

OPTIMA

Politique de protection des renseignements personnels

Dernière mise à jour: (...) décembre 2023

Optima Santé globale (« **Optima** », « **nous** », « **notre** » ou « **nos** ») est une entreprise qui offre à ses membres (les « **Utilisateurs(-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 protection des renseignements personnels (la « **Politique** »), qui régissent notre traitement de vos renseignements personnels et expliquent les caractéristiques de confidentialité de notre Plateforme, de notre application 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 notre 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.

CONSENTEMENT DES PERSONNES MINEURES Notre Plateforme n'est pas destinée aux enfants. Les enfants ne peuvent fournir des renseignements personnels sur notre Plateforme qu'avec le consentement d'un parent ou un tuteur légal. Une fois le consentement du tuteur légal obtenu, nous recueillerons, utiliserons et traiterons tous les renseignements personnels de la personne mineure recueillis conformément à la présente Politique. Seul le parent ou le tuteur légal du mineur peut accéder aux Renseignements personnels sur la santé de cet enfant ou demander la modification de ses renseignements. Nous pouvons demander au parent ou au tuteur légal de nous fournir tout document pertinent, tel qu'un exemplaire de toute convention de garde ou de droit de visite ou de toute décision de justice connexe, afin de donner suite à toute demande d'accès ou de modification. Dans certains territoires comme l'Alberta, si l'Utilisateur(-trice) n'a pas atteint l'âge de la majorité, le (la) professionnel(le) de la santé déterminera si le patient est une personne mineure mature ayant la capacité de fournir un consentement éclairé. Si l'Utilisateur(-trice) n'est pas une personne mineure mature, le (la) professionnel(le) de la santé demandera le consentement éclairé de son tuteur légal, conformément aux lois applicables en matière de protection de la vie privée.

Table des matières

1. Renseignements que nous recueillons à votre sujet.....	2
2. Utilisation que nous faisons de vos Renseignements personnels.....	7
3. Personnes ayant accès à vos Renseignements personnels.....	10
4. Emplacement du traitement et de la conservation de vos données.....	11
5. Fondements juridiques du traitement des Renseignements personnels.....	12
6. Protection de la sécurité des renseignements.....	13
7. Durée de conservation des renseignements.....	14
8. Vos droits à l'égard de vos Renseignements personnels.....	14
9. Modifications de notre Politique.....	17
10. Autorité responsable de la protection des données.....	17
11. Communiquer avec nous.....	18
1. Information We Collect About You.....	21
2. How we use your personal information.....	24
3. Who has access to your personal information.....	25
4. Where we process and store your data.....	26
5. Legal bases for processing personal information.....	27
6. How we keep information secure.....	27
7. How long we retain information.....	27
8. Your rights with respect to your personal information.....	28
9. Changes to our policy.....	29
10. Data protection authority.....	29
11. Contact Information.....	30

1. Renseignements que nous recueillons à votre sujet

Nous collectons et utilisons plusieurs types de renseignements vous concernant, que nous recueillons auprès de sources diverses :

Renseignements que vous fournissez lorsque vous créez un compte sur notre Plateforme. Lorsque vous créez un compte sur notre Plateforme, nous vous demandons de fournir des Renseignements personnels que nous pouvons raisonnablement utiliser pour vous identifier et communiquer avec vous au besoin, tels que votre nom, votre date de naissance, votre adresse postale, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone, votre employeur et votre régime d'assurance maladie. Lorsque vous créez un profil pour vos personnes à charge ou les membres de votre famille, nous pouvons recueillir les mêmes types de renseignements à leur égard.

Renseignements que vous fournissez lorsque vous accédez à la Plateforme et lorsque vous l'utilisez, et dans le cadre des Consultations. Lorsque vous accédez et utilisez la Plateforme, vous pouvez fournir les types de renseignements suivants, lesquels peuvent être considérés comme des Renseignements personnels :

- (i) les Renseignements personnels recueillis lorsque vous créez votre compte, mettez à jour votre profil et/ou lorsque vous créez un compte pour un membre de votre famille ou mettez à jour son profil, comme décrit ci-dessus;
- (ii) lorsque cela est nécessaire à la fourniture des Services, le numéro de votre carte de santé;
- (iii) tous les Renseignements personnels sur votre santé physique et mentale que vous pouvez communiquer par le biais de la Plateforme, ou à nos coordonnateur(-trice)s de soins et professionnel(le)s de la santé et qui permettent de vous identifier, de trier vos soins ou d'établir votre plan de soins, comme vos symptômes, vos antécédents médicaux, les médicaments que vous prenez, les observations du médecin sur votre état de santé, l'historique de vos rendez-vous, votre diagnostic, les résultats de vos examens et le traitement qui vous a été administré (voir également ci-dessous les informations concernant les renseignements personnels sensibles);
- (iv) les vidéos et/ou les photographies que vous partagez pour soutenir votre diagnostic ou votre identification ou qui peuvent être prises lors de votre consultation; et
- (v) tous les Renseignements personnels concernant votre situation personnelle, familiale, financière ou juridique (y compris votre situation professionnelle et vos objectifs de carrière) que vous pouvez communiquer à nos coordonnateur(-trice)s de soins et à nos prestataires de services de soins de santé et qui nous permettent de vous fournir nos services d'orientation et de consultation.

Renseignements que vous partagez aux fins de votre identification. Vous aurez la possibilité de nous fournir une photo de votre carte d'assurance maladie ou, si elle ne comporte pas de photo de vous, une pièce d'identité délivrée par une autorité gouvernementale et comportant une photo, afin de nous permettre de vous identifier lorsque nous vous fournissons des soins de santé.

Renseignements que vous partagez pour effectuer ou recevoir un paiement par l'intermédiaire de notre Plateforme. Notre Plateforme permet de recueillir des renseignements sur les cartes de paiement dans un portefeuille géré par un prestataire de services technologiques. Tout renseignement relatif à vos opérations, y compris les renseignements de votre carte de crédit, vos informations bancaires ou d'autres données financières, nécessaires au traitement d'un paiement, sera recueilli et traité par un prestataire de services tiers conforme à la norme PCI.

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 de la Plateforme. Nous pouvons recueillir des Renseignements personnels sur la santé auprès de vous par l'intermédiaire de notre Plateforme. Nous pouvons recueillir ces renseignements directement (par exemple, les renseignements relatifs à votre taille, votre poids et votre mode de vie que vous fournissez manuellement par l'intermédiaire de notre Plateforme) ou à partir de comptes de moniteurs d'entraînement connectés (s'ils contiennent des Renseignements personnels sensibles et comme indiqué plus en détail ci-dessous).

Nous pouvons également vous proposer de remplir une évaluation des risques pour la santé (« **ERS** »). Si vous le faites, nous recueillerons des Renseignements personnels sensibles, y compris des Renseignements personnels sur la santé, directement auprès de vous (par exemple, des renseignements sur votre origine ethnique), qui seront utilisés pour mettre en évidence des facteurs de risque potentiels. Nous recueillerons et traiterons ces renseignements avec votre consentement, conformément à la présente Politique. Les renseignements provenant de l'ERS peuvent être utilisés pour cerner des ressources et des services supplémentaires répondant à vos besoins sur la Plateforme. Nous pouvons utiliser les renseignements recueillis dans le cadre de l'ERS pour établir des rapports agrégés ou anonymisés à des fins d'analyse. Nous ne partagerons pas les résultats de votre ERS vous identifiant directement ou indirectement avec nos client(e)s ou partenaires, à moins que vous ne nous ayez donné votre consentement ou qu'ils n'aient été mis à disposition par vous à cet effet.

