



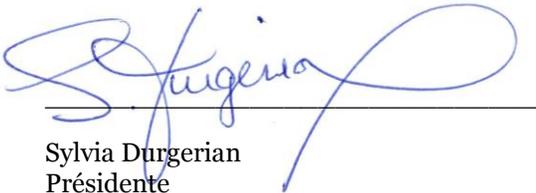
**CODE DE GESTION DES RENSEIGNEMENTS PROTÉGÉS CONCERNANT  
LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ  
(SAUF CEUX DU QUÉBEC)**

Fondé sur le Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation CAN/CSA Q830-96.

**Dernière révision** : Août 2012 (Annexe 1 mise à jour en Juillet 2015)

Responsabilité :  
Sylvia Durgerian, Présidente

Nous adoptons, par la présente, les politiques et les procédures ci-incluses et confirmons que la direction s'engage à en assurer l'application uniforme dans l'ensemble de l'organisation.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "S. Durgerian", written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Sylvia Durgerian  
Présidente

IQVIA Solutions Canada Inc.  
16720, autoroute Transcanadienne  
Kirkland, Québec H9H 5M3

No de tél. : 514-428-6000

## 1. Champ d'application

*Le présent code est fondé sur le Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation (CAN/CSA-Q830-96). Il décrit la façon dont IQVIA Solutions Canada Inc. (« IQVIA ») souscrit aux principes du Code type de l'ACNOR en ce qui concerne les renseignements protégés décrits aux dispositions 2.1.6 et 2.1.9 ci-dessous et recueillis après le 30 juin 1999.*

*La protection de l'information s'étend à deux catégories générales de renseignements, soit les renseignements personnels et les renseignements sur les services professionnels. Les renseignements personnels comprennent les renseignements de base d'un professionnel en services de santé. Quant aux renseignements sur les services professionnels, ils s'entendent des renseignements sur la pratique et des renseignements sur les ordonnances. Tous les termes qu'on vient de mentionner sont décrits en détail dans la section 2.1 du présent code.*

### **Collecte des renseignements protégés par IQVIA**

IQVIA recueille des renseignements concernant les professionnels de la santé et diverses questions liées aux soins de santé auprès des professionnels de la santé eux-mêmes, des hôpitaux, des pharmacies et des fournisseurs de logiciels pharmaceutiques; l'entreprise se procure également les renseignements en question auprès de sources d'informations publiques partout au Canada. IQVIA n'a jamais accès au dossier d'un patient ni à des ordonnances qui permettent de l'identifier. Les renseignements recueillis ne permettent d'identifier aucun patient, mais peuvent comprendre l'âge et le sexe d'un patient, ainsi que les renseignements protégés suivants sur les professionnels de la santé dans le contexte de l'exercice de leur profession : le nom ou un autre identifiant, l'âge, le sexe, l'adresse du bureau et l'adresse postale, les hôpitaux auxquels ils sont affiliés, le champ de spécialisation et l'année d'obtention du permis d'exercer, des renseignements sur les maladies qu'ils ont diagnostiquées et traitées, ainsi que sur les médicaments délivrés sur leur ordonnance.

### **Utilisation des renseignements par IQVIA**

IQVIA traite et analyse les renseignements recueillis afin d'obtenir une gamme de produits d'information sur les soins de santé, y compris des renseignements sur les maladies diagnostiquées et traitées par les professionnels de la santé et des estimations des volumes d'ordonnances, cumulés en fonction de groupes d'au moins 30 médecins prescripteurs.

Ces estimations ne constituent pas un registre complet des pratiques de prescription des médecins prescripteurs, puisque IQVIA n'obtient que des renseignements sur les médicaments délivrés (qui ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui ont été prescrits), et qu'elle ne connaît pas la proportion des ordonnances d'un médecin prescripteur qui est couverte par les renseignements recueillis, étant donné qu'elle recueille des données auprès d'un échantillon de magasins.

