons aucune information vous identifiant directement ou indirectement avec nos clients ou partenaires sans votre consentement.

Nous pouvons également collecter les types de renseignements suivants :

**Informations collectées par des moyens technologiques.** Nous pouvons collecter automatiquement les informations suivantes lorsque vous accédez à nos services et les utilisez via notre site web :

(i) Des renseignements techniques, tels que vos renseignements de connexion, vos renseignements généraux de géolocalisation, le type de navigateur que vous utilisez et sa version, votre réglage du fuseau horaire, les types et versions des modules d'extension, le système d'exploitation et votre navigateur, ou des renseignements sur votre connexion Internet, l'équipement que vous utilisez pour accéder à notre Site Web et les détails de votre utilisation.

(ii) Informations sur les interactions numériques, tels que des détails non personnels sur vos interactions avec le Site Web, y compris les adresses URL complètes des pages consultées, votre parcours vers, sur et depuis notre Site Web (y compris la date et l'heure), les produits que vous avez consultés ou recherchés, les temps de réponse des pages, les erreurs de téléchargement, la durée de vos visites de certaines pages, les renseignements sur vos interactions avec certaines pages (comme les défilements, les clics et les pointages avec votre souris), les méthodes utilisées pour naviguer hors de la page, ou tout numéro de téléphone que vous avez utilisé pour appeler notre service à la clientèle.

Nous pouvons également utiliser ces technologies, y compris les témoins de connexion (*cookies*), pour rendre nos messages publicitaires plus pertinents pour vous. Ces cookies remplissent des fonctions telles que la prévention de la réapparition continue de la même publicité, la garantie que les publicités sont correctement affichées pour les annonceurs et, dans certains cas, la sélection de publicités basées sur vos centres d'intérêt.

Vous avez le droit d'accepter ou de refuser les cookies sur notre site web. Certains navigateurs vous permettent de limiter le blocage des cookies à des sites web spécifiques. Vous trouverez des instructions pour bloquer les cookies sur les navigateurs les plus courants en cliquant sur les liens ci-dessous. Veuillez consulter les instructions de votre navigateur ou l'écran d'aide pour savoir comment bloquer, supprimer et gérer les cookies sur votre ordinateur ou votre appareil mobile. Les cookies essentiels ne peuvent pas être rejetés, car ils sont strictement nécessaires pour vous fournir des services. Si vous choisissez de rejeter les cookies, vous pouvez toujours utiliser notre site web, mais votre accès à certaines fonctionnalités et zones de notre site web peut être limité ou vous pouvez ne pas être en mesure de les utiliser au maximum de leur potentiel.

**Renseignements que nous pouvons recueillir auprès de nos client(e)s et de nos partenaires commerciaux.** Nous recueillons des renseignements vous concernant auprès de nos client(e)s (par exemple, votre employeur) et de nos partenaires commerciaux (par exemple, votre assureur), lesquels nous fournissent des listes de personnes autorisées à accéder à nos Services. Ces renseignements peuvent inclure votre nom, votre date de naissance, votre adresse postale, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone, votre employeur, votre régime d'assurance maladie et le service au sein duquel vous travaillez. Nos client(e)s et partenaires commerciaux peuvent également partager avec Dialogue des renseignements pour nous permettre de vous acheminer vers des services tels que l'orientation professionnelle ou les programmes d'aide aux employé(e)s.

**Informations que nous pouvons recueillir auprès de prestataires de services tiers.** Nous recueillons des informations vous concernant auprès de prestataires de services tiers externes auxquels vous avez accepté d'être adressé, tels que votre médecin traitant, votre thérapeute, votre ergothérapeute, votre physiothérapeute ou tout autre prestataire tiers directement impliqué dans vos soins. Les informations qu'ils partagent servent à vérifier l'assiduité, à assurer la continuité des soins et à des fins de facturation.

**Renseignements que nous pouvons recueillir auprès de prestataires de services tiers.** Nous recueillons des renseignements vous concernant auprès de prestataires de services tiers externes vers lesquels vous avez accepté d'être orienté, tels que des prestataires de services d'orientation et de consultation, des programmes d'aide aux employé(e)s, des prestataires de services en matière de consommation de substances ou d'orientation professionnelle en personne, ou des prestataires de services professionnels de consultation. Les renseignements que ces prestataires de services partagent servent à vérifier l'assiduité, à assurer la continuité des soins et à des fins de facturation.