Renseignements personnels sur la santé/Catégorie spéciale	Raison
Taille	Nous recueillons ce renseignement lorsque vous créez votre compte afin de calculer votre IMC (voir IMC ci-dessous).
Poids	Nous recueillons ce renseignement lorsque vous créez votre compte afin de calculer votre IMC Nous recueillons également ce renseignement si vous vous fixez un objectif de poids.
IMC	Nous calculons votre IMC à partir de votre taille et de votre poids pour deux raisons : <ol style="list-style-type: none">1. Pour déterminer s'il entre dans une catégorie à risque.2. »
Données d'activité	Si vous vous connectez à la Plateforme via un objet personnel connecté, nous suivons les données d'activité que vous nous avez autorisés à suivre par ce biais. Le type de données que nous suivons dépend de ce que vous activez. Par exemple, si vous activez

Renseignements personnels sur la santé/Catégorie spéciale	Raison
	le suivi de vos pas, nous recueillerons les données à ce sujet et les utiliserons pour suivre les progrès que vous avez réalisés par rapport à votre objectif ou votre position dans le cadre d'un défi.
Ethnicité	Nous procédons parfois à des ERS dans le cadre desquelles nous pouvons vous demander votre appartenance ethnique. Ces données sont utilisées pour déterminer si vous êtes « à risque », par exemple, pour déterminer les facteurs de risque de diabète qui vous affectent.
Antécédents médicaux	Nous procédons parfois à des ERS dans le cadre desquelles nous pouvons vous demander de nous communiquer vos antécédents médicaux, y compris les médicaments que vous avez pris et votre diagnostic. Ces données sont utilisées pour déterminer si vous êtes « à risque », par exemple, pour déterminer les facteurs de risque de diabète qui vous affectent.
Antécédents médicaux familiaux	Nous procédons parfois à des ERS dans le cadre desquelles nous pouvons vous demander de nous communiquer vos antécédents médicaux familiaux. Ces données sont utilisées pour déterminer si vous êtes « à risque », par exemple, pour déterminer les facteurs de risque de diabète qui vous affectent.
Enquête sur le bien-être physique et mental	Si vous participez à des évaluations de votre santé physique et mentale, nous pourrions vous poser des questions sur votre niveau de stress, votre humeur, votre sommeil, l'incidence de vos relations et d'autres sujets connexes. Ces données sont utilisées pour déterminer si vous êtes « à risque », par exemple, pour déterminer si vous avez intérêt à parler à un professionnel et/ou s'il est opportun de partager avec vous du contenu de soutien supplémentaire pour vous aider à surveiller votre santé physique et mentale.

Renseignements recueillis par des moyens technologiques. Lorsque vous accédez à notre Plateforme et l'utilisez, nous pouvons recueillir automatiquement les renseignements suivants :

- (i) Des renseignements techniques, tels que vos renseignements de connexion, vos renseignements 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 la plateforme de 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) Renseignements 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.

Les technologies que nous utilisons pour effectuer cette collecte automatique de données peuvent inclure les suivantes :

- **Témoins** (ou témoins de connexion). Un témoin est un petit fichier placé sur le disque dur de votre ordinateur. Vous pouvez refuser que les témoins de connexion soient placés sur votre ordinateur en activant les paramètres de votre navigateur à cet effet. Toutefois, le cas échéant, il se peut que vous ne puissiez pas accéder à certaines parties de notre Site Web. À moins que vous n'ayez ajusté les paramètres de votre navigateur pour qu'il refuse les témoins de connexion, notre système émettra des témoins lorsque vous naviguerez vers notre Site Web ou notre Application. Pour de plus amples renseignements sur nos témoins, veuillez consulter notre Avis sur les témoins de connexion (*cookies*).
- **Témoins flash**. Certaines fonctionnalités de notre Site Web ou de notre Application peuvent utiliser des objets stockés localement (ou témoins flash) destinés à recueillir et stocker des renseignements sur vos préférences et votre navigation vers, sur et depuis notre Plateforme. Les témoins flash ne sont pas gérés par les mêmes paramètres que ceux permettant de gérer les témoins de connexion.
- **Pixels espions**. Les pages de notre Plateforme peuvent contenir de petits fichiers électroniques connus sous le nom de pixels espions (également appelées « pixels invisibles » et « images invisibles ») qui permettent à Dialogue, notamment, de compter les Utilisateurs(-trice)s qui ont consulté certaines pages et d'établir d'autres statistiques liées au Site Web (par exemple, enregistrer la popularité de certains contenus du Site Web ou vérifier l'intégrité du système et du serveur).

Nous pouvons recueillir, par le biais de notre Plateforme, certains renseignements qui ne nous permettent pas d'identifier une personne directement ou indirectement. Ces renseignements ne constituent pas des Renseignements personnels.

Renseignements recueillis par le biais de vos comptes connectés. Notre Plateforme vous permet également de connecter certains comptes de mise en forme ou d'autres comptes de santé et de bien-être que vous avez ouverts auprès de prestataires de services tiers. Si vous choisissez de connecter un compte que vous possédez auprès d'un prestataire de services tiers (un « **Compte connecté** »), nous vous indiquerons les renseignements que nous importerons à partir de ce compte avant que vous ne le connectiez. Si vous y consentez, nous accéderons alors au Compte connecté et importerons les renseignements de ce Compte connecté dans notre Plateforme. Nous importerons les renseignements remontant à la date de création de votre compte Dialogue.

Selon les renseignements contenus dans le Compte connecté, il peut s'agir de données recueillies à partir de traceurs ou d'appareils connectés, tels que :

- le nombre de pas effectués
- les activités ou l'exercice (natation, course à pied, marche, randonnée, entraînement, vélo...)
- Poids
- Pression artérielle
- Calories brûlées
- Sommeil
- Nourriture et boissons
- Fréquence cardiaque
- Utilisation d'un inhalateur
- Glycémie
- Température corporelle
- Emplacements

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.

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. Utilisation que nous faisons de 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 vous permettre d'accéder à notre Plateforme et à nos services. Nous pouvons utiliser vos Renseignements personnels pour vous donner accès à notre Plateforme et aux Consultations,

informations, produits ou services que vous nous demandez. Plus précisément, nous pouvons utiliser vos Renseignements personnels :

- pour déterminer votre admissibilité à l'accès à la Plateforme et à nos services
- pour créer et gérer votre compte utilisateur lorsque vous vous inscrivez sur notre Plateforme;
- pour communiquer avec vous en ce qui concerne la création de votre compte sur la Plateforme et votre compte, et répondre à vos demandes de renseignements concernant la Plateforme ou nos produits et services en général;
- pour vous présenter les options de service et les ressources disponibles

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.

Par exemple, en Alberta, les Dépositaires sont responsables en dernier ressort de la gestion et de la protection des Renseignements personnels sur la santé qu'ils recueillent auprès de vous. En tant que société du même groupe que celui de ces Dépositaires, nous leur fournissons des services pour les aider à gérer leurs obligations en vertu des Lois applicables en matière de protection de la vie privée. À cette fin, les Dépositaires peuvent nous donner accès à vos Renseignements personnels sur la santé sans vous demander votre consentement pour nous permettre de les soutenir de manière adéquate dans le respect des dispositions de l'HIA et de son règlement d'application. Pour de plus amples renseignements sur notre programme de gestion de l'information destiné aux Dépositaires de l'Alberta, veuillez nous envoyer un courriel à privacy@dialogue.co.

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 nouveaux produits ou services que nous offrons, de nos nouveaux partenariats et pour vous fournir d'autres informations clés sur Dialogue;

- pour vous informer des changements apportés à notre Plateforme ou à tout produit ou service que nous offrons ou fournissons par le biais de celle-ci;
- 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 sur 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 notre Plateforme, nos produits ou services, 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 notre Plateforme ou mener des recherches pour déterminer comment améliorer certains services et en développer de nouveaux. 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 renseignements sur les actions effectuées sur notre Plateforme ou sur l'utilisation faite de nos Services afin de mieux comprendre les services attendus et les besoins en termes de produits. Nous analysons le profil du compte de Renseignements personnels, les actions effectuées sur notre Plateforme (telles que les habitudes d'utilisation) et les évaluations ou réponses aux enquêtes fournies, afin de mieux comprendre comment nous pouvons nous améliorer.

Pour améliorer nos services, notre marketing et la gestion de nos relations avec les client(e)s. Nous pouvons utiliser vos Renseignements personnels pour vous fournir du contenu et des services personnalisés, par exemple en adaptant nos produits et services, l'expérience que nous vous offrons et nos offres sur le plan numérique, et pour déterminer les offres ou les promotions que nous vous présentons sur nos canaux numériques.

