

Politique de confidentialité de Loblaw

Date d'entrée en vigueur : Le 21 juin 2021.

Ayant à cœur le respect de votre vie privée, Les Compagnies Loblaw Limitée prend bien soin de protéger vos [renseignements personnels](#). En tant que détaillants de premier plan au Canada, dont les activités englobent divers secteurs, tel que la vente au détail, la santé et les services financiers, des millions de clients interagissent avec nous chaque semaine, dans nos magasins et sur nos sites Web et applications mobiles. Dans le cadre de ces interactions, ils nous confient leurs renseignements personnels.

Les Canadiens comptent sur nous pour protéger leurs renseignements et assurer une collecte et une utilisation responsables de ces renseignements. Pour ce faire, nous nous engageons à respecter les principes suivants :

1. Nous ferons preuve de transparence en ce qui a trait aux façons dont nous traitons vos renseignements personnels et à nos pratiques relatives à la protection de la vie privée
2. Nous utiliserons vos renseignements personnels à votre avantage et en vue de rehausser votre expérience client
3. Nous protégerons vos renseignements personnels et les traiterons de façon responsable

Afin que vous puissiez prendre une décision éclairée, nous souhaitons être transparents sur la manière dont vous pouvez gérer vos renseignements personnels.

Vous trouverez ci-dessous pour votre information la politique relative au respect de la vie privée de Loblaw.

Table des matières

- 1 [Portée et application](#)
- 2 [Quels renseignements personnels recueillons-nous et de quelle façon les recueillons-nous?](#)
- 3 [Comment utilisons-nous les renseignements personnels?](#)
- 4 [Comment communiquons-nous vos renseignements personnels?](#)
- 5 [Votre consentement : comment le donner ou le retirer?](#)
- 6 [Comment faire pour changer mes choix quant à la protection de la vie privée?](#)
- 7 [Comment protégeons-nous et conservons-nous les renseignements personnels?](#)
- 8 [Comment procéder pour avoir accès à mes renseignements personnels?](#)
- 9 [Comment savoir si la politique relative au respect de la vie privée a été modifiée?](#)
- 10 [À qui dois-je m'adresser si j'ai des questions concernant la protection de mes renseignements personnels?](#)

1 Portée et application

La présente politique s'applique aux renseignements personnels des clients que recueillent Les Compagnies Loblaw limitée et certaines de ses filiales au Canada, ainsi que leurs sites Web, leurs applications mobiles et leurs bannières. Dans la présente politique, nous les appelons collectivement « Loblaw » ou « nous ». Vous trouverez plus de renseignements sous [Quelles sont les sociétés visées par la Politique relative au respect de la vie privée?](#)

Dans la présente politique, nous décrivons quels renseignements personnels nous recueillons, comment nous les utilisons, les communiquons et les gérons, ainsi que les façons dont vous pouvez accéder à vos renseignements personnels, les mettre à jour ou les corriger et les choix qui s'offrent à vous quant à la protection de votre vie privée.

Nous y décrivons aussi les avis relatifs au respect de la vie privée propres à certains services et programmes, qui vous fournissent plus de renseignements.

Veillez également consulter les déclarations concernant le respect de la vie privée disponibles dans nos établissements, sites Web ou applications mobiles au moment de la collecte de vos renseignements personnels.

A. Quelles sont les sociétés visées par la Politique relative au respect de la vie privée?

Les Compagnies Loblaw limitée et certaines de ses filiales au Canada, ainsi que leurs sites Web, applications mobiles et bannières, sont visées par la présente politique :

- Loblaws Inc.;
- Services le Choix du Président Inc.;
- La Banque le Choix du Président (Banque PC);
- Courtier d'assurance PC Finance Inc.;
- Agence d'assurance PC Finance Inc.;
- Shoppers Drug Mart Inc.
- Programme Cannabis médical de Shoppers Drug Mart/Pharmaprix Inc.;
- Home Health Care de Shoppers Drug Mart/Pharmaprix (Canada) Inc.;
- Pharmaprix Inc.; et
- certaines autres filiales actuelles et futures de Loblaw.

