

# POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE SUR LE SITE WEB EXPRESS-SCRIPTS.CA/FR

Version 3.1

Date d'effet : 16 février 2024

Dernière révision : 2 février 2024

La présente Politique de protection de la vie privée (la « **Politique de protection de la vie privée** ») est fournie par Express Scripts Canada (« **Express Scripts Canada** », « **nous** », « **nos** », « **notre** ») et vise à établir les lignes directrices régissant la collecte de renseignements provenant de tous les visiteurs (« **vous** », « **vos** », « **votre** ») qui consultent le site Web d'Express Scripts Canada à l'adresse <https://www.express-scripts.ca/fr> (le « **site** » ou le « **site Web** »), y compris les participants inscrits sur le site Web des participants, les clients inscrits qui visitent le site Web des clients du Programme des SSNA, les fournisseurs inscrits sur le site Web des fournisseurs du Programme des SSNA, les fournisseurs inscrits sur le site Web d'Express Scripts Canada à l'intention des pharmaciens, les utilisateurs inscrits sur le site Web de l'Application analytique et les utilisateurs ayant été autorisés à accéder aux parties non publiques du site Web. Vous pouvez accéder au site par le Web, au moyen d'une application mobile, d'un site Web ou d'une application hébergée par un tiers ou une de nos sociétés affiliées. Le site vous est offert à titre de service et a pour but de vous fournir des renseignements relatifs à notre entreprise et à la gestion des régimes ainsi que, s'il y a lieu, de vous permettre d'accéder à des renseignements sur les demandes de règlement, l'admissibilité et les services qui y sont associés, ainsi qu'à certains services liés à la soumission des demandes de règlement, de gérer votre compte de participant, y compris les services liés à l'inscription, ainsi que l'accès à la pharmacie d'Express Scripts Canada et aux données d'analyse. Le site inclut le site Web des participants ainsi que le site Web de l'Application analytique.

Le « **site Web des participants** » est un portail destiné uniquement aux participants ayant ouvert un compte. Les participants peuvent y accéder à partir du site. Ce site permet aux participants inscrits d'accéder aux renseignements de leur compte personnel et d'utiliser certains autres services qui leur sont offerts en exclusivité. Les « **participants** » sont des personnes qui utilisent les services d'Express Scripts Canada. Les participants qui respectent les exigences relatives à l'âge et qui ont dûment rempli un formulaire d'inscription sur le site, qui ont suivi le processus approprié d'inscription sur le site Web du promoteur de leur régime ou qui ont suivi le processus d'inscription par téléphone avec l'aide d'un conseiller du Centre de services aux adhérents et qui commandent des médicaments par l'intermédiaire de la pharmacie d'Express Scripts Canada sont tous des « **participants inscrits** » qui ont accès au site Web des participants une fois leur inscription terminée. Le « **titulaire de la carte** » est un participant à un régime d'assurance médicaments dont la couverture personnelle et la couverture des membres de sa famille couverts par le régime sont à son nom. L'expression « **membres de la famille couverts par le régime** » signifie les personnes qui sont couvertes par le régime d'assurance médicaments du participant. Le « **conjoint** » est un membre de la famille qui est couvert par le régime et qui est désigné comme conjoint, conformément aux modalités du régime d'assurance médicaments. Une « **personne à charge** » est un membre de la famille qui est couvert par le régime et qui répond à la définition de personne à charge.

Le « **site Web de l'Application analytique** » est un portail destiné uniquement aux utilisateurs inscrits ayant ouvert un compte. Les utilisateurs inscrits peuvent y accéder à partir du site et ainsi consulter des données d'analyse.

Les « **utilisateurs inscrits** » sont des personnes ayant accès au site Web de l'Application analytique.

Le « **site Web des clients du Programme des SSNA** » est un portail destiné uniquement aux utilisateurs inscrits ayant ouvert un compte. Les clients inscrits peuvent y accéder à partir du site, du site d'un tiers ou d'un appareil mobile, le cas échéant. Ce site permet aux clients inscrits de consulter leurs renseignements sur la santé, leurs relevés, l'historique de leurs demandes de règlement, les autorisations préalables et les prédéterminations et de soumettre des demandes de règlement. Les « **clients** » sont des clients du Programme des services de santé non assurés (« SSNA ») qui offre les services suivants : médicaments, soins dentaires, équipement médical et fournitures médicales, soins de la vue et counseling en santé mentale. Les « **clients inscrits** » sont des clients qui sont inscrits au Programme des SSNA.

Le « **site Web des fournisseurs du Programme des SSNA** » est un portail destiné uniquement aux fournisseurs inscrits ayant ouvert un compte. Ces derniers peuvent y accéder à partir du site et peuvent ainsi consulter les renseignements sur l'état des demandes de règlement, les services admissibles, les prédéterminations et les autorisations préalables et peuvent soumettre des demandes de règlement et des demandes d'autorisation préalable. Les « **fournisseurs inscrits** » sont des dentistes, des pharmaciens, des professionnels en équipement médical et en fournitures médicales, des professionnels en santé mentale, des spécialistes des soins de la vue et des propriétaires d'entreprises admissibles qui se sont inscrits afin d'accéder au site Web.

Le « **site Web d'Express Scripts Canada à l'intention des pharmaciens** » est un portail destiné uniquement aux fournisseurs inscrits ayant ouvert un compte. Ces derniers peuvent accéder aux renseignements de leur compte et utiliser certains autres services qui leur sont offerts. Les « **fournisseurs inscrits** » sont des pharmacies admissibles qui se sont inscrites afin d'accéder au site Web.

Nous nous engageons fermement à assurer la confidentialité et la sécurité de vos renseignements personnels. L'expression « **renseignements personnels** » désigne tout renseignement permettant d'identifier une personne, notamment, à titre d'exemple, le nom, la date de naissance, l'adresse postale, l'identificateur d'un compte d'un média social ou d'une autre plateforme d'un tiers, le numéro de téléphone au domicile, le numéro de téléphone cellulaire, l'adresse courriel, les renseignements sur la carte de crédit et le numéro d'assurance sociale. L'expression « **renseignements sur la santé** » désigne tout renseignement, antérieur, actuel ou futur, sous toute forme, qui est lié à l'état de santé, à la condition physique ou à des traitements prescrits à une personne, y compris, mais sans s'y limiter, le nom des médecins, les maladies, les médicaments ainsi que les renseignements sur les ordonnances et les antécédents pharmacologiques.

