

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

ACCESSA+

Dernière mise à jour: 12 juillet 2021



VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LA PRÉSENTE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

9408-6758 Québec inc. (faisant affaires sous le nom d'ACCESSA) et les membres de son groupe (« **ACCESSA** » ou « **nous** ») respectent votre confidentialité et s'engagent à la protéger en se conformant à la présente politique. La présente politique explique comment nous recueillons, utilisons, conservons, divulguons et protégeons les renseignements personnels de nos clients et patients et ceux des utilisateurs de nos sites Web (« **vous** »), y compris ceux obtenus par l'intermédiaire de nos sites Web (qui comprennent les autres sites Internet, applications mobiles et médias sociaux d'ACCESSA, le cas échéant; collectivement les « **Sites** »), ainsi que les courriels, messages texte et autres messages électroniques échangés entre vous et nos Sites, et toute interaction que nous avons avec vous relativement au service à la clientèle. La présente politique décrit également les types de renseignements que nous pouvons recueillir de votre part ou que vous pouvez fournir lorsque vous visitez nos Sites ainsi que nos pratiques en matière de collecte, d'utilisation, de conservation, de divulgation et de protection de ces renseignements.

Les Sites comprennent des liens pointant vers des sites Web, des modules d'extension, des services, des réseaux sociaux et des applications de tiers. Il se peut que le fait de cliquer sur ces liens ou d'activer ces connexions permette à un tiers de recueillir ou de partager des données à votre sujet. Si vous suivez un lien pointant vers le site Web d'un tiers ou si vous utilisez un module d'extension, veuillez noter que ces tiers disposent de leurs propres politiques de confidentialité. Nous déclinons toute responsabilité ou obligation à l'égard de ces politiques. Nous ne contrôlons pas les sites Web de ces tiers et nous vous encourageons à lire la politique de confidentialité de chaque site Web que vous visitez.

Veillez lire attentivement la présente politique afin de comprendre nos politiques et pratiques de collecte, de traitement et de stockage de vos renseignements. Si vous n'acceptez pas nos politiques et pratiques, vous faites le choix de ne pas utiliser nos Sites. Si vous accédez à nos Sites ou les utilisez, vous indiquez que vous comprenez et acceptez les pratiques décrites dans la présente politique et que vous y consentez. La présente politique peut être modifiée de temps à autre. Votre utilisation continue de nos Sites après que nous y ayons apporté des modifications indique que vous acceptez celles-ci et que vous y consentez. Veuillez donc consulter la politique périodiquement pour être informé des mises à jour.

QUELS SONT LES RENSEIGNEMENTS QUE NOUS RECUEILLONS?

Les renseignements personnels sont généralement définis comme tous renseignements au sujet d'un individu identifiable, incluant les renseignements qui peuvent être utilisés seuls ou avec d'autres renseignements afin d'identifier, de contacter ou de localiser une personne.

Les renseignements personnels que nous recueillons dépendent des services d'ACCESSA que vous utilisez et incluent notamment ce qui suit :

- Votre nom complet
- Votre adresse postale
- Votre date de naissance
- Votre genre
- Votre adresse de courriel
- Votre numéro de téléphone
- Votre numéro d'identification de client ACCESSA
- Le ou les médicament(s) sur ordonnance que vous utilisez ou avez utilisé(s)
- Le nom et les coordonnées de vos professionnels de soins de santé
- La pharmacie à laquelle votre médicament est dispensé
- Les coordonnées de votre compagnie d'assurance-médicaments ou de votre fournisseur d'avantages sociaux
- Les renseignements sur l'assurance de votre conjoint(e)
- Vos revenus et des renseignements sur les personnes à votre charge
- Vos antécédents médicaux
- Vos renseignements cliniques, tels que les effets indésirables d'un médicament ou les résultats d'analyse de laboratoire
- Les coordonnées de votre mandataire (le mandataire est une personne que vous avez autorisée à agir pour votre compte), le cas échéant

Ainsi que tout autre identificateur que nous pouvons utiliser pour vous contacter (collectivement, les « **renseignements personnels** »).