La présente politique ne s'applique pas aux sociétés suivantes, faisant partie du groupe de sociétés Loblaw, qui ont leurs propres politiques relatives au respect de la vie privée, publiées sur leurs sites Web :

- [T&T Supermarket Inc.](#);
- [Le Réseau de santé spécialisé Shoppers Drug Mart Inc.](#);
- [QHR Technologies Inc.](#);
- [Sanis Health Inc.](#); et
- [MediSystem Technologies Inc. et ses filiales.](#)

Vous trouverez à l'onglet « À propos de nous » de notre site Web [Loblaw.ca](#) plus de renseignements sur notre groupe de sociétés et nos enseignes.

B. Que comprend la Politique relative au respect de la vie privée?

La présente politique décrit comment nous traitons vos [renseignements personnels](#), plus précisément les renseignements que nous recueillons ainsi les façons dont nous les recueillons, utilisons, communiquons, protégeons et conservons. De plus, nous vous expliquons [vos choix quant à la protection de votre vie privée](#) et la façon de procéder pour exercer ces choix.

La présente politique s'applique à vous lorsque vous visitez l'un de nos sites Web, vous vous inscrivez à l'un de nos programmes, promotions, concours ou événements, vous faites une demande d'achat de nos produits ou vous en achetez, ou vous recevez nos services.

Le terme « politique » comprend aussi tous les avis relatifs au respect de la vie privée suivants :

- [Programmes de fidélité – Avis relatif au respect de la vie privée](#), qui s'applique au programme *PC Optimum*
- [Services de santé – Avis relatif au respect de la vie privée](#), qui s'applique à nos services de santé;
- [Avis relatif à la publicité personnalisée](#), qui s'applique à nos publicités personnalisées;
- [Services financiers le Choix du Président – Avis relatif au respect de la vie privée](#), qui s'applique aux services financiers de la Banque le Choix du Président;
- [Assurance PC – Avis relatif au respect de la vie privée](#), qui s'applique aux services d'Assurance PC^{MD}.

Veillez noter que des avis particuliers ou des modalités supplémentaires concernant le respect de la vie privée peuvent s'appliquer aux façons dont nous recueillons et gérons vos renseignements lorsque vous participez à certains de nos programmes, promotions, concours ou événements ou achetez certains de nos produits ou services. Ces avis ou modalités supplémentaires s'appliquent en plus de la présente politique.

Par exemple :

Lorsque vous vous inscrivez à notre programme de fidélité PC Optimum, vous devez accepter les modalités de ce programme. Ces modalités s'appliquent en plus de la présente politique.

2 Quels renseignements personnels recueillons-nous et de quelle façon les recueillons-nous?

Nous limitons notre collecte de renseignements personnels à ce qui est raisonnablement requis pour atteindre les fins auxquelles ils ont été recueillis. Nous recueillons des renseignements personnels (terme défini ci-dessous) de diverses façons. Nous les recueillons, par exemple, directement auprès de vous, auprès de tiers, au moyen de technologies en magasin et par vos contacts avec nous en ligne ou au moyen de nos applications mobiles.

A. Définition de « renseignement personnel »

Nous entendons par « **renseignement personnel** » tout renseignement qui vous identifie ou qui pourrait raisonnablement vous être associé. Les renseignements personnels que nous recueillons peuvent comprendre vos coordonnées, notamment votre nom, votre adresse courriel, votre adresse postale et vos numéros de téléphone, ainsi que des renseignements sur les produits et les services particuliers que vous achetez dans nos magasins de détail ou en ligne, des renseignements que vous nous fournissez relativement à nos programmes, produits ou services ou des renseignements recueillis automatiquement par vos contacts avec nous en ligne ou lorsque vous visitez nos magasins de détail.

Les renseignements personnels que nous recueillons peuvent comprendre les suivants :

- **Des renseignements personnels liés à une transaction**, recueillis lorsque vous faites un achat en utilisant un produit de paiement *Services financiers le Choix du Président* précisant, notamment, la transaction portée au compte et le commerçant (nom, type de commerce et lieu du commerce) chez qui vous avez fait votre achat. Nous recueillons également ce type de renseignement à l'utilisation de vos comptes de fidélité et de commerce électronique, dont des informations sur vos achats.
- **Des renseignements personnels de nature financière**, recueillis lorsque vous utilisez un compte de paiement *Services financiers le Choix du Président* indiquant, notamment, le solde de votre compte, le numéro de votre compte, vos antécédents de paiement, votre limite de crédit et votre cote de crédit.
- **Des renseignements personnels liés à votre santé**, recueillis lorsque vous utilisez nos services de santé fournis par des pharmaciens, diététiciens, opticiens, infirmiers, infirmiers praticiens spécialisés, inhalothérapeutes et autres fournisseurs de soins de santé, lesquels renseignements vous identifient ou peuvent vous identifier et se rapportent à votre état de santé ou au traitement que vous recevez. Ces renseignements comprennent, plus précisément, des renseignements sur les diagnostics, les traitements et les soins et des renseignements liés à votre inscription à nos services de santé.