En plus de la présente Politique de protection de la vie privée, la Politique de confidentialité d'Express Scripts Canada (la « **Politique de confidentialité** ») décrit la façon dont nous pouvons utiliser et communiquer vos renseignements sur la santé, vos droits d'accès à vos renseignements sur la santé, la façon dont vous pouvez les mettre à jour ainsi que la façon de demander des restrictions quant à l'utilisation et à la communication de ces renseignements. En cas de divergence entre les dispositions de la présente politique et celles de la Politique de confidentialité, ces dernières prévaudront.

## **COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ**

### **Collecte de renseignements personnels**

#### **Inscription au site Web des participants**

L'inscription au site Web des participants est facultative. Cependant, les participants qui y sont inscrits ont accès à de l'information et à des services en ligne qui ne sont pas offerts sur le site Web public et peuvent ouvrir une session lorsqu'ils visitent le site de nouveau. Les renseignements personnels et les renseignements sur la santé que vous nous transmettez au cours de l'inscription et de la connexion au site Web des participants ne nous sont fournis que sur une base volontaire. Dans certains cas, vous pouvez entrer votre code d'utilisateur afin que certains champs soient remplis automatiquement pendant l'inscription. Vous pourriez devoir confirmer votre inscription au moyen d'un code de vérification fourni.

Nous pouvons également recueillir des renseignements non personnels au cours du processus d'inscription, tel qu'il est précisé ci-dessous. Lorsque vous devenez un participant inscrit, il se peut que vous deviez nous transmettre les renseignements personnels ou les renseignements sur la santé d'un ou de plusieurs membres de votre famille qui sont couverts par le régime.

#### **Inscription au site Web de l'Application analytique**

L'inscription au site Web de l'Application analytique est facultative. Cependant, les utilisateurs qui y sont inscrits ont accès à de l'information et à des services en ligne qui ne sont pas offerts sur le site Web public et peuvent ouvrir une session lorsqu'ils visitent le site de nouveau. Les renseignements personnels que vous nous transmettez pendant l'inscription et la connexion au site Web de l'Application analytique ne nous sont fournis que sur une base volontaire. Nous pouvons également recueillir des renseignements non personnels au cours du processus d'inscription, tel qu'il est précisé ci-dessous.

#### **Inscription au site Web des clients du Programme des SSNA**

L'inscription au site Web des clients du Programme des SSNA est facultative. Cependant, les clients qui y sont inscrits ont accès à de l'information et à des services en ligne qui ne sont pas offerts sur le site Web public et peuvent ouvrir une session lorsqu'ils visitent le site de nouveau. Les renseignements personnels et les renseignements sur la santé que vous nous transmettez pendant l'inscription et la connexion au site Web des clients du Programme des SSNA ne nous sont fournis que sur une base volontaire. Nous pouvons également recueillir des renseignements non personnels au cours du processus d'inscription, tel qu'il est précisé ci-dessous.

#### **Inscription au site Web des fournisseurs du Programme des SSNA**

L'inscription au site Web des fournisseurs du Programme des SSNA est facultative. Cependant, les fournisseurs qui y sont inscrits ont accès à de l'information et à des services en ligne qui ne sont pas offerts sur le site Web public et peuvent ouvrir une session lorsqu'ils visitent le site de nouveau. Les renseignements personnels et les renseignements sur la santé que vous nous transmettez pendant l'inscription et la connexion au site Web des fournisseurs du Programme des SSNA ne nous sont fournis que sur une base volontaire. Nous pouvons également recueillir des renseignements non personnels au cours du processus d'inscription, tel qu'il est précisé ci-dessous.

## **Inscription au site Web d'Express Scripts Canada à l'intention des pharmaciens**

L'inscription au site Web d'Express Scripts Canada à l'intention des pharmaciens est facultative. Cependant, les fournisseurs qui y sont inscrits ont accès à de l'information et à des services en ligne qui ne sont pas offerts sur le site Web public et peuvent ouvrir une session lorsqu'ils visitent le site de nouveau. Les renseignements personnels et les renseignements sur la santé que vous nous transmettez pendant l'inscription et la connexion au site Web d'Express Scripts Canada à l'intention des pharmaciens ne nous sont fournis que sur une base volontaire. Nous pouvons également recueillir des renseignements non personnels au cours du processus d'inscription, tel qu'il est précisé ci-dessous.

### **Fonction de communication**

Certaines parties du site auxquelles vous avez accès comprennent une fonction de communication. Cette dernière vous permet de communiquer en temps réel avec le personnel d'Express Scripts Canada ou d'autres personnes pour le compte d'Express Scripts Canada ou encore avec le concours d'Express Scripts Canada (« **personnes autorisées** »). Lorsque la fonction de communication est utilisée, certains renseignements personnels, renseignements sur la santé ou renseignements non personnels peuvent être recueillis par des personnes autorisées ou leur être transmis, selon la nature de la communication. Dans certains cas, vous pouvez permettre, de manière sélective, à une personne autorisée de participer avec vous aux interactions sur le site. Certaines fonctions de communication sont offertes sur le site à des fins bien précises, et la personne autorisée ne pourra pas vous aider pour autre chose.

### **Traitement des demandes de règlement**

Au besoin, nous utilisons vos renseignements personnels et vos renseignements sur la santé pour effectuer le traitement de vos demandes de règlement, conformément aux dispositions du Programme des SSNA. Lorsque cette fonction est offerte, les clients peuvent soumettre certaines demandes de règlement pour soins médicaux au moyen du site Web des clients plutôt que par la poste. Nous pourrions vous demander de fournir des renseignements personnels ou des renseignements sur la santé supplémentaires aux fins du traitement de vos demandes de règlement.

