

POLITIQUE GÉNÉRALE DE CONFIDENTIALITÉ (30 août 2022)

Nous recueillons des renseignements personnels sur nos patients et clients dans le cadre des activités courantes de la pharmacie. Conséquemment, il est essentiel de porter une attention particulière à la protection de la vie privée. C'est pourquoi nous nous engageons à respecter la confidentialité des renseignements personnels que vous nous confiez.

COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Pour être en mesure de vous offrir nos services pharmaceutiques en conformité avec les lois et règlements en vigueur au Québec, certains renseignements à votre sujet doivent nécessairement être colligés par nos pharmaciens et notre personnel. Les renseignements personnels que nous collectons sont recueillis par le biais des diverses interactions entre vous et notre personnel ou notre site web picarddesjardins.com.

Nous vous référons au tableau suivant qui détaille les renseignements que nous recueillons, les personnes parmi notre pharmacie qui les recueillent, comment nous les utilisons et pourquoi.

TYPÉ DE RENSEIGNEMENTS	CE QUE NOUS RECUEILLONS	QUI PROCÈDE À LA COLLECTE	LES FINS DE LA COLLECTE	QUI LES UTILISE	CONSIGNÉ PAR	TRANSMIS À
Coordonnées	Prénom & nom Adresse de domicile Code postal Téléphone/cellulaire Courriel Nom de l'employeur	Équipe technique en pharmacie Pharmacien Site Web/formulaire web	Mise en place du dossier-patient/client Pour compléter une vente/transaction Commandes Services de livraison Retours sur achats Service à la clientèle Gestion des relations avec les clients Sondages Plaintes	Équipe technique en pharmacie Pharmacien Service à la clientèle	Dossier électronique de pharmacie Dossier électronique de gestion des commandes	Tiers contractuels (par exemple, une compagnie de messagerie/livraison, transmission de SMS/courriels)
Renseignements démographiques sur les clients	Date de naissance/âge Sexe Membres de la famille à ajouter au dossier	Équipe technique en pharmacie Pharmacien Site Web/formulaire web	Mise en place du dossier-patient/client Service à la clientèle Commandes Gestion des relations avec les clients Plaintes Identification de l'utilisateur	Équipe technique en pharmacie Pharmacien	Dossier électronique de pharmacie Dossier électronique de gestion des commandes	N'est pas transmis à quiconque

Renseignements pour fins d'identification	Date de naissance Carte/numéro d'assurance maladie Permis/numéro de conduire, le cas échéant Nom de jeune fille de la mère de l'utilisateur	Équipe technique en pharmacie Pharmacien Site Web/formulaire web	Pour confirmer l'identification d'une personne adhérant au service de la pharmacie.	Équipe technique en pharmacie Pharmacien	Dossier électronique de pharmacie Dossier électronique de gestion des commandes	N'est pas transmis à quiconque
Renseignements relatifs à une soumission	Courriel Information sur un médicament pour une demande de prix Opinion par rapport au prix soumis	Site Web/formulaire web	Envoi d'un prix de médicament à un courriel donné Correction des erreurs de soumission Ajustement des grilles de prix	Équipe technique en pharmacie Pharmacien	Dossier électronique de gestion des commandes	N'est pas transmis à quiconque
Renseignements médicaux	Renseignements médicaux (pathologies, allergies, intolérances, contre-indications, notes pharmaceutiques au dossier, etc.) Médicaments prescrits/ordonnances Médicaments servis Demande de suivi pharmaceutique Demande pour un conseil pharmaceutique	Équipe technique en pharmacie Pharmacien Site Web/formulaire web	Pour assurer les services pharmaceutiques Pour compléter une vente/transaction Commandes	Équipe technique en pharmacie Pharmacien	Dossier électronique de pharmacie Dossier électronique de gestion des commandes	N'est pas transmis à quiconque
Renseignements sur les achats	Médicaments demandés Médicaments servis Antécédents d'achats Adresse de livraison Produits/services préférés Informations présentes sur le reçu de pharmacie d'une transaction donnée	Équipe technique en pharmacie Pharmacien Site Web/formulaire web	Pour compléter une vente/transaction Commandes Service à la clientèle Gestion des relations avec les clients	Équipe technique en pharmacie Pharmacien	Dossier électronique de pharmacie Dossier électronique de gestion des commandes	N'est pas transmis à quiconque
Renseignements financiers	Numéro de la carte de paiement Date d'expiration de la carte de paiement Carte/numéro d'assurance médicaments privé ou public	Équipe technique en pharmacie Pharmacien	Pour compléter une vente/transaction Commandes Transmission aux assurances	Équipe technique en pharmacie Pharmacien	Dossier électronique de gestion des commandes Fournisseur de terminal de carte de crédit	Fournisseur de terminal de carte de crédit
Opinions/Intérêts	Renseignements sur la satisfaction des clients Opinions sur les produits et services	Équipe technique en pharmacie Site Web Pharmacien	Service à la clientèle Gestion des relations avec les clients Plaintes	Équipe technique en pharmacie Pharmacien Équipe marketing	Dossier électronique de gestion des commandes	N'est pas transmis à quiconque
Marketing	Prénom & nom Courriel	Formulaire web (avec consentement explicite demandé)	Newsletters Marketing	Équipe marketing (interne ou externe)	Fournisseur de logiciel d'envoi de courriels	Fournisseur de logiciel d'envoi de courriels, équipe marketing externe
Navigation site web	Adresse IP Système d'exploitation Pages visitées et requêtes Heure et jour de connexion	Site Web	Amélioration du service et accueil personnalisé Analyse de conversions Profil personnalisé de consommation Suivi de commande Publicité, remarketing et de reciblage Statistiques.	Équipe marketing (interne ou externe)	Google, Facebook, etc.	Équipe marketing externe

PARTAGE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le cadre du service de livraison, nous devons transmettre vos nom et adresse à une société de messagerie ou de logistique (par exemple, Postes Canada) pour procéder à la livraison de votre commande. Dans tous les cas, nous devons obtenir votre consentement pour la livraison.