### **Communication de l'information par IQVIA**

IQVIA offre ses produits d'information sur les soins de santé exclusivement aux intervenants qui œuvrent dans le domaine des soins de santé au Canada. Les renseignements communiqués ne permettent d'identifier aucun patient, mais peuvent comprendre l'âge et le sexe de groupes de patients à qui des médicaments ont été délivrés, ainsi que les renseignements personnels et les renseignements sur les services professionnels suivants sur les professionnels de la santé dans le contexte de l'exercice de leur profession : le nom ou un autre identifiant, l'âge, le sexe, l'adresse du bureau et la principale adresse postale, la langue de communication préférée, les hôpitaux auxquels ils sont affiliés, le champ de spécialisation, l'année d'obtention du permis d'exercer, de même que des renseignements sur leurs ordonnances. Avec le consentement du professionnel de la santé concerné, IQVIA peut aussi communiquer des renseignements au sujet des maladies diagnostiquées et traitées par celui-ci.

## 2. Définitions

2.1 Les définitions suivantes s'appliquent au présent code.

- 2.1.1 *Renseignements de base.* Nom ou autre identifiant de chaque professionnel de la santé, ainsi que l'un quelconque des renseignements suivants, notamment son âge, son sexe, son adresse au bureau et son adresse postale principale, sa langue de communication préférée, ses numéros de téléphone et de télécopieur, son adresse électronique, les hôpitaux auxquels il est affilié, son champ de spécialisation et l'année d'obtention de son permis d'exercer.
- 2.1.2 *Collecte.* Action de réunir, d'acquérir ou d'obtenir des renseignements protégés auprès d'une source quelconque, y compris des tiers, par quelque moyen que ce soit.
- 2.1.3 *Consentement.* Fait d'acquiescer librement à ce qui est fait ou proposé. Le consentement peut être exprès ou implicite. Le consentement exprès se donne de façon explicite, verbalement ou par écrit. Il est non équivoque et n'exige aucune déduction de la part de l'organisation qui demande le consentement. Le consentement implicite survient lorsque les actes ou l'inaction de la personne permet raisonnablement de déduire qu'il y a consentement.
- 2.1.4 *Communication.* Fait de rendre un renseignement personnel accessible à des personnes ou entités extérieures à l'organisation.
- 2.1.5 *Organisation.* Association, entreprise, œuvre de bienfaisance, club, organisme gouvernemental, institution, ordre professionnel, syndicat ou toute autre personne ou entité auprès de qui on recueille des renseignements protégés ou à qui on en communique.
- 2.1.6 *Renseignements personnels.* Renseignements sur une personne identifiable, présentés sous quelque forme que ce soit, y compris ceux qui sont décrits à la disposition 2.1.1 et qui ne comprennent pas les renseignements sur les services professionnels définis à la disposition 2.1.9.
- 2.1.7 *Renseignements sur la pratique.* Renseignements recueillis par IQVIA concernant les diagnostics posés ou les maladies traitées par des professionnels de la santé identifiables.
- 2.1.8 *Renseignements sur les médecins prescripteurs :*
- (a) dans le cas des renseignements recueillis par IQVIA, renseignements sur les ventes de médicaments prescrits, y compris le nom ou autre identifiant du médecin prescripteur;
  - (b) dans le cas des renseignements communiqués par IQVIA, renseignements sous forme de données individuelles ou de données cumulatives qui concernent les volumes d'ordonnances d'un médecin prescripteur identifiable.
- 2.1.9 *Renseignements sur les services professionnels.* Renseignements relatifs à un prestataire de soins de santé, qui concernent la prestation de services de santé par le prestataire et qui identifient le prestataire de soins de santé, mais non pas le patient; les renseignements sur les services professionnels comprennent les renseignements sur la

pratique et les renseignements sur les médecins prescripteurs tels qu'ils sont définis aux dispositions 2.1.7 et 2.1.8.

2.1.10 *Renseignements protégés*. Renseignements personnels tels qu'ils sont définis à la disposition 2.1.6 et renseignements sur les services professionnels tels qu'ils sont définis à la disposition 2.1.9.

2.1.11 *Utilisation*. Traitement ou manipulation de renseignements protégés au sein d'une organisation.