### **Communications**

A) Préférences en matière de communication - Introduction. Nous cherchons constamment à améliorer nos communications avec vous et à les rendre plus efficaces. Nos communications avec vous peuvent porter sur i) des renseignements relatifs à votre régime d'assurance médicaments, ii) des renseignements liés à votre commande ou à la livraison de vos médicaments d'ordonnance ou d'autres produits de nos pharmacies ou d'autres fournisseurs et iii) d'autres renseignements que nous avons été autorisés à vous transmettre. Nous nous efforçons d'envoyer ces divers types de renseignements conformément aux canaux, aux formats et aux choix de communication que vous avez précisés et dans le respect des lois applicables. De manière générale, nous respectons vos préférences en matière de communication. Toutefois, il se peut que nous utilisions d'autres canaux ou formats de communication afin de vous faire part des services offerts. Les types de renseignements et canaux, formats, et choix de communication peuvent ne pas tous être accessibles ou offerts à un moment donné. Par exemple, les préférences en matière de communication qui vous sont proposées sur le site peuvent différer de celles qui sont proposées aux autres utilisateurs en fonction des dispositions de votre régime d'assurance médicaments. Une préférence que vous précisez peut ne pas être immédiatement appliquée à toutes les communications visées. Cependant, elle le sera pour les communications futures, lorsque cela est possible. Nous pouvons également employer un ou plusieurs

canaux de communication afin de vous fournir nos services de manière plus efficace, et, le cas échéant, de vous fournir des services au nom du promoteur de votre régime.

B) Préférences additionnelles. Certaines communications peuvent prévoir d'autres façons de nous faire part de vos préférences. Lorsqu'elles nous sont soumises de cette manière, ces préférences peuvent se limiter à un certain type de renseignements ou à un canal ou à un format de communication, s'il y a lieu. Par exemple, si vous sélectionnez une option d'exclusion dans un courriel en particulier, il se peut que vous ne cessiez de recevoir qu'un certain type de courriels (p. ex., les messages promotionnels). Nous vous invitons à consulter de temps à autre votre page de préférences en matière de communication afin de consulter vos options et vos préférences.

C) Consultation et modification de vos préférences en matière de communication. Vous pouvez consulter et modifier vos préférences en matière de communication. Pour ce faire, il suffit d'ouvrir une session sur le site Web ou, dans certains cas, de vous identifier. Les catégories de préférences en matière de communication qui s'offrent à vous sur le site Web peuvent être modifiées de temps à autre, par exemple au début d'une année de régime, notamment en fonction de nouvelles caractéristiques du site ou de son organisation. Dans certains cas, ces modifications pourraient toucher les communications que vous recevez ainsi que les canaux de communication qui servent à vous les transmettre. Par conséquent, nous vous aviserons des modifications apportées et vous rappellerons périodiquement de revoir vos préférences en matière de communication.

D) Frais de service. Votre fournisseur de services peut exiger des frais de messagerie ou d'utilisation de données ou d'autres frais aux fins d'envoi et de réception de messages par certains canaux de communication. En optant pour de tels canaux, vous acceptez l'entière responsabilité de ces frais.

E) Présélection des préférences en matière de communication. Au moment de votre inscription sur le site Web, une présélection de vos préférences en matière de communication vous sera offerte. Vous pourriez recevoir différents types de communications par courriel ou dans le centre de messagerie sécurisée ou encore des messages cryptés. De plus, vous pouvez, sans vous inscrire au site Web ni ouvrir de session, vous identifier, fournir votre adresse courriel et accepter la présente Politique de protection de la vie privée et les Conditions d'utilisation du site afin de recevoir les communications électroniques mentionnées précédemment. Vous recevrez ainsi certains messages par courriel qui étaient auparavant transmis par appel téléphonique automatisé ou envoyés par la poste, ainsi que d'autres messages qui ne vous seraient autrement pas envoyés. Si vous avez déjà indiqué les canaux au moyen desquels vous souhaitez recevoir les communications, nous tiendrons compte des préférences que vous avez indiquées. Vous pouvez modifier vos préférences en matière de communication dans la page des préférences de communication du site Web. Par exemple, si vous ne voulez pas recevoir de courriels ou certains types de courriel de notre part, vous pouvez apporter des modifications en conséquence dans la page des préférences de communication. De manière générale, une fois que vous nous avez autorisés à communiquer avec vous d'une certaine manière, nous cesserons de communiquer avec vous par d'autres moyens, sauf indication contraire dans la présente politique ou lorsque la loi l'exige. Afin de mieux vous servir, il se peut que nous apportions des modifications aux catégories de communication correspondant à vos préférences initiales. Pour modifier vos préférences initiales en matière de communication, ouvrez une session dans le site ou identifiez-vous afin de modifier vos préférences associées aux catégories de communication.

F) Messages au moyen de l'application. Lorsque vous installez notre application et que vous ouvrez une session dans le site, nous pouvons vous envoyer des messages automatiques au moyen de l'application. Ces messages peuvent vous être envoyés tant que l'application est installée sur votre dispositif mobile. Par exemple, nous pourrions vous envoyer un message vous demandant de nous faire part de votre expérience avec l'application. Ces messages cesseront automatiquement lorsque vous désinstallerez l'application sur votre dispositif mobile. Dans certains cas, vous pouvez sélectionner les communications au moyen de l'application mobile dans vos préférences en matière de communications afin de recevoir d'autres communications (p. ex., des renseignements sur votre régime d'assurance médicaments) au moyen de l'application. Si vous désinstallez l'application sans avoir modifié vos préférences en matière de communication, nous vous ferons parvenir ces messages par un autre canal de communication.

G) Communications ne faisant pas partie de vos préférences. Nous souhaitons communiquer avec vous d'une manière efficace. Pour ce faire, il se peut que nous utilisions des canaux de communication connus, même si vous n'avez pas indiqué ces canaux dans vos préférences. Nous pouvons également communiquer avec vous relativement à un problème particulier ou au moyen d'un canal particulier, même si vous avez précisé un autre mode de communication dans vos préférences. Dans certaines circonstances, nous pouvons également employer un canal différent ou même plusieurs canaux afin d'entrer en contact avec vous. Voici des exemples de situations où nous pourrions ne pas être en mesure de respecter vos préférences en matière de communication : si la loi l'exige, si un canal de communication est ou devient inaccessible, si nous sommes dans l'impossibilité de vous joindre au moyen de votre canal de communication privilégié, si vous nous avez joints au moyen d'un canal donné et nous vous répondons par l'intermédiaire du même canal, si vous n'avez pas indiqué vos préférences en matière de communication ou si une urgence ou une autre circonstance atténuante survient. Vous pouvez continuer d'employer tous les canaux de communication auxquels vous avez accès pour nous joindre, et ce, peu importe vos préférences.