De plus, il se peut que nous recueillions les types suivants de renseignements:

• **Renseignements non personnels**, qui ne révèlent pas, directement ou indirectement, votre identité ou qui ne sont pas reliés directement à un individu identifiable, y compris des renseignements démographiques, statistiques ou agrégés. Il se peut que nous obtenions des données statistiques ou agrégées non personnelles à partir de renseignements personnels. Par exemple, nous pouvons agréger des renseignements personnels pour calculer le pourcentage d'utilisateurs accédant à une fonctionnalité spécifique d'un Site.

• **Renseignements techniques**, incluant vos renseignements de connexion, le type et la version de votre navigateur, votre système et votre plateforme d'exploitation ou des renseignements à propos de votre connexion à Internet, l'équipement que vous utilisez pour accéder à nos Sites ainsi que des détails sur l'utilisation.

• **Détails non-personnels concernant vos interactions avec les Sites**, incluant les Localisateurs de ressources uniformes (URL) complets, les parcours de clics à destination et en provenance de nos Sites (incluant la date et l'heure), les temps de réponse des pages, les erreurs de téléchargement, la durée des visites de certaines pages, les renseignements sur l'interaction avec les pages (tels que le défilement et les clics) ou bien le numéro de téléphone utilisé pour contacter notre numéro de service à la clientèle.

Vous pouvez choisir de ne pas nous fournir vos renseignements personnels. Nous fournissons à tous les utilisateurs la possibilité de se désabonner de notre collecte ou de refuser d'être contacté de manière continue en contactant un gestionnaire de cas d'Accessa par courriel ou par téléphone aux coordonnées indiquées ci-dessous dans la rubrique intitulée « Nous joindre ».

COMMENT LES RENSEIGNEMENTS SONT-ILS RECUEILLIS AUPRÈS DE VOUS?

Nous recueillons des renseignements directement auprès de vous. Voici quelques exemples illustrant quand et comment nous pouvons recueillir des renseignements auprès de vous:

• Durant vos interactions avec nous en tant qu'utilisateurs inscrits de nos Sites et par des conversations téléphoniques.

• Les renseignements que vous fournissez en remplissant des formulaires sur nos Sites, ce qui inclut les renseignements fournis lors de l'inscription pour utiliser nos Sites. Nous pouvons également vous demander des renseignements lorsque vous signalez un problème au sujet de nos Sites.

Nous recueillons des renseignements auprès d'autres sources. Il se peut que nous recevions et recueillions des renseignements à votre sujet de la part de tiers partenaires d'affaires. Voici des exemples de tiers partenaires d'affaires auprès de qui nous recueillons des renseignements:

• **Renseignements provenant de Pharmacies.** Les Pharmacies peuvent nous fournir des renseignements sur les demandes de remboursement conformément aux normes de transmission électronique des demandes de remboursement établies par l'Association des pharmaciens du Canada (APhC). Il s'agit des mêmes renseignements que ceux qui sont fournis à d'autres assureurs et fournisseurs d'avantages sociaux du Canada. Les

renseignements sur les demandes de remboursement servent à déterminer l'admissibilité à la couverture et à vérifier, évaluer, payer et auditer les demandes de remboursement. Nous rendons anonymes ces renseignements personnels avant de les sauvegarder. Autrement dit, ces renseignements cessent d'être des renseignements personnels puisqu'ils ne peuvent pas servir à vous identifier.

• **Renseignements sur les prescripteurs.** Les prescripteurs sont les professionnels en soins de santé qui rédigent des ordonnances. ACCESSA peut distribuer de la documentation aux prescripteurs, qui peuvent à leur tour la transmettre à leurs patients.

• **Renseignements provenant des Adjudicateurs.** Les Adjudicateurs sont des gestionnaires en soins de santé qui fournissent au sujet des patients des renseignements fondés sur les renseignements relatifs aux ordonnances et les données des systèmes de pharmacies.

COMMENT UTILISONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS?

Dans la mesure permise par le droit applicable, nous pouvons utiliser les renseignements personnels:

• Afin de vous présenter nos Sites et leur contenu.

• Afin de vous fournir les renseignements, les produits ou les services que vous nous demandez.

• Afin de réaliser les objectifs pour lesquels vous avez fourni les renseignements ou qui ont été décrits au moment de leur collecte ou pour tout autre objectif pour lequel vous les avez fournis.