### 3. Principes

#### 3.1 Principe 1 - Responsabilité

3.1.1 Il incombe au Directeur des affaires juridiques, Canada d'IQVIA et au chef de la protection des renseignements d'IQVIA Inc. de s'assurer que IQVIA respecte les principes énoncés au présent code, même si d'autres membres de l'organisation sont chargés de la collecte et du traitement quotidiens des renseignements protégés. De plus, d'autres membres de l'entreprise, dont les membres du Comité responsable de l'application du Code de gestion des renseignements protégés d'IQVIA, peuvent être délégués pour agir au nom du Directeur des affaires juridiques, Canada d'IQVIA et du chef de la protection des renseignements d'IQVIA Inc.

3.1.2 L'identité des personnes chargées par IQVIA d'assurer le respect par l'organisation des principes énoncés au présent code sera fournie sur demande.

3.1.3 IQVIA est responsable des renseignements protégés qu'elle a en sa possession ou sous sa garde. Certains renseignements protégés peuvent être confiés à IQVIA Inc., société mère d'IQVIA, pour traitement à l'intérieur ou à l'extérieur du Canada, et IQVIA et IQVIA Inc. protégeront les renseignements en question au moyen d'un contrat ou d'une autre façon.

3.1.3.1 IQVIA exige, avant de remettre des renseignements protégés à tout organisme:

- (a) que les renseignements en question ne soient pas confiés à des tiers pour traitement, sauf si les tiers ont conclu une entente avec IQVIA ou avec IQVIA Inc. et l'organisme concernant la confidentialité et la sécurité des renseignements en question;
- (b) que les renseignements en question ne soient pas utilisés à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été fournis (voir disposition 3.2.2);
- (c) que, dans les cas des renseignements sur les médecins prescripteurs, l'organisation doive, à la demande d'un professionnel de la santé, lui communiquer qu'elle possède les renseignements en question, et se conformer au *Code de conduite sur les renseignements d'ordonnances* (qu'on retrouve à l'Annexe 1 ci-jointe).

3.1.4 IQVIA a mis en œuvre des politiques et des procédures qui permettent de respecter les principes en question, y compris :

- (a) la mise en œuvre de procédures visant à protéger les renseignements protégés et à s'assurer que notre organisation ne reçoit pas de renseignements qui permettent d'identifier un patient;

- (b) la mise en place de procédures permettant de recevoir des plaintes et des demandes de renseignements et d'y donner suite;
- (c) la formation du personnel sur l'information relative aux politiques et aux procédures de l'organisation en matière de protection des renseignements personnels, et la communication de l'information en question aux employés de l'organisation;
- (d) l'élaboration d'information sur les politiques et les procédures de l'organisation relatives à la protection des renseignements personnels.

### 3.2 Principe 2 – Détermination des fins de la collecte des renseignements

3.2.1 Les raisons pour lesquelles IQVIA recueille des renseignements protégés sont mentionnées à la disposition 3.2.2, dans notre brochure d'information générale qui explique les politiques et les normes d'IQVIA et sur le site Web de l'organisation ([www.iqvia.com](http://www.iqvia.com)); les mesures en question ont été prises par souci de conformité au principe de la transparence (disposition 3.8) et au principe de l'accès individuel (disposition 3.9).

3.2.2 IQVIA recueille des renseignements protégés et elle traite et analyse les renseignements en question afin de fournir des produits d'information sous forme de renseignements de base, de renseignements sur les médecins prescripteurs ou de renseignements sur la pratique (conformément aux dispositions 3.3.1.1, 3.3.1.2 et 3.3.1.3 respectivement) ou de données cumulatives, ainsi que des produits d'information qui ne permettent pas d'identifier un patient. IQVIA offre les produits en question exclusivement aux intervenants qui œuvrent dans le domaine des soins de santé au Canada, dont :