H) Configuration des préférences en matière de communication des autres membres de votre famille. Selon la fonctionnalité offerte sur le site, vous pouvez configurer vos préférences : i) de façon individuelle afin qu'elles ne s'appliquent qu'à vous; ii) au nom de votre conjoint afin qu'elles s'appliquent à vous et à votre conjoint; iii) à l'échelle familiale si vous êtes le titulaire de la carte (ou le promoteur), de façon à ce que les préférences s'appliquent aux membres de votre famille qui sont couverts par le régime.

I) Réception de communications au nom d'autres personnes. Vous pouvez désigner d'autres personnes qui recevront toutes les communications ou certaines d'entre elles en votre nom. Dans ce cas, les participants peuvent généralement ainsi cesser de recevoir ces communications. Si cette fonction est accessible, vous pouvez notamment désigner un soignant, le titulaire de la carte ou un membre de votre famille couvert par le régime qui recevra les communications en votre nom. Par exemple, si un participant a autorisé une autre personne à faire exécuter une ordonnance à sa place, cette personne pourrait recevoir les communications à ce sujet au lieu du participant.

J) Communications envoyées au moyen du système d'un tiers. Nous pouvons faire appel à des tiers pour vous transmettre des communications d'une manière plus efficace. Dans ce cas, si vous faites ce choix, nous pouvons vous envoyer au moins une partie des communications par ces canaux si votre régime, le promoteur ou le programme le permet et conformément aux lois applicables.

K) Communication de renseignements sur la santé. Lorsque cela est possible, vous pouvez également désigner certaines utilisations que nous pouvons faire de vos renseignements sur la santé dans nos communications. Par exemple, vous pouvez préciser si certains de ces renseignements peuvent figurer dans les communications qui vous sont envoyées (ou qui sont envoyées à votre soignant) concernant votre régime d'assurance médicaments, vos commandes ou la livraison de médicaments d'ordonnance. Vous pouvez également autoriser que vos renseignements sur la santé soient utilisés pour vous transmettre des communications promotionnelles et d'autres renseignements qui pourraient vous intéresser. Par exemple, ces communications promotionnelles pourraient vous donner la possibilité d'acheter des produits supplémentaires, de participer à des sondages promotionnels, d'obtenir des renseignements additionnels sur la santé et le bien-être, et ainsi de suite.

### **Médias sociaux**

Lorsque vous communiquez avec nous ou que vous nous envoyez un commentaire sur les médias sociaux, il se peut que nous utilisions ce moyen pour entrer en contact avec vous. Nous faisons également la promotion de contenu susceptible de vous intéresser par l'intermédiaire des médias sociaux. Vous pouvez choisir de ne pas recevoir ces communications ou vous pouvez configurer les paramètres de votre compte de média social afin de limiter la promotion de tel contenu.

### **Données d'analyse**

Nous pouvons utiliser certaines fonctionnalités internes ou des fonctionnalités de tiers pour consigner et analyser vos communications avec nous ainsi que vos interactions avec le site. Ces fonctionnalités nous permettent de communiquer avec vous à propos de nos services et d'effectuer un suivi des services que nous vous offrons, afin d'améliorer votre expérience sur le site Web et de régler certains problèmes associés au site ou à la couverture. Ces tiers peuvent avoir accès à vos renseignements personnels, conformément à la présente politique. La définition des renseignements non personnels s'applique aux autres capacités d'analyse.

### **Autres utilisations et communications de vos renseignements personnels**

Nous ne recueillerons pas, ni n'utiliserons ni ne communiquerons vos renseignements personnels ou vos renseignements sur la santé d'une manière non conforme à la loi, à la présente Politique de protection de la vie privée, à la Politique de confidentialité ou aux consentements que vous avez fournis relativement à des programmes particuliers. Voici des exemples d'utilisation et de communication de vos renseignements personnels que nous pourrions effectuer :

- Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels pour traiter les commandes de médicaments que vous avez effectuées à notre pharmacie ou livrer vos médicaments ou pour répondre à des demandes de services (p. ex. une demande d'autorisation préalable) que vous avez envoyées par l'intermédiaire de notre site Web.
- Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels pour vérifier votre admissibilité à des couvertures ou à des services.
- Nous pouvons transmettre vos renseignements personnels à certains fournisseurs de services ou à des consultants qui agissent en notre nom. Ces tiers sont tenus de protéger vos renseignements personnels d'une manière conforme à la présente Politique de protection de la vie privée.
- Nous pouvons demander à certains fournisseurs de services de transmettre des communications non personnelles au sujet de nos services ou d'autres renseignements sur les couvertures susceptibles de vous intéresser. Ces communications ne seront pas fondées sur vos renseignements sur la santé.

- Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à d'autres entreprises d'Express Scripts Canada (c'est-à-dire des sociétés qui contrôlent Express Scripts Canada, qui sont contrôlées par elle ou qui font l'objet d'un contrôle commun avec Express Scripts Canada) afin de vous fournir des services personnalisés et améliorés.
- De façon générale, nous gérons vos renseignements personnels séparément de ceux que détient le promoteur de votre régime. Cependant, de temps à autre et à notre discrétion, il est possible que nous communiquions avec le promoteur de votre régime ou le payeur afin de vérifier ou de corriger vos renseignements personnels aux fins de communication relativement à votre régime.
- Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à certains tiers, comme des organismes de réglementation fédéraux ou provinciaux, des auditeurs, des avocats ou d'autres conseillers professionnels.
- Nous pouvons agir au nom de votre régime de soins de santé ou de son promoteur ou collaborer avec celui-ci afin de vous envoyer de l'information concernant la santé ou le promoteur du régime au moyen de vos renseignements personnels.
- Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels et vos renseignements non personnels pour communiquer avec vous par courriel, télécopie, lettre, message texte ou application mobile ou au moyen du site par un message contextuel ou autrement.
- Nous pouvons également avoir recours à des tiers pour communiquer avec vous ou recueillir des renseignements à votre sujet.
- Les énoncés figurant aux présentes et ailleurs sur le site relativement au traitement de vos renseignements personnels et de vos renseignements sur la santé pourraient ne pas s'appliquer aux renseignements déjà en notre possession.