• Afin de vous donner des avis sur votre compte.

• Afin d'exécuter les obligations auxquelles nous sommes tenus et d'exercer les droits qui nous sont conférés aux termes de tout contrat conclu avec vous, y compris en vue de la facturation et de la perception ou pour nous conformer aux exigences juridiques.

• Afin de vous communiquer des renseignements administratifs, par exemple des renseignements concernant les Sites et les modifications apportées à nos modalités, conditions et politiques. Puisque ces renseignements peuvent être importants relativement à l'utilisation que vous faites des Sites, vous ne pouvez pas refuser d'en être ainsi informé.

• Afin de vous recontacter si nous n'avons pas eu de vos nouvelles depuis longtemps, conformément au droit applicable.

• Pour nos fins commerciales, telles que l'analyse et la gestion de nos activités, les études de marché, les audits, l'amélioration de nos Sites, l'amélioration de nos services, l'identification des tendances relatives à l'utilisation, la personnalisation de l'expérience et du contenu de nos Sites fondée sur vos activités passées et l'évaluation de la satisfaction de la clientèle ainsi que la fourniture de services à la clientèle (incluant le dépannage en lien avec des problèmes éprouvés par les clients).

- Lorsque nous le jugeons nécessaire ou approprié : a) en vertu du droit applicable, incluant les lois en vigueur à l'extérieur de votre pays de résidence; b) afin de nous conformer au processus judiciaire; c) afin de répondre aux demandes d'autorités publiques et gouvernementales, y compris celles de l'extérieur de votre pays de résidence; d) afin de faire respecter nos modalités et conditions; e) afin de protéger nos activités ainsi que celles des membres de notre groupe et de nos partenaires; f) afin de protéger nos droits, notre confidentialité, notre sécurité et nos biens ainsi que ceux des membres de notre groupe, les vôtres ou ceux de tiers; et g) afin de nous permettre d'exercer les recours dont nous bénéficions ou de limiter les dommages que nous pourrions subir.
- Pour toute autre raison, avec votre consentement.

COMMENT DIVULGUONS-NOUS VOS RENSEIGNEMENTS?

Il se peut que nous divulguions des renseignements agrégés concernant nos utilisateurs et des renseignements n'identifiant pas des individus, et ce, sans restriction.

Dans la mesure permise par le droit applicable, vos renseignements personnels peuvent être divulgués :

- À des professionnels de soins de santé dans le but, entre autres, d'effectuer le suivi de dossiers. Par exemple, les pharmaciens qui utilisent les Sites peuvent avoir accès à certains renseignements concernant des patients.
- Aux membres de notre groupe pour les raisons énoncées dans la présente politique.
- À nos fournisseurs de services tiers qui fournissent des services tels que l'hébergement de sites Web, l'analyse de données, le traitement des paiements, l'exécution des commandes, la fourniture d'infrastructures, les services de technologie de l'information, le service à la clientèle, les services d'envoi de courriels, les services d'audit et les autres services, afin de leur permettre de fournir ces services.
- À nos tiers partenaires stratégiques avec lesquels nous pouvons établir une relation particulière. Par exemple, dans le but de compiler et d'analyser les données cliniques recueillies. Nous vous offrirons des choix concernant ce partage avant de partager vos renseignements personnels avec un partenaire stratégique en particulier. Puisque ces tiers vont utiliser vos renseignements conformément à leurs propres pratiques en matière de confidentialité, vous devez consulter leurs sites Web afin d'obtenir de l'information concernant ces pratiques en matière de confidentialité.
- À un tiers en cas de restructuration, fusion, vente, coentreprise, cession, transfert ou autre disposition d'une partie ou de la totalité de nos activités, actifs ou actions (y compris en lien avec une faillite ou des procédures semblables).
- Lorsque nous le jugeons nécessaire ou approprié : a) en vertu du droit applicable, incluant les lois en vigueur à l'extérieur de votre pays de résidence; b) afin de nous conformer au processus judiciaire; c) afin de répondre aux demandes d'autorités publiques et gouvernementales, y compris celles de l'extérieur de votre pays de résidence; d) afin de faire respecter nos modalités et conditions; e) afin de protéger nos activités ainsi que celles des membres de notre groupe; f) afin de protéger nos droits, notre confidentialité, notre sécurité et nos biens ainsi que ceux des membres de notre groupe, les vôtres ou ceux de tiers; et g) afin de nous permettre d'exercer les recours dont nous bénéficions ou de limiter les dommages que nous pourrions subir.

