

# POLITIQUE DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En vigueur le 1er mai 2020

La présente politique de protection des renseignements personnels régit la façon dont Right Health Inc. (« Akira », « nous », « notre » ou « nos ») recueille, utilise, communique et par ailleurs gère vos renseignements personnels et les renseignements personnels sur votre santé (collectivement, les « renseignements personnels »). Pour les besoins de cette politique de protection des renseignements personnels, les « renseignements personnels » comprennent votre nom, votre numéro de téléphone, votre adresse courriel, votre sexe, votre date de naissance et les renseignements concernant les modalités de paiement (notamment le numéro de votre carte de crédit et sa date d'expiration), mais excluent les renseignements personnels sur votre santé; et les « renseignements personnels sur votre santé » comprennent les renseignements qui sont recueillis ou établis par votre équipe médicale dans le cadre des soins de santé qui vous sont fournis, notamment les renseignements concernant l'historique de votre santé physique et mentale, votre état de santé, les symptômes, les diagnostics, les résultats d'analyses de laboratoire et l'imagerie diagnostique, votre numéro de régime d'assurance sociale, les renseignements concernant tout service ou conseil relatifs à la santé que nous vous fournissons, notamment les recommandations, le suivi ou les prochaines étapes conseillées, et tout autre renseignement concernant la santé. La présente politique de protection des renseignements personnels s'applique à nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels 1) sur le site Web d'Akira situé au <https://www.akirahealth.ca/> (le « site Web »), 2) sur l'application pour téléphone mobile « AKIRA » (l'« application »), 3) sur la plateforme en ligne d'Akira et 4) à l'égard de tous les autres services fournis par Akira, décrits sur le site Web (collectivement, la « plateforme Akira »).

## COLLECTE ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Akira offre aux individus un accès à des médecins et à des infirmières praticiennes et infirmiers praticiens, des infirmières et infirmiers, des thérapeutes en santé mentale, des diététistes et des naturopathes (les « praticiens de la santé ») ainsi que des assistants aux soins personnels (« ASP ») par messagerie texte, appel vidéo et clavardage audio sécurisés, pour recevoir des consultations de soins virtuels (les « services de santé ») ainsi que pour recevoir les services de soins de santé et de soutien administratif

connexes (les « services de soutien ») au moyen de la plateforme Akira (conjointement dénommés les « services ») Akira effectue la collecte et l'utilisation des renseignements personnels uniquement pour les fins de vous fournir les services et aux fins d'évaluation et d'amélioration de la qualité de notre prestation de services ( tels que plus amplement définie ci-bas) Akira limite la collecte et l'utilisation des renseignements personnels à ce qui est raisonnablement nécessaire à ces fins .

**Prestation de services** : Akira recueille et utilise les renseignements personnels aux fins de fournir et de faciliter la prestation des services. Par exemple, Akira recueille et utilise des renseignements personnels qui sont fournis par les clients au cours de consultations de soins virtuels ou qui sont téléchargés par des clients sur la plateforme Akira afin de remplir et de mettre à jour les profils en ligne et le dossier de santé personnel. **Inscription à la plateforme** : Vous n'avez pas à vous inscrire pour consulter notre site Web. Toutefois, pour pouvoir utiliser la plateforme Akira afin de recevoir des services, vous devrez vous inscrire pour créer un compte d'utilisateur et pour ce faire, fournir votre nom, vos coordonnées et un mot de passe de votre choix. Vous devrez également communiquer des renseignements personnels sur votre état de santé courant et votre historique médical à des praticiens de la santé et à des ASP afin de leur permettre de vous fournir les services appropriés. Les individus de moins de 18 ans peuvent accéder aux services à la discrétion des praticiens de la santé et des ASP, et en collaboration avec un parent ou le tuteur légal de l'individu de moins de 18 ans, le cas échéant.

**Achat d'un service payant** : Si vous décidez d'acheter nos services, nous pourrions recueillir vos renseignements aux fins de paiement, comme votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse courriel, votre adresse de facturation et les détails de votre mode de paiement. Ces renseignements sont utilisés pour traiter et administrer vos paiements et pour renouveler votre abonnement, si vous achetez un service récurrent. Pour faciliter la sécurité du traitement des paiements, nous avons recours à un fournisseur de services tiers qui se conforme à la norme de sécurité des données PCI DSS.

**Qualité des soins** : Si vous recevez des services, les membres de l'équipe Akira peuvent examiner les renseignements personnels sur votre santé afin d'évaluer ou d'améliorer la qualité des services, notamment pour répondre à toute demande de votre part.