Nous pouvons également utiliser vos Renseignements personnels pour communiquer avec vous de diverses manières (par exemple, par courriel, téléphone, message texte, message publiposté ou par le biais de nos services de soutien en ligne) au sujet de nos programmes, produits, services, offres spéciales, promotions, concours ou événements susceptibles de vous intéresser.

Si vous ne souhaitez plus recevoir nos messages électroniques commerciaux, veuillez suivre la procédure de désabonnement qui est indiquée dans chacun de ces messages. Pour de plus amples renseignements, consultez la rubrique [Vos droits à l'égard de vos Renseignements personnels](#) de la présente Politique.

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. Personnes ayant 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 communiquons uniquement les Renseignements personnels nécessaires à la réalisation de ces fins.

Nous ne vendons pas vos Renseignements personnels à des tiers.

Les personnes indiquées ci-dessous peuvent avoir accès à vos Renseignements personnels dans les cas décrits ci-dessous :

Nos prestataires de services de soins de santé et autres professionnels et conseillers qui offrent des Services, y compris par l'intermédiaire de la Plateforme. 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'entamer une Consultation), les prestataires de services de soins de santé qui offrent des Services de télémédecine (au Canada uniquement) et d'autres professionnels et conseillers qui contribuent à la fourniture des Services peuvent avoir accès à vos Renseignements personnels (y compris vos Renseignements personnels sur la santé dans le cas des prestataires de services de soins de santé). Nous pouvons également communiquer vos Renseignements personnels à des tiers tels que d'autres professionnels de la santé, des spécialistes, des pharmaciens, des pharmacies et des laboratoires dans le but de fournir ou d'aider à fournir des soins de santé et des Services à votre intention. Cela inclut notamment la fourniture de références et de prescriptions (y compris des prescriptions d'analyses en laboratoire et d'imageries) médicalement appropriées.

Tous les prestataires de services et professionnel(le)s engagé(e)s par Dialogue, qu'ils soient des sous-traitant(e)s ou employé(e)s, sont contractuellement tenus de préserver la confidentialité des Renseignements personnels, de ne les utiliser qu'aux fins en vue desquelles nous les leur avons communiqués, et de traiter les Renseignements personnels dans le respect des mêmes normes que celles énoncées dans la présente Politique et conformément aux Lois applicables en matière de protection de la vie privée.

Dialogue et les professionnels de la santé qui fournissent des services sur notre Plateforme ne communiqueront pas vos Renseignements personnels et vos Renseignements personnels sur la santé à des tiers, à moins que cette communication ne soit permise ou exigée par les Lois applicables en matière de protection de la vie privée, qu'elle ne soit nécessaire pour vous fournir les services conformément à la présente Politique ou que vous n'y consentiez expressément.

Nos prestataires de services. Nous pouvons partager vos Renseignements personnels, y compris vos Renseignements personnels sur la santé, avec des organisations qui nous fournissent des services aux fins énoncées dans la présente Politique, y compris 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 d'analyse de données, des prestataires de services qui soutiennent l'authentification des personnes et l'engagement des Utilisateurs(-trice)s ou des prestataires de services de création de contenu de marketing, de recherches et d'études médicales. Nous n'incluons jamais vos Renseignements personnels dans des documents de marketing sans votre consentement.

Nous pouvons partager vos Renseignements personnels avec nos prestataires de services responsables de l'exécution des services ou de tâches en notre nom lorsqu'ils ont besoin de ces renseignements pour nous aider à vous servir. Nous utilisons des clauses contractuelles pour protéger ces renseignements et limiter leur utilisation aux seules fins nécessaires à la prestation du service.

Lorsque nous faisons appel à un prestataire de services indépendant, nous veillons à ce que les renseignements qui lui sont transférés soient correctement protégés et bénéficient d'un niveau de protection comparable à celui dont ils auraient fait l'objet s'ils n'avaient pas été transférés.

Nos client(e)s. Nous pouvons partager des renseignements anonymes, anonymisés ou agrégés avec nos client(e)s à des fins de facturation, de recouvrement ou de production de rapports concernant l'utilisation de nos services. Cela permet à Dialogue et à ses client(e)s de gérer ses services de manière adéquate, de comprendre l'efficacité de ses services ou de développer des produits, des Services ou des offres pertinentes. Nous ne communiquerons aucun de vos Renseignements personnels sur la santé à votre employeur ou à votre fournisseur de prestations sans votre consentement.

Autres personnes, lorsque la loi le permet ou l'exige. Dans certaines circonstances, la loi peut nous permettre de communiquer vos Renseignements personnels à d'autres personnes, ou nous obliger à le faire. Voici des exemples de telles circonstances ou de telles personnes :

- Les entités affiliées de Dialogue aux fins décrites dans la présente Politique;
- Tout cas d'urgence menaçant la vie, la santé ou la sécurité d'une personne;
- Lorsque cela est nécessaire dans le cadre d'une opération commerciale envisagée ou réalisée, comme 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 cela est nécessaire pour conclure l'opération commerciale et poursuivre les activités de l'entreprise;
- Si le traitement des renseignements est effectué d'une manière telle qu'ils ne peuvent pas permettre de vous identifier directement, par exemple par le biais de l'agrégation de ces renseignements;
- Aux fins de conformité à une décision de justice, à une loi ou à une procédure judiciaire, y compris pour répondre à une demande gouvernementale ou réglementaire, conformément aux lois applicables, notamment en cas d'une violation de la vie privée présumée ou avérée; et
- Pour faire respecter nos conditions d'utilisation et d'autres conventions, y compris à des fins de facturation et de recouvrement.

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

Dialogue fournit ses Services à l'échelle mondiale et certains éléments des services peuvent être hébergés sur des serveurs situés dans des pays autres que votre pays ou province de résidence. La Plateforme de Dialogue héberge des Renseignements personnels au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et dans l'Espace économique européen. Nous transmettons vos Renseignements personnels aux filiales de notre groupe et à des prestataires de services dans le monde entier. Lorsque

vos accès aux Services est facilité par votre employeur ou votre fournisseur de prestations, celui-ci peut choisir le lieu d'hébergement auquel votre compte peut être lié.

Nous faisons également appel à des prestataires de services qui peuvent accéder à d'autres Renseignements personnels ou les stocker au Canada, au Royaume-Uni, dans l'Union européenne, aux États-Unis ou dans d'autres territoires.

Les lois applicables à la protection des Renseignements personnels dans ces pays peuvent être différentes de celles applicables dans votre pays ou province de résidence et peuvent permettre ou exiger la communication des données aux organismes d'application de la loi ou aux autorités nationales de sécurité. Lorsque la loi l'exige, ou lorsque Dialogue détermine que le transfert de ses Renseignements personnels en dehors de sa province ou de son territoire, de son pays ou de sa région constitue un risque accru pour l'Utilisateur(-trice), Dialogue a mis en place des processus et des procédures donnant lieu à la réalisation d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée.

Les données liées aux Services de télémédecine (au Canada uniquement) sont hébergées au Canada et ne sont pas accessibles depuis l'étranger, à quelques exceptions près.

Pour les résidents du Québec seulement, veuillez noter qu'il est possible que vos informations soient communiquées à l'extérieur de la province de Québec.

Utilisateurs et utilisatrices au Royaume-Uni et dans l'EEE

Lors du transfert de données à caractère personnel d'Utilisateurs(-trice)s hébergées au Royaume-Uni ou dans l'EEE vers un pays tiers ou une organisation internationale, nous nous assurons qu'un niveau de protection adéquat est accordé à ces données en veillant à ce que des garanties suffisantes soient mises en œuvre.

Nous pouvons transférer des Renseignements personnels vers d'autres pays sur la base de clauses contractuelles types approuvées par la Commission européenne ou le gouvernement britannique, ou conformément aux Lois applicables en matière de protection de la vie privée. Nous pouvons également transférer vos Renseignements personnels vers d'autres pays à des fins de stockage et de traitement, d'exécution de vos demandes et d'exploitation des Services. En vous inscrivant aux Services, vous acceptez que les Renseignements personnels vous concernant soient transférés en dehors de votre pays ou province de résidence.

