



Politique de confidentialité d'AlayaCare

septembre 2023

Cette version en français est une traduction bêta de la politique de confidentialité d'AlayaCare, qui est entrée en vigueur le 1er janvier 2023. En cas de conflit entre les deux versions, c'est la version anglaise qui prévaudra.

EN VIGUEUR À COMPTER DU 1^{ER} JANVIER 2023

Les Politiques de confidentialité d'AlayaCare énoncent les principaux aspects du traitement de la confidentialité et de la sécurité des données et autres informations qui nous sont confiées :

- par nos clients via leur accès et leur utilisation de la plateforme de dossiers médicaux électroniques AlayaCare, y compris ses applications mobiles connexes et d'autres services en ligne, *p. ex.*, le portail familial/patient (collectivement, les **Services**);
- par nos partenaires commerciaux et des tiers spécifiques qui assurent des services essentiels à notre entreprise; et
- par toute autre personne, y compris les clients potentiels, les personnes qui recherchent des informations ou nous contactent par l'intermédiaire de notre site Web, et les utilisateurs du logiciel autres que les entreprises clientes, y compris les soignants et les sous-traitants qui collaborent avec nos clients.

En fonction de l'évolution des lois et des pratiques en matière de protection de la vie privée, nous pouvons être amenés à modifier la présente politique de temps à autre.

Malgré notre volonté de donner un préavis raisonnable pour toute modification, nous nous réservons le droit de le faire sans préavis si cela s'avère nécessaire (par exemple, en cas de modifications légales).

En ce qui concerne nos clients, nous nous efforcerons de communiquer tout changement et toute mise à jour conformément à nos contrats et également par le biais des canaux de communication prévus dans notre plateforme logicielle.

Pour toute question, demande ou préoccupation concernant la protection de la vie privée, vous pouvez nous contacter à tout moment à l'adresse privacy@alayacare.com et nous vous répondrons dans les 24 heures.

Nos politiques de protection de la vie privée décrivent les renseignements personnels (voir notre **glossaire terminologique** pour obtenir des définitions et des explications sur les termes essentiels) que nous recueillons, les raisons pour lesquelles nous les recueillons, la manière dont nous les utilisons et les directives relatives à la protection et à la gestion de ces renseignements. En ce qui concerne les données relatives à la santé et les autres renseignements qui nous sont fournis par l'intermédiaire de nos services, nous avons conclu avec nos clients des contrats (**accords de fournisseur**) qui prévoient des dispositions spécifiques relatives à l'utilisation de ces renseignements dans le cadre de la fourniture de services de soins à domicile et de santé à domicile. La présente politique de confidentialité vient compléter les dispositions spécifiques de ces accords avec les fournisseurs, toutefois, en cas de conflit, c'est l'accord avec les fournisseurs qui prévaut.

Politique de confidentialité de la plateforme SaaS d'AlayaCare - destinée aux clients

Aperçu

Cette section de notre politique de confidentialité décrit la manière dont nous recueillons, recevons, utilisons, stockons, partageons, transférons et traitons les **données des clients** en leur nom dans le cadre de nos activités.

Nous traitons les données des clients sous leur direction et leur contrôle. Nous ne détenons aucun droit sur les **données personnelles** que nous traitons pour le compte de nos clients et ne pouvons en contrôler l'origine ou la validité. Nous ne sollicitons ni n'entretenons de relations directes avec les individus dont nous conservons les données à caractère personnel dans les bases de données clients que nous hébergeons et gérons dans le cadre des services que nous proposons à nos clients. Par conséquent, nous ne sollicitons ni ne recueillons directement des consentements ou des instructions pour accéder, corriger, mettre à jour ou supprimer des renseignements personnels, ces demandes devant être adressées directement à nos clients. Nous honorerons et appuierons toutes les instructions fournies par ces derniers en ce qui concerne les données à caractère personnel conservées dans nos bases de données.