- **les ministères et les organismes provinciaux et fédéraux**, qui utilisent les renseignements pour les raisons suivantes : donner une formation, déterminer l'adhésion aux lignes directrices applicables, déterminer les tendances en matière de prescription, concevoir des politiques en matière de soins de santé et améliorer la gestion des ressources en matière de soins de santé;
- **les organismes professionnels de la santé**, qui utilisent les renseignements afin d'évaluer les programmes d'information sur la santé et de déterminer toute problématique liée à l'éducation et aux soins de santé;
- **les médecins prescripteurs individuels**, qui utilisent les renseignements dans le cadre de leur formation professionnelle permanente et de leur auto-évaluation, en comparant leurs pratiques de prescription avec les pratiques normatives;
- **les sociétés pharmaceutiques**, qui utilisent les renseignements pour informer les médecins prescripteurs et mieux comprendre leurs besoins en matière d'information sur les pratiques de prescription efficaces et rentables, ainsi que sur les nouveaux produits et traitements; elles peuvent également utiliser les renseignements en question pour attirer des participants aux essais cliniques de nouveaux produits, pour faciliter les rappels de médicaments et les mises en garde à leur sujet, et commercialiser leurs produits;
- **les bannières de pharmacies ou les pharmaciens**, qui utilisent les renseignements pour améliorer la compréhension de leur marché local, national ou provincial et leur part de marché;

- **les chercheurs**, qui utilisent les renseignements dans le cadre d'études visant à renseigner les professionnels de la santé afin d'améliorer les choix de médicaments, d'optimiser les pratiques de prescription et de promouvoir des méthodes de traitement plus efficaces ou plus appropriées qu'actuellement, et de déterminer l'efficacité de diverses stratégies de réduction des coûts;
- **les groupes de défense des patients**, qui utilisent les renseignements pour cerner des questions liées à l'éducation et aux soins de santé, identifier les professionnels de soins de santé intéressés et communiquer avec eux;
- **les éditeurs de revues médicales**, qui utilisent les renseignements pour faire parvenir des documents éducatifs aux professionnels de la santé; et
- **la presse générale et spécialisée**, qui utilise les renseignements pour soutenir la recherche et la publication de reportages sur les questions actuelles liées à la santé et aux soins de santé au Canada.

3.2.3 IQVIA ne recueille que les renseignements protégés dont elle a besoin pour les raisons mentionnées ci-dessus.

3.2.3.1 Lorsque IQVIA recueille des renseignements sur la pratique, elle précise, dans un contrat écrit conclu avec le professionnel de la santé, les raisons pour lesquelles de tels renseignements sont recueillis.

3.2.3.2 Pour recueillir des renseignements de base ou des renseignements sur les médecins prescripteurs, IQVIA utilise d'autres moyens, comme la publicité directe ou la diffusion, dans divers médias, d'annonces adressées aux organismes ou associations professionnelles, afin d'informer les professionnels de la santé des raisons pour lesquelles les renseignements sont recueillis.

3.2.4 IQVIA n'utilisera ni ne communiquera, conformément aux dispositions 3.2.3.1 et 3.2.3.2, aucun renseignement protégé pour des raisons qui n'ont pas été précisées antérieurement, sauf si la loi l'exige ou le permet. Si les raisons en question sont modifiées conformément à la disposition 3.2.3.1, IQVIA précisera les modifications dans un accord écrit conclu avec le professionnel de la santé. Si les raisons sont modifiées en vertu de la disposition 3.2.3.2, IQVIA en informera les professionnels de la santé de la façon décrite à la disposition 3.2.3.2.

3.2.4.1 En ce qui concerne la collecte des renseignements sur la pratique, le personnel d'IQVIA est formé pour expliquer au professionnel de la santé, au moment de la signature du contrat écrit dont il est question à la disposition 3.2.3.1, les raisons pour lesquelles les renseignements sont recueillis.

3.2.4.2 Lorsque IQVIA recueille des renseignements de base ou des renseignements sur les médecins prescripteurs, le conseiller juridique et chef de la protection des renseignements, ou toute autre personne déléguée pour agir en son nom, explique au professionnel de la santé concerné, à sa demande, les raisons pour lesquelles les renseignements sont recueillis.

3.2.5 Ce principe est étroitement lié à celui des restrictions concernant la collecte (disposition 3.4) et à celui des limites de l'utilisation, de la communication et de la conservation (disposition 3.5).

