CONFORME À LA LOI 25 (QUÉBEC)

Politique de confidentialité

et de protection des renseignements personnels

« Vos renseignements vous appartiennent. Nous en prenons soin avec le même sérieux que de vos pieds. »

En vigueur le 10 juin 2026 · Dernière mise à jour : 27 novembre 2026

Un mot pour commencer

Quand vous venez nous voir, vous nous confiez bien plus que vos pieds : vous nous confiez des renseignements personnels, parfois délicats, sur votre santé. Nous prenons cette confiance très au sérieux.
Cette politique vous explique simplement quels renseignements nous recueillons, pourquoi, comment nous les protégeons et quels sont vos droits. Elle reflète nos obligations en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* du Québec, telle que modernisée par la Loi 25. Notre objectif est simple : que vous sachiez exactement ce qu'il advient de vos renseignements, et que vous vous sentiez en confiance.

1 Qui est responsable de vos renseignements

Clinipieds & Cie, Services infirmiers inc. est responsable des renseignements personnels qu'elle recueille auprès de vous, que ce soit à la clinique, lors de soins à domicile, par téléphone, par courriel ou sur notre site web.

Conformément à la Loi 25, nous avons désigné une personne responsable de la protection des renseignements personnels, que vous pouvez joindre pour toute question, demande ou plainte

:

Responsable de la protection des renseignements personnels

Brian St-Germain, associé, directeur du développement des affaires et des finances
Courriel : brian.st-germain@clinipiedsetcie.com · Téléphone : 819-797-6489
Adresse : 167, avenue Principale, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 4P6

2 Les renseignements que nous recueillons

Nous recueillons uniquement les renseignements nécessaires pour vous offrir des soins de qualité et remplir nos obligations. Selon votre situation, il peut s'agir :

- **Renseignements d'identification :** nom, coordonnées (adresse, téléphone, courriel), date de naissance.
- **Renseignements de santé (sensibles) :** antécédents médicaux pertinents, affections comme le diabète, médication, état des pieds et des ongles, notes de soins et, le cas échéant, photos cliniques.
- **Renseignements liés aux rendez-vous :** dates, soins reçus, suivi.
- **Renseignements de facturation :** mode de paiement, reçus pour vos assurances ou vos impôts, renseignements d'assurance que vous nous transmettez.

Les renseignements de santé sont considérés comme sensibles. Nous leur accordons une protection renforcée et ne les recueillons qu'avec votre consentement.

3 Pourquoi nous les recueillons

Nous utilisons vos renseignements uniquement à des fins précises et légitimes :

- Vous fournir des soins podologiques adaptés et sécuritaires, et assurer un suivi clinique.
- Ouvrir et tenir à jour votre dossier.
- Gérer les rendez-vous et, si vous le souhaitez, vous envoyer des rappels.
- Préparer la facturation et vos reçus pour assurances ou impôts.
- Respecter nos obligations légales, fiscales et professionnelles (notamment celles liées à la pratique infirmière).

Notre engagement : vos renseignements ne sont jamais vendus

Nous ne vendons, ne louons ni n'échangeons vos renseignements personnels. **Jamais, en aucune circonstance et à aucune fin.** Cet engagement est absolu et sans aucune exception : vos renseignements ne sont commercialisés d'aucune manière et ne font l'objet d'aucune transaction, quelles que soient les circonstances. Les renseignements que vous nous confiez (votre dossier, vos renseignements de santé, vos coordonnées) ne sont jamais transmis à des tiers à des fins de marketing, de publicité ou de profit.

4 Comment nous les recueillons et votre consentement

Nous recueillons vos renseignements directement auprès de vous : à la clinique, lors de soins à domicile, au téléphone, par courriel, ou lorsque vous prenez rendez-vous en ligne.

Votre consentement est demandé de façon claire, libre et éclairée, à des fins déterminées. Pour vos renseignements de santé, qui sont sensibles, ce consentement est exprès. Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps, étant entendu que certains soins ou services pourraient alors ne plus être possibles, et que nous devons conserver certains renseignements pour respecter nos obligations.