- Afin de réaliser les objectifs pour lesquels vous les avez fournis.
- Avec votre consentement.

SÉCURITÉ DES DONNÉES

La sécurité de vos renseignements personnels est très importante pour nous. Nous avons recours à des mesures physiques, électroniques et administratives conçues pour protéger vos renseignements personnels contre une perte accidentelle ainsi que contre un accès, une utilisation, une modification et une divulgation non autorisés, y compris les mesures suivantes :

- Nous révisons nos pratiques en matière de collecte, de stockage et de traitement des renseignements, y compris les mesures physiques de sécurité, afin de prévenir un accès non autorisé à nos systèmes.
- Nous limitons l'accès aux renseignements personnels aux employés, sous-traitants et agents d'ACCESSA qui en ont besoin pour les traiter. Toute personne bénéficiant de cet accès est assujettie à de strictes obligations contractuelles en matière de confidentialité et peut faire l'objet de mesures disciplinaires, d'un licenciement ou de poursuites judiciaires si elle ne respecte pas ces obligations.

La sécurité de vos renseignements personnels dépend aussi de vous. Lorsque nous vous avons fourni (ou lorsque vous avez choisi) un mot de passe pour accéder à certaines parties de nos Sites, il vous incombe d'en préserver la confidentialité. Nous vous demandons de choisir un mot de passe comportant des caractéristiques de sécurité suffisantes et de ne pas le révéler à quiconque, sauf en cas de nécessité .

Malheureusement, la transmission de vos renseignements par l'intermédiaire d'Internet n'est pas entièrement sécuritaire. Bien que nous fassions de notre mieux pour protéger vos renseignements personnels, nous ne pouvons garantir la sécurité de vos renseignements qui sont transmis à nos Sites. Toute transmission de renseignements personnels est faite à vos propres risques. Nous ne sommes pas responsables du contournement des réglages de sécurité ou des mesures de sécurité dont nos Sites sont munis.

CONSERVATION DE VOS RENSEIGNEMENTS

Les renseignements financiers et les autres données sur les demandes de remboursement seront conservés pendant la plus longue des périodes suivantes : d'une part, la période requise en vertu des exigences juridiques applicables ou des engagements contractuels ou, d'autre part, une période de sept ans suivant la date à laquelle les renseignements ont été utilisés pour la dernière fois.

Sauf si le droit applicable permet ou exige le contraire, nous ne conserverons d'autres renseignements personnels qu'aussi longtemps qu'il sera nécessaire pour réaliser les objectifs pour lesquels nous les avons recueillis, y compris afin de satisfaire des exigences contractuelles, juridiques, comptables ou de déclaration. Par exemple, ces renseignements personnels peuvent être conservés conformément aux politiques de fabricants ou de fournisseurs de services qui fournissent de l'assistance avec les Sites et les programmes d'ACCESSA.

Dans certaines circonstances, nous pouvons rendre vos renseignements personnels anonymes de façon à ce qu'ils ne puissent plus être associés à vous. Nous nous réservons le droit d'utiliser ces données anonymes et dépouillées d'éléments identificatoires pour toutes fins commerciales légitimes sans vous en informer ou sans obtenir votre consentement. Nous essayons de nous assurer que nos services protègent vos renseignements contre des suppressions accidentelles ou malveillantes. Pour cette raison, il se peut qu'il y ait des délais entre le moment où vous supprimez quelque chose et celui où les copies sont effacées de nos systèmes actifs et de sauvegarde.

ENFANTS DE MOINS DE 14 ANS

Nos Sites ne sont pas destinés aux enfants de moins de 14 ans. Nous ne recueillons pas sciemment des renseignements personnels auprès de ces enfants sans avoir obtenu un consentement parental.

ACCÈS À VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET CORRECTION DE CEUX-CI

Il est important que les renseignements personnels que nous conservons à propos de vous soient précis et à jour. Veuillez nous informer de tout changement concernant vos renseignements personnels.