### 3.3 Principe 3 - Consentement

- 3.3.1 IQVIA recueille les renseignements de base directement auprès des professionnels de la santé concernés ou d'autres sources de renseignements accessibles au public; les renseignements sur la pratique, directement du professionnel concerné; et les renseignements sur les médecins prescripteurs, auprès de sources autres que le professionnel de la santé concerné.
- 3.3.1.1 Lorsque IQVIA recueille des renseignements sur la pratique, elle obtient le consentement exprès du professionnel de la santé concerné, tant pour ce qui est de la collecte des renseignements que de leur utilisation ou de leur traitement ultérieurs. IQVIA ne communiquera aucun renseignement sur la pratique, sauf si elle obtient le consentement exprès du professionnel de la santé concerné ou si la loi l'exige ou le permet.
- 3.3.1.2 En ce qui concerne la collecte de renseignements de base, IQVIA considère qu'il existe un consentement implicite relatif à la collecte, à l'utilisation (ou au traitement) et à la communication des renseignements, conformément au but pour lequel les renseignements ont été rendus publics.
- 3.3.1.3 IQVIA ne considère pas qu'un consentement soit requis pour la collecte de renseignements sur les médecins prescripteurs. IQVIA ne communiquera des renseignements individuels sur les médecins prescripteurs que si la loi l'exige ou le permet, ou avec le consentement exprès du professionnel de la santé concerné, tel qu'il est défini à la disposition 2.1.3. IQVIA ne communiquera de renseignements sur les médecins prescripteurs que sous forme cumulative sur des groupes d'au moins 30 médecins.
- 3.3.2 Comme le précisent les dispositions 3.2.3.1 et 3.2.3.2, IQVIA déploie tous les efforts raisonnables pour s'assurer que les professionnels de la santé sont informés des raisons pour lesquelles leurs renseignements protégés seront utilisés. Ces raisons sont énoncées de telle façon que le professionnel de la santé puisse raisonnablement comprendre la manière dont les renseignements seront utilisés ou communiqués.
- 3.3.3 IQVIA n'exige pas que les professionnels de la santé consentent à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de leurs renseignements protégés comme condition pour leur fournir un produit ou un service.
- 3.3.4 IQVIA considère également que les raisons pour lesquelles on utilise et communique des renseignements protégés obtenus auprès de sources autres que le professionnel de la santé concerné (voir les dispositions 3.2.2 et 3.3.1) sont compatibles avec les raisons pour lesquelles les renseignements en question ont d'abord été recueillis, et qu'elles ne sont pas contraires aux attentes raisonnables du professionnel de la santé concerné.
- 3.3.5 Sous réserve des conditions de tout accord écrit, un consentement obtenu en vertu de la disposition 3.3.1.1 peut être retiré en tout temps après réception d'un préavis écrit de 90 jours.

#### **3.4 Principe 4 – Limites de la collecte**

- 3.4.1 IQVIA ne recueille que la quantité et le type de renseignements protégés dont elle a besoin pour atteindre les objectifs mentionnés à la disposition 3.2.2, et précise, conformément au principe de la transparence (disposition 3.8), le type de renseignements recueillis dans le cadre de ses politiques et de ses pratiques concernant le traitement des renseignements.

- 3.4.2 Si IQVIA détermine de nouveaux objectifs parce que ses besoins commerciaux ont changé, elle procédera à une évaluation pour s'assurer que les nouveaux objectifs respectent les principes énoncés dans le présent code.
- 3.4.3 L'exigence selon laquelle les renseignements protégés doivent être recueillis par des moyens équitables et légaux signifie que IQVIA ne trompera pas les gens ni ne les induira en erreur à propos des raisons pour lesquelles les renseignements sont recueillis, et qu'elle ne tentera pas d'obtenir la permission de recueillir les renseignements par des moyens frauduleux.
- 3.4.4 Ce principe est étroitement lié au principe de la détermination des raisons pour lesquelles la collecte est effectuée (disposition 3.2) et à celui du consentement (disposition 3.3).