B. Collecte de vos renseignements personnels

Nous recueillons les renseignements personnels comme suit :

Directement auprès de vous

Vous pouvez nous fournir des renseignements personnels en magasin, par la poste, par courriel, par téléphone, au moyen de nos sites Web ou de nos applications mobiles ou de toute autre manière directe.

Par exemple :

Lorsque vous nous communiquez volontairement des renseignements à votre sujet, nous recueillerons ces renseignements, afin de vous offrir nos programmes, produits ou services qui répondent à votre demande ou à toute autre fin que nous vous indiquons au moment de la collecte.

D'autres sources

À l'occasion, nous pouvons recevoir des renseignements personnels d'autres sources. Dans ces cas, nous ne les recevons qu'avec votre consentement ou si la loi l'exige ou le permet (pour satisfaire à nos obligations réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment d'argent, par exemple).

Afin de garantir l'exactitude des informations des coordonnées que vous nous fournissez, comme votre nom, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone, il se pourrait que nous fassions appel aux services d'un tiers pour vérifier et, si nécessaire, mettre à jour ou compléter vos coordonnées. Cela nous aide à vous protéger contre les erreurs et les fraudes, ainsi qu'à gérer nos activités commerciales et nous assurant que nous serons en mesure de vous contacter en cas de problème avec nos programmes, produits ou services, ou comme l'autorise la loi en vigueur, tel que décrit ci-dessous dans la section « Comment utilisons-nous les renseignements personnels? ».

Par exemple :

- *Si vous demandez un produit de paiement Services financiers le Choix du Président, nous pouvons, avec votre consentement, recueillir des renseignements auprès d'agences d'évaluation du crédit afin de traiter votre demande et déterminer si vous êtes admissible au produit.*
- *Lors de l'ouverture d'un compte PC Optimum, il se pourrait que nous fassions appel aux services d'un tiers pour vérifier et, si nécessaire, mettre à jour, compléter vos coordonnées ou ajouter votre numéro de téléphone cellulaire ou d'autres coordonnées, afin de nous assurer que ces informations sont suffisamment précises, complètes et à jour pour que nous puissions vous contacter dans des délais raisonnables si nous devons vérifier votre compte ou vous transmettre un avis pertinent conformément à la loi applicable (par exemple, à la suite d'une violation des mesures de sécurité concernant vos informations personnelles), et pour vous fournir des communications concernant nos programmes, produits, services et promotions.*

De technologies utilisées dans nos établissements

Nous pouvons recueillir des renseignements personnels au moyen de divers types de technologies utilisées dans nos magasins (supermarchés et pharmacies, par exemple), y compris une photo ou une vidéo de vous. Il peut s'agir de nos systèmes de point de vente, de vidéosurveillance ou d'autres types de technologies semblables (y compris, par exemple, l'analyse vidéo anonyme nous permettant de déterminer le nombre de personnes dans nos magasins et d'examiner certaines informations démographiques sur notre clientèle, de manière anonyme), que nous pouvons employer de temps à autre.

Par exemple :

- *Nous avons recours à la vidéosurveillance autour de nos magasins, pharmacies, bornes, pavillons, guichets bancaires, stationnements ou autres endroits à des fins de sécurité et de protection contre le vol, les dommages matériels et la fraude.*
- *De plus, l'analyse vidéo anonyme peut nous aider à gérer nos magasins, comprendre notre clientèle et améliorer l'expérience client dans nos magasins.*

De nos sites Web et applications mobiles

Nous pouvons recueillir certains types de renseignements électroniquement par vos contacts avec nos sites Web, applications mobiles, courriels, comptes de médias sociaux ou publicités en ligne ou au moyen de technologies (les nôtres ou celles de tiers), comme des [témoins](#), [pixels-espions](#), [GIF à un seul pixel](#) et [d'autres technologies](#), comme des plateformes de gestion des données (PGD). Ces renseignements nous aident à comprendre comment ce que vous faites sur nos sites Web et avec applications mobiles et nous permettent d'assurer le bon fonctionnement de nos sites Web et applications mobiles.