5. Fondements juridiques du traitement des Renseignements personnels

Nous pouvons effectuer le traitement de vos Renseignements personnels lorsque vous nous avez fourni votre consentement à cet effet. Par exemple, nous pouvons vous demander votre consentement au traitement de vos Renseignements personnels de santé. Dans la mesure où les Lois applicables en matière de protection de la vie privée le permettent, votre consentement peut également être « implicite » dans certains cas, ce qui signifie que votre accord est présumé sur la base de votre action ou de votre inaction au moment de la collecte, de l'utilisation ou du partage de vos Renseignements personnels.

Si vous résidez dans l'Espace économique européen (l'« EEE ») ou au Royaume-Uni (« R.-U. »), nous pouvons également procéder au traitement de vos Renseignements personnels en vertu de l'un des fondements juridiques suivants :

- **Nécessité contractuelle.** Nous pouvons traiter vos Renseignements personnels lorsque cela est nécessaire pour vous fournir les Services. Par exemple, nous pouvons traiter vos Renseignements personnels pour répondre à vos questions ou à vos demandes.
- **Respect d'une obligation légale.** Nous pouvons traiter vos Renseignements personnels lorsque nous avons une obligation légale de le faire. Par exemple, nous pouvons traiter vos Renseignements personnels pour nous conformer à des obligations fiscales, sociales et comptables.
- **Intérêts vitaux d'un individu.** Nous pouvons traiter vos Renseignements personnels pour servir votre intérêt vital, par exemple en cas d'urgence ou pour vous protéger.
- **Intérêts légitimes.** Nous pouvons traiter vos Renseignements personnels lorsque nous ou un tiers avons un intérêt légitime à le faire. Plus précisément, le traitement de vos Renseignements personnels à des fins de développement de produits et d'analyse interne, ainsi que pour améliorer la sûreté, la sécurité et le rendement des services relève de notre intérêt légitime. Nous ne nous appuyons sur nos intérêts légitimes ou ceux d'un tiers pour traiter vos Renseignements personnels que si vos droits et intérêts ne prévalent pas sur ces intérêts.

6. Protection de la sécurité des renseignements

Nous accordons une grande importance à la sécurité de vos Renseignements personnels. Nous recourons à des mesures physiques, électroniques et administratives conçues pour empêcher la perte accidentelle de vos Renseignements personnels, l'utilisation, l'altération et la divulgation non autorisées de ceux-ci, et l'accès non autorisé à ceux-ci. Ces mesures comprennent :

- **Un stockage sécurisé :** Dialogue protège ses systèmes et ses données dans des centres de données agréés qui sont des chefs de file dans leur secteur. Tous les Renseignements personnels et les Renseignements personnels sur la santé se trouvent dans un centre de données certifié ISO 27001 qui adhère aux meilleures pratiques mondiales en matière de confidentialité et de protection des données.
- **La sécurité des réseaux :** Dialogue a mis en place des contrôles de sécurité des réseaux pour se protéger contre les accès non autorisés à ceux-ci, notamment en séparant ses systèmes internes de ses systèmes accessibles au public.
- **Le chiffrement de bout en bout :** Dialogue crypte tous les échanges vidéo, audio et écrits avec vous. Les transmissions de données et les communications sur la Plateforme sont cryptées de bout en bout.
- **La stricte limitation de l'accès :** Nous limitons strictement l'accès à vos Renseignements personnels aux seuls employé(e)s, sous-traitant(e)s et tiers de confiance qui ont besoin d'en connaître pour des raisons opérationnelles, et ces personnes sont toutes soumises à des obligations contractuelles contraignantes en matière de confidentialité.

- **Politiques et formations en matière de protection des Renseignements personnels :** Dialogue a mis en place des politiques, des pratiques et des procédures écrites qui couvrent spécifiquement la confidentialité et la sécurité de vos Renseignements personnels et de vos Renseignements personnels sur la santé. Dialogue dispense des formations sur la protection de la vie privée aux employé(e)s et aux sous-traitant(e)s, lesquelles expliquent comment protéger les Renseignements personnels et atténuer les risques opérationnels. Tous les employé(e)s et sous-traitant(e)s de Dialogue sont contractuellement tenu(e)s de préserver la confidentialité des Renseignements personnels, de ne les utiliser qu'aux fins en vue desquelles nous les leur avons communiqués et de traiter les Renseignements personnels selon les normes énoncées dans la présente Politique.

7. Durée de conservation des renseignements

Dialogue ne conserve les Renseignements personnels et les Renseignements personnels sur la santé qu'aussi longtemps que nécessaire pour atteindre les fins en vue desquelles ces renseignements ont été initialement recueillis, à moins que la conservation de ces renseignements ne doive être prolongée pour des raisons légales, réglementaires ou opérationnelles légitimes. Lorsque la conservation de Renseignements personnels et de Renseignements personnels sur la santé n'est plus nécessaire, Dialogue détruira, effacera ou anonymisera ces renseignements en toute sécurité, conformément aux exigences légales, réglementaires et contractuelles applicables.

Certains de vos Renseignements personnels et de vos Renseignements personnels sur la santé ne peuvent pas être supprimés en raison d'exigences légales de conservation (par exemple, la période minimale de conservation des dossiers des patients prévue par la loi varie de 10 à 34 ans selon les territoires). Si vous souhaitez demander la suppression de vos Renseignements personnels, veuillez suivre la procédure de demande de suppression sur la Plateforme ou nous écrire à l'adresse privacy@dialogue.co, et nous vous ferons savoir si nous pouvons accéder à votre demande.

8. Vos droits à l'égard de vos Renseignements personnels

En fonction du territoire dans lequel vous vous trouvez, vous pouvez avoir les droits suivants à l'égard de vos Renseignements personnels :

- **Retrait du consentement.** L'accès à la Plateforme et son utilisation sont totalement volontaires. Lorsque vous avez consenti à la collecte, à l'utilisation et au transfert de vos Renseignements personnels, vous pouvez avoir le droit légal de retirer ce consentement dans certaines circonstances. Pour retirer votre consentement, le cas échéant, écrivez-nous à l'adresse : privacy@dialogue.co. Veuillez noter que si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne puissions pas vous fournir un produit, un service ou une Consultation en particulier et que vous ne puissiez plus accéder à la Plateforme. Nous vous expliquerons l'incidence du retrait de votre consentement au moment de votre demande pour vous aider à prendre votre décision.

Si vous ne souhaitez plus recevoir certains courriels informatifs ou promotionnels de notre part, vous pouvez vous désabonner de ceux-ci en nous envoyant un courriel à cet effet à support@dialogue.co. Cette exclusion ne s'applique pas aux informations fournies par Dialogue

dans le cadre de l'achat d'un produit ou d'un service, d'une expérience de service ou d'autres opérations.

