



# Politique de confidentialité

## Introduction

Nous utilisons cette politique de confidentialité pour divulguer les pratiques de Lime Santé en matière de confidentialité conformément aux réglementations sur la protection de la vie privée, telles que la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé du Québec, la Loi canadienne sur la protection des renseignements personnels et le Règlement général sur la protection des données (RGPD). Nous souhaitons vous aider à comprendre quelles sont les données personnelles que nous collectons, comment nous les utilisons et quel contrôle vous avez sur elles. Cet avis s'applique uniquement aux données collectées par Lime Santé. Cet avis définira ce qui suit :

1. Quelles données personnelles sont collectées sur le site web.
2. Comment les données personnelles sont collectées, utilisées, partagées, stockées et traitées d'une autre manière.
3. Les procédures de sécurité mises en œuvre pour protéger vos données.
4. Vos choix et vos droits concernant l'utilisation de vos données.
5. Comment vous pouvez nous contacter pour des questions telles que la correction d'inexactitudes dans vos données ou pour demander la suppression de vos données personnelles.

Veuillez lire l'avis de confidentialité suivant pour comprendre le traitement, la collecte, le partage, la protection et vos droits associés à vos données personnelles.

## Qui sommes-nous ?

Lime Santé est une société de logiciels de soins de santé. Notre mission est de mettre en relation les patients avec leur prestataire de soins et, pour ce faire, nous collectons et utilisons les données personnelles que vous nous fournissez.

Aux fins du présent avis, nous agissons en tant que "contrôleur des données". Nous assumons ce rôle, car nous déterminons comment vos données personnelles sont utilisées et traitées.

Nous avons désigné un délégué à la protection des données chargé de répondre aux questions, demandes et plaintes concernant le présent avis de confidentialité ainsi que la collecte et le traitement de vos données personnelles. Pour plus de détails sur la manière de nous contacter, voir la section Informations de contact à la fin du présent avis.

## Données que nous collectons

Nous avons accès à toutes les données que vous fournissez volontairement par courrier électronique, téléphone, formulaires, fonctions de chat, enregistrement d'utilisateur, inscription à l'infolettre, concours, enquêtes et autres méthodes de collecte de données.

Par ces moyens, nous recueillons les types de données suivants :

- Nom complet
- Adresse électronique
- Nom d'utilisateur
- Numéro de téléphone
- Adresse
- Informations sur les plaintes, les demandes de renseignements et les communications que vous nous adressez.
- Détails sur les services reçus de notre part
- Localisation
- Autres informations que vous partagez avec nous



## Comment nous utilisons vos données

Vos données personnelles peuvent être utilisées aux fins suivantes :

- Personnalisation du contenu et de l'expérience utilisateur.
- Vous identifier lorsque vous utilisez les services web de Lime Santé.
- Mise en place et administration des comptes.
- Réaliser des sondages, des enquêtes et des concours.
- Recherche et développement interne.
- Obligations légales.
- Audits internes.
- Respect des obligations décrites dans tout accord avec les utilisateurs.
- Recueillir les réactions et les avis sur les services que nous fournissons.
- Notification aux utilisateurs des modifications apportées à nos services.
- Répondre à vos demandes et commentaires.
- Traiter vos transactions.

## Base juridique du traitement

Nous traitons les données personnelles aux fins de nos propres intérêts légitimes, étant entendu que ces intérêts ne prévalent pas sur les intérêts, droits et libertés de nos utilisateurs. Cet intérêt légitime comprend le traitement à des fins de marketing, de recherche et de développement commercial.

Nous traitons également les données personnelles à d'autres fins avec votre consentement, mais vous avez le droit de retirer votre consentement au traitement à des fins spécifiques, comme indiqué ci-dessous.

## Utilisation spécifique des données

Pour accéder pleinement au site web, vous, en tant qu'utilisateur, pouvez volontairement créer un compte en remplissant un formulaire d'inscription. Certaines données sont collectées au cours de ce processus, notamment votre nom et votre adresse électronique. Ces données sont utilisées pour vous contacter, vous proposer des produits et services appropriés et améliorer votre expérience d'utilisateur.

Les données personnelles peuvent être utilisées à l'insu de l'utilisateur ou sans son consentement dans des situations où la loi l'exige ou le permet, ou lorsque les données personnelles ont été rendues anonymes ou pseudonymes, de sorte qu'elles ne sont plus associées à l'utilisateur. Cela signifie que nous avons supprimé les informations d'identification personnelle, de sorte que les données qui nous restent ne peuvent pas être associées à vous en tant qu'individu.

## Comment nous partageons vos données

Les données personnelles peuvent être partagées avec les autorités réglementaires conformément aux réglementations légales.

Les données personnelles peuvent également être partagées avec des tiers lorsque cela est nécessaire pour fournir des services aux utilisateurs, et/ou pour d'autres intérêts légitimes. Les tiers comprennent les prestataires de services, les conseillers professionnels et les autres membres du réseau de Lime Santé.