Nous pouvons combiner les renseignements ainsi recueillis avec d'autres renseignements recueillis en magasin ou en ligne, comme vos transactions antérieures en ligne et en magasin, et des informations démographiques agrégées, comme les groupes d'âge prédominants et la taille moyenne des ménages dans votre région, ce qui peut nous aider à mieux connaître vos intérêts et vos préférences. Nous le faisons pour mieux comprendre nos clients au moyen de l'analyse des sites Web et des applications mobiles et pour vous offrir des campagnes de publicité et de marketing plus adaptées à vos besoins, notamment en vous présentant des publicités personnalisées, sous réserve de votre droit de retirer votre consentement comme il est indiqué dans notre [Avis relatif à la publicité personnalisée](#).

Par exemple :

- *Nous utilisons votre position géographique ou votre choix de langue pour sélectionner automatiquement des fonctions lorsque vous visitez nos sites Web et nos applications mobiles.*
- *Nous utilisons l'information sur vos antécédents d'achat en ligne ou en magasin pour vous présenter des publicités personnalisées sur les produits que vous achetez fréquemment.*
- *Nous recueillons, regroupons et catégorisons vos renseignements personnels sous forme de données agrégées pour déterminer des habitudes d'achat en ligne et hors ligne qui nous aident à analyser nos activités commerciales en vue de mieux servir nos clients.*
- *Nous recueillons des informations relatives à vos intérêts, vos préférences et vos sentiments dans le cadre de vos interactions avec nos sites Web, nos applications et nos comptes de médias sociaux, ainsi que par le biais d'informations démographiques agrégées sur les ménages de votre région, déterminées par votre code postal, afin de mieux vous comprendre et de vous proposer des publicités et des offres plus personnalisées.*

Les technologies que nous employons comprennent, notamment, les suivantes :

- Les **témoins**, c'est-à-dire de petits fichiers textes qui sont stockés sur votre ordinateur lorsque vous visitez un site Web, de façon que certains renseignements puissent être sauvegardés entre vos visites, comme vos données d'accès ou votre choix de langue. Ainsi les témoins vous permettent de vous connecter rapidement lorsque vous visitez nos sites.
- Les **pixels-espions** et les **GIF à un seul pixel**, c'est-à-dire de petits fichiers images contenant des renseignements à votre sujet, comme votre adresse IP, pouvant être téléchargés lorsque vous visitez un site Web ou ouvrez un courriel. Cela nous permet de comprendre votre comportement en ligne, surveiller la livraison de nos courriels et vous présenter des publicités personnalisées. Ces outils permettent également à nos outils de suivi de tiers de recueillir des informations, comme votre adresse IP, et de nous les renvoyer sous une forme anonyme et agrégée (c'est-à-dire d'une manière qui ne nous permet pas de vous identifier personnellement). Les renseignements personnels compilés et présentés sous forme de données agrégées résultent d'une synthèse et ne comprennent aucun identificateur personnel.
- **D'autres technologies**, comme des services PGD et des moteurs analytiques, qui tirent des données d'utilisation de diverses sources et aident à gérer et à recueillir ces données afin qu'elles puissent servir à la personnalisation, à la publicité personnalisée, à l'adaptation de contenu et à nous aider d'autres manières à connaître les besoins et préférences de nos clients.

Il est possible que nous utilisions Google Analytics, un service d'analyse Web de Google Inc. (« Google »). Google Analytics se sert de témoins pour analyser votre utilisation de nos sites Web, produire pour nous des rapports sur les activités des visiteurs de nos sites Web et offrir d'autres services liés à l'utilisation des sites Web et d'Internet. Même si ces renseignements sont recueillis par l'intermédiaire de vos paramètres Google relatifs aux publicités, ils ne nous sont pas transférés sous une forme personnellement identifiable.