- **Notifications poussées.** Nous pouvons vous envoyer des notifications poussées par le biais de notre Application en rapport avec certains de nos services. Si vous ne souhaitez plus recevoir de notifications poussées de notre part, vous pouvez vous désabonner de celles-ci en modifiant vos préférences dans l'Application ou en nous envoyant un courriel à cet effet à l'adresse support@dialogue.co.
- **Accès aux Renseignements personnels et correction de ceux-ci.** Il est important que les Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet soient exacts et à jour. Veuillez nous tenir informés si vos Renseignements personnels changent. La loi vous donne le droit de demander l'accès aux Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet. Ceci s'applique également à votre dossier de patient détenu par nos prestataires de services de soins de santé, y compris les Renseignements personnels sur la santé qu'il contient. Vous pouvez consulter et modifier vos Renseignements personnels en vous connectant à la page de profil de votre compte sur la Plateforme. Si vous souhaitez consulter, vérifier ou corriger vos Renseignements personnels ou retirer votre consentement à l'utilisation de ceux-ci, vous pouvez le faire directement par l'intermédiaire de la Plateforme. Vous pouvez également nous envoyer un courriel à l'adresse privacy@dialogue.co pour nous demander l'accès aux Renseignements personnels que vous nous avez fournis, ou la correction de ceux-ci. Dialogue répondra à une telle demande d'un(e) Utilisateur(-trice) par courriel dans un délai raisonnable, conformément aux délais prévus par les Lois applicables en matière de protection de la vie privée. Ces demandes seront examinées sous réserve des lois et règlements applicables.
- **Effacement des Renseignements personnels.** Vous pouvez nous demander d'effacer des Renseignements personnels lorsque nous n'avons aucune raison valable de continuer à les traiter. Vous avez également le droit de nous demander d'effacer vos Renseignements personnels si vous avez exercé votre droit d'opposition au traitement (voir ci-dessous).
- **Opposition au traitement des Renseignements personnels ou limitation de celui-ci.** Vous pouvez vous opposer au traitement de vos Renseignements personnels ou limiter celui-ci dans certaines circonstances, notamment lorsque ce traitement est fondé sur nos intérêts légitimes (ou ceux d'un tiers), si un élément de votre situation particulière vous incite à vous opposer au traitement sur ce fondement. Vous pouvez également nous demander de suspendre le traitement de vos Renseignements personnels, par exemple si vous souhaitez que nous vérifiions leur exactitude ou la raison de leur traitement.
- **Demande d'informations sur le traitement automatisé des Renseignements personnels pour prendre une décision.** Vous pouvez obtenir des informations sur les Renseignements personnels utilisés pour prendre une décision (et demander que ces renseignements soient corrigés) ainsi que les raisons, les principaux facteurs et les paramètres qui ont conduit à la décision.
- **Demande d'informations supplémentaires sur le traitement des données.** Vous pouvez demander des informations supplémentaires sur le traitement des données, y compris les Renseignements personnels recueillis et la manière dont ils sont traités par Dialogue.

- **Demande de transfert de vos Renseignements personnels à une autre organisation (« droit à la portabilité des données »).** Dans certaines circonstances, vous pouvez demander à recevoir les Renseignements personnels que vous nous avez fournis dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et leur transmission à une autre organisation.
- **Modification des paramètres de votre navigateur sur votre appareil.** Veuillez consulter les instructions de votre navigateur ou la page d'aide pour savoir comment bloquer, supprimer et gérer les témoins sur votre ordinateur ou votre appareil mobile.
- **Opposition à la vente et au partage (Californie).** Vous pouvez vous opposer à la vente et au partage de vos Renseignements personnels en remplissant le formulaire disponible sur le site www.dialogue.co/fr/. Aux fins de la présente rubrique, on entend par « vente » le transfert de vos Renseignements personnels à un tiers à titre onéreux, et par « partage » toute communication de vos Renseignements personnels (location, publication, divulgation, diffusion, mise à disposition, transfert ou autre communication orale, écrite, électronique ou autre) à un tiers à des fins de publicité comportementale intercontextuelle, sous réserve de certaines exceptions prévues par la législation californienne en vigueur. Dialogue est une entreprise commune (*common business*) au sens de la loi californienne. La désactivation par vous du suivi basé sur les témoins à certaines fins publicitaires est spécifique à l'appareil, au Site Web et au navigateur que vous utilisez, et est révoquée lorsque vous effacez le cache ou les témoins de votre navigateur. La désactivation par vous du suivi par le biais l'Application mobile est spécifique à l'appareil que vous utilisez.
- **Droit à la non-discrimination d'un consommateur à la suite de l'exercice du droit à la protection de la vie privée (Californie).** Nous ne pouvons pas refuser de vous fournir un bien ou des services, vous facturer des prix ou des tarifs de biens ou de services différents, ou vous fournir des biens ou services d'un niveau ou d'une qualité différents au motif que vous avez exercé l'un des droits décrits dans la présente Politique.

Nous pouvons vous demander des renseignements spécifiques destinés à nous aider à confirmer votre identité et votre droit d'accès, et pour vous fournir les Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet ou apporter les modifications que vous avez demandées à ceux-ci. Les Lois applicables en matière de protection de la vie privée peuvent nous permettre de refuser de vous donner accès à tout ou partie des Renseignements personnels que nous détenons à votre sujet ou nous obliger à le faire, ou nous pouvons avoir détruit, effacé ou anonymisé vos Renseignements personnels conformément à nos obligations et pratiques en matière de conservation des dossiers. Si nous ne pouvons pas vous donner accès à vos Renseignements personnels, nous vous en informerons, sous réserve des restrictions légales ou réglementaires applicables.

Actuellement, l'accès à vos Renseignements personnels (ou l'exercice par vous de tout autre droit à la protection de la vie privée) n'est assorti d'aucuns frais. Toutefois, nous pouvons facturer des frais raisonnables si votre demande est manifestement infondée, répétitive ou excessive. Nous pouvons également refuser de donner suite à votre demande dans de telles circonstances.

Si vous êtes insatisfait de notre réponse ou si vous souhaitez corriger les renseignements que vous nous avez fournis, vous pouvez nous écrire à l'adresse privacy@dialogue.co.

9. Modifications de notre Politique

Le cas échéant, nous publions sur cette page toute modification apportée à la présente Politique ainsi qu'un avis indiquant que la présente Politique a été mise à jour sur la Plateforme. Si nous apportons des modifications importantes à la manière dont nous traitons les Renseignements personnels de nos Utilisateurs(-trice)s, nous vous en informerons par courriel à l'adresse principale spécifiée dans votre compte de la Plateforme et par le biais d'un avis sur la page d'accueil du Site Web. La date de la dernière révision de la présente Politique est indiquée en haut de la page. Il vous incombe de vous assurer que nous disposons d'une adresse courriel à jour, active et fonctionnelle par le biais de laquelle nous pouvons communiquer avec vous, et de consulter régulièrement notre Site Web et la présente Politique pour vérifier si des changements y ont été apportés.

10. Autorité responsable de la protection des données

Vous avez le droit de déposer une plainte à tout moment auprès de l'autorité de surveillance ou de l'organisme de réglementation de la vie privée de votre pays de résidence.

Au R.-U., l'organisme compétent auquel Dialogue doit rendre compte est l'Information Commissioner's Office (ICO), dont les coordonnées sont disponibles sur le site Web de l'ICO à l'adresse <https://ico.org.uk/global/contact-us/>.

En ce qui concerne l'Union européenne, vous trouverez de plus amples renseignements sur le site Web de la Commission européenne à l'adresse https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/what-are-data-protection-authorities-dpas_fr.

En ce qui concerne le Canada, les coordonnées des commissaires à la protection de la vie privée figurent dans la liste ci-dessous :

Alberta : www.oipc.ab.ca

British Columbia : www.oipc.bc.ca

Manitoba : www.ombudsman.mb.ca

New Brunswick : <https://oic-bci.ca/?lang=fr>

Newfoundland and Labrador: www.oipc.nl.ca

Northwest Territories: <https://atipp-nt.ca/>

Nova Scotia : <https://oipc.novascotia.ca/>

Nunavut : <https://atipp-nu.ca/fr>

Ontario : <https://www.cipvp.ca/>

Prince Edward Island: <https://www.assembly.pe.ca/>

Québec : www.cai.gouv.qc.ca

Saskatchewan : <https://oipc.sk.ca/>

Yukon : <https://www.ombudsman.yk.ca/>

Canada : <https://www.priv.gc.ca/>

Nous préférierions toutefois pouvoir répondre à vos préoccupations avant que vous ne vous adressiez à une autorité de surveillance. N'hésitez donc pas à communiquer avec nous en utilisant les coordonnées figurant sous la rubrique [Communiquer avec nous](#) ci-dessous.

11. 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 communiquer avec notre délégué(e) à la protection des données personnelles, notre responsable de la protection de la vie privée et notre équipe à l'adresse privacy@dialogue.co.

Nous avons mis en place des procédures pour recevoir les plaintes et demandes de renseignements concernant le traitement que nous faisons des Renseignements personnels, notre respect de la présente Politique et des Lois applicables en matière de protection de la vie privée, et y répondre. Pour discuter de notre respect de la présente Politique, veuillez nous écrire à l'adresse privacy@dialogue.co.

