M.A. CLINIQUE

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dernière mise à jour : 10 novembre 2026

1. Notre engagement

M.A. Clinique (ci-après « la Clinique ») accorde une importance fondamentale à la confidentialité et à la protection des renseignements personnels qui lui sont confiés. La Clinique s'engage à recueillir, utiliser, communiquer, conserver et détruire ces renseignements conformément aux lois applicables au Québec et au Canada, notamment la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, telle que modifiée par la Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels (Loi 25).

La présente politique explique les pratiques de la Clinique concernant les renseignements recueillis dans le cadre de ses activités administratives, de son site Web, de ses communications, de la prise de rendez-vous ainsi que de ses services médicaux privés et médico-esthétiques. Elle doit être lue avec les formulaires de consentement aux soins, les avis remis lors de la collecte et toute règle déontologique applicable au professionnel qui vous fournit des services.

Les renseignements concernant la santé sont particulièrement sensibles. Ils sont traités avec un degré élevé de confidentialité et ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions ou de la prestation de vos soins.

2. Responsable de la protection des renseignements personnels

La personne ayant la plus haute autorité au sein de l'entreprise assume la fonction de responsable de la protection des renseignements personnels, à moins que cette responsabilité ait été déléguée par écrit. Pour toute question, demande d'accès ou de rectification, plainte ou demande concernant la présente politique, vous pouvez communiquer avec :

Responsable	Responsable de la protection des renseignements personnels – Direction de M.A. Clinique
Adresse	11, boulevard Mountain, local 205, Granby (Québec) J2G 9M5
Téléphone	438 372-2665
Courriel	info@macliniquemedicale.ca
Site Web	https://macliniquemedicale.ca/

La Clinique doit maintenir ces coordonnées à jour et les rendre accessibles sur son site Web ou par tout autre moyen approprié.

3. Quels renseignements pouvons-nous recueillir?

Selon les services demandés et votre relation avec la Clinique, les renseignements recueillis peuvent comprendre :

- Identification et coordonnées : nom, prénom, date de naissance, numéro de dossier et RAMQ, adresse, téléphone, adresse courriel et coordonnées d'une personne à joindre en cas d'urgence.
- Renseignements administratifs : rendez-vous, historique des communications, formulaires, préférences de contact, factures, reçus, paiements et renseignements nécessaires à la gestion du compte client.

- Renseignements médicaux : motif de consultation, antécédents personnels et familiaux pertinents, allergies, médicaments, diagnostics, symptômes, examens, résultats, notes cliniques, plans de traitement, photos cliniques, références et suivis.
- Renseignements médico-esthétiques : évaluation de la peau ou de la condition traitée, traitements reçus ou envisagés, produits utilisés, paramètres pertinents, réactions, recommandations, consentements et suivi.
- Photographies et enregistrements : photographies cliniques, images avant/après ou autres documents visuels nécessaires à l'évaluation, au traitement et au suivi. Leur utilisation à des fins publicitaires ou de diffusion publique fait l'objet d'un consentement distinct.
- Renseignements techniques : adresse IP, type d'appareil et de navigateur, pages consultées, témoins de connexion et données de navigation, lorsque vous utilisez le site Web.
- Communications : contenu des courriels, appels, messages, formulaires Web et autres échanges avec la Clinique.

La Clinique cherche à limiter la collecte aux renseignements nécessaires aux fins annoncées. Certains renseignements peuvent être obtenus directement auprès de vous, de votre représentant autorisé ou, lorsque la loi le permet et que cela est nécessaire à vos soins, d'un autre professionnel ou organisme.

4. Pourquoi utilisons-nous vos renseignements?

Les renseignements peuvent être utilisés, selon le contexte, pour :

- répondre à vos demandes et vous fournir des renseignements sur les services;
- créer, tenir à jour et gérer votre dossier clinique ou administratif;
- évaluer votre état, déterminer l'admissibilité ou la pertinence d'un soin, planifier et assurer les traitements et les suivis;
- communiquer avec vous au sujet de vos rendez-vous, résultats, recommandations, traitements, consignes et suivis;
- assurer la sécurité des soins, la continuité des services, la qualité et la conformité aux obligations légales, professionnelles et réglementaires;
- préparer les factures, traiter les paiements, gérer les remboursements ou les réclamations et tenir les livres comptables;
- gérer les demandes, commentaires, plaintes et incidents;
- administrer et sécuriser le site Web, mesurer son utilisation et améliorer l'expérience des visiteurs, selon leurs choix de témoins;
- vous transmettre des communications administratives ou, si vous y avez consenti lorsque requis, des nouvelles et offres promotionnelles.