Afin de réviser, de corriger, de mettre à jour, de supprimer, d'effacer ou autrement de limiter l'utilisation que nous faisons des Renseignements personnels que vous nous avez fournis, veuillez nous envoyer un courriel, nous téléphoner ou nous écrire en vous servant des coordonnées indiquées ci-dessous dans la rubrique intitulée « Nous joindre » et clairement expliquer votre demande. Il se peut que nous ne soyons pas en mesure de répondre à votre demande de modification de renseignements si nous estimons que cette modification est susceptible de violer une exigence juridique ou de faire en sorte que le renseignement soit inexact.

Nous nous efforcerons de répondre à votre demande dans les meilleurs délais. Veuillez noter que, malgré nos efforts, des renseignements résiduels pourraient demeurer dans nos bases de données ou autres dossiers et ne pas être pas effacés ni modifiés. De plus, veuillez noter qu'il se peut que nous soyons tenus de conserver certains renseignements à des fins d'archivage ou pour conclure des opérations que vous avez débutées avant de demander ces modifications ou ces effacements. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la rubrique intitulée « Conservation de vos renseignements ».

Il se peut que le droit applicable nous autorise ou nous oblige à refuser de vous fournir l'accès à la totalité ou une partie des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet ou que nous pouvons avoir détruits, effacés ou rendus anonymes conformément à nos obligations et pratiques en matière de conservation des dossiers. Sous réserve de toute restriction légale ou réglementaire, si nous ne pouvons pas vous fournir l'accès à vos renseignements personnels, nous vous informerons des motifs de ce refus.

Si vous avez des préoccupations quant à notre réponse ou si souhaitez corriger les renseignements fournis, vous pouvez contacter un gestionnaire de cas d'Accessa par courriel ou par téléphone aux coordonnées indiquées dans la rubrique intitulée « Nous joindre ».

RETRAIT DE VOTRE CONSENTEMENT

Lorsque vous donnez votre consentement à la collecte, à l'utilisation et au transfert de vos renseignements personnels, vous avez le droit de le retirer dans certaines circonstances. Pour ce faire, le cas échéant, veuillez nous envoyer un courriel, nous téléphoner ou nous écrire en vous servant des coordonnées indiquées ci-dessous à la rubrique intitulée « Nous joindre ». Veuillez noter que si vous retirez votre consentement, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir nos services.

Veuillez noter que, malgré nos efforts, des renseignements résiduels pourraient demeurer dans nos bases de données ou autres dossiers et ne pas être pas effacés ni modifiés. De plus, veuillez noter qu'il se peut que nous soyons tenus de conserver certains renseignements à des fins d'archivage ou pour conclure des opérations que vous avez débutées avant de demander ces modifications ou ces effacements. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la rubrique intitulée « Conservation de vos renseignements ».

MODIFICATIONS À NOTRE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Nous nous réservons le droit de modifier notre politique de confidentialité en tout temps. Nous vous informerons des modifications qui ont été apportées en indiquant au haut de la politique de confidentialité la date de sa dernière mise à jour. La dernière mise à jour de la présente politique de confidentialité est datée du 12 juillet 2021. Nous vous invitons à lire attentivement notre politique de confidentialité pour vous assurer de bien comprendre comment les renseignements que vous fournissez sont utilisés et divulgués. Si nous apportons des changements importants dans la manière dont nous traitons les renseignements personnels des utilisateurs, nous vous en informerons au moyen d'un avis affiché sur la page d'accueil du Site.

NOUS JOINDRE

Si vous avez des questions, des commentaires ou des demandes supplémentaires concernant la présente politique de confidentialité et nos pratiques en matière de confidentialité ou bien si vous voulez accéder à vos renseignements personnels, ou les mettre à jour ou les corriger en cas d'erreur, vous pouvez nous téléphoner au **(438) 800-6609** ou nous joindre par courriel à l'adresse **info@accessa.ca**.

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante :

ACCESSA
8000, boul. Langelier, bureau 303
Montréal (Québec) H1P 3K2

À l'attention de:
Responsable de la protection
des renseignements personnels