### **Communications obligatoires et nécessaires**

Dans certaines circonstances, il se peut que nous soyons légalement tenus de communiquer vos renseignements personnels ou ceux des membres de votre famille couverts par le régime à la suite d'une ordonnance d'un tribunal, d'une citation à comparaître ou d'un mandat de perquisition ou en raison des dispositions d'une loi, d'un règlement ou de la Politique de confidentialité. De plus, nous pouvons communiquer vos renseignements personnels ou vos renseignements sur la santé lorsque cela est raisonnablement nécessaire en vertu d'une loi afin de protéger nos droits ou nos biens, ainsi que ceux de nos sociétés affiliées et de nos utilisateurs ou pour faire respecter les conditions du présent site Web, y compris la présente Politique de protection de la vie privée et les Conditions d'utilisation de ce site.

### **Utilisation de renseignements personnels et de renseignements sur la santé des membres de la famille couverts par le régime**

Notre site Web peut offrir des fonctions grâce auxquelles les participants inscrits peuvent consulter leurs renseignements sur la santé (comme leurs ordonnances antérieures) ainsi que leurs renseignements personnels. Dans certains cas, le titulaire de la carte peut utiliser le site Web pour consulter les renseignements sur la santé et les renseignements personnels d'un membre de la famille couvert par le régime ou encore pour gérer les couvertures au nom d'un membre de la famille couvert par le régime. Les conjoints et les personnes à charge peuvent également s'inscrire sur le site Web pour accéder à leurs renseignements sur la santé et à leurs renseignements personnels. Le titulaire de la carte, le conjoint ou une personne à charge peut permettre à une autre personne de consulter ses renseignements sur la santé.

L'accessibilité aux renseignements sur la santé et aux renseignements personnels du titulaire de la carte et des autres membres de la famille couverts par le régime peut dépendre des préférences précisées par le titulaire de la carte, des dispositions du régime/programme, des fonctions offertes sur le site Web et des lois applicables. Par exemple,

- le titulaire de la carte peut consulter les renseignements sur la santé des personnes à sa charge ou utiliser certaines couvertures en leur nom;
- le titulaire de la carte peut permettre à son conjoint ou aux personnes à sa charge de consulter ses renseignements sur la santé et ses renseignements personnels ou d'utiliser certaines couvertures en son nom;
- le titulaire de la carte peut permettre à son conjoint de consulter les renseignements sur la santé et les renseignements personnels uniquement des personnes à charge qu'il a désignées et d'utiliser certaines couvertures en leur nom tout en empêchant la consultation des renseignements sur la santé et des renseignements personnels d'autres personnes à charge et l'utilisation de certaines couvertures en leur nom;
- des personnes à charge peuvent permettre au titulaire de la carte, au conjoint ou à d'autres personnes à charge de consulter leurs renseignements sur la santé et leurs renseignements personnels;
- les personnes à charge ou le conjoint peuvent demander la permission du titulaire de la carte pour consulter les renseignements sur la santé et les renseignements personnels d'une personne à charge et pour utiliser les couvertures au nom d'une personne à charge.

### **Correction et mise à jour de vos renseignements personnels et de vos renseignements sur la santé**

Vous pouvez corriger ou mettre à jour vos renseignements personnels ou vos renseignements sur la santé de l'une des façons suivantes :

- Ouvrez une session dans le site Web des participants, le site Web des clients du Programme des SSNA, le site Web des fournisseurs du Programme des SSNA ou le site Web d'Express Scripts Canada à l'intention des pharmaciens et mettez à jour vos renseignements personnels.
- Appelez le Centre de services aux adhérents.
- Écrivez à  
Express Scripts Canada  
5770, rue Hurontario, 10<sup>e</sup> étage  
Mississauga, ON L5R 3G5

## **COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS NON PERSONNELS**

### **Collecte des renseignements non personnels**

Lorsque vous visitez le site Web et interagissez avec celui-ci, nous pouvons recueillir des renseignements non personnels à votre sujet. Les « **renseignements non personnels** » désignent un élément de donnée ou une collecte d'éléments de données qui, à eux seuls, ne peuvent normalement pas être associés à une personne en particulier. Les renseignements non personnels comprennent notamment le navigateur Web ou le système d'exploitation que vous utilisez, vos données de navigation sur le site (y compris les pages ou les affichages du site que vous consultez), le temps passé dans diverses parties du site, la durée et les dates de vos visites sur le site ainsi que certaines données du site recueillies

lors de vos interactions avec celui-ci ou d'autres sites. Il peut s'agir également de renseignements qui ne sont pas des renseignements personnels ni des renseignements sur la santé que vous avez fournis par l'intermédiaire du site ou autrement (p. ex., par l'intermédiaire du site d'un tiers). Certains renseignements non personnels peuvent être recueillis de façon globale et anonyme grâce aux journaux des serveurs Web, aux témoins, à des serveurs publicitaires, à des pixels-espions, à des pixels invisibles, ainsi qu'à d'autres dispositifs Web de collecte de renseignements similaires (collectivement les « **mécanismes de collecte** »). Les serveurs Web recueillent automatiquement des renseignements non personnels lorsque vous accédez aux pages ou affichages du site ou d'autres sites. En fonction de certaines interactions avec le site ou des sites de tiers, de publipostages ou d'autres communications avec nous et de la configuration de notre système, certains renseignements non personnels peuvent être associés à vos renseignements personnels de façon que nous puissions vous identifier.