Adresse :

Dialogue Technologies de la Santé inc.

a/s de **responsable de la protection de la vie privée**

390, rue Notre-Dame O., suite 200

Montréal (Québec)

H2Y 1T9

Si vous résidez dans l'Union européenne ou au R.-U., vous pouvez également communiquer avec nos représentants dans ces pays en utilisant les coordonnées suivantes :

Union européenne : DP-Dock GmbH, à l'attention de Dialogue Health Tech, Ballindamm 39, 20095 Hambourg, Allemagne

R.-U. : DP Data Protection Services UK Ltd., Attn : Dialogue Health Tech, 16 Great Queen Street, Covent Garden, London, WC2B 5AH, United Kingdom

<https://www.dp-dock.com/en/>

dialogue@gdpr-rep.com

Annexe I – Résidents de la Californie

Si vous êtes un Utilisateur(-trice) résidant en Californie, veuillez noter que nous avons recueilli, utilisé et communiqué des Renseignements personnels comme suit au cours des douze derniers mois :

- Nous recueillons et utilisons les catégories suivantes de Renseignements personnels aux fins opérationnelles et commerciales décrites dans la présente Politique :
 - **Les identifiants** que vous nous fournissez directement, tels que votre nom, votre date de naissance, votre adresse postale, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone et le numéro de votre carte de santé.
 - **Les Renseignements personnels sur la santé** physique et mentale que vous pouvez communiquer à nos coordonnateur(-trice)s de soins et professionnel(le)s de la santé et qui permettent de vous identifier ou d'établir votre plan de soins, comme vos symptômes, vos antécédents médicaux, les observations du médecin sur votre état de santé, l'historique de vos rendez-vous, votre diagnostic, les résultats de vos examens et le traitement qui vous a été administré. Nous pouvons également recueillir des renseignements sur votre santé et votre activité physique grâce à des moniteurs d'entraînement.
 - **Les renseignements professionnels ou liés à l'emploi**, comme votre situation professionnelle et vos objectifs de carrière, que vous pouvez communiquer à nos coordonnateur(-trice)s de soins et à nos prestataires de services de soins de santé et qui nous permettent de vous fournir nos services d'orientation et de consultation.
 - **Les renseignements financiers et autres renseignements relatifs à votre situation familiale ou juridique** que vous pouvez communiquer à nos coordonnateur(-trice)s de soins et à nos prestataires de services de soins de santé et qui nous permettent de vous fournir nos services d'orientation et de consultation.
 - **Les classifications protégées**, telles que l'appartenance ethnique, que vous pouvez fournir si vous souhaitez que nous procédions à une ERS.
 - **Photos des pièces d'identité délivrées par le gouvernement**, telles que la carte d'assurance maladie.
 - **Les renseignements relatifs à l'activité sur Internet ou sur d'autres réseaux électroniques**, qui sont décrits à la [rubrique 2](#) de la présente Politique, sous le paragraphe « Renseignements recueillis par des moyens technologiques. ».
 - **Les données de géolocalisation.**
 - **D'autres 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.
 - Certains des Renseignements personnels mentionnés ci-dessus sont considérés comme des Renseignements personnels **sensibles**, à savoir : l'origine ethnique, le numéro de carte de santé et les autres identifiants délivrés par le gouvernement, ainsi que les Renseignements personnels sur la santé. Nous utilisons et communiquons les Renseignements personnels sensibles uniquement à des fins d'exécution de nos services et de fourniture des biens raisonnablement attendus par un consommateur moyen qui

demande ces services ou ces biens, ou à d'autres fins spécifiées au paragraphe (m) de l'article 7027 des *California Consumer Privacy Act Regulations* (par exemple, à des fins de sécurité et de sûreté).

- Nous recueillons et utilisons ce type de Renseignements personnels aux fins opérationnelles et commerciales décrites dans la [rubrique 3](#) de la présente Politique;
- Nous recueillons ce type de Renseignements personnels à partir des sources décrites dans la [rubrique 2](#) de la présente Politique, y compris directement auprès de vous, automatiquement par le biais de vos appareils, ainsi qu'auprès de nos partenaires commerciaux, de nos prestataires de services, des sociétés du même groupe et de nos filiales, de sources disponibles commercialement, de plateformes de médias sociaux et de prestataires de services de produits ou de services tiers;
- Nous communiquons ce type de Renseignements personnels à des fins opérationnelles et commerciales, telles qu'elles sont décrites dans la présente Politique, aux parties appartenant aux catégories décrites dans la [rubrique 4](#) de la présente Politique;
- À sa connaissance, Dialogue ne vend ni ne partage pas les Renseignements personnels de consommateurs âgés de moins de 16 ans.

Optima Global Health Inc., ("**Optima**", "**we**", "**us**" or "**our**") is a company that allows our clients (the "**Users**" or "**you**") to access Disability Management, Rehabilitation, and Employee Assistance Program (EAP) services (the "**Services**").

Your privacy is important to us. We have established a set of policies, procedures and other practices, including this Privacy Policy ("**Policy**"), which govern the way in which we process your personal information to help explain the privacy features of our Services.

Our services are provided to our Users through external consulting services with the help of phone or in-person consultations, standard forms and questionnaires (developed by us or by our professionals, working as partners, contractors and employees) (the "**Consultations**").

By accessing or visiting our website (<https://optimasanteglobale.com/>), by using our Services, or by communicating with us by any means, you agree to the terms of this Policy. If you have any questions, concerns or comments about our treatment of your personal information or this Policy, please contact our Privacy Officer using the contact information provided in the “[Contact Information](#)” section of this Policy.

Please also note that this Policy may change from time to time (see [Changes to Our Policy](#) for more information). This Policy does not apply to third-party websites; we are not responsible for their privacy policies, procedures or practices.

Content

1. Information We Collect About You.....	2
2. How we use your personal information.....	4
3. Who has access to your personal information.....	5
4. Where we process and store your data.....	7
5. Legal bases for processing personal information.....	7
6. How we keep information secure.....	7
7. How long we retain information.....	8
8. Your rights with respect to your personal information.....	8
9. Changes to our policy.....	10
10. Data protection authority.....	10
11. Contact Information.....	10

1. Information We Collect About You

We collect and use several types of information about you, which is collected from various sources:

Information you provide when we create a file about you. During the creation of your account, we ask you to provide personal information that we can reasonably use to identify you and contact you when needed, such as your name, date of birth, mailing address, e-mail address, telephone number, employer, and health plan entitlement.

Information you provide when you access and our Services and when you receive Consultations: When you get referred to Optima and when you access and use our Services, you may provide the following type of information, which may be considered personal information:

- (i) personal information collected when you create your account, update your profile for yourself and/or family members as described above;
- (ii) when necessary to the provision of the Services, your health card number;
- (iii) all personal health information about your physical and mental health you may disclose through forms, via consultations, or via healthcare practitioners that is relevant to identify you,

triaging your care or to establish your care plan, such as symptoms, medical history, medication, clinician observations, appointment history, diagnosis, investigation results and treatment information (see also below “Sensitive personal information”);

(iv) video and/or photographs you share to assist with diagnosis, identification purposes or may be taken during your consultation

Personal Information you share when you contact us, or provide feedback in surveys and questionnaires: We also collect the information you provide to us when you contact us or send us questions, comments, suggestions or complaints, including your contact information and information about your inquiry that is necessary in order to address it or to respond to you.

Personal Health Information collected via our Services. We may collect Personal Health Information from you when you get referred for our Services. We may collect this information directly (for example, information which you provide manually via forms that you fill out) or from forms and information received indirectly (such as information received in the referral or from a health care provider).

We rely on your consent to collect and process this information as set out in this Privacy Policy. The information you provide may be used to identify additional resources and services for you. We may use some information collected for aggregated or de-identified reporting for analytics purposes. We would not share any information identifying you directly or indirectly with our client or partners unless you provide your consent or has been made available by you.

