



## Politique de confidentialité

VCA CANADA regroupe les opérations canadiennes d'établissements vétérinaires affiliés situés partout au Canada (« VCA CANADA »). Chez VCA CANADA, nous savons que la protection de vos renseignements personnels est importante pour vous. Pour cette raison, nous avons des mesures pour veiller à ce que tout renseignement personnel que vous fournissez à VCA CANADA soit protégé par toute une gamme de procédures administratives robustes et de mécanismes de sécurité rigoureux. Vos renseignements personnels demeureront donc confidentiels et seront utilisés uniquement pour les raisons énumérées dans la présente politique de confidentialité. Cette politique de confidentialité vise à établir des pratiques responsables et transparentes en matière de gestion de renseignements personnels et à satisfaire aux exigences réglementaires stipulées dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE), ainsi que dans d'autres lois provinciales en matière de confidentialité qui peuvent s'appliquer.

### Application et portée

La politique de confidentialité s'applique généralement à tout renseignement personnel (tel que défini ci-dessous dans la section intitulée Définition de renseignement personnel) recueilli ou produit par VCA CANADA, y compris n'importe lequel de nos établissements vétérinaires ou toute personne agissant à titre de mandataire pour notre compte, et tout renseignement provenant de nos clients ou au sujet de nos clients, sous toute forme que ce soit. Cette politique de confidentialité régit également les renseignements personnels recueillis sur les visiteurs des sites Web d'VCA CANADA et explique comment nous utilisons et divulguons les renseignements personnels que nous recueillons des gens qui communiquent avec nous par l'intermédiaire du site <http://www.vcacanada.com/> ou des sites Web de n'importe lequel de nos établissements vétérinaires affiliés – une liste de ces établissements est disponible à <http://vcacanada.com/hospitals/> (« site Web » ou « sites Web »). La politique explique aussi comment nous utilisons les témoins (cookies) et les technologies de ce genre.

### Définition de renseignement personnel

Dans la présente politique de confidentialité, renseignement personnel signifie « tout renseignement sur une personne identifiable ». Cela peut inclure votre nom, vos coordonnées, votre adresse courriel, des renseignements au sujet de votre animal de compagnie et de ses antécédents médicaux, ainsi que les renseignements de facturation et toute plainte consignée en dossier. Cela peut aussi comprendre d'autres types de renseignements plus techniques, comme les adresses IP des utilisateurs de sites Web, l'historique de navigation (les pages consultées, les dates de consultations, l'endroit des consultations), mais uniquement lorsque ces

renseignements peuvent permettre de vous identifier. Les renseignements personnels agrégés qui ne peuvent pas être associés à une personne identifiable ne sont pas considérés des renseignements personnels.

### **Collecte de renseignements personnels**

Nous recueillons la plupart de nos renseignements à votre sujet directement de vous, avec votre autorisation, lorsque vous visitez l'un de nos établissements vétérinaires affiliés et/ou remplissez et soumettez un formulaire d'inscription du client. Plus précisément, le genre de renseignements personnels que l'on peut recueillir de nos clients comprend :

- tout renseignement établissant votre identité, comme votre nom et vos coordonnées, y compris le nom de votre conjoint qui a la garde partagée de votre animal;
- tout renseignement nous permettant de communiquer avec vous, comme votre adresse courriel et votre numéro de téléphone;
- tout renseignement nous permettant de traiter les paiements, comme les renseignements relatifs à votre carte de crédit ou tout autre renseignement relatif aux paiements;
- tout renseignement sur vos idées et opinions pour nous permettre d'améliorer nos services ou offres de services;
- tout autre renseignement qui est nécessaire pour faciliter la prestation des services que nous vous offrons, y compris des renseignements au sujet de votre animal ou de ses problèmes de santé.