Vous pouvez vous soustraire de certaines associations avec des sites tiers en appliquant les options de personnalisation et d'exclusion de ces sites. Google<sup>MD</sup>, Twitter<sup>MD</sup> et LinkedIn<sup>MD</sup> peuvent offrir des options de personnalisation ou peuvent vous permettre de vous soustraire à certains mécanismes de collecte. Par exemple, l'outil Paramètres des annonces de Google, la page de désactivation de DoubleClick, les paramètres « Contenu sponsorisé » de Twitter, les paramètres de compte de LinkedIn et la page de désactivation de la Network Advertising Initiative peuvent limiter la collecte de renseignements et l'utilisation de certains mécanismes de collecte de tiers.

### **Utilisation de renseignements non personnels**

Les renseignements non personnels que nous recueillons peuvent être utilisés par nous et nos sociétés affiliées aux fins d'analyse et de développement, notamment pour améliorer le site ainsi que nos produits et nos services, pour créer de nouveaux produits et services, pour personnaliser votre expérience sur le site et sur d'autres sites Web que vous visitez et pour déterminer ou offrir des produits, des services et des fonctionnalités du site qui sont susceptibles de vous intéresser, ainsi qu'à d'autres fins commerciales légitimes.

Nous employons diverses sortes de témoins, par exemple les témoins temporaires et persistants. Les témoins temporaires servent à personnaliser votre navigation et à trouver des moyens d'améliorer le site, son contenu et les services qui y sont offerts. Ces témoins sont supprimés de votre disque dur quand vous fermez votre session de navigation. Les témoins persistants servent à recueillir des renseignements comme l'adresse IP, le type de navigateur, le fournisseur de services Internet, les pages de renvoi et de sortie, le type de plateforme, la date, l'heure et le nombre de clics.

Vous pouvez configurer votre navigateur de façon qu'il accepte les témoins, vous avise lorsqu'un témoin est envoyé ou bloque tous les témoins (sauf les témoins Flash). Cliquez sur le menu d'aide de votre navigateur Web ou accédez aux paramètres de votre appareil mobile afin de connaître la marche à suivre. Certains appareils mobiles conservent les témoins non seulement dans des sections liées au navigateur Web, mais également dans des sections propres à une application. Par conséquent, vous devrez peut-être vérifier les paramètres de vos applications pour déterminer la manière de gérer ou de supprimer les témoins qui y sont stockés. Si vous n'acceptez pas les témoins, certaines fonctions ou activités ou certains services offerts sur le site pourraient ne pas fonctionner correctement, ce qui vous empêcherait d'accéder à certains éléments de contenu.

Il se peut que nous intégrions des pixels-espions dans diverses pages du site afin de recueillir des données d'analyse. Ces renseignements nous permettent de déterminer la fréquence de l'utilisation de diverses sections du site et de cibler les sections à améliorer. Pendant ou après votre visite sur le site, nous pouvons utiliser des pixels invisibles afin de vous informer de sections du site et d'autres aspects de notre entreprise et de ses sociétés affiliées qui seraient susceptibles de vous intéresser. Vous pouvez effacer ou réinitialiser certains pixels-espions et pixels invisibles en configurant votre navigateur Web, par exemple en effaçant votre mémoire cache. Nous pouvons utiliser des serveurs publicitaires afin de vous communiquer des offres susceptibles de vous intéresser.

Nous nous servons de votre adresse IP afin de vous acheminer des données (comme les pages que vous demandez) et de recueillir des renseignements non personnels au cours du processus. Nous regroupons ces renseignements avec les renseignements non personnels similaires recueillis auprès d'autres utilisateurs afin de définir les habitudes de navigation des visiteurs en général, ce qui nous aide à comprendre leur utilisation du site ainsi que les pages du site et les produits et services qu'ils préfèrent et consultent le plus souvent. Cela nous permet de vous offrir un meilleur service, d'améliorer la convivialité et la fonctionnalité du site et de vous transmettre de l'information sur d'autres produits et services qui pourraient vous intéresser.

Si vous utilisez le site au moyen d'une application mobile, nous pouvons utiliser divers types de logiciels et des identificateurs du matériel pour personnaliser votre expérience et trouver des moyens d'améliorer le site, son contenu et les services qui y sont offerts. Ces identificateurs peuvent être supprimés ou devenir inaccessibles une fois que vous aurez fermé votre session de navigation. Certains identificateurs peuvent servir à recueillir des renseignements comme des adresses IP, le type d'appareil ou d'autres caractéristiques de l'appareil, le fournisseur de services Internet, le système d'exploitation et d'autres renseignements sur la plateforme, la date, l'heure et le nombre de clics. Nous intégrons certains identificateurs dans des affichages du site afin de recueillir des données d'analyse relatives au site. Ces données d'analyse nous permettent de déterminer la fréquence de l'utilisation de diverses sections du site et de cibler les sections à améliorer.

Nous pouvons regrouper les renseignements non personnels pour étudier les résultats, les coûts et les profils des fournisseurs et pour suggérer de nouvelles caractéristiques aux employeurs ou aux régimes de soins de santé. Ces études produisent des données globales (décrites ci-après) que nous pouvons utiliser à diverses fins.

Nous pouvons réaliser des analyses statistiques concernant le volume et la nature des visites sur le site ainsi que l'utilisation qui en est faite. Nous utilisons ces analyses pour générer des données globales à partir des renseignements non personnels initiaux. Nous pouvons réunir, séparer ou regrouper les renseignements non personnels ou les analyser et les traiter d'une autre manière. L'analyse et le traitement de ces renseignements peuvent générer des données globales. Les « **données globales** » sont des données analytiques regroupées, comme le nombre de visiteurs Web d'une région donnée. Les données globales ne contiennent aucun renseignement permettant de vous identifier ou de communiquer avec vous, comme votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone ou votre adresse électronique, et elles ne reflètent pas la forme initiale des renseignements non personnels que nous avons recueillis à votre sujet.

### **Communication des renseignements non personnels**

Nous pouvons communiquer les renseignements non personnels de l'une des manières suivantes :

- Nous pouvons communiquer des renseignements non personnels à nos sociétés affiliées, à des tiers qui nous fournissent des services et à d'autres parties que vous avez autorisées à recevoir des renseignements.
- Nous pouvons divulguer des données globales à d'autres sociétés ou entreprises à des fins commerciales légitimes.
- Nous pouvons divulguer des produits et services élaborés à l'aide de renseignements non personnels, y compris les produits et services qui diffusent des données anonymes ou anonymisées du site à des fins commerciales légitimes.
- Nous ne vendons pas vos renseignements non personnels à d'autres sociétés ou entreprises.