PHI / Special Category	Reason
Ethnicity	Occasionally we run health risk assessments within which we may ask for your ethnicity. This is used to then determine if you are ‘At Risk’ – e.g. we might run an assessment to determine your risk factors for Diabetes.
Medical History	Occasionally we run health risk assessments within which we may ask for your medical history including medications, diagnosis. This is used to then determine if you are ‘At Risk’- e.g. we might run an assessment to determine your risk factors for Diabetes.
Family Medical History	Occasionally we run health risk assessments within which we may ask for your family medical history. This is used to then determine if you are ‘At Risk’- e.g. we might run an assessment to determine your risk factors for Diabetes.
Physical and Mental Wellness Survey	If you participate in assessments evaluating your physical and mental health we may ask you about your stress levels, mood, sleep, relationship impacts, and related questions. This is used to determine if you are ‘At Risk’ – e.g we may run an assessment to determine if you would benefit from speaking with a professional and/or share additional support content to help monitor your Physical and Mental Health

Information collected via technological means. We may collect the following information automatically when you access and use our Platform:

- (i) Technical information, such as your login information, your geo-location information, browser type and version, time zone setting, browser plug-in types and versions, operating system and platform, or information about your internet connection, the equipment you use to access our Website, and usage details.
- (ii) Digital interaction information : Non-personal details about your Website interactions, including the full Uniform Resource Locators (URLs), clickstream to, through and from our Website (including date and time), products you viewed or searched for, page response times, download errors, length of visits to certain pages, page interaction information (such as scrolling, clicks, and mouse-overs), methods used to browse away from the page, or any phone number used to call our customer service number.

The technologies we use for this automatic data collection may include:

- **Cookies** (or browser cookies). A cookie is a small file placed on the hard drive of your computer. You may refuse to accept browser cookies by activating the appropriate setting on your browser. However, if you select this setting, you may be unable to access certain parts of our Website. Unless you have adjusted your browser setting so that it will refuse cookies, our system will issue cookies when you direct your browser to our Website or our App. For additional information about our Cookies, please refer to our [Cookies Notice](#).
- **Flash Cookies**. Certain features of our Website or our App may use local stored objects (or Flash cookies) to collect and store information about your preferences and navigation to, from, and on our Platform. Flash cookies are not managed by the same browser settings that are used for browser cookies.
- **Web Beacons**. Pages of our Platform, may contain small electronic files known as web beacons (also referred to as clear gifs, pixel tags, and single-pixel gifs) that permit Optima, for example, to count users who have visited those pages and for other related website statistics (for example, recording the popularity of certain website content and verifying system and server integrity).

We may collect certain information, through our Platform, that does not allow us to identify an individual directly or indirectly. This information does not constitute personal information.

Information we may collect from our customers and business partners. We collect information about you from our customers (e.g., your employer) or business partners (e.g., your insurer) who provide us with lists of individuals eligible to access our Services. The information that we collect may include such as your name, date of birth, mailing address, e-mail address, telephone number, employer, and health plan entitlement, department. Our customers or business partners may also share with Optima information to enable a referral to services such as workplace referral, employee assistance programs.

Information we may collect from third party service providers. We collect information about you from external third party service providers that you have agreed to be referred to such as your treating Physician, therapist, occupational therapist, physiotherapist, or any other third party provider involved directly in your care.. The information they share is to verify attendance, ensure continued care, and for billing purposes.

2. How we use your personal information

We may use information that we collect about you or that you provide to us, including any personal information for the following purposes listed in this Policy or as permitted or required under Applicable Privacy Laws:

To administer our business activities. We may use your personal information for reasons in connection with our business activities, including but not limited to:

- To carry out our obligations and enforce our rights arising from any contracts we may have with you, notably our Terms of Use, including for billing and collection or to comply with legal requirements;
- To implement and maintain safeguards that protect your personal information.

To support our health services providers in the administration of their professional and legislative obligations. In order to provide you with our Services, we may employ health services providers who are subject to various professional and legislative requirements pertaining to the protection of your personal information and personal health information. To ensure the utmost level of protection of your Personal Information and PHI, we offer various legal, administrative, technical and information management services to these practitioners.

By way of example, in Alberta, custodians retain ultimate accountability for the management and protection of the Personal Health Information they collect from you. As an affiliate of these custodians, we provide them with services to help administer their obligations under Applicable Privacy Laws. To this end, custodians may provide us with access to your PHI, without seeking further consent from you, to enable us to adequately support them, all in compliance with the provisions of the HIA and its regulation. For more information on our Information Management Program for Alberta custodians, please contact us at privacy@dialogue.co.

To communicate with you and to respond to your inquiries or requests. We may use your personal information to communicate with you on several occasions including:

- To notify you about changes to your file, to collect missing information about you, to advise you of a decision pertaining to your file, to follow up on case management;
- To provide you with useful healthcare information and other information about trends and best practices in healthcare, mental health and well-being and other relevant topics in connection with our services;

For statistical purposes. We may use your personal information for statistical purposes, including for medical research purposes, to improve our Services, or customer relationships and experiences,

improve health outcomes. For example, we can create statistics to demonstrate the usefulness of our Services or conduct research to determine how to improve certain services and develop new ones. When required by law, we use pseudonymized or anonymized information to achieve these purposes.

We may also combine your pseudonymized personal information with other pseudonymized information we receive from your employer or insurer for our internal data analysis purposes (for example, to understand and demonstrate the use and utility of our services) and to create pseudonymized, aggregated reports that do not allow your identification. We may share such de-identified information or insights with our partners to assist in research, planning, or product and service development.

We may collect and analyze information about the actions you take on our Services to better understand what services to provide and product needs.

For other purposes. We may use your personal information to protect you, our rights, property and safety and those of our employees, customers and the public, to detect and prevent fraud and to comply with legal requirements.

3. Who has access to your personal information

We will not disclose your Personal Information for any purpose other than what has been outlined in this Policy or as permitted under applicable law, unless we obtain your consent. We disclose only the limited amount of Personal Information necessary to meet these purposes.

We do not sell your Personal Information to any third parties.

The following are individuals who may have access to your personal information, and in which cases:

Our health services providers and other professionals and advisors who offer Services. For continuity of care purposes, or when necessary to enable them to provide their services and comply with their legal and regulatory obligations (for example, to identify you in order to initiate a Consultation) **health services providers** and other professionals and advisors who assist in the provision of Services to you, may have access to your personal information (including your PHI in the case of health services providers). We may also disclose your Personal Information to third parties such as other health professionals, specialists, laboratories for the purpose of providing or assisting in the provision of healthcare and Services to you – this includes, but is not limited to, providing medically appropriate referrals, prescriptions, or lab and imaging requisitions.

All providers and professionals engaged by Optima, whether as contractors or employees, are contractually obligated to keep personal information confidential, use it only for the purposes for which we disclose it to them, and to process the personal information with the same standards set out in this Policy and in compliance with Applicable Privacy Laws.

Optima and the healthcare practitioners who provide services on our Platform will not disclose your personal information and PHI to third parties unless such disclosure is permitted or required by Applicable Privacy Laws, is required to provide you the services in compliance with this Policy or you expressly consent to the disclosure.

Our service providers. We may share your personal information, including your PHI, with organizations that provide us with services for the purposes set out in this Policy including payment solution providers, backup and servers hosting solution providers or software and IT maintenance providers, data analytics providers, service providers who assist with the authentication of individuals and with users engagement, creative marketing materials services, medical research and studies. Your personal information will never be included in marketing materials without your consent.

We may share your Personal Information with our service providers who are contracted to perform services or functions on our behalf where they require the information to assist us in serving you. We use contractual controls to protect this information and limit its use to what is necessary for the service provider to perform the service.

When we hire an independent service provider, we ensure that the transferred information is properly protected, and at a level of protection comparable to that which would have been received had it not been transferred.

Our clients. We may share anonymized, pseudonymized or aggregated information with our customers for billing, collection or reporting purposes regarding the use of our services. This allows Optima and its customers to adequately manage its services, understand the effectiveness of our Services or to develop relevant products, services, or offerings. We will not disclose any Personal Health Information to your employer or benefits provider without your consent.