### **Usage de renseignements personnels**

VCA CANADA recueille généralement des renseignements personnels de ses clients ou au sujet de ses clients pour les objectifs suivants :

- fournir les services et les produits que vous avez demandés;
- traiter les paiements et créer, établir et administrer les comptes des clients;
- répondre aux demandes et aux plaintes des clients;
- communiquer avec vous par divers moyens, dont le téléphone, les courriels ou le courrier, en utilisant les coordonnées que vous nous avez données et attester l'identité des clients qui contactent VCA CANADA par téléphone, voie électronique ou autre.
- la formation interne et l'assurance de la qualité;
- se conformer aux lois et aux règlements et permettre à VCA CANADA de répondre aux exigences contractuelles relatives aux produits et aux services offerts aux clients ;
- comprendre et évaluer les intérêts, désirs et besoins changeants des clients en vue d'améliorer nos produits et services;

- sous réserve du droit de nos clients de retirer le consentement fourni dans cette politique de confidentialité, [effectuer des sondages sur la qualité de nos produits, de nos services ou de notre service à la clientèle ou] offrir à nos clients des produits et des services supplémentaires que nous estimons intéressants pour eux et qui pourraient, selon nous, répondre à leurs besoins changeants.

Si vous avez postulé pour un emploi au sein d’VCA CANADA, l’information personnelle que vous avez soumise avec votre demande d’emploi sera utilisée aux fins de recrutement et d’autres pratiques de ressources humaines habituelles. Nous pouvons par exemple vous envoyer de l’information sur de nouvelles possibilités d’emploi chez VCA CANADA et d’autres ressources en matière de perfectionnement.

Pour en savoir davantage sur le genre de renseignements que nous recueillons par l’entremise de notre site Web et sur la façon dont nous utilisons et partageons ces renseignements, veuillez consulter la section Confidentialité du site Web de la présente politique de confidentialité.

### **Votre consentement**

VCA CANADA obtient le consentement des personnes concernées pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels par divers moyens : verbalement ou par documents écrits, comme le formulaire d’inscription du client. En général, lorsque vous nous soumettez des renseignements pour utiliser des produits et services offerts par VCA CANADA, vous consentez à ce que l’on recueille, utilise et divulgue des renseignements personnels, conformément aux conditions énoncées dans la présente politique de confidentialité. Par ailleurs, en consultant, en interagissant et/ou en utilisant nos sites Web, vous acceptez les conditions énoncées dans la politique de confidentialité et convenez de les respecter.

Pour en savoir davantage sur la façon dont VCA CANADA peut partager vos renseignements personnels, veuillez consulter la section Partage de renseignements personnels de la présente politique de confidentialité.

### **Droit de retirer le consentement**

Le consentement peut être retiré en tout temps, sous réserve de restrictions juridiques ou contractuelles et sur avis raisonnable; toutefois, sans ce consentement, VCA CANADA peut limiter les services ou produits pouvant être offerts aux clients. Vous pouvez aussi retirer votre consentement selon les modalités suivantes :

- **Marketing par la poste et par téléphone et communications pour assurance de la qualité.** Vous pouvez décider que vous préférez qu’VCA CANADA n’utilise pas vos renseignements personnels pour promouvoir des produits et/ou services nouveaux et/ou additionnels qui pourraient vous intéresser et refuser que nous vous contactions par la poste ou par téléphone à des fins de marketing ou par courrier électronique ou téléphone à des fins d’assurance de la qualité. Si tel est le cas, vous pouvez nous en informer en communiquant avec nous à [privacy.canada@vca.com](mailto:privacy.canada@vca.com).

- **Communications commerciales électroniques.** Vous pouvez toujours limiter les communications qu'VCA CANADA vous envoie. Pour ne plus recevoir de courriels commerciaux, vous n'avez qu'à cliquer sur le lien de désinscription ou d'exclusion qui se trouve au bas de toute communication commerciale électronique que nous vous envoyons. Veuillez noter que même si vous optez de ne pas recevoir de communications promotionnelles, nous aurons quand même peut-être besoin de vous contacter si nous avons des renseignements importants à vous communiquer au sujet de votre compte. Si vous avez des questions sur vos choix ou si vous avez besoin d'aide avec les consignes d'exclusion, veuillez communiquer avec nous, aux coordonnées indiquées dans la section [Comment communiquer avec nous](#) ci-dessous.