Vous pouvez en tout temps supprimer ou désactiver certaines de ces technologies au moyen de votre navigateur. Toutefois, si vous le faites, vous pourriez être incapable d'utiliser certaines fonctions de nos sites Web ou de nos applications mobiles. Vous trouverez plus de renseignements sur les choix qui s'offrent à vous quant à la protection de votre vie privée sous [Comment faire pour changer mes choix quant à la protection de la vie privée?](#)

3 Comment utilisons-nous les renseignements personnels?

Nous utilisons vos renseignements personnels pour vous offrir nos programmes, produits et services, pour gérer nos activités commerciales, pour vous communiquer des offres et des informations qui nous semblent d'intérêt pour vous, pour rehausser globalement votre expérience client et d'autres manières que permet ou qu'exige la loi.

Nous utilisons vos renseignements personnels aux fins suivantes.

A. Offre de programmes, produits et services

Nous utilisons vos renseignements personnels pour vous offrir nos programmes, produits et services, par exemple, pour faire ce qui suit :

- vous communiquer le prix d'un programme, produit ou service;
- déterminer votre admissibilité à un programme, produit ou service;
- valider les coordonnées que vous nous fournissez, comme votre nom, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone, afin de pouvoir communiquer avec vous au sujet de programmes, de produits ou de services;
- traiter vos demandes;
- créer, administrer et tenir vos comptes (pour des programmes de fidélité ou de garantie, par exemple);
- traiter vos transactions et retours, en ligne et en magasin;
- répondre à vos demandes concernant des produits ou services et à vos demandes d'information et exécuter vos demandes d'achat;
- vous fournir des services de santé comme les services de pharmaciens, diététiciens et opticiens. Vous trouverez plus de renseignements à ce sujet sous [Services de santé – Avis relatif au respect de la vie privée](#);
- vous fournir des services financiers comme des services de carte de crédit, de compte bancaire ou d'assurance. Vous trouverez plus de renseignements à ce sujet sous [Services financiers le Choix du Président – Avis relatif au respect de la vie privée](#) et [Assurance PCMD – Avis relatif au respect de la vie privée](#).

B. Gestion de nos activités commerciales

Nous utilisons vos renseignements personnels pour plusieurs raisons commerciales, plus précisément pour :

- déployer et gérer nos systèmes et applications de technologies de l'information, et gérer nos sites Web;
- gérer l'utilisation de nos sites Web et applications mobiles et la faciliter, éventuellement au moyen de [témoins](#) ou d'autres technologies semblables;
- permettre votre participation à des concours, promotions, sondages, clavardages, séminaires ou ateliers;
- assurer la sécurité du public et de nos clients, employés et biens (au moyen de la vidéosurveillance, par exemple);
- protéger les parties contre les erreurs et la fraude;
- vérifier l'exactitude des coordonnées que vous nous fournissez, comme votre nom, votre adresse électronique et votre numéro de téléphone, et, si nécessaire, mettre à jour ou compléter vos coordonnées en conséquence;
- surveiller et enquêter en cas d'incident et gérer les réclamations;
- assurer le maintien de nos programmes, produits et services, y compris nos programmes de fidélité et nos services de santé et financiers. Vous trouverez plus de renseignements à ce sujet sous [Programmes de fidélité – Avis relatif au respect de la vie privée](#), [Services de santé – Avis relatif au respect de la vie privée](#), [Services financiers le Choix du Président – Avis relatif au respect de la vie privée](#) et [Assurance PC – Avis relatif au respect de la vie privée](#);
- nous acquitter de nos obligations légales et réglementaires.

C. Nos communications avec vous

Nous utilisons vos renseignements personnels pour communiquer avec vous de diverses manières :

- vous donner des renseignements et les dernières nouvelles concernant nos programmes, produits, services, promotions, concours et événements;
- répondre à vos demandes d'information;
- obtenir ou vérifier vos instructions;
- avec votre consentement, vous informer de différentes manières (par courriel, téléphone, texto ou publipostage, par exemple) au sujet de nos programmes, produits, services, offres spéciales, promotions, concours ou événements pouvant vous intéresser;
- vous présenter des publicités personnalisées concernant nos produits ou services ou ceux d'un tiers, si nous croyons qu'ils peuvent vous intéresser. Vous trouverez plus de renseignements à ce sujet sous [Avis relatif à la publicité personnalisée](#);

- avec votre consentement, vous présenter des offres ou des services en fonction de votre position géographique approximative déterminée à partir de votre appareil mobile (c'est-à-dire des publicités géolocalisées).