Les tiers qui peuvent accéder aux données personnelles remplissent les services suivants : hébergement web, services informatiques et infonuagiques, services de conseil, rapports de bogues, journaux et analyses. Ces parties ne conservent, ne partagent ni n'utilisent les données personnelles au-delà de l'objectif défini pour l'accomplissement du service.

Nous partageons uniquement des données démographiques agrégées avec nos partenaires. Ces données ne sont pas liées à l'identité d'un utilisateur individuel.



Nous ne partageons aucune donnée avec les annonceurs.

## Où nous traitons vos données

Si vous visitez ou utilisez le site Web et les services Web de Lime Santé, sachez que vous envoyez des informations personnelles à nos serveurs situés au Canada.

Dans certaines circonstances, les données à caractère personnelles que nous recueillons peuvent être transférées vers d'autres pays à diverses fins décrites ci-dessous.

Pays	Catégorie de données	Raison
États-Unis	Données clients	Rapport de bogues, analytique, journaux
	Données relatives aux cookies	Marketing, fonctionnalité du site web

Nous avons mis en place des mesures et des contrôles de sécurité pour garantir que les données restent protégées de manière appropriée dans ces juridictions.

## Durée de conservation de vos données

Nous ne conserverons les données personnelles que pour la durée nécessaire à la réalisation des objectifs pour lesquels elles ont été collectées. Les données personnelles peuvent également être conservées pendant des périodes plus longues si elles sont uniquement destinées à des fins d'archivage dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique, ou à des fins statistiques. Pour définir la durée de conservation appropriée, nous nous conformons aux exigences légales pertinentes.

## Comment nous protégeons vos données

La sécurisation de vos données est une priorité pour nous, que ce soit en ligne ou hors ligne. Nous avons mis en place des mesures de protection appropriées pour éviter que les données personnelles ne soient perdues, mal utilisées, consultées, modifiées ou divulguées par des parties non autorisées.

Les employés et les tiers ne reçoivent des données personnelles que sur la base du besoin d'en connaître et seulement la quantité minimale dont ils ont besoin pour accomplir leur travail spécifique. Tous les employés sont par ailleurs soumis à des accords de confidentialité et suivent une formation annuelle sur le traitement correct des données sensibles.

Des procédures ont été élaborées et testées pour gérer une éventuelle violation de données. Ces procédures sont conçues pour garantir que les personnes concernées et les organismes de réglementation sont informés de la violation et que les dommages peuvent être minimisés.

## Utilisation des cookies

Des cookies sont utilisés sur le site web et les services web de Lime Santé à de diverses fins. Ces "cookies" sont des éléments de données stockés sur votre disque dur qui nous permettent d'améliorer votre utilisation de notre site web. En utilisant un cookie pour vous identifier, vous n'avez pas nécessairement besoin de vous connecter avec un mot de passe plusieurs fois à partir du même navigateur, ce qui vous permet de gagner du temps lorsque vous accédez à notre site. En outre, nous utilisons des cookies pour faire de la publicité pour des produits en fonction de votre historique d'utilisation, pour stocker et gérer vos préférences sur le site web, pour activer le contenu et, de manière générale, pour analyser votre utilisation. L'utilisation des cookies peut être liée à vos données personnelles sur le site web. Vous avez le droit de refuser l'utilisation de cookies, en cliquant sur le bouton "Je refuse" sur la bannière de consentement aux cookies.



## **Vos droits concernant vos données personnelles**

Nous nous efforçons de conserver des données exactes et à jour. En cas de modification de vos données personnelles (par exemple, un changement d'adresse), veuillez nous en informer ou mettre à jour vos données dans votre page de profil.

Dans certains cas, vous avez le droit légal à ce qui suit :

- Demander toutes les données que nous avons recueillies à votre sujet, le cas échéant.
- Demander la correction des données personnelles que nous avons recueillies à votre sujet.
- Demander que nous effacions ou supprimions des données personnelles lorsqu'il n'y a pas de besoin légitime pour nous de continuer à les traiter.
- S'opposer au traitement des données personnelles.
- Demander le transfert de vos données personnelles.
- Désactiver le contact avec nous à tout moment.
- Exprimer toute préoccupation concernant les données que nous avons recueillies à votre sujet.

Pour exercer ces droits, veuillez nous contacter par le biais de l'adresse électronique, du courrier ou du téléphone indiqués ci-dessous dans la section "Informations de contact".

## **Liens externes**

Sur notre site web, vous pouvez rencontrer des liens vers d'autres sites web. Sachez que nous ne sommes pas responsables du contenu ou des pratiques de confidentialité de ces autres sites. Nous encourageons tous les utilisateurs à lire les avis de confidentialité de tout autre site qui collecte vos données personnelles.

## **Informations de contact**

Pour toute question, préoccupation ou demande d'exercice de vos droits décrits dans le présent avis de confidentialité, veuillez nous contacter par courriel à [support@lime.health](mailto:support@lime.health), par téléphone au 1 877 503-LIME.

## **Modifications de la présente politique de confidentialité**

Cet avis de confidentialité a été mis à jour le 3 janvier 2023.

Toute modification de cet avis de confidentialité peut être consultée sur notre site web à [lime.health](http://lime.health).