Pour en savoir davantage sur la façon dont vous pouvez limiter le genre de renseignements personnels que nous recueillons, utilisons et partageons à votre sujet lorsque vous consultez et/ou utilisez notre site Web, veuillez consulter la section [Confidentialité du site Web](#) de la présente politique de confidentialité.

### **Partage de renseignements personnels**

VCA CANADA peut mettre vos renseignements personnels à la disposition de tierces parties ou de fournisseurs de services pour les fins auxquelles ils avaient été recueillis ou conformément aux stipulations de la présente politique de confidentialité. VCA CANADA ne vendra, ne louera ni n'échangera vos renseignements personnels à une tierce partie. Cependant, nous pouvons partager vos renseignements personnels lorsque la loi l'autorise ou dans les cas suivants :

- **Société mère.** Nous pouvons partager vos renseignements personnels avec notre société mère située aux É.-U., VCA Inc., dans le but de fournir nos services à des clients, conformément aux conditions énoncées dans la politique de confidentialité.
- **Tierces parties ou fournisseurs de services affiliés.** Nous pouvons engager des fournisseurs de services, qui peuvent être affiliés, pour la prestation de services en notre nom. Ces fournisseurs peuvent comprendre, entre autres, une personne ou un organisme retenu par VCA CANADA pour effectuer du travail en son nom. Nous leur communiquons les renseignements dont ils ont besoin pour offrir les services requis. Ils n'ont pas le droit d'utiliser ces renseignements à d'autres fins que pour faciliter leur travail et fournir les services pour lesquels ils ont été engagés. Il leur est interdit de divulguer ces renseignements. VCA CANADA s'engage à protéger les renseignements personnels divulgués à des tierces parties grâce à des ententes contractuelles exigeant que ces tierces parties se conforment à des procédures et à des mesures en matière de confidentialité et de sécurité qui sont, au minimum, équivalentes à celles utilisées par VCA CANADA même.
- **Tel que permis ou requis par la loi.** Il arrive occasionnellement qu'VCA CANADA soit contrainte de divulguer des renseignements personnels suite à une loi, un règlement, une ordonnance du tribunal, une citation à comparaître, une demande valide, un mandat de perquisition, une enquête gouvernementale ou autre demande ou ordonnance juridique.

Dans ces circonstances, VCA CANADA respectera les lois applicables. Nous pouvons aussi divulguer des renseignements à nos comptables, à nos vérificateurs, à des agents ou à des avocats relativement au respect ou à la protection de nos droits légaux. Nous nous réservons aussi le droit de signaler aux organismes d'application de la loi toute activité que nous considérons en bonne foi comme illégale, ou aux autorités policières et fournisseurs de services d'urgence toute urgence ou situation que la loi exige ou permet de signaler.

- **Opération commerciale.** Nous pouvons divulguer des renseignements personnels à une tierce partie en cas de vente ou de transfert d'opérations ou d'éléments d'actifs, de fusion, de réorganisation ou de financement de parties de notre entreprise. Toutefois, si la transaction est accomplie, vos renseignements personnels demeureront protégés par les lois sur la protection de la vie privée applicables. Si la transaction n'est pas accomplie, nous exigerons de l'autre partie qu'elle n'utilise ni ne divulgue vos renseignements personnels de quelque manière que ce soit et qu'elle efface complètement ces renseignements.

Seuls les employés d'VCA CANADA ou des entrepreneurs tiers de confiance, qui doivent avoir accès aux renseignements personnels pour des motifs professionnels ou parce que leurs fonctions l'exigent raisonnablement, se verront octroyer l'accès aux renseignements personnels relatifs aux clients.

Pour en savoir davantage sur la façon dont vous pouvez limiter le genre de renseignements personnels que nous recueillons, utilisons et partageons à votre sujet lorsque vous consultez et/ou utilisez notre site Web, veuillez consulter la section Confidentialité du site Web de la présente politique de confidentialité.