## **2. Comment nous utilisons vos renseignements personnels**

Nous pouvons utiliser les renseignements que nous recueillons à votre sujet ou que vous nous fournissez, y compris tout renseignement personnel, aux fins énumérées ci-dessous, ou comme le permettent ou l'exigent les Lois applicables en matière de protection de la vie privée :

**Pour gérer nos activités commerciales.** Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels pour des raisons liées à nos activités commerciales, notamment :

- pour nous acquitter de nos obligations et faire valoir nos droits découlant de tout contrat que nous pourrions avoir conclu avec vous, notamment nos conditions d'utilisation, y compris aux fins de la facturation et du recouvrement ou en vue de nous conformer à des exigences légales;
- pour mettre en œuvre et maintenir des mesures de sécurité qui protègent vos renseignements personnels.

**Pour aider nos prestataires de services de soins de santé à s'acquitter de leurs obligations professionnelles et légales.** Afin de vous fournir nos Services, nous pouvons recourir aux services de prestataires de services de soins de santé qui sont soumis à diverses exigences professionnelles et légales concernant la protection de vos renseignements personnels et de vos renseignements personnels sur la santé. Afin d'assurer le plus haut niveau de protection de vos renseignements personnels et de vos renseignements personnels sur la santé, nous offrons à ces professionnels divers services juridiques, administratifs, techniques et de gestion de l'information.

**Pour communiquer avec vous et répondre à vos questions ou demandes.** Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels pour communiquer avec vous à plusieurs occasions, notamment :

- Pour vous informer des modifications apportées à votre dossier, pour recueillir des informations manquantes à votre sujet, pour vous informer d'une décision relative à votre dossier, pour assurer le suivi de la gestion de votre dossier ;

- Pour vous fournir des informations utiles sur les soins de santé et d'autres informations sur les tendances et les meilleures pratiques en matière de soins de santé, de santé mentale et de bien-être, ainsi que d'autres sujets pertinents en rapport avec nos services ;

**À des fins d'étude, de recherche et de statistiques.** Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels à des fins de recherche, d'étude et de statistiques, y compris à des fins de recherche médicale, pour améliorer nos Services, nos produits, notre marketing, nos relations avec nos client(e)s et l'expérience que nous leur offrons, et pour améliorer les résultats en matière de santé. Par exemple, nous pouvons créer des statistiques pour démontrer l'utilité de nos Services ou mener des recherches pour déterminer comment améliorer certains autres services et pour développer de nouveaux services. Lorsque la loi l'exige, nous utilisons des informations anonymisées pour atteindre ces objectifs.

Nous pouvons également combiner vos renseignements personnels anonymisés avec d'autres Renseignements anonymisés que nous recevons de votre employeur ou de votre assureur à des fins d'analyse interne des données (par exemple, pour comprendre et démontrer l'utilisation et l'utilité de nos services) et pour produire des rapports anonymisés et agrégés qui ne permettent pas de vous identifier. Nous pouvons partager ces Renseignements anonymisés avec nos partenaires pour les soutenir dans la recherche, la planification ou le développement de produits et de services.

Nous pouvons recueillir et analyser des informations en lien avec votre utilisation des Services afin de mieux comprendre les services à fournir et les besoins des clients en matière de produits.

**À d'autres fins.** Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels pour vous protéger, protéger nos droits, nos biens et notre sécurité, ainsi que ceux de nos employé(e)s, de nos client(e)s et du public, pour détecter et prévenir la fraude et pour nous conformer aux exigences légales.

### 3. Qui a accès à vos renseignements personnels ?

Nous ne communiquerons pas vos renseignements personnels à d'autres fins que celles décrites dans la présente Politique ou autorisées par la loi applicable, à moins que nous n'obtenions votre consentement à cet effet. Nous ne divulguons que le nombre limité de renseignements personnels nécessaires à la réalisation de ces objectifs.

Les catégories de personnes suivantes sont susceptibles d'avoir accès à vos renseignements personnels, et dans quels cas :

Catégorie de tiers	Raisons de la communication
Prestataires de services de santé	À des fins de continuité des soins, ou lorsque cela est nécessaire pour leur permettre de fournir leurs services et de se conformer à leurs obligations légales et réglementaires (par exemple, pour vous identifier afin d'entreprendre une Consultation), les prestataires de services de santé et autres professionnels et conseillers qui aident à la fourniture de Services à votre intention, peuvent avoir accès à vos renseignements personnels (y compris vos renseignements personnels de santé dans le cas des prestataires