**Assistance technique :** Il est possible que nous utilisions vos renseignements personnels dans le but de vérifier les renseignements de votre compte au cas où nous vous fournissons une assistance technique.

**Demandes d'emploi :** Si vous faites une demande d'emploi chez Akira, vous pourriez nous fournir certains renseignements personnels , tels que des renseignements figurant sur un curriculum vitæ, une lettre de présentation ou des documents d'emploi similaires. Nous utilisons ces renseignements pour traiter votre demande et y donner suite selon les possibilités de carrière actuelles et futures

**Communiquer avec nous :** Si vous souhaitez formuler un commentaire, une question ou une plainte, vous pourriez devoir fournir des renseignements permettant de vous identifier (comme votre nom, votre adresse et un numéro de téléphone) ainsi que d'autres renseignements dont nous avons besoin pour nous permettre de répondre rapidement à votre question ou à votre commentaire. Nous pourrions conserver ces renseignements afin de vous aider dans le futur et d'améliorer notre service à la clientèle, notre gamme de services et notre plateforme.

## DIVULGATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous ne louerons pas ni n'échangerons ou vendrons vos renseignements personnels ou les renseignements personnels sur votre santé.

Nous pourrions transmettre ou communiquer des renseignements personnels de la façon suivante :

**Équipe de soins :** Si vous recevez des services par le biais de la plateforme, nous pourrions communiquer vos renseignements personnels à des praticiens de la santé et à des ASP et qui à leur tour pourraient les communiquer entre eux, afin de vous fournir des services ou de collaborer à la prestation de ces services. Nous pourrions communiquer vos renseignements personnels à des tiers, comme d'autres professionnels de la santé, des spécialistes, des pharmaciens, des pharmacies et des laboratoires dans le but de vous fournir des services ou de collaborer à la prestation de tels services.

**Employeurs/Fournisseurs d'avantages sociaux :** Si vous accédez à la plateforme Akira par le biais de votre employeur ou de votre fournisseur d'avantages sociaux, nous pourrions leur fournir des renseignements d'ordre général sur l'état de votre compte. Par exemple, nous pourrions communiquer à votre employeur ou votre fournisseur d'avantages sociaux si vous avez

activé votre compte, l'adresse courriel que vous avez fournie et la dernière date d'accès à votre compte. Nous ne divulguons aucune information personnelle sur votre santé à votre employeur ou au fournisseur d'avantages sociaux. Des renseignements non identifiables pourraient être partagés avec votre employeur à un niveau agrégé.

**Ententes avec des fournisseurs de services :** Dans le cadre de la plateforme Akira ou des services fournis par Akira, vos renseignements personnels pourraient transiter par des tiers qui fournissent des services pour notre compte. À titre d'exemple, nous pourrions recourir à des fournisseurs de services pour traiter des paiements, pour héberger notre site Web et pour stocker des renseignements pour notre compte. Nos fournisseurs de services n'obtiennent que les renseignements personnels dont ils ont besoin pour remplir leurs fonctions désignées. Pour de plus amples renseignements sur la façon dont nos fournisseurs de services traitent les renseignements personnels, veuillez communiquer avec nous de la façon indiquée à la rubrique « Communiquer avec nous » ci-après.

**Vente de l'entreprise :** Akira peut céder des renseignements personnels à titre d'actifs dans le cadre d'une fusion ou d'une vente proposée ou conclue (y compris une cession effectuée dans le cadre d'une procédure d'insolvabilité ou de faillite) visant la totalité ou une partie d'Akira ou dans le cadre d'une restructuration d'entreprise ou d'un autre changement touchant le contrôle de l'entreprise.

**Questions d'ordre juridique :** Akira, les membres de son groupe et ses fournisseurs de services peuvent divulguer des renseignements personnels à des tiers lorsque les lois applicables l'exigent et le permettent (ce qui peut inclure l'accès par les tribunaux, et les autorités chargées de l'application de la loi et de la sécurité nationale au Canada).

## RENSEIGNEMENTS SUR NOTRE PLATEFORME

**Renseignements sur l'activité au sein de l'application :** Nous pourrions mémoriser certaines de vos activités sur l'application Akira, comme le contenu des recherches que vous effectuez sur l'application. Nous utilisons ces renseignements pour améliorer nos produits et services, et pour protéger vos données contre tout accès non autorisé.