Il incombe à nos clients de se conformer à toute réglementation ou loi exigeant la notification, la divulgation et/ou l'obtention du consentement avant la transmission des renseignements personnels à AlayaCare et à sa plateforme logicielle.

Si vous êtes un employé de services de soins à domicile et que vous avez des questions concernant des renseignements personnels ou médicaux, qui vous concernent ou qui concernent un client, vous devez vous adresser à votre entreprise de soins à domicile.

Protection des renseignements personnels et des renseignements sur la santé

AlayaCare fournit des solutions de dossiers médicaux électroniques hébergés à ses clients, qui sont des prestataires de soins de santé, et soumis aux lois et réglementations régissant l'utilisation et la divulgation de **renseignements personnels sur la santé ou RPS**. Au Canada, des lois provinciales régissent le traitement des RPS (voir le tableau 1 : Lois applicables en matière de protection de la vie privée). Au Québec, nos « Politiques et processus » ont été élaborés en tenant

compte des nouvelles lois et réglementation du projet de loi 64 et de la Loi 25 qui s'appliqueront en principe en septembre 2023.

Sécurité, menaces et avis de violation

La plateforme logicielle d'AlayaCare et les services que nous proposons sont dotés de mesures de sécurité physiques, administratives et techniques visant à protéger la perte, l'utilisation abusive, l'accès non autorisé et l'altération des données et des renseignements personnels sous notre contrôle direct.

Lorsque les services sont accessibles au moyen de la technologie actuelle des navigateurs, la technologie Secure Socket Layer ou SSL protège les données en utilisant à la fois l'authentification du serveur et le chiffrement des données afin de garantir que les données sont sûres, sécurisées et accessibles uniquement à chaque client spécifique.

AlayaCare applique également une méthodologie de sécurité basée sur des données dynamiques et des identifiants de session codés et héberge le service dans un environnement de serveur sécurisé qui utilise des pare-feu et d'autres technologies avancées pour empêcher les interférences ou l'accès d'intrus extérieurs. Des noms d'utilisateur et des mots de passe uniques sont également exigés et doivent être saisis chaque fois qu'un client se connecte au service. Nous nous engageons à former notre personnel à la protection des renseignements personnels et à l'importance du respect de la législation sur la protection de la vie privée et des politiques de l'entreprise. Tous les employés et les sous-traitants sont tenus de signer des accords de confidentialité.

Ces mesures de protection permettent d'éviter les accès non autorisés, de maintenir l'exactitude des données et de garantir l'utilisation appropriée des renseignements personnels; il convient toutefois de se rappeler qu'aucun système ne peut garantir une sécurité totale à tout moment. Si nous détectons une menace pour la sécurité ou une faille de sécurité, nous pouvons tenter de contacter nos clients pour leur recommander des mesures de protection. Par ailleurs, les incidents liés à la manipulation non autorisée, réelle ou présumée, de renseignements personnels sont toujours adressés à l'équipe responsable des questions juridiques et de conformité d'AlayaCare, laquelle est chargée de déterminer les procédures d'escalade et de réponse, en fonction de la gravité et de la nature de l'incident. Les incidents impliquant une manipulation non autorisée de RPS ou équivalents seront régis par la législation pertinente. Si AlayaCare détermine que des renseignements personnels ont été détournés ou autrement acquis de manière illicite, elle émettra rapidement un rapport à l'intention de chaque client concerné.

Pour nos clients qui s'abonnent à des **technologies intégrées** ou à des **services connectés**, ou qui en obtiennent une licence, il est important de noter que les tiers qui fournissent ces services peuvent avoir mis en place des procédures de protection des renseignements personnels qui diffèrent des normes qu'AlayaCare a mises en œuvre. AlayaCare ne peut être tenue responsable

de leurs politiques ou de leur conformité à celles-ci, indépendamment du fait que nous ayons intégré leurs solutions dans nos services et/ou que nous les ayons mises à votre disposition.