Catégorie de tiers	Raisons de la communication
	<p>de services de santé). Nous pouvons également divulguer vos renseignements personnels à des tiers tels que d'autres professionnels de la santé, des spécialistes, des laboratoires dans le but de vous fournir ou d'aider à vous fournir des soins de santé et des Services - ceci inclut, mais n'est pas limité à, fournir des références médicalement appropriées, des prescriptions, ou des demandes de laboratoire et d'imagerie.</p>
Prestataires de services	<p>Nous pouvons partager vos renseignements personnels avec nos prestataires de services qui sont chargés d'exécuter des services ou des fonctions en notre nom lorsqu'ils ont besoin de ces informations pour nous aider à vous servir. Nous utilisons des contrôles contractuels pour protéger ces informations et limiter leur utilisation à ce qui est nécessaire pour que le prestataire de services puisse effectuer le service. Il s'agit notamment des fournisseurs de solutions de paiement, des fournisseurs de solutions de sauvegarde et d'hébergement de serveurs ou des fournisseurs de logiciels et de maintenance informatique, des fournisseurs de services d'analyse de données, des fournisseurs de services qui contribuent à l'authentification des personnes et à l'engagement des utilisateurs, ainsi qu'à la recherche et aux études médicales.</p>
Clients Optima	<p>Nous pouvons partager des informations anonymes, pseudonymes ou agrégées avec nos clients à des fins de facturation, de collecte ou d'établissement de rapports concernant l'utilisation de nos services. Cela permet à Optima et à ses clients de gérer les services de manière adéquate, de comprendre leur efficacité ou de développer des produits, des services ou des offres pertinents. Nous ne divulguerons aucun renseignement personnel sur la santé à votre employeur ou à votre fournisseur de prestations sans votre consentement.</p>
Autres personnes, lorsque la loi le permet ou l'exige.	<p>Nous pouvons partager vos renseignements personnels dans les cas où nous sommes tenus de le faire pour nous conformer à une ordonnance d'un tribunal, à une loi ou à une procédure judiciaire, y compris pour répondre à une demande gouvernementale ou réglementaire, conformément aux lois applicables. Nous vérifions que la demande est légitime avant d'y répondre.</p>
Tiers autorisés dans le cadre d'une transaction commerciale	<p>Nous pouvons partager vos renseignements personnels dans le cadre d'une transaction commerciale envisagée ou réalisée, telle qu'un transfert d'actifs ou d'actions ou une fusion, conformément aux exigences légales applicables. Par exemple, nous pouvons mettre vos renseignements personnels à la disposition de conseillers ou d'acheteurs (potentiels) de notre entreprise si</p>

Catégorie de tiers	Raisons de la communication
	cela est nécessaire pour conclure la transaction et poursuivre l'exploitation de l'entreprise.

Tous les tiers mentionnés dans le tableau ci-dessus ont des obligations contractuelles de préserver la confidentialité des renseignements personnels, de ne les utiliser qu'aux fins pour lesquelles nous les leur communiquons et de traiter les renseignements personnels selon les mêmes normes que celles énoncées dans la présente Politique et dans le respect des lois applicables en matière de protection des renseignements personnels.

#### **4. Emplacement du traitement et de la conservation de vos données**

Vos renseignements personnels sont hébergés sur les serveurs de nos fournisseurs de services de confiance. Vos renseignements personnels peuvent également être détenus par nos fournisseurs de services tiers, nos consultants et nos agents, comme décrit ci-dessus. Certains de ces tiers peuvent être situés en dehors de la région dans laquelle nous avons recueilli les renseignements personnels, y compris en dehors de la province de Québec.

Les renseignements personnels traités et stockés dans une autre juridiction peuvent faire l'objet d'une divulgation ou de demandes d'accès par les gouvernements, les tribunaux ou les autorités chargées de l'application de la loi ou de la réglementation dans cette juridiction, conformément à la législation locale. Si vous avez des questions sur le transfert de vos renseignements personnels en dehors de votre juridiction, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées ci-dessous.

#### **5. Protection de la sécurité des renseignements personnels**

La sécurité de vos renseignements personnels est très importante pour nous, c'est pourquoi nous utilisons des mesures physiques, techniques et administratives raisonnables conçues pour protéger vos renseignements personnels contre la perte accidentelle et contre l'accès, l'utilisation, la modification et la divulgation non autorisés. Toutefois, les informations transmises sur l'internet et/ou stockées sur des systèmes reliés à l'internet ne sont jamais sûres à 100 % et aucune mesure de sécurité ne peut offrir une protection absolue. Par conséquent, nous n'assurons pas, ne garantissons pas la sécurité ou l'intégrité de ces renseignements.