**Accès aux données de l'appareil et du navigateur :** Lorsque vous accédez à l'application au moyen d'un ordinateur ou d'un autre appareil, nous pourrions recueillir des données sur cet appareil, comme votre adresse IP

(adresse de protocole Internet), le type de navigateur, la vitesse de connexion et les délais d'accès (collectivement, les « renseignements d'utilisation »). Nous utilisons les renseignements d'utilisation dans le but d'améliorer nos produits et services, et de protéger vos données contre tout accès non autorisé.

**Témoins** : La plateforme Akira a recours à une technologie appelée « témoins ». Un témoin est une minuscule particule de données que la plateforme Akira envoie à votre navigateur et qui peut ensuite être stockée sur votre disque dur de façon que nous puissions vous reconnaître à votre retour. Nous avons recours aux témoins pour conserver vos préférences et pour vous identifier. Vous pouvez régler votre navigateur pour qu'il vous avise lorsque vous recevez un témoin ou pour qu'il refuse certains témoins. Toutefois, si vous décidez de refuser les témoins utilisés dans le but des fins d'authentification à la plateforme Akira, vous ne pourrez pas vous connecter à la plateforme Akira.

**Détection de l'emplacement en temps réel** : Certaines fonctions de l'application demandent votre permission d'utiliser la technologie GPS pour recueillir des données en temps réel sur l'emplacement de votre appareil, de façon que l'application puisse vous mettre en lien avec un praticien de la santé qui dispose du permis ou de l'autorisation nécessaire pour fournir les services dans la région où vous vous trouvez.

**Renseignements sur l'appareil et l'utilisation** : Nous pourrions également recueillir des renseignements sur votre appareil mobile ou votre ordinateur. Ces renseignements sont utilisés pour nous aider à vous identifier, fournir du contenu approprié aux capacités de votre appareil et pour envoyer des avis dans le but de vous avertir de toute activité sur votre compte, tels que des messages envoyés par les praticiens de la santé. Parmi les exemples de renseignements qui pourraient être recueillis et utilisés, citons l'identifiant unique à votre appareil, le fabricant, le modèle et la version du système d'exploitation. De plus, en cas de défaillance(s) de notre ou de nos applications sur votre appareil mobile, nous pourrions recevoir des renseignements sur la version logicielle du modèle de votre appareil mobile et son réseau de communication, ce qui nous permet de repérer et de corriger les bogues ainsi que d'améliorer par ailleurs le rendement de notre ou de nos applications.

**Conversations audio et vidéo en temps réel** : Vous pourriez devoir communiquer avec les praticiens de la santé et les ASP par appel vidéo ou audio en temps réel pour recevoir certains services de santé tels que

diagnostics et conseils, et pour vérifier votre identité. Tous les appels vidéo et audio effectués par le biais de notre plateforme sont confidentiels, sont chiffrés de bout en bout, et ne sont accessibles que par vous et les praticiens de la santé et les ASP chargés de vos soins. Ces appels ne sont jamais enregistrés ou stockés et ne peuvent pas être consultés à une date ultérieure.

**Clavardage par messagerie :** La plupart de nos services sont accessibles essentiellement par messagerie. Le contenu de vos conversations par messagerie est stocké dans votre dossier médical et est protégé de la même façon que tous les autres renseignements personnels sur la santé sous la garde ou le contrôle d'Akira.

**Liens vers des tiers :** La plateforme Akira peut contenir des liens vers d'autres sites Web ou plateformes qui n'appartiennent pas à Akira ou qu'Akira n'exploite pas. De plus, des liens vers notre plateforme peuvent être présentés sur des sites Web ou des plateformes de tiers sur lesquels nous affichons de la publicité. Exception faite de ce qui est prévu dans la présente politique de protection des renseignements personnels, nous ne transmettrons pas de renseignements personnels à ces tiers sans votre consentement. Nous présentons des liens vers des sites Web et des plateformes de tiers qui pourraient être utiles à nos utilisateurs. Ces liens ne visent pas à constituer un appui ou une référence aux sites Web ou aux plateformes visés par les liens. Les sites Web et les plateformes visés par les liens disposent de leur propre énoncé de protection des renseignements personnels, de leurs propres avis et de leurs propres conditions d'utilisation distincts et indépendants. Nous n'avons aucun contrôle sur ces sites Web ou ces plateformes et nous n'avons donc aucune responsabilité concernant la façon dont les organisations qui exploitent les sites Web ou les plateformes visés par les liens peuvent recueillir, utiliser, divulguer, protéger et traiter les renseignements personnels.

## SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous comprenons que la sécurité des données est une question critique pour nos clients et nous nous engageons à protéger les renseignements personnels sous notre garde et notre contrôle.

Akira a adopté un programme de sécurité informatique exhaustif qui comprend des politiques et des procédures écrites et des contrôles de sécurité. Nous avons mis en place des mesures de protection administratives, techniques et physiques raisonnables en vue d'assurer une protection contre l'accès non autorisé à des renseignements personnels sous notre garde et

notre contrôle, ainsi que contre l'utilisation, la perte, la modification et la divulgation non autorisées de ces renseignements.

Les politiques, procédures et contrôles de sécurité adoptés par Akira sont testés et vérifiés par un tiers en permanence, à l'aide de pratiques normalisées de l'industrie, telles que la production de rapports et des tests d'intrusion et vulnérabilité SOC 2.

Nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels visent à respecter les lois applicables en matière de protection des renseignements personnels et nous prendrons les mesures requises afin de maintenir la protection et la confidentialité de vos renseignements personnels comme l'exigent les lois applicables en matière de protection des renseignements personnels. Les renseignements personnels (et non pas les renseignements personnels sur la santé) peuvent être hébergés à l'extérieur du Canada.

## ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Akira prend des mesures raisonnables pour veiller à ce que vos renseignements personnels soient précis, complets et à jour. Si vous vous rendez compte qu'un quelconque de vos renseignements personnels est incorrect, veuillez communiquer avec notre service de soutien aux clients. Les coordonnées se trouvent à la rubrique « Communiquer avec nous ».

Vous avez le droit d'obtenir un exemplaire des renseignements personnels en notre possession ou sous notre contrôle. Si vous demandez un exemplaire de tels renseignements, prière de communiquer avec nous. Nous prendrons des mesures raisonnables pour vérifier votre identité avant de donner accès ou d'effectuer des modifications. Par ailleurs, votre droit à accéder ou modifier vos renseignements personnels est soumis à certaines restrictions légales.

## RENSEIGNEMENTS ANONYMES

Nous pourrions utiliser des renseignements non identifiables que nous avons créés à partir de vos renseignements personnels dans le but de mieux comprendre et améliorer la plateforme Akira et nos offres de services.

## CONSERVATION DE VOS RENSEIGNEMENTS

Nous conserverons tous les renseignements personnels que nous sommes tenus de conserver en vertu de toutes lois et de tous règlements en vigueur pour la durée complète exigée par ces lois et règlements. Nous pourrions

également conserver des renseignements non identifiables et continuer à les utiliser conformément à la présente politique.

Vous pouvez nous demander de supprimer les renseignements que nous détenons sur vous, mais sachez que nous pourrions être tenus de conserver certains renseignements dans le but de remplir nos obligations légales (auquel cas, nous acquiescerons à votre demande de suppression seulement après avoir rempli ces exigences). Lorsque nous les supprimons, les renseignements personnels sont retirés de la base de données active, mais peuvent demeurer dans nos archives, et nous pourrions également conserver des renseignements sur l'utilisation. Après avoir supprimé les renseignements personnels, nous pourrions conserver des renseignements anonymes comme le permet la présente politique de protection des renseignements personnels.

## DÉCLARATION DE VIOLATION

Vous devriez nous déclarer toute violation de confidentialité ou de sécurité, notamment tout accès suspect ou actuellement non autorisé, toute utilisation ou perte de renseignements, par courriel à [support@akirahealth.ca](mailto:support@akirahealth.ca).

## MODIFICATIONS À LA PRÉSENTE POLITIQUE

La présente politique de protection des renseignements personnels peut être mise à jour périodiquement afin de tenir compte des modifications apportées à nos pratiques. La politique modifiée sera affichée sur la plateforme.

## COMMUNIQUER AVEC NOUS

Veuillez communiquer avec nous à l'adresse indiquée ci-après dans les cas suivants :

- vous avez des questions ou des commentaires à formuler concernant la présente politique de protection des renseignements personnels;
- vous souhaitez accéder à vos renseignements personnels, les mettre à jour et/ou corriger des erreurs qui s'y sont glissées;
- vous avez une question ou une plainte à formuler concernant la façon dont nous ou nos fournisseurs de services traitons vos renseignements personnels.

Akira

À l'attention du responsable de la protection des renseignements personnels  
Suite 206 - 25 York Street



Toronto ON

M5J 2V5

**[aide@akirahealth.ca](mailto:aide@akirahealth.ca)**

Dernière mise à jour de cette politique de protection des renseignements personnels : le 1er mai 2020