La Clinique n'utilise pas vos renseignements médicaux à des fins de publicité ciblée. Un renseignement personnel ne sera pas utilisé à une fin nouvelle incompatible avec les fins initiales, sauf si la loi le permet ou si le consentement requis a été obtenu. L'utilisation d'un renseignement sensible à une autre fin exige un consentement exprès lorsque la loi l'impose.

5. Consentement et choix

Au moment de la collecte, la Clinique vous informe, en termes simples et clairs, des fins pour lesquelles les renseignements sont recueillis et des autres éléments exigés par la loi. Lorsque le consentement est requis, il doit être manifeste, libre, éclairé et donné à des fins spécifiques. Il est demandé séparément lorsqu'il doit l'être.

Le consentement aux soins est distinct du consentement à la collecte et à l'utilisation des renseignements nécessaires à ces soins. Vous pouvez poser des questions sur les renseignements demandés et, lorsque le traitement repose sur votre consentement, retirer celui-ci pour l'avenir. Le retrait peut toutefois limiter la capacité de la Clinique à fournir certains services et n'a pas d'effet rétroactif sur les utilisations ou communications déjà effectuées légalement.

Le consentement à recevoir des communications promotionnelles est facultatif. Vous pouvez vous désabonner ou retirer votre consentement en suivant les instructions de la communication ou en écrivant à info@macliniquemedicale.ca.

La prise de photographies à des fins cliniques, leur conservation au dossier et leur utilisation pour des publications, témoignages, formations ou communications publiques sont des usages distincts. La Clinique demandera une autorisation distincte pour toute utilisation promotionnelle ou diffusion publique. Refuser une utilisation promotionnelle n'a aucune incidence sur l'accès aux soins.

6. Photographies, images avant/après et témoignages

Les photographies peuvent être nécessaires pour documenter une condition, établir un état de référence, planifier un traitement ou suivre son évolution. Lorsqu'elles sont prises à des fins cliniques, elles sont conservées et protégées comme des renseignements de votre dossier clinique.

La Clinique ne publie pas de photographie, vidéo, témoignage, nom ou autre élément permettant de vous identifier à des fins de marketing sans avoir obtenu au préalable une autorisation spécifique et distincte. Cette autorisation précise, selon le cas, les supports de diffusion, les utilisations permises et la durée ou les modalités de retrait. Le fait d'accepter un traitement ne constitue pas une autorisation de publication.

7. Avec qui les renseignements peuvent-ils être partagés?

La Clinique ne vend ni ne loue vos renseignements personnels. L'accès est limité aux membres du personnel et aux professionnels autorisés qui en ont besoin pour accomplir leurs tâches ou fournir les services convenus, dans la mesure permise par la loi et les règles de confidentialité et de secret professionnel qui leur sont applicables.

Lorsque cela est nécessaire aux activités ou à la prestation des services, certains renseignements peuvent être communiqués à des fournisseurs ou partenaires, par exemple :

- fournisseurs de dossiers cliniques, de prise de rendez-vous et de gestion administrative;
- fournisseurs d'hébergement, de soutien informatique, de cybersécurité et de sauvegarde;
- fournisseurs de courriel, de téléphonie, de messagerie ou de formulaires;
- fournisseurs de traitement des paiements et institutions financières;
- laboratoires, pharmacies, professionnels de la santé, établissements ou organismes participant à vos soins, lorsque cela est autorisé ou nécessaire;
- conseillers juridiques, comptables, assureurs ou autorités compétentes, lorsque la communication est nécessaire et permise par la loi.

Les fournisseurs principaux utilisés (Myles, Quickbook, EmployeurD) qui traitent des renseignements pour le compte de la Clinique doivent être assujettis à des engagements appropriés de confidentialité et de sécurité. La Clinique limite les renseignements communiqués à ce qui est nécessaire. Elle demeure responsable de la protection des renseignements qu'elle détient, même lorsqu'elle fait appel à un fournisseur.