Rétention et suppression

AlayaCare conservera les renseignements personnels dans la mesure où cela est nécessaire aux fins décrites dans la présente politique;

- dans la mesure où cela est nécessaire pour gérer et administrer les services;
- dans la mesure où cela est nécessaire à l'exercice de toute responsabilité légale (p. ex., saisie légale et autres procédures légales);
- pour résoudre un litige (y compris l'exécution d'un contrat); ou,
- tels que communiqués expressément à un client au moment de la collecte.

Tant que le compte d'un client reste actif, puis jusqu'à l'expiration de toutes les périodes de conservation applicables, nous stockons tous les renseignements personnels de telle sorte qu'il soit impossible de les reconstituer ou de les lire. À l'issue de ces périodes, s'il ne nous est pas possible de supprimer ou de détruire les renseignements personnels conservés, nous continuerons à utiliser les mêmes garanties de protection et de sécurité que celles décrites dans la présente politique et dans les politiques subordonnées connexes, tant qu'ils ne pourront pas être détruits.

Recueil et utilisation autorisée des renseignements personnels

AlayaCare peut recueillir des renseignements personnels auprès de ses clients ou des utilisateurs finaux de ses clients soit directement par l'utilisation de sa plateforme logicielle, soit par d'autres interfaces auprès de fournisseurs de renseignements médicaux autorisés, y compris, mais sans s'y limiter, les renseignements personnels suivants :

- Renseignements démographiques concernant le patient
- Historique médical du patient
- Données de surveillance à distance du patient
- Rapports créés par les employés des entreprises clientes lors de la prestation de soins de santé à leurs clients
- Données relatives aux horaires et aux présences (y compris la géolocalisation) liées aux visites avec les patients
- Nous pouvons également recueillir des informations sur le système pour diagnostiquer et déboguer des problèmes de logiciel. Ces informations peuvent être liées aux renseignements personnels contenus dans le compte d'un client, de sorte qu'elles pourraient être considérées comme des renseignements personnels.

AlayaCare n'utilise pas et ne divulgue pas les renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, sauf avec le consentement de ses clients (y compris le consentement contractuel) ou si la loi l'exige.

AlayaCare utilisera les renseignements personnels au besoin pour optimiser les services fournis à ses clients, pour fournir des mises à jour des services et pour fournir des services d'assistance et de maintenance. Nous pouvons également utiliser des données d'utilisation agrégées à des fins statistiques, par exemple pour indiquer le trafic total sur l'un de nos serveurs. Nous pouvons également utiliser les données d'utilisation pour évaluer et améliorer les caractéristiques et les fonctionnalités de nos services.

Partage et divulgation. EN AUCUN CAS ALAYACARE NE VENDRA OU NE CÉDERA DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À DES TIERS. AlayaCare ne partagera les renseignements personnels qu'avec les personnes suivantes :

- Les fournisseurs de services qui contribuent à nos services, fournissent la totalité ou une partie des services en notre nom ou nous aident à améliorer les services (par exemple, le stockage de données, l'analyse Web, les fournisseurs de cartographie et les fournisseurs de services de maintenance). Ces fournisseurs de services n'ont accès aux renseignements personnels qu'aux fins de l'exécution de ces tâches en notre nom; et
- Les représentants des forces de l'ordre, les agences gouvernementales ou d'autres autorités judiciaires (i) en réponse à leur demande; (ii) lorsque la loi le permet ou l'exige; (iii) pour établir notre conformité avec les lois, règles, réglementations ou lignes directrices applicables; ou (iv) pour établir, protéger ou exercer nos droits légaux ou pour nous défendre contre des réclamations ou des demandes légales.
- Toute autre personne que vous autorisez en vertu de votre utilisation des applications.
- Nous pouvons également partager avec des tiers certains renseignements non personnels agrégés concernant nos utilisateurs.