Other persons, when permitted or required by law. In certain circumstances, the law may allow or require us to disclose your personal information to others. For example:

- To those entities affiliated to Optima for the purposes detailed in this Policy;
- In event of an emergency that threatens the life, health or security of an individual
- When required in the context of a prospective or completed business transaction, such as a transfer of assets or shares or merger, in accordance with applicable legal requirements. For example, we may make your personal information available to advisors or (potential) buyers of our business if necessary for concluding the transaction and continuing operating the business;
- If such processing were in a way that it would not directly identify you, such as through aggregate information;
- To comply with any court order, law, or judicial proceeding, including to respond to any governmental or regulatory request, in accordance with applicable laws, including in cases of alleged or actual breach of privacy; and
- To enforce our Terms of Use and other agreements, including for billing and collection purposes.

4. Where we process and store your data

Optima Services globally may be hosted on servers located in countries outside of Quebec. T Where required by law, or where Optima determine there is a heightened risk to the User in transferring of their personal information outside of Quebec, Optima has implemented processes and procedures to undertake a privacy impact assessment.

5. Legal bases for processing personal information

We may process your personal information where you have consented to such processing of your personal information. For example, we may ask for your consent to process your personal health information. To the extent allowed under Applicable Privacy Laws, your consent may also be “implied” in certain cases, meaning that your agreement is assumed based on your action or inaction at the point of collection, use or sharing of your personal information.

6. How we keep information secure

The security of your personal information is very important to us. We use physical, electronic, and administrative measures designed to secure your personal information from accidental loss and from unauthorized access, use, alteration, and disclosure. Such measures include:

- **Secure Storage:** Optima protects our systems and your data within industry-leading, accredited data centers. All personal information and PHI are in ISO 27001 certified data center which adheres to global privacy and data protection best practices.
- **Network Security:** Optima has implemented network security controls to protect against unauthorized access, including segregating its internal systems from its publicly accessible systems.
- **Strict limitations on access:** we strictly limit access to your personal information to just those employees, contractors and trusted third parties who have a business need to access it, and they are all subject to binding contractual confidentiality obligations.
- **Privacy Policies and Training:** Optima has implemented written policies, practices and procedures that specifically address the privacy and security of your personal information and PHI. Optima delivers privacy training to employees and contractors on how to safeguard personal information and mitigate operational risks. All Optima employees and contractors are contractually obligated to keep personal information confidential, use it only for the purposes for which we disclose it to them, and to process the personal information with the same standards set out in this Policy.

7. How long we retain information

Optima retains personal information and PHI only for as long as necessary to fulfill the purposes for which this information was originally collected unless further retention is required for legitimate legal, regulatory or business purposes. When personal information and PHI are no longer required to be retained, Optima will securely destroy, erase or anonymize the information in compliance with relevant legal, regulatory and contractual requirements.

Some of your personal information and PHI cannot be deleted due to statutory retention requirements (for example, the minimum retention period of patient records varies by jurisdiction ranging from 10 to 34 years). For any deletion request, please contact us at privacy@dialogue.co, and we will let you know if we can accommodate your request.

8. Your rights with respect to your personal information

Depending on your jurisdiction where you are located, you may have the following rights with respect to your personal information:

- **Withdrawal of your consent.** Your access to our Services is completely voluntary. Where you have provided your consent to the collection, use, and transfer of your personal information, you may have the legal right to withdraw your consent under certain circumstances. To withdraw your consent, if applicable, contact us at privacy@dialogue.co. Please note that if you withdraw your consent, we may be unable to provide you with a particular service. We will explain the impact to you at the time of your request to help you with your decision.
- **Access to and correction of personal information.** It is important that the personal information we hold about you is accurate and current. Please keep us informed if your personal information changes. By law you have the right to request access to the personal information that we hold about you. This also applies to your patient record held by our health services providers, including any PHI it contains. You can review and change your personal information by logging into the Platform's account profile page. If you want to review, verify, correct, or withdraw consent to the use of your personal information, you may do so by sending us an email at privacy@dialogue.co to request access to or correct any personal information that you have provided to us. Optima's response to the User is made by email within a reasonable delay in respect with the timeframes set out in Applicable Privacy Laws. Such requests will be considered subject to applicable laws and regulations.
- **Erasure of personal information.** You may request us to delete or remove personal information where there is no good reason for us continuing to process it. You also have the right to ask us to delete or remove your personal information where you have exercised your right to object to processing (see below).
- **Object or restrict to processing of personal information.** In certain circumstances for example where we are relying on our legitimate interests (or those of a third party) and there is something about your particular situation which makes you want to object to processing on this ground. You can also ask us to suspend the processing of personal information about you, for example if you want us to establish its accuracy or the reason for processing it.
- **Request information on automated processing of personal information to render a decision.** You may obtain information on the personal information used to render the decision (and request that this information be correct) and the reasons, principal factors and parameters that led to the decision.
- **Request additional information about data processing.** You can request additional information about data processing, including the personal information collected and how it is processed by Optima.
- **Request the transfer of your personal information to another organization** (known as the "right to data portability"). In certain circumstances, you may be able to request to receive the

personal information that you provided to us in a structured, commonly used and machine-readable format and to transmit it to another organization

- **Change your browser settings on your device.** Please refer to your browser instructions or help screen to learn how to block, delete and manage cookies on your computer or mobile device.

We may request specific information from you to help us confirm your identity and your right to access, and to provide you with the personal information that we hold about you or make your requested changes. Applicable Privacy Laws may allow or require us to refuse to provide you with access to some or all of the personal information that we hold about you, or we may have destroyed, erased, or made your personal information anonymous in accordance with our record retention obligations and practices. If we cannot provide you with access to your personal information, we will inform you of the reasons why, subject to any legal or regulatory restrictions.

You currently will not have to pay a fee to access your personal information (or to exercise any of the other rights). However, we may charge a reasonable fee if your request is clearly unfounded, repetitive or excessive. Alternatively, we may refuse to comply with your request in these circumstances.

If you are concerned about our response or would like to correct the information provided, you may contact us at privacy@dialogue.co.

9. Changes to our policy

It is our policy to post any changes we make to our Policy on this page with a notice that the privacy policy has been updated on our website. If we make material changes to how we treat our users' personal information, we will notify you by email to the primary email address specified in your Platform account and through a notice on the Website home page. We include the date the privacy policy was last revised at the top of the page. You are responsible for ensuring we have an up-to-date, active, and deliverable email address for you, and for periodically visiting our Website and this Policy to check for any changes.

10. Data protection authority

You have the right to make a complaint at any time to the supervisory authority/privacy regulator of your own province of residence.

For Canadian privacy commissioner contact details see the below list:

Alberta: www.oipc.ab.ca

British Columbia: www.oipc.bc.ca

Manitoba: www.ombudsman.mb.ca

New Brunswick: <https://oic-bci.ca/>

Newfoundland and Labrador: www.oipc.nl.ca

Northwest Territories: <https://atipp-nt.ca/>

Nova Scotia: <https://oipc.novascotia.ca/>

Nunavut: <https://atipp-nu.ca/>

Ontario: www.ipc.on.ca

Prince Edward Island: <https://www.assembly.pe.ca/>

Québec: www.cai.gouv.qc.ca

Saskatchewan: <https://oipc.sk.ca/>

Yukon: <https://www.ombudsman.yk.ca/>

Federal: <https://www.priv.gc.ca/>

We would, however, appreciate the chance to deal with your concerns before you approach a supervisory authority, so please do get in touch using the details in our [Contacting us](#) section below.

11. Contact Information

We welcome your questions, comments, and requests regarding this Policy and our privacy practices. Please contact our DPO, Privacy Officer and team at privacy@dialogue.co.

We have procedures in place to receive and respond to complaints or inquiries about our handling of personal information, our compliance with this Policy, and with Applicable Privacy Laws. To discuss our compliance with this Policy please contact us at privacy@dialogue.co.

Contact Address:

Dialogue Health Technologies Inc.

C/O **Privacy Officer**

390 Notre-Dame W., suite 200

Montreal, Quebec

H2Y 1T9