5 Avec qui nous les partageons

Vos renseignements demeurent confidentiels. En tant que professionnels de la santé, les membres de notre équipe de soins sont également tenus au secret professionnel encadré par leur ordre professionnel (OIIQ, OIIAQ). Nous ne les communiquons qu'aux personnes qui en ont réellement besoin, et seulement avec votre consentement ou lorsque la loi le permet ou l'exige :

- À l'interne, aux membres de notre équipe de soins qui participent à votre prise en charge.
- À d'autres professionnels de la santé, lorsque c'est utile à vos soins et que vous y consentez (par exemple votre médecin de famille).
- À des prestataires de confiance qui nous appuient (par exemple pour le traitement des paiements ou l'hébergement sécurisé des données), liés par des engagements de confidentialité.
- Aux autorités ou organismes lorsque la loi l'exige.

Nous conservons vos renseignements au Québec ou au Canada. Si un prestataire devait y donner accès à l'extérieur du Québec, nous procéderions au préalable à l'évaluation requise afin d'assurer une protection adéquate.

Notre engagement de ne jamais vendre vos renseignements demeure entier, y compris dans l'éventualité d'une réorganisation, d'une fusion, d'une vente ou d'un transfert de notre clinique. Le cas échéant, vos renseignements ne pourraient être confiés qu'à un professionnel ou à un établissement lié par le secret professionnel et par les mêmes obligations de protection, et uniquement pour assurer la continuité de vos soins, et jamais à des fins commerciales. À défaut, ils seraient détruits de façon sécuritaire.

6 Comment nous les protégeons et combien de temps

Mesures de protection

Nous prenons des mesures raisonnables, physiques et technologiques, pour protéger vos renseignements : accès limité aux personnes autorisées, locaux et dossiers sécurisés, mots de passe et outils protégés, et sensibilisation de notre équipe à la confidentialité.

Durée de conservation

Nous conservons vos renseignements uniquement le temps nécessaire aux fins prévues, puis le temps requis par nos obligations légales et professionnelles (notamment la conservation des dossiers liés à la pratique infirmière). Lorsqu'ils ne sont plus requis, vos renseignements sont détruits ou anonymisés de façon sécuritaire. Tant que ces obligations de conservation s'appliquent, une demande de suppression ne nous oblige pas à détruire ces renseignements.

7 Notre site web et les témoins (cookies)

Lorsque vous visitez clinipiedsetcie.com, très peu de témoins (cookies) sont utilisés. Les seuls déposés automatiquement servent à mémoriser vos préférences de témoins et à faire fonctionner le site.

La fréquentation du site est mesurée par un outil que nous hébergeons nous-mêmes, sur notre serveur situé au Québec. Il ne dépose aucun témoin, tronque votre adresse IP avant de l'enregistrer, respecte le signal « Do Not Track » de votre navigateur et ne transmet rien à un tiers. Cette mesure ne permet pas de vous identifier. Elle est activée par défaut, et vous pouvez la désactiver en tout temps. L'outil enregistre les pages consultées, la durée de la visite, la provenance (par exemple un moteur de recherche ou un réseau social), le type d'appareil et de navigateur, ainsi qu'une région approximative. Ces données détaillées sont supprimées automatiquement après 13 mois; seuls des totaux, qui ne contiennent aucun renseignement personnel, sont conservés.

Questionnaire de la page de confirmation. Après une prise de rendez-vous en ligne, une page de remerciement vous pose deux questions facultatives : s'il s'agit de votre première visite et

comment vous avez connu la clinique. Votre réponse est anonyme : il n'y a aucun champ à écrire, nous ne demandons ni nom ni coordonnée, et la réponse n'est jamais reliée à votre dossier ni à votre rendez-vous. Elle est comptée par le même outil de mesure, hébergé sur notre serveur, et sert uniquement à savoir quels moyens (publicité, recommandation, recherche sur le web) amènent de nouveaux patients à la clinique. Si vous avez désactivé la mesure de la fréquentation, rien n'est enregistré à l'affichage de cette page : seule la réponse que vous choisissez d'envoyer en cliquant est comptée. Le pixel de Meta n'est jamais chargé sur cette page.