Si vous ne souhaitez plus recevoir nos messages électroniques de nature commerciale, veuillez suivre la procédure de désabonnement qui figure dans chacun de ces messages. Vous trouverez plus de renseignements à ce sujet sous [Comment faire pour changer mes choix quant à la protection de la vie privée?](#)

D. Études de marché

Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels pour réaliser des études de marché en repérant et en analysant des renseignements recueillis en temps réel ou antérieurement dans le but d'améliorer ou de développer des produits, services, programmes, promotions, concours ou événements, et de mieux comprendre notre clientèle. Dans ce cas, nous utilisons généralement vos renseignements sous forme de données agrégées ou sans les identifiants personnels.

Les renseignements que nous utilisons à des fins d'étude de marché peuvent comprendre :

- vos antécédents d'achat (le nombre et le montant de vos transactions, par type, le lieu ou le magasin où l'achat a été fait, le code du produit, la marque, la quantité achetée, la date et l'heure de l'achat, la méthode de paiement employée ou les offres promotionnelles utilisées, par exemple);
- vos activités sur le Web ou au moyen des applications mobiles (les offres visualisées, les options de refus exercées, les rejets de courriels, les clics publicitaires, le contenu affiché sur les médias sociaux et les adresses IP, par exemple);
- l'activité, le solde et les antécédents de paiement de vos comptes;
- votre utilisation d'appareils mobiles pour accéder à nos sites Web ou à nos applications mobiles (utilisation des fonctions ainsi que la durée, la fréquence, le type et le lieu des appels et textos, par exemple);
- les méthodes employées pour l'inscription ou l'accès à nos programmes, produits, services, promotions, concours ou événements ou pour leur utilisation.

E. Analyse de données

Nous pouvons utiliser vos renseignements personnels à des fins d'analyse de données pour des besoins commerciaux, comme les suivants :

- gérer et développer notre entreprise et nos activités commerciales (analyser et améliorer l'exploitation de nos magasins afin de contrôler les coûts, par exemple);
- améliorer nos programmes, produits et services (améliorer nos sites Web et nos applications mobiles, par exemple);
- comprendre les besoins et les préférences de nos clients et personnaliser notre manière d'adapter et de commercialiser nos produits et services en fonction des intérêts de nos clients;
- mesurer l'efficacité de notre marketing.

Par exemple :

- *Nous pourrions utiliser vos informations personnelles, comme vos habitudes de consommation, ainsi que des informations sur le code postal et des informations démographiques agrégées, comme la taille moyenne des ménages dans votre région, afin d'adapter nos offres promotionnelles en fonction de vos besoins et de vos préférences.*

Dans ce cas, nous utilisons généralement vos renseignements sous forme de données agrégées ou sans les identifiants personnels.

4 Comment communiquons-nous vos renseignements personnels?

Nous pouvons communiquer vos renseignements personnels au sein de notre groupe de sociétés ou à nos fournisseurs de services (entreprises qui exercent des activités pour notre compte) et d'autres tiers (entreprises avec lesquelles nous fournissons des programmes, des produits ou des services) aux fins décrites dans la présente politique et conformément à la loi applicable. Nous ne vendons pas vos renseignements personnels à d'autres entreprises ou personnes. La seule exception serait en cas de vente ou de transfert d'une partie de notre entreprise.

De plus, si vous participez à un programme ou utilisez un produit ou un service avec une autre personne (si, par exemple, vous êtes titulaire d'un compte bancaire conjoint, vous avez fait garantir un emprunt par une caution ou vous avez ajouté des membres de votre ménage à votre compte de fidélité ou compte financier), nous pouvons communiquer vos renseignements personnels à une telle personne au besoin et aux fins du programme, produit ou service en question. Les renseignements communiqués à une telle personne ou mis à sa disposition seront indiqués au moment de la demande ou de l'inscription à ce programme, produit ou service.

Nous ne communiquons pas vos renseignements personnels à des personnes physiques ou morales à l'extérieur de notre groupe de sociétés, sauf tel qu'il est indiqué ci-après.

A. Fournisseurs de services

Il se peut que nous communiquions, dans le cadre de nos programmes, produits, services, promotions, concours et événements, des renseignements personnels à nos fournisseurs de services. Ces fournisseurs de services nous aident à exercer nos activités, à exploiter nos systèmes et applications technologiques et notre infrastructure, et à mettre en œuvre nos procédures internes et notre stratégie de publicité et de marketing. Ils nous fournissent, par exemple, des services d'hébergement de données, d'administration de concours, de déploiement de courriels, de centre d'appels, de marketing, de vente et de traitement ou d'analyse de renseignements personnels. Nous exigeons de ces fournisseurs de services qu'ils limitent leur accès aux renseignements personnels et leur utilisation des renseignements personnels à ceux dont ils ont besoin pour fournir leurs services et qu'ils se conforment à nos exigences relatives au respect de la vie privée.

Par exemple :

- *Des renseignements personnels recueillis auprès de participants à un concours pourraient être communiqués à l'administrateur du concours pour qu'il puisse prendre contact avec les participants sélectionnés.*

B. Tiers

Il est possible que nous fournissions certains programmes, produits et services par l'entremise d'ententes avec des tiers. Par conséquent, il se peut que nous ou le tiers concerné recueillions, utilisions ou échangeons vos renseignements personnels. Ces tiers peuvent disposer de leurs propres politiques et modalités relatives au respect de la vie privée, qui régiront leur utilisation de vos renseignements personnels. Vous serez informé de l'entente avec le tiers au moment de votre inscription au programme ou de l'achat du produit ou du service en question, de sorte que vous pourrez consulter la politique relative au respect de la vie privée qui s'applique.

Par exemple :

- *Le service PC mobile prépayé, offert par Loblaws Inc., est fourni par un fournisseur désigné pour ce service.*
- *Le service assurance PC, offert par l'entremise de Courtier d'assurance PC Finance inc., est fourni par un certain nombre de compagnies d'assurance désignées pour ce service.*
- *Le service PC Express de livraison à domicile, offert par l'entremise de Loblaws Inc., est fourni par un service de livraison tiers désigné pour ce service.*

C. Vente ou transfert de notre entreprise ou autre opération

Nous pourrions décider de vendre ou de transférer la totalité ou une partie de notre entreprise à une société apparentée ou à un tiers, de fusionner avec une autre entité, d'assurer ou de titriser nos actifs ou de procéder à toute autre opération de financement ou autre opération stratégique sur le capital de notre entreprise (y compris une procédure d'insolvabilité ou de faillite) une restructuration, une vente d'actions ou un autre changement visant le contrôle de la société. Si vos renseignements personnels sont requis aux fins d'une telle opération, nous nous conformerons aux exigences légales relatives à la communication de renseignements personnels.

D. Autres motifs autorisés

La loi canadienne permet ou exige l'utilisation, la communication ou la divulgation de renseignements personnels sans consentement dans des circonstances précises (pour enquêter sur des activités illégales soupçonnées ou réelles ou prévenir de telles activités, y compris la fraude, ou pour aider des organismes gouvernementaux et d'application de la loi, par exemple). Ces circonstances comprennent celles où la loi le permet ou l'exige et celles où il est nécessaire de le faire pour protéger notre groupe de sociétés, nos employés, nos clients ou d'autres. Dans de telles circonstances, nous ne communiquons que les renseignements personnels qu'il est raisonnablement nécessaire de communiquer pour parvenir aux fins visées.

E. Avec votre consentement

En plus des fins susmentionnées, nous pouvons, avec votre consentement implicite ou exprès et dans le respect de la loi applicable, communiquer ou divulguer vos renseignements personnels avec des personnes ou entités à l'extérieur de notre groupe de sociétés.

5 Votre consentement : comment le donner ou le retirer?

En vous inscrivant à nos programmes, en achetant nos produits ou services ou en nous transmettant des renseignements aux fins de l'utilisation de nos programmes, produits ou services, vous consentez ainsi à ce que vos renseignements personnels soient recueillis, utilisés et divulgués de la manière décrite dans la présente politique. Dans certains cas, votre consentement peut être « implicite », c'est-à-dire que votre permission est réputée donnée en fonction de votre action ou inaction au moment de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de vos renseignements personnels.

Nous vous demanderons votre consentement lorsque nous souhaiterons utiliser vos renseignements personnels à une nouvelle fin ou à une fin autre que les fins précisées au moment de la collecte dans la présente politique ou dans les modalités d'un programme, produit, service, concours, promotion ou événement précis auxquels vous vous êtes inscrit ou avez participé ou que vous avez achetés.

Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps, sauf dans des cas limités, y compris des cas où nous sommes liés par des exigences légales ou réglementaires ou vous avez des obligations contractuelles envers nous. Vous trouverez plus de renseignements sur la façon de gérer vos préférences à l'égard du respect de la vie privée sous Comment faire pour changer mes choix quant à la protection de la vie privée?

Par exemple :

Pour obtenir un produit de crédit, vous devez consentir, au moment de remplir la demande, à la collecte, à l'utilisation et à la communication continue de vos renseignements personnels afin de nous permettre d'obtenir et d'actualiser de temps à autre des rapports de solvabilité et d'autres renseignements concernant vos antécédents de crédit auprès d'agences d'évaluation du crédit et d'autres entités participant au système d'évaluation du crédit. Vous ne pouvez retirer le consentement ainsi donné aux fins d'un produit de crédit tant que vous détenez le produit de crédit et pendant une période raisonnable par la suite.

Si vous choisissez de ne pas nous donner certains renseignements personnels ou si vous retirez votre consentement, dans les cas où il est possible de le retirer, nous pourrions ne pas être en mesure de vous offrir les programmes, produits, services, concours, promotions, événements ou informations que vous avez demandés ou qui pourraient vous être offerts.

6 Comment faire pour changer mes choix quant à la protection de la vie privée?

Nous voulons que vous compreniez clairement vos choix et preniez des décisions éclairées au sujet de vos options pour la protection de la vie privée. Plusieurs options s'offrent à vous pour gérer vos préférences en cette matière. Vous pouvez, par exemple, indiquer vos préférences dans votre ou vos comptes, communiquer avec nous directement, modifier les paramètres du navigateur de votre appareil ou utiliser toute fonctionnalité de désabonnement pouvant être offerte par un tiers.

A. Indiquez vos choix dans votre ou vos comptes

Si vous avez un compte chez nous (un compte PC Optimum, par exemple), vous pouvez mettre à jour vos préférences lorsque le programme, produit ou service en question vous offre la possibilité de les mettre à jour.

B. Indiquez vos choix au moment de votre inscription ou en communiquant directement avec nous

Option d'adhésion :

- Optez de recevoir des messages de marketing par courriel ou texto au moment où vous vous inscrivez à nos programmes ou concours, achetez nos produits ou services ou participez à nos promotions, ou en tout temps par la suite, par l'entremise de votre ou vos comptes en ligne.

Option de refus :

- Indiquez votre choix de ne pas recevoir des messages de marketing par courriel ou texto en cliquant sur « se désabonner » dans tout courriel que vous recevez, en textant « STOP » en réponse à un texto que vous recevez, en précisant votre choix par l'entremise de votre compte en ligne (si vous en avez créé un).;
- Indiquez votre choix de ne pas participer à des sondages en suivant les instructions de désabonnement données dans le courriel;
- Indiquez votre choix de ne pas recevoir de publicités personnalisées de notre part ou de la part de nos clients de la manière précisée dans notre [Avis relatif à la publicité personnalisée](#).

Veillez noter ce qui suit concernant le retrait de consentement ou la modification des préférences quant à la protection de la vie privée :

- même si vous avez indiqué votre choix de ne pas recevoir de messages de marketing de notre part, nous pouvons tout de même communiquer avec vous relativement à une transaction, conformément à la loi applicable (vous transmettre, par exemple, un message de service à la clientèle, des renseignements sur un produit, un avis concernant un service ou un rappel). De plus, il est possible que nous devions vous transmettre des questions ou des renseignements concernant une commande, pour vous informer, par exemple, de l'état de votre commande, son expédition ou un remboursement;
- l'enregistrement d'un changement de préférence dans tous nos dossiers pourrait prendre un certain temps (si, par exemple, vous avez demandé de ne pas recevoir de messages personnalisés de marketing de la part de Loblaw, votre demande pourrait ne pas pouvoir être appliquée à une promotion déjà en cours).

C. Modifier les paramètres du navigateur de votre appareil

Nous utilisons des technologies pour améliorer votre expérience client et vous présenter des offres, y compris des publicités