### **Confidentialité du site Web**

VCA CANADA recueille et utilise généralement les renseignements personnels obtenus auprès des ou à propos des visiteurs de ses sites Web selon les modalités suivantes :

- **Renseignements que vous fournissez.** Dans de nombreux cas, nous recueillons les renseignements personnels directement de vous lorsque vous consultez ou utilisez notre site Web. Ainsi, nous pouvons recueillir le genre de renseignements suivants :
  - **Demandes.** Nous pouvons recueillir votre nom, vos coordonnées, votre adresse électronique et tout autre renseignement que nous vous fournissez lorsque vous présentez une demande ou communiquez avec nous par l'entremise de nos sites Web. Nous n'utiliserons ces renseignements que pour vous fournir l'information demandée ou pour communiquer avec vous afin de répondre à vos questions et/ou demandes.
  - **Demande de produit et/ou service.** Nous pouvons recueillir votre nom, vos coordonnées, votre adresse électronique et tout autre renseignement que vous

nous fournissez lorsque vous vous inscrivez pour recevoir notre bulletin d'information ou lorsque vous soumettez une demande ou une commande pour un produit et/ou service VCA CANADA. Nous n'utiliserons ces renseignements que pour traiter votre demande ou y répondre, ou pour gérer nos besoins professionnels courants en ce qui a trait à une participation ou à une demande.

- **Services de communication.** Nous pouvons recueillir vos commentaires et publications lorsque vous affichez des renseignements et utilisez les services et zones de discussion des babillards, des groupes de nouvelles, des forums et autres outils de communication offerts par l'entremise de nos sites Web et conçus pour vous permettre de communiquer avec le grand public ou avec un groupe.
- **Renseignements techniques.** Lorsque vous consultez notre site Web, nous pouvons recueillir, à l'aide de moyens électroniques comme des témoins (cookies), des renseignements techniques. Ces renseignements peuvent comprendre des renseignements sur votre visite à notre site Web, notamment l'adresse IP de votre ordinateur et quel navigateur vous avez utilisé pour regarder notre site Web, votre système d'exploitation, la résolution de votre écran, l'endroit, la configuration des langues dans vos navigateurs, le site d'où vous venez, les mots clés recherchés (si vous arrivez d'un moteur de recherche), le nombre de pages consultées, l'information que vous avez entrée, les annonces publicitaires que vous avez vues, etc. Ces données servent à mesurer et à améliorer l'efficacité de nos sites Web ou à améliorer l'expérience de nos clients. Par exemple, les données peuvent être utilisées pour s'assurer que les services annoncés sur nos sites Web sont offerts dans votre région ou que nous ne vous montrons pas toujours les mêmes annonces à répétition. Nous traitons ces renseignements comme des renseignements personnels lorsqu'ils sont associés à votre compte ou à vos coordonnées.
- **Votre choix concernant les témoins.** Vous pouvez bloquer l'utilisation de témoins en réglant les paramètres de votre navigateur. La fonction « Aide » que l'on retrouve dans la plupart des navigateurs vous montrera comment empêcher votre navigateur d'accepter de nouveaux témoins, comment demander à votre navigateur de vous aviser lorsque vous recevez un nouveau témoin ou comment désactiver complètement les témoins. Si vous choisissez de ne pas accorder votre consentement ou bloquez des témoins par la suite, il est possible que vous ne puissiez pas accéder à tout le contenu ou à une partie du contenu de nos sites Web. Par ailleurs, vous pouvez désactiver ou effacer des données similaires utilisées par des modules de navigateur en changeant les paramètres du module ou en consultant le site Web de son fabricant.
- **Politiques de confidentialité de tierces parties.** La présente politique de confidentialité ne vise que l'utilisation et la divulgation de renseignements par VCA CANADA [et les sites Web de ses établissements vétérinaires affiliés]. Les sites Web d'autres tierces parties peuvent être accessibles par l'entremise des sites Web d'VCA CANADA, notamment Vetstreet Inc. Ces sites peuvent être utilisés pour vous fournir des renseignements

pertinents et opportuns et disposent de leurs propres politiques en matière de confidentialité et de leurs propres pratiques de collecte, d'utilisation et de divulgation de données. Nous vous encourageons à vous familiariser avec les énoncés de confidentialité fournis par les tierces parties avant de leur fournir vos renseignements personnels.