#### **6. Durée de conservation de vos données**

Optima ne conserve les renseignements personnels et les renseignements personnels de santé qu'aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les objectifs pour lesquels ces renseignements ont été collectés, à moins qu'une conservation plus longue ne soit requise à des fins légales, réglementaires ou commerciales légitimes. Lorsqu'il n'est plus nécessaire de conserver les renseignements personnels et

les renseignements personnels de santé, Optima les détruira, les effacera ou les rendra anonymes en toute sécurité, conformément aux exigences légales, réglementaires et contractuelles pertinentes.

Certains de vos renseignements personnels et les renseignements personnels de santé ne peuvent pas être supprimés en raison d'exigences légales de conservation (par exemple, la période minimale de conservation des dossiers des patients varie selon les juridictions de 10 à 34 ans). Pour toute demande de suppression, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées ci-dessous, et nous vous ferons savoir si nous pouvons répondre à votre demande.

## **7. Vos droits à l'égard de vos renseignements personnels**

Dans certaines circonstances et sous réserve des lois applicables en matière de protection des renseignements personnels, appuyé par une demande écrite et une preuve d'identification, vous pouvez consulter vos renseignements personnels et/ou demander qu'ils soient corrigés, et/ou retirer votre consentement à notre divulgation ou à notre utilisation de vos renseignements personnels recueillis.

Si la loi l'exige ou le permet, vous pouvez bénéficier de droits supplémentaires, notamment : (i) le droit de contrôler la diffusion de vos renseignements personnels ; (ii) le droit de recevoir les renseignements personnels informatisés recueillis auprès de vous dans un format structuré et couramment utilisé, et de faire transférer ces renseignements directement à une autre organisation ; (iii) le droit d'être informé de la prise de décision automatisée et de présenter des observations à ce sujet ; et (iv) le droit de demander des informations sur le traitement de vos renseignements personnels.

Vous pouvez demander l'accès à vos renseignements personnels dont nous avons la garde ou le contrôle, demander des informations supplémentaires sur nos pratiques en matière de traitement des données ou exercer vos droits de toute autre manière en contactant notre Responsable de la protection des renseignements personnels en utilisant les coordonnées ci-dessous. Si nous ne sommes pas en mesure de répondre à votre demande, en tout ou en partie, nous vous indiquerons les raisons du refus.

Si vous estimez que les lois applicables en matière de protection des renseignements personnels n'ont pas été respectées, vous pouvez déposer une plainte auprès de nous en utilisant les coordonnées indiquées ci-dessous. Vous avez également le droit de déposer une plainte directement auprès de l'autorité compétente en matière de protection des renseignements personnels.

## **8. Protection des renseignements personnels d'enfants**

Nous ne collectons ni ne traitons sciemment les renseignements personnels d'enfants de moins de 14 ans (ou de l'âge du consentement dans votre juridiction). Si vous êtes le parent ou le tuteur d'un enfant n'ayant pas atteint l'âge du consentement dans votre juridiction, vous pouvez nous contacter à l'adresse [privacy@dialogue.co](mailto:privacy@dialogue.co) pour nous demander de cesser d'utiliser ou de supprimer les renseignements personnels de votre enfant.

## **9. Modifications de cette Politique**

Veuillez consulter régulièrement notre site web pour vous tenir au courant des modifications apportées à la présente Politique, car nous pouvons la mettre à jour de temps en temps. Si nous mettons à jour la



présente Politique, nous vous en informerons par les moyens appropriés. La date de la dernière révision de la présente Politique est indiquée en haut de la page. En continuant à utiliser notre site web après une mise à jour de la présente Politique, vous indiquez que vous avez lu, compris et accepté la version actuelle de la présente Politique.

## **10. Communiquer avec nous**

Vos questions, commentaires et demandes concernant la présente Politique et nos pratiques en matière de protection de la vie privée sont les bienvenus. Veuillez contacter notre Responsable de la protection des renseignements personnels et son équipe à l'adresse suivante: [privacy@dialogue.co](mailto:privacy@dialogue.co).

Vous pouvez également nous écrire en utilisant l'adresse suivante:

Dialogue Technologies de la Santé inc.  
a/s de **Responsable de la protection des renseignements personnels**  
390 Notre-Dame W., suite 200  
Montréal, Québec  
H2Y 1T9