Résidence des données

Sauf indication contraire, AlayaCare héberge la base de données de production de chaque client dans le pays de résidence du client. AlayaCare peut fournir certains services de soutien à partir de son siège social au Canada et, dans ce cas, peut accéder aux données d'un client à partir du Canada afin, par exemple, de répondre à des demandes de soutien, de résoudre des problèmes logiciels ou de fournir des services à un client qui ne peuvent être exécutés que sur la partie dorsale de notre plate-forme logicielle (par exemple, corriger des erreurs dans les données client spécifiées, ajouter/supprimer les données d'un client en cas d'achat/de vente/de changement de direction, ou effectuer des tests de simulation de nos plans de reprise après sinistre). De plus amples informations sur la résidence des données sont disponibles ici.

Politique générale de confidentialité d'AlayaCare - Interaction avec alayacare.com

En plus des utilisations décrites ailleurs dans la présente politique de protection de la vie privée, nous pouvons utiliser vos informations personnelles pour :

- améliorer votre expérience de navigation en personnalisant les sites Web et améliorer le service d'abonnement;
- vous envoyer des renseignements susceptibles de vous intéresser par la poste, par courriel ou par d'autres moyens, et vous envoyer des communications commerciales relatives à nos activités;
- promouvoir l'utilisation de nos services et vous faire part de contenus promotionnels et informatifs en fonction de vos préférences de communication;
- fournir à d'autres entreprises des informations statistiques sur nos utilisateurs - toutefois, ces informations ne seront pas utilisées pour identifier un utilisateur individuel et ne seront partagées que sur une base agrégée et dépersonnalisée;
- vous contacter au sujet de la facturation, de la gestion de votre compte et d'autres questions administratives;
- vous envoyer des informations concernant les modifications apportées à nos conditions d'utilisation, à notre politique de confidentialité (y compris la politique en matière de témoins de connexion) ou à d'autres accords juridiques;
- enquêter sur les problèmes de sécurité et les abus et les prévenir; et
- satisfaire aux exigences légales.

Nous pouvons, de temps à autre, vous contacter au nom de partenaires commerciaux externes au sujet d'une offre particulière susceptible de vous intéresser. Dans ce cas, nous ne transférons pas vos renseignements personnels au tiers.

Nous utilisons les informations de navigation pour exploiter et améliorer les sites Web et pour vous offrir une meilleure expérience lorsque vous interagissez avec le logiciel AlayaCare. Les informations de navigation, telles que l'adresse IP, sont utilisées pour déterminer approximativement votre emplacement.

Vous pouvez désactiver la collecte et l'utilisation de vos données de localisation par le biais des paramètres du navigateur, du système d'exploitation ou de l'appareil. Le consentement concernant les données de localisation peut être retiré à tout moment en nous en informant par courriel à l'adresse privacy@alayacare.com.

Si vous recevez des courriels promotionnels de notre part et que vous ne souhaitez plus les recevoir, vous pouvez suivre les instructions de désabonnement figurant dans chacun.

Témoignages et commentaires des clients

Nous publions des témoignages et des commentaires de clients sur nos sites Web, susceptibles de contenir des renseignements personnels. Nous obtenons le consentement de chaque client par courriel avant de publier son nom et son témoignage.

Lorsque vous naviguez sur le site web d'AlayaCare, des témoins publicitaires sont placés sur votre ordinateur afin que nous puissions déterminer ce qui vous intéresse. Notre partenaire en matière d'affichage publicitaire nous permet ensuite de vous présenter des publicités ciblées sur d'autres sites en fonction de votre interaction antérieure avec AlayaCare. Les techniques utilisées par nos partenaires ne recueillent pas de renseignements personnels comme votre nom, votre adresse courriel, votre adresse postale ou votre numéro de téléphone.

Glossaire terminologique

Renseignements personnels. Les données utilisées par une autorité gouvernementale, une institution financière ou une compagnie d'assurance pour distinguer un individu des autres (*p. ex.*, le numéro d'assurance sociale, le numéro de sécurité sociale, les informations relatives à la carte de crédit ou le numéro de la police d'assurance) sont privées. Ces informations peuvent être utilisées pour identifier une personne (*p. ex.*, un employé ou un résident d'un établissement de soins de santé). Certaines informations peuvent être utilisées pour contacter directement une personne (*p. ex.*, une adresse de courriel, une adresse postale ou un numéro de téléphone à domicile).