### **3.5 Principe 5 – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation**

- 3.5.1 IQVIA n'utilisera ni ne communiquera de renseignements protégés pour de nouvelles raisons, sauf si elles sont conformes aux dispositions 3.2.4 et 3.4.2, et s'assurera, par contrat, que les organisations auxquelles elle communique des renseignements protégés sont soumises à une obligation semblable (voir la disposition 3.1.3.1).
- 3.5.2 Le Code de conduite sur les renseignements d'ordonnances (qu'on retrouve à l'Annexe 1 ci-jointe) doit faire partie des contrats mentionnés à la disposition 3.5.1.
- 3.5.3 IQVIA a élaboré des lignes directrices et mis en œuvre des procédures relatives à la conservation des renseignements protégés, y compris une période de conservation minimale de deux ans et une période de conservation maximale de 20 ans. IQVIA n'utilise pas de renseignements protégés pour prendre quelque décision que ce soit qui pourrait avoir une incidence sur un professionnel de la santé.
- 3.5.4 IQVIA détruit, supprime ou anonymise tous les renseignements protégés dont elle n'a plus besoin pour atteindre les objectifs précisés à la disposition 3.2.2. En outre, elle a élaboré des lignes directrices et mis en œuvre des procédures concernant la destruction, la suppression ou l'anonymisation des renseignements protégés, et s'assure, par contrat, que les organisations auxquelles elle communique des renseignements protégés sont soumises à une obligation semblable.
- 3.5.5 Ce principe est étroitement lié au principe du consentement (disposition 3.3), au principe de la détermination des raisons pour lesquelles la collecte est effectuée (disposition 3.2) et au principe de l'accès individuel (disposition 3.9).

### **3.6 Principe 6 – Exactitude**

- 3.6.1 IQVIA fait tout son possible, grâce notamment à la conclusion de contrats et à l'exploitation d'une diversité de sources, pour s'assurer que les renseignements protégés qu'elle recueille sont exacts et complets. L'entreprise utilise également diverses techniques d'analyse de données afin de déceler et de corriger les erreurs.
- 3.6.2 Les raisons pour lesquelles IQVIA utilise les renseignements protégés exigent que l'entreprise en fasse la collecte de façon permanente. Les renseignements de base sont continuellement mis à jour. En raison de leur nature, les renseignements sur la pratique et sur les médecins prescripteurs sont recueillis durant des périodes consécutives spécifiques. Chaque semaine ou chaque mois, IQVIA compile tous les renseignements protégés recueillis et les fournit à IQVIA Inc., afin de lui donner accès à l'information la plus à jour possible.

3.6.3 Tous les renseignements sur la pratique et sur les médecins prescripteurs sont, de par leur nature, spécifiques à une période particulière. IQVIA informe les utilisateurs de renseignements sur la pratique ou sur les médecins prescripteurs de la période visée par les renseignements, ainsi que de la façon dont ils ont été préparés. De même, tous les renseignements de base fournis par IQVIA sont assortis d'une date précise.

### **3.7 Principe 7 – Mesures de sécurité**

3.7.1 Lorsque IQVIA recueille des renseignements protégés enregistrés, directement auprès du professionnel de la santé concerné, les renseignements en question lui sont transmis par la poste, par messenger ou par voie électronique, et l'identité du médecin prescripteur est encryptée. Lorsque l'entreprise recueille des renseignements protégés enregistrés auprès d'une source autre que le professionnel de la santé concerné, les renseignements lui sont transmis par messenger ou par voie électronique, et l'identité du médecin prescripteur est encodée.

3.7.1.1 Une fois les renseignements reçus, IQVIA a recours à diverses mesures (voir la disposition 3.7.3) pour s'assurer que les renseignements sont protégés contre la perte ou le vol, et contre l'accès, la communication, la reproduction, l'utilisation et la modification non autorisés. Tous les renseignements recueillis par IQVIA sont conservés dans le format où ils ont été reçus ou sous forme informatique ou les deux. Une fois les renseignements compilés, IQVIA les envoie à IQVIA Inc. par voie électronique, et l'identité du médecin prescripteur est encodée comme on vient de l'indiquer.