### **Signaux d'interdiction de collecte de renseignements et mécanismes similaires**

Notre site ne répond pas aux signaux d'interdiction de collecte de renseignements du navigateur Web ou aux mécanismes similaires. Vous pouvez cependant configurer certains mécanismes de collecte, comme nous l'avons précisé ci-dessus.

### **TRANSFERT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, DES RENSEIGNEMENTS SUR LA SANTÉ ET DES RENSEIGNEMENTS NON PERSONNELS**

Nous sommes le dépositaire de tous les renseignements personnels, de tous les renseignements sur la santé et de tous les renseignements non personnels recueillis sur notre site. Par conséquent, si notre entreprise était vendue ou fusionnée avec une autre entité ou si elle cédaient un ou plusieurs de ses secteurs d'activités, de ses sociétés affiliées ou de ses filiales, les sites ainsi que les renseignements personnels, les renseignements sur la santé et les renseignements non personnels recueillis à l'aide de ces sites pourraient être transférés à une entité pertinente afin que les services continuent d'être offerts, conformément aux lois applicables.

### **VOTRE ACCÈS À VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET VOS DROITS À LEUR ÉGARD**

Lorsque la loi le permet, vous pouvez demander d'avoir accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet en envoyant un courriel à l'adresse [ExpressScriptsCanada\\_Privacy@express-scripts.com](mailto:ExpressScriptsCanada_Privacy@express-scripts.com). Nous traiterons votre demande conformément aux lois locales et aux politiques et méthodes que nous avons mises en place relativement à de telles demandes. Dans certaines circonstances, il se peut que nous soyons dans l'impossibilité d'accorder l'accès aux renseignements personnels ou que nous refusions cet accès ou le restreignons pour des motifs d'ordre juridique, par exemple lorsque les droits d'autres personnes peuvent être violés par cet accès ou lorsque la communication des renseignements personnels est interdite par la loi. Nous vous informerons de tout motif pour lequel nous refusons ou restreignons l'accès à des renseignements personnels. Lorsque vous demandez l'accès à vos renseignements personnels, nous pouvons vous demander de vous identifier et de fournir des renseignements qui nous aideront à répondre à votre demande.

En plus de votre droit d'accès aux renseignements personnels que nous détenons à votre sujet, si vous souhaitez renoncer aux services ou aux analyses de marketing direct ou si vous voulez modifier, corriger, mettre à jour ou supprimer les renseignements personnels que nous avons recueillis à votre sujet ou limiter la manière dont nous les utilisons, veuillez communiquer avec nous par courriel à l'adresse [ExpressScriptsCanada\\_Privacy@express-scripts.com](mailto:ExpressScriptsCanada_Privacy@express-scripts.com).

## **CONSERVATION ET DESTRUCTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Sous réserve des exigences commerciales, juridiques ou réglementaires applicables, nous détruisons les renseignements personnels de manière sécuritaire lorsqu'ils ne sont plus utiles pour fournir nos services et respecter nos engagements envers vous ou pour faire valoir nos droits ou respecter nos obligations.

## **RECOURS À DES TIERS**

Nous pouvons avoir recours à des tiers pour ce qui suit : a) exploiter et maintenir le ou les serveurs qui hébergent le site, b) fournir une fonctionnalité de communication, c) fournir des mécanismes de collecte que nous intégrons dans le site ou que nous utilisons avec le site, d) vous transmettre des publicités et d'autres renseignements au sujet du site et de nos produits et services par l'intermédiaire du site d'un tiers en fonction d'une visite antérieure effectuée sur le site, e) analyser la communication avec nous et les interactions avec le site, f) anonymiser les données et g) recueillir des renseignements non personnels auprès de vous (p. ex., sur vos interactions ou votre expérience avec nous ou notre site). Les tiers peuvent alors nous communiquer les renseignements personnels, les renseignements non personnels, les données globales et les autres données.

## **UTILISATION DU SITE PAR DES ENFANTS OU EN LEUR NOM**

Notre site vise à fournir certains renseignements à propos d'Express Scripts Canada sans qu'il soit nécessaire de s'y inscrire. L'inscription au site Web des participants facilite la prestation de certains services offerts par Express Scripts Canada. Afin d'optimiser les possibilités qu'offre le site Web des participants, nous recueillons, utilisons et communiquons certains renseignements personnels et renseignements non personnels. Certains services peuvent être accessibles hors ligne dans un format modifié, sans que la collecte de renseignements soit nécessaire.

Vous ne devez pas utiliser le site si, en vertu de la loi ou autrement, vous n'êtes pas autorisé i) à utiliser le site, y compris le site Web des participants, ii) à accepter les modalités du site ou iii) à permettre la communication de vos renseignements personnels et de vos renseignements non personnels conformément à la présente Politique de protection de la vie privée. Le cas échéant, veuillez consulter un parent, votre partenaire, tuteur ou soignant, le prescripteur ou une personne semblable pour utiliser de manière appropriée les fonctionnalités du site Web des participants et en tirer parti.

## **POLITIQUE EN MATIÈRE D'HYPERLIENS**

Notre site peut contenir des hyperliens qui permettent aux utilisateurs d'accéder à d'autres sites Web nous appartenant ou appartenant à nos sociétés affiliées, à nos fournisseurs ou à nos distributeurs (les « **sites liés** »). Vous pouvez aussi accéder à notre site par un hyperlien intégré dans un site lié. Nous proposons des hyperliens vers des sites liés pour vous permettre d'accéder facilement à des sites Web susceptibles de vous intéresser. Veuillez noter que, lorsque vous cliquez sur un hyperlien qui vous amène sur un site lié, vous quittez notre site. La présente politique cesse alors immédiatement de s'appliquer à toute activité subséquente sur le site lié. Nous ne sommes pas tenus de vous informer du

fait que vous quittez notre site et accédez à un site lié. L'utilisation d'un site lié est régie par la politique de confidentialité, les conditions d'utilisation et les autres politiques de ce site, le cas échéant. Vous pouvez, à votre gré, participer à des sondages ou fournir d'autres renseignements à nos sociétés affiliées qui exploitent un site lié. Ces renseignements pourraient nous être transmis ou pourraient être communiqués à d'autres entités, sous réserve des dispositions de la politique de protection de la vie privée du site lié. Il se peut que nous puissions vous identifier grâce à certains des renseignements non personnels que vous fournissez par l'intermédiaire d'un site lié (comme des commentaires) et qui nous sont transmis par la suite par le fournisseur du site lié dans le cadre d'une entente de services.