Certains fournisseurs peuvent traiter ou héberger des renseignements à l'extérieur du Québec. Avant de confier à une personne ou à une entreprise située hors Québec des renseignements personnels, ou avant d'y communiquer de tels renseignements, la Clinique effectue les évaluations requises par la loi, notamment une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée, et conclut une entente écrite lorsque requis. Les renseignements ne sont communiqués que si la protection exigée par la loi est assurée.

La Clinique peut également communiquer des renseignements sans consentement lorsque la loi l'autorise ou l'exige, notamment dans certaines situations d'urgence, de protection contre un risque sérieux de préjudice, en réponse à une ordonnance ou à une demande légalement valide d'une autorité.

8. Site Web, témoins de connexion et outils analytiques

Lorsque vous consultez le site https://macliniquemedicale.ca/, certaines données techniques peuvent être recueillies automatiquement. Le site peut utiliser des témoins de connexion (cookies) et des technologies similaires pour assurer son fonctionnement, mémoriser certains choix, mesurer l'audience ou améliorer les services.

Le document de référence fourni mentionne Google Analytics et Google Tag Manager. Leur présence et leur configuration actuelles sur le site de la Clinique doivent être confirmées avant publication de cette politique. Si ces outils sont utilisés, ils peuvent recueillir des données de navigation et certains renseignements techniques. Les témoins non essentiels ne devraient être activés qu'en conformité avec les exigences applicables et les choix exprimés dans l'outil de gestion du consentement.

Vous pouvez gérer les témoins au moyen de l'outil de préférences offert sur le site, s'il est disponible, ou des paramètres de votre navigateur. Le blocage de certains témoins peut toutefois affecter le fonctionnement de certaines fonctionnalités.

9. Prise de rendez-vous et communications électroniques

La Clinique peut utiliser une plateforme de réservation en ligne, notamment Zoho Bookings, ainsi que le téléphone, le courriel ou d'autres outils de communication pour gérer les rendez-vous et les demandes. Les renseignements transmis par ces moyens sont utilisés pour organiser les services et assurer les suivis appropriés.

Le courriel ordinaire et les messages textes ne sont pas nécessairement des moyens de communication entièrement sécurisés. Évitez d'y transmettre des renseignements médicaux détaillés, des documents sensibles ou des photographies cliniques, sauf si la Clinique vous a indiqué un moyen approprié. Lorsque possible, privilégiez les moyens sécurisés mis à votre disposition. La Clinique peut utiliser ces canaux pour des communications limitées, en tenant compte de vos préférences et des risques.

Si vous communiquez avec la Clinique par les réseaux sociaux, veuillez ne pas y transmettre de renseignements médicaux confidentiels. Les plateformes sociales sont exploitées par des tiers et leurs propres politiques de confidentialité s'appliquent. Une demande de rendez-vous ou un échange sur un réseau social ne remplace pas une consultation clinique.

10. Dossiers cliniques et responsabilités des professionnels

Les renseignements nécessaires aux soins sont consignés dans un dossier clinique et protégés conformément aux lois applicables et aux obligations professionnelles du professionnel responsable du dossier. Selon le service fourni, le dossier peut être sous la garde et la responsabilité du médecin ou du professionnel qui vous prend en charge, lequel peut avoir des obligations déontologiques propres concernant l'accès, la conservation, la transmission et la destruction du dossier.

Le personnel administratif peut accéder aux renseignements strictement nécessaires à ses fonctions. Les professionnels ne doivent consulter les renseignements cliniques que lorsqu'ils sont autorisés et que cet accès est justifié par leurs fonctions ou la prestation des soins. Les renseignements ne sont pas accessibles à des membres de la famille, employeurs ou assureurs sans autorisation appropriée, sauf exception prévue par la loi.

La présente politique ne remplace pas les règles particulières applicables au dossier tenu par un médecin ou un autre professionnel réglementé. Si plusieurs professionnels exercent à la Clinique, chacun demeure responsable des obligations qui lui incombent à l'égard de ses dossiers et de son secret professionnel.

11. Conservation et destruction

Les renseignements sont conservés uniquement pendant la durée nécessaire aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, sous réserve des délais de conservation imposés par les lois, règlements, règles professionnelles, obligations comptables ou besoins légitimes de défense des droits de la Clinique.

Les dossiers cliniques sont conservés selon les exigences applicables au professionnel qui en a la garde. À titre d'exemple, les règles du Collège des médecins du Québec prévoient des exigences particulières, dont une conservation minimale de certains renseignements du dossier clinique pendant au moins 10 ans suivant leur consignation. Les délais peuvent différer selon la catégorie de professionnel et le type de dossier.