3.7.1.2 IQVIA conclue des contrats pour s'assurer que les organisations auxquelles elles communiquent des renseignements protégés sont soumises à une obligation semblable. Tous les renseignements protégés communiqués aux utilisateurs sont transmis sur support papier ou informatique, par messagerie assurée ou par voie électronique.

3.7.2 IQVIA accorde le plus haut niveau de protection à tous les renseignements protégés, peu importe s'ils sont de nature délicate ou non.

3.7.3 Parmi les méthodes de protection employées par IQVIA, mentionnons :

- (a) des mesures matérielles, par exemple un système informatique isolé et un accès restreint aux locaux et aux installations informatiques de l'entreprise;
- (b) des mesures administratives, par exemple des vérifications internes, des attestations de sécurité, un accès restreint aux renseignements protégés et des sanctions pour tout manquement aux mesures en question;
- (c) des mesures technologiques, comme des mises à l'essai périodiques des systèmes de sécurité informatiques, l'utilisation de lignes de transmission protégées, l'usage de mots de passe et l'encryptage.

3.7.4 Tous les employés d'IQVIA sont sensibilisés, grâce à des séminaires internes obligatoires tenus régulièrement, à l'importance de maintenir la confidentialité des renseignements protégés, et sont tenus de signer annuellement des ententes de confidentialité.

3.7.5 IQVIA a élaboré des lignes directrices et mis en œuvre des procédures concernant la mise au rebut ou la destruction des renseignements protégés (voir la disposition 3.5.3), afin d'empêcher l'accès non autorisé aux renseignements en question.

### **3.8 Principe 8 – Transparence**

3.8.1 IQVIA fait preuve de transparence au sujet de ses politiques et de ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels, et fournira un exemplaire du présent code à tout professionnel de la santé qui en fait la demande à IQVIA Solutions Canada Inc., Service des communications d'entreprise, 16720, autoroute Transcanadienne, Kirkland (Québec) H9H 5M3, par courriel à l'adresse [CanadaInfo@iqvia.com](mailto:CanadaInfo@iqvia.com), par télécopieur au 514-428-6006, ou par téléphone au 1-888-400-4672.

### **3.9 Principe 9 – Accès individuel**

3.9.1 IQVIA fournira en tout temps au professionnel de la santé qui en fait la demande un accès à un site Web sécurisé grâce auquel le professionnel pourra accéder aux renseignements protégés que possède IQVIA à son sujet, y compris l'analyse de ses pratiques de prescription.

3.9.2 IQVIA exige alors le nom du demandeur et une preuve confirmant son identité avant de fournir les renseignements visés par la disposition 3.9.1.

3.9.3 IQVIA fournira, en vertu de la disposition 3.9.1, une liste des tiers à qui soit elle a communiqué les renseignements, soit pourrait avoir communiqué les renseignements, selon les besoins de la personne qui en fait la demande.

3.9.4 Lorsqu'une personne réussit à prouver que des renseignements protégés qui la concernent sont inexacts ou incomplets, IQVIA modifiera les renseignements en question dans un délai maximum de 120 jours, en corrigeant, en supprimant ou en ajoutant les informations demandées. Le cas échéant, IQVIA transmettra rapidement les renseignements modifiés aux tiers à qui elle avait déjà fourni les renseignements en question.

3.9.5 Lorsqu'une contestation n'est pas réglée à la satisfaction de la personne concernée, IQVIA prendra note de l'objet de la contestation. Le cas échéant, l'entreprise informera rapidement les tiers auxquels elle a fourni les renseignements en question du fait que la contestation n'a pas été réglée.

### **3.10 Principe 10 – Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes**

3.10.1 Les personnes responsables du respect des principes d'IQVIA sont mentionnées à la disposition 3.1.1.

3.10.2 IQVIA a établi des procédures permettant de recevoir des plaintes et des demandes de renseignements concernant ses politiques et ses pratiques de gestion des renseignements protégés et d'y donner suite. Les procédures relatives aux plaintes sont facilement accessibles et simples à utiliser.

3.10.3 IQVIA informera, dans un délai maximal de deux semaines, toute personne qui présente une demande de renseignements ou qui dépose une plainte de l'existence des procédures pertinentes.