Selon la juridiction, les identifiants ci-dessus sont considérés comme des renseignements personnels (« RP »), des renseignements personnels identifiables (« RPI »), des données personnelles sensibles (« DPS ») ou un terme similaire, et ils sont privés. Les coordonnées professionnelles et le titre professionnel d'une personne sont généralement exemptés des lois sur la protection de la vie privée. Les renseignements sur la santé d'une personne, y compris les données relatives à l'assurance et à la facturation, sont également considérés - selon la juridiction - comme des RP, des renseignements personnels sur la santé (« RPS »), des renseignements protégés sur la santé (également connus sous le nom de « RPS »), des renseignements sur la santé individuellement identifiables (« RSII ») ou un terme similaire, et sont eux aussi de nature privée. Au Canada, les lois gouvernant principalement la manière dont nous traitons les RP, RPI, DPS, RPS et RSII que vous nous fournissez sont énumérées dans le tableau « **Lois sur la protection de la vie privée applicables** ».

Les **services connectés** correspondent à certaines fonctions logicielles spécifiques ou à des services connexes fournis par un développeur de logiciels ou un fournisseur de systèmes d'information tiers qu'AlayaCare rend accessibles via la plateforme AlayaCare et interopérables avec elle.

Les **données des clients** désignent les dossiers médicaux électroniques des clients et des utilisateurs des clients d'AlayaCare et toute autre information qui serait considérée comme des renseignements personnels en vertu de la loi applicable.

Les **technologies intégrées** correspondent à certaines fonctions logicielles spécifiques ou à des services connexes fournis par un développeur de logiciels ou un fournisseur de systèmes d'information tiers qu'AlayaCare intègre dans sa propre plate-forme logicielle et met à la disposition de ses clients pour qu'ils s'y abonnent.

Lois sur la protection de la vie privée applicables

Loi applicable	Type d'informations personnelles régies par la loi	Juridiction
Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, SC 2000, c. 5	« Loi visant à soutenir et à promouvoir le commerce électronique en protégeant les renseignements personnels recueillis, utilisés ou divulgués dans certaines circonstances, en prévoyant le recours à la voie électronique pour communiquer ou enregistrer des renseignements ou des transactions... » Les Renseignements personnels sur la santé sont expressément exclus de la Partie 1 (« Protection des renseignements personnels dans le secteur privé »).	Canada
La Loi canadienne anti-pourriel S.C. 2010, c. 23	« Loi visant à promouvoir... l'économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique... » Requiert un consentement explicite ou implicite pour pouvoir envoyer des messages électroniques commerciaux (<i>p. ex.</i> , des courriels, des textos et des messages instantanés).	Canada
Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé, SO 2004, c. 3, Sch. A	Renseignements personnels sur la santé	Ontario
Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé, SNB 2009, c. P-7.05	Renseignements personnels sur la santé	Nouveau-Brunswick
Loi sur les renseignements médicaux personnels, SNS 2010, c. 41	Renseignements personnels sur la santé	Nouvelle-Écosse
Health Information Act, Projet de loi 42 de la 64e Assemblée législative générale, 4e séance, 2014 (bientôt en vigueur)	Renseignements personnels sur la santé	Île-du-Prince-Édouard

Personal Health Information Act (SNL2008 c. P – 7.01)	Renseignements personnels sur la santé	Terre-Neuve
Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels dans le secteur privé, LQ 2021 c25	Renseignements personnels sur la santé	Québec
Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, RSQ, c P-39.1	Renseignements personnels sur la santé	Québec

Remarque : lorsque la législation d'un État américain protège mieux les informations personnelles que la HIPAA, elle s'applique. Lorsque la protection est moindre, c'est l'HIPAA qui s'applique.