## **ÉNONCÉ DE SÉCURITÉ**

Nous nous engageons à protéger la confidentialité des renseignements et à assurer la sécurité du présent site. Nous prenons des précautions techniques et adoptons des processus qui sont raisonnables pour protéger les renseignements qui nous sont transmis. Notre infrastructure Internet est protégée au moyen de produits de sécurité d'entreprise reconnus, notamment une technologie de cryptage à jour, et de pratiques exemplaires pour l'entretien du site Web. De plus, notre infrastructure est surveillée en tout temps.

Aucun mode de transmission par Internet ni de stockage de données sur un serveur Internet n'est totalement sécuritaire. Bien que nous prenions des précautions raisonnables et acceptables sur le plan commercial pour protéger vos renseignements, nous ne pouvons en garantir la sécurité absolue.

## **ACCEPTATION DE LA PRÉSENTE POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

Vous êtes réputé avoir accepté les conditions de la présente politique lorsque vous utilisez le site ou lorsque vous indiquez, pendant votre inscription en ligne, que vous acceptez les Conditions d'utilisation du présent site Web auxquelles la présente politique est intégrée par renvoi. Vous êtes réputé avoir lu et accepté la présente politique chaque fois que vous accédez au site, au site Web des participants ou au site Web de l'Application analytique au moyen de votre code d'utilisateur et de votre mot de passe après votre inscription initiale. Si vous n'acceptez pas les conditions de la présente politique, veuillez ne pas utiliser le site. Les conditions de la présente politique sont assujetties aux lois fédérales et provinciales applicables, lesquelles prévalent sur les dispositions de la politique. Vous pouvez retirer votre consentement, sous réserve des restrictions légales et contractuelles applicables et d'un préavis raisonnable. Si vous retirez votre consentement, nous pourrions ne pas être en mesure de vous fournir certains produits ou services.

## **LIEN AVEC LES CONDITIONS D'UTILISATION**

La présente Politique de protection de la vie privée ainsi que votre utilisation du site et la nôtre sont en outre régies par les Conditions d'utilisation du site, y compris les dispositions se rapportant à l'exonération de garanties, à la limitation de responsabilité, aux lois applicables et à la compétence territoriale.

## **MODIFICATION DE NOTRE POLITIQUE DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

Nous nous servons des renseignements personnels, des renseignements sur la santé et des renseignements non personnels que nous avons recueillis auprès de vous au moyen du site uniquement aux fins qui sont indiquées dans la présente politique et la Politique de confidentialité. Toutefois, nous nous réservons le droit de modifier, de temps à autre et à notre entière discrétion, la présente politique ou d'y ajouter des conditions ou d'en supprimer. Nous signalons toute modification de la présente politique en affichant le numéro de la nouvelle version et la date de la révision. Le numéro de version est composé d'un chiffre principal et d'un chiffre secondaire, séparés par un point. Un changement de chiffre principal indique une modification majeure de la politique, alors qu'un changement de chiffre secondaire indique une modification mineure. Une modification majeure pourrait être par exemple l'ajout de dispositions relatives à de nouvelles fonctionnalités du site, la modification considérable d'une disposition existante et de grandes modifications apportées aux fonctionnalités du site qui entraînent la modification, l'ajout ou le retrait de dispositions. Une modification mineure pourrait être par exemple l'ajout de dispositions qui précisent des fonctionnalités existantes du site, un changement mineur apporté à des dispositions existantes et de légères modifications apportées aux fonctionnalités du site qui entraînent la modification, l'ajout ou le retrait de dispositions.

Nous vous aviserons de toute modification majeure avant que vous accédiez à une section du site pour laquelle une inscription est requise. Par exemple, nous pouvons i) exiger que vous acceptiez la version mise à jour des politiques Web; ii) envoyer un courriel indiquant la mise à jour des politiques Web; iii) afficher un avis qui est visible sur le site avant la connexion et qui indique qu'une mise à jour des politiques Web a été effectuée ou iv) vous informer de la mise à jour des politiques Web par téléphone. Nous ne donnons généralement pas de préavis relativement aux modifications mineures.

Nous vous recommandons de vérifier le numéro de la version et la date de révision avant d'utiliser le site et de lire fréquemment la présente politique. En continuant d'utiliser le site et de tirer parti des avantages qu'il procure après la mise à jour de la présente politique (et après l'envoi d'un préavis en cas de modification majeure), vous indiquez que vous acceptez la version mise à jour de la Politique de protection de la vie privée.

## **COMMENTAIRES SUR LA POLITIQUE ET AIDE**

Vos commentaires sur la présente politique sont les bienvenus. Sur demande écrite, Express Scripts Canada vous donnera accès aux renseignements personnels et aux renseignements sur la santé qu'elle conserve à votre sujet, sous réserve de certaines exceptions prévues par les lois applicables et la Politique de protection des renseignements personnels d'Express Scripts Canada. Si vous avez des commentaires ou des questions ou voulez déposer une plainte concernant notre Politique de protection de la vie privée, la sécurité de vos renseignements personnels et de vos renseignements sur la santé ou notre conformité aux lois applicables en matière de protection de la vie privée, ou si vous souhaitez avoir accès à vos renseignements personnels ou à vos renseignements sur la santé ou voulez les modifier, veuillez communiquer avec le Bureau de la protection de la vie privée par courriel à l'adresse [ExpressScriptsCanada\\_Privacy@express-scripts.com](mailto:ExpressScriptsCanada_Privacy@express-scripts.com).