Nous utilisons également les services Web de fournisseurs avec lesquels nous devons interagir dans le cadre de nos relations avec vous. Tous ont été sélectionnés avec une grande attention en fonction de l'importance qu'ils accordent à la sécurité et la confidentialité des données.

Nous avons, par ailleurs, des ententes concernant les pratiques de protection de la vie privée avec nos fournisseurs les plus importants, lorsque possible, afin de nous assurer qu'ils satisfont aux mêmes normes que celles que nous appliquons dans notre entreprise.

Si vous ne souhaitez pas que vos renseignements personnels soient communiqués à des tiers, il vous est possible de vous y opposer au moment de la collecte ou à tout moment par la suite, comme mentionné dans la section ci-après.

COMMENT AVEZ-VOUS OBTENU MON CONSENTEMENT ?

Lorsque vous nous communiquez des renseignements personnels pour que nous puissions conclure une transaction, placer une commande, prendre des dispositions pour effectuer une livraison ou un retour d'achat, nous présumons que vous consentez à ce que nous recueillions les renseignements et à ce que nous les utilisions uniquement à cette fin.

Si nous vous demandons des renseignements personnels à des fins secondaires, p. ex., à des fins de marketing, nous vous demanderons directement votre consentement ou nous vous donnerons la possibilité de dire non. Dire non signifie « refus de participer ». En refusant de participer au processus de la collecte, vous pouvez nous spécifier de ne pas recueillir des renseignements ou de ne pas les transmettre à d'autres entreprises.

DROIT D'OPPOSITION ET DE RETRAIT

Nous nous engageons à vous offrir un droit d'opposition et de retrait quant à vos renseignements personnels lorsqu'applicable.

Le droit d'opposition s'entend comme étant la possibilité offerte aux clients de refuser que leurs renseignements personnels soient utilisés à certaines fins mentionnées lors de la collecte.

Le droit de retrait s'entend comme étant la possibilité offerte aux patients de demander à ce que leurs renseignements personnels ne figurent plus, par exemple, dans une liste de diffusion. Pour pouvoir exercer ces droits, vous pouvez nous contacter de la façon suivante :

Adresse postale : 603-555 Rue Chabanel O, Montréal, Québec, H2N 2H8 ;

Courriel : legal@picarddesjardins.com

DROIT D'ACCÈS

Nous nous engageons à reconnaître un droit d'accès et de rectification aux personnes concernées désireuses de consulter, modifier, voire radier les informations les concernant.

Pour pouvoir exercer ces droits, vous pouvez nous contacter de la façon suivante :

Adresse postale : 603-555 Rue Chabanel O, Montréal, Québec, H2N 2H8 ;

Courriel : legal@picarddesjardins.com

SÉCURITÉ

Les renseignements personnels que nous collectons sont conservés dans un environnement sécurisé. Les personnes travaillant pour nous sont tenues de respecter la confidentialité de vos informations.

Pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels, nous (ou nos fournisseurs de services Web) avons recours aux mesures suivantes :

- Protocole SSL (Secure Sockets Layer) ;
- Gestion des accès - personne autorisée ;
- Gestion des accès - personne concernée ;
- Sauvegarde informatique ;
- Identifiant / mot de passe ;
- Pare-feu (Firewalls).

Nous nous engageons à maintenir un haut degré de confidentialité en utilisant des technologies et des procédures permettant de protéger la confidentialité de vos informations. Toutefois, comme aucun mécanisme n'offre une sécurité maximale, une part de risque est toujours présente lors de la communication, de la conservation ou de la destruction des renseignements personnels.

LÉGISLATION

Nous nous engageons à respecter les dispositions législatives québécoises énoncées notamment dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

POUR DE PLUS AMPLES INFORMATIONS

Notre personnel se fera un plaisir de répondre à vos questions concernant les renseignements personnels. Si vous désirez obtenir de plus amples informations sur nos politiques liées à la protection, à la conservation ou à la destruction des renseignements personnels ou si vous désirez savoir exactement quels types de renseignements personnels nous conservons à votre sujet dans nos dossiers ou encore, si vous voulez déposer une plainte, veuillez communiquer avec la personne responsable de la protection des renseignements personnels de l'entreprise :

Nom : Benoît Picard, président ;

Adresse postale : 603-555 Rue Chabanel O, Montréal, Québec, H2N 2H8 ;

Téléphone : 1-888-903-7061

Courriel : legal@picarddesjardins.com

Pour obtenir de l'aide, vous pouvez également communiquer avec la Commission d'accès à l'information du Québec pour plus de renseignements :

Commission d'accès à l'information du Québec

Adresse postale : 575, rue Saint-Amable, Bureau 1.10, Québec (Québec), G1R 2G4 ;

Téléphone : 418-528-7741 ;

Sans frais : 1-888-528-7741 (sans frais au Québec) ;

Courriel : Cai.Communications@cai.gouv.qc.ca

Site Web : <http://www.cai.gouv.qc.ca/index-en.html>

Pour obtenir de l'aide, vous pouvez également communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Adresse postale : 30, rue Victoria, Gatineau (Québec), K1A 1H3 ;

Sans frais : 1 800 282-1376 ;

Téléphone : 819-994-5444 ; **Télécopieur :** 819-994-5424 ;

ATS : 819-994-6591 ; **Site Web :** <http://www.priv.gc.ca>