Publicité. Seulement si vous l'acceptez, le pixel de Meta (Facebook et Instagram) enregistre votre visite sur notre site afin de vous présenter nos publicités sur ces plateformes. Meta reçoit alors votre adresse IP et des données techniques de navigation, traitées aux États-Unis. Il est désactivé par défaut, et vous pouvez retirer votre accord en tout temps. Aucun renseignement de votre dossier, aucun renseignement de santé et aucune coordonnée n'est transmis à Meta.

Deux services externes peuvent donc déposer leurs propres témoins, et seulement avec votre accord : Meta, comme décrit ci-dessus, et la **carte géographique** de la page Contactez-nous, fournie par Google. La carte est inactive par défaut et ne se charge que si vous l'acceptez ou cliquez sur « Afficher la carte ». Les polices de caractères du site sont hébergées sur notre propre serveur : leur affichage ne transmet rien à un tiers.

Sans votre accord, aucun témoin de ce site ne sert à des fins publicitaires.

Vous pouvez accepter, refuser ou modifier vos choix à tout moment grâce au bandeau de consentement et au lien « Préférences de témoins » au bas de chaque page. Pour le détail des témoins utilisés, consultez notre politique de témoins.

8 Vos droits et comment les exercer

Dans les conditions et les limites prévues par la loi, vous disposez de certains droits sur vos renseignements personnels :

- Accéder aux renseignements que nous détenons à votre sujet et en obtenir une copie.
- Faire corriger un renseignement inexact, incomplet ou équivoque.
- Retirer, pour l'avenir, votre consentement à l'utilisation de vos renseignements.
- Recevoir, dans un format technologique structuré et couramment utilisé, les renseignements informatisés que vous nous avez vous-même fournis.
- Exercer les autres droits prévus par la loi.

Comment faire une demande : adressez-la par écrit à notre responsable de la protection des renseignements personnels (section 1). Afin de protéger vos renseignements, nous devons d'abord vérifier votre identité. Nous y répondons dans le délai prévu par la loi, normalement dans les 30 jours. Des frais raisonnables peuvent s'appliquer pour la transcription, la reproduction ou la transmission de copies; le cas échéant, nous vous en informons à l'avance.

Certaines limites s'appliquent : la loi prévoit des cas où l'accès ou la correction peut être restreint ou refusé. Pour les renseignements de santé, l'accès peut notamment être limité lorsqu'il risquerait de causer un préjudice grave. Par ailleurs, certains renseignements doivent être conservés malgré un retrait de consentement ou une demande de suppression, afin de respecter nos obligations légales, fiscales et professionnelles (voir la section 6).

9 En cas d'incident de confidentialité

Malgré nos précautions, si un incident touchait vos renseignements (perte, accès non autorisé, communication ou utilisation non permise), nous prendrions les mesures raisonnables pour en réduire les conséquences et éviter qu'il se reproduise. Nous tenons un registre de ces incidents. Si un incident présentait un risque de préjudice sérieux, nous en aviserions les personnes concernées ainsi que la Commission d'accès à l'information du Québec, comme l'exige la loi.

10 Pour nous joindre ou porter plainte

Pour toute question ou préoccupation, écrivez d'abord à notre responsable de la protection des renseignements personnels (section 1). Nous tenons à régler les choses avec vous, simplement et rapidement.

Vous avez aussi le droit de porter plainte auprès de la Commission d'accès à l'information du Québec :

Commission d'accès à l'information du Québec (CAI)

www.cai.gouv.qc.ca · Sans frais : 1 888 528-7741

11 Mise à jour de cette politique

Nous pouvons modifier cette politique pour tenir compte de l'évolution de nos pratiques ou de la loi. La version à jour est toujours disponible sur clinipiedsetcie.com, avec sa date de dernière

mise à jour; nous vous invitons à la consulter de temps à autre. Si un changement nécessitait votre consentement, nous l'obtiendrions avant d'y donner effet.

Merci de votre confiance.