À l'expiration de la période de conservation applicable, les renseignements sont détruits de façon sécuritaire ou anonymisés lorsque la loi le permet. La destruction de documents cliniques est effectuée dans le respect des obligations professionnelles et de toute règle particulière applicable.

12. Mesures de sécurité

La Clinique met en place des mesures de sécurité raisonnables et proportionnées à la sensibilité des renseignements afin de prévenir l'accès, l'utilisation, la communication, la perte, le vol ou la modification non autorisés. Ces mesures peuvent comprendre, selon les systèmes et les risques :

- des accès limités selon les fonctions et les besoins de travail;
- des mots de passe, des mécanismes d'authentification et des contrôles d'accès;
- la protection des postes de travail, des appareils et des réseaux;
- des engagements de confidentialité et des consignes destinées au personnel;
- des sauvegardes, des mises à jour et des mesures de protection des systèmes;
- des pratiques encadrant l'envoi, le stockage, l'impression et la destruction des renseignements.

Aucune méthode de transmission ou de stockage ne peut garantir une sécurité absolue. La Clinique révise ses mesures en fonction de l'évolution des risques et des technologies.

13. Incidents de confidentialité

Un incident de confidentialité peut notamment être un accès, une utilisation ou une communication non autorisé(e), la perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à sa protection. La Clinique applique une procédure de gestion des incidents visant à limiter les conséquences, à évaluer le risque de préjudice et à prendre les mesures correctives nécessaires.

Tout incident est consigné au registre prévu à cette fin. Lorsqu'un incident présente un risque de préjudice sérieux, la Clinique avise la Commission d'accès à l'information du Québec et les personnes concernées, conformément aux exigences légales. Elle peut également prendre toute autre mesure de protection ou de notification requise.

14. Vos droits

Sous réserve des conditions, exceptions et limites prévues par la loi et des règles professionnelles applicables, vous pouvez notamment :

- demander si la Clinique détient des renseignements personnels à votre sujet et demander d'y avoir accès;
- demander la rectification de renseignements inexacts, incomplets ou équivoques;
- demander la cessation de certaines utilisations ou communications lorsque les conditions légales sont remplies;
- retirer un consentement lorsque le traitement repose sur celui-ci, sous réserve des conséquences et obligations légales;
- demander, lorsque les conditions sont réunies, la communication de certains renseignements informatisés dans un format technologique structuré et couramment utilisé (portabilité).

Une demande doit être adressée au responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées indiquées à la section 2. La Clinique peut demander les renseignements nécessaires pour vérifier votre identité et, le cas échéant, votre autorité à agir pour une autre personne. Les demandes sont traitées dans les délais prévus par la loi. Des règles particulières peuvent s'appliquer à l'accès à un dossier clinique; la demande sera alors dirigée vers le professionnel ou le gardien du dossier concerné, s'il y a lieu.

15. Plaintes

Si vous avez une préoccupation concernant la protection de vos renseignements personnels, nous vous invitons à communiquer d'abord avec le responsable indiqué à la section 2. La Clinique examinera la plainte et vous répondra dans un délai raisonnable, conformément aux obligations applicables.

Vous pouvez également communiquer avec la Commission d'accès à l'information du Québec :

Site Web : https://www.cai.gouv.qc.ca/
Téléphone : 1 888 528-7741

16. Liens vers des sites externes

Le site Web de la Clinique peut contenir des liens vers des sites ou plateformes exploités par des tiers, notamment des réseaux sociaux ou des services de réservation. La Clinique n'est pas responsable des pratiques de confidentialité de ces tiers. Nous vous invitons à consulter leurs politiques avant de leur transmettre des renseignements.

17. Modifications de la politique

La Clinique peut modifier la présente politique afin de refléter l'évolution de ses services, de ses pratiques, de ses fournisseurs ou des exigences légales. La version à jour sera publiée sur le site Web de la Clinique. La date de la dernière mise à jour figure au début du document.

18. Coordonnées de M.A. Clinique

M.A. Clinique
11, boulevard Mountain, local 205
Granby (Québec) J2G 9M5
Téléphone : 438 372-2665
Courriel : info@macliniquemedicale.ca
Site Web : https://macliniquemedicale.ca/