3.10.4 IQVIA effectuera rapidement des enquêtes sur toutes les plaintes. Si une plainte est jugée fondée, l'organisation prendra rapidement les mesures appropriées, y compris, en cas de nécessité, la modification de ses politiques et de ses pratiques.

## Annexe 1

### CODE DE CONDUITE SUR LES RENSEIGNEMENTS D'ORDONNANCES

1. IQVIA Solutions Canada Inc. (« **IQVIA** ») consulte les représentants de la profession médicale et pharmaceutique, l'industrie pharmaceutique, les milieux universitaires et les groupes de défense des droits des patients afin d'obtenir des conseils sur les questions relatives à la collecte et à l'utilisation de renseignements d'ordonnances (« **renseignements** »).
2. Sous réserve de ce qui suit, IQVIA et sa société mère, IQVIA Inc., ne divulguent pas les renseignements.
3. IQVIA fournit les renseignements aux sociétés pharmaceutiques ainsi qu'aux chaînes de pharmacies et aux pharmacies (individuellement, une « **société** », et collectivement, des « **sociétés** ») uniquement aux fins de recherche, de formation professionnelle, d'essais cliniques, de nouvelles thérapies et de commercialisation de médicaments conformément aux lignes directrices du Conseil consultatif de publicité pharmaceutique et des compagnies de recherche pharmaceutique du Canada.
4. IQVIA fournit les renseignements au gouvernement, aux organismes et aux ordres professionnels de la santé, aux groupes de défense des droits des patients, aux chercheurs, aux journalistes et aux publications professionnelles sur la santé uniquement aux fins indiquées dans son *Code de gestion des renseignements protégés concernant les professionnels de la santé (sauf ceux du Québec)* et dans son *Code de gestion des renseignements personnels concernant les professionnels de la santé dans la province du Québec*.
5. Les personnes, entités et sociétés, notamment leurs employés, auxquelles IQVIA divulgue les renseignements à toutes fins conviennent de ne pas les utiliser ou les divulguer à toutes autres fins. En cas d'utilisation ou de divulgation non autorisée, ces sociétés, personnes et entités ainsi que leurs employés qui ont utilisé ou divulgué les renseignements sans autorisation peuvent perdre le droit d'utiliser ou de recevoir des renseignements pendant une période minimale de deux ans. IQVIA peut établir les conditions de l'extinction de ce droit.
6. Sur demande d'un médecin prescripteur, les sociétés, personnes, entités et leurs représentants doivent lui révéler que la société possède des renseignements à son sujet. En cas d'inobservation de cette exigence, la société et ses employés peuvent perdre le droit d'utiliser ou de recevoir des renseignements sur le médecin prescripteur pendant une période minimale de deux ans. IQVIA peut établir les conditions de l'extinction de ce droit.
7. Si un médecin prescripteur sollicite l'accès à ses renseignements directement auprès d'une société, d'une personne ou d'une entité ou de leurs représentants, un exemplaire des renseignements lui est fourni (i) dans la forme et le format où les a remis IQVIA à la société, la personne ou l'entité, (ii) mais en aucun cas les renseignements ne doivent comporter de l'information au sujet d'un autre médecin prescripteur que celui qui les a sollicités et (iii) la société, la personne ou l'entité doit indiquer l'information au sujet du médecin prescripteur qui lui a été fournie par IQVIA. En cas d'inobservation de cette exigence, la société, la personne, l'entité et leurs employés peuvent perdre le droit d'utiliser ou de recevoir des renseignements sur le médecin prescripteur pendant une période minimale de deux ans. IQVIA peut établir les conditions de l'extinction de ce droit.
8. La société, la personne, l'entité et ses représentants doivent renvoyer à IQVIA les médecins prescripteurs qui désirent obtenir une estimation de leur profil d'ordonnances par rapport à un profil agrégé de leur groupe de comparaison. Sur demande, IQVIA fournit au médecin prescripteur son profil en fonction d'une estimation des ordonnances qu'il a faites au cours de la période de 12 mois précédente.