### **Renseignements personnels à l'extérieur du Canada**

Dans certains cas, les renseignements personnels que nous gérons peuvent être transmis, traités ou entreposés à l'extérieur du Canada, et peuvent donc être mis à la disposition des instances gouvernementales sur ordonnances légales et lois applicables dans ces pays.

### **Sécurité des renseignements personnels**

Nous aurons recours à des mesures de sécurité raisonnables pour protéger vos renseignements personnels contre l'accès non autorisé. VCA CANADA a mis en place des mesures de sécurité dotées de contrôles administratifs, techniques et physiques conçues pour protéger vos renseignements personnels. Par exemple, nous utilisons de la technologie conforme aux normes de l'industrie pour assurer la sécurité des renseignements personnels sensibles lorsqu'ils sont recueillis et transmis par Internet, ainsi que des pare-feux, des surveillances de sites et des logiciels anti-intrusion.

### **Conservation**

Les renseignements personnels ne seront conservés que le temps requis pour la réalisation des fins déterminées pour lesquelles ils avaient été recueillis et pour lesquelles le consentement avait été accordé, à moins d'indication contraire aux termes de la loi. Les renseignements personnels qui ne sont plus requis pour la réalisation des fins déterminées seront éliminés, effacés ou rendus anonymes. VCA CANADA a élaboré et mis en place des principes de conservation détaillés et veillera à ce que les renseignements personnels soient détruits d'une façon qui empêche tout accès inapproprié.

### **Accès et correction**

VCA CANADA respecte votre droit d'accéder à vos renseignements personnels et de les corriger. VCA CANADA se conforme à toutes les lois relatives à l'accès et à la correction. Si vous avez besoin d'aide pour mettre vos renseignements personnels à jour, veuillez communiquer avec votre établissement vétérinaire local ou l'établissement VCA CANADA que vous avez visité. Pour éviter tout délai lié à l'obtention de vos renseignements, assurez-vous de donner suffisamment d'information pour nous permettre de vous identifier et de déterminer les renseignements particuliers dont vous avez besoin. Veuillez noter qu'il peut y avoir des cas où l'accès est limité tel que permis ou exigé par la loi, par exemple si les renseignements :

- peuvent menacer la vie ou la sécurité d'une autre personne;
- révéleraient des renseignements personnels sur une autre personne;

- révéleraient l'identité de quelqu'un qui a fourni une opinion confidentielle sur une autre personne, alors que cette personne ne consent pas à révéler son identité;
- sont assujettis à un privilège juridique.

### **Comment communiquer avec nous**

Si vous avez des questions, des préoccupations ou des plaintes au sujet de la présente politique de confidentialité :

Brandon Zweerman, chef de la protection des renseignements personnels

VCA Canada

Courriel : [privacy.canada@vca.com](mailto:privacy.canada@vca.com)

### **Changements dans la politique de confidentialité**

VCA CANADA reverra et mettra à jour ses politiques et procédures tel que requis pour rester au fait des règles, des règlements, des nouvelles technologies, des normes et des préoccupations des clients. Notre politique de confidentialité peut donc changer à l'occasion. Nous afficherons tout changement à notre politique de confidentialité sur notre site Web et, si les changements sont majeurs, nous publierons un avis clair à ce sujet.

Cette politique de confidentialité a été mise à jour pour la dernière fois le 1<sup>er</sup> décembre 2016.

[Veuillez noter que les versions française et anglaise de la présente politique de confidentialité ont la même valeur légale.]

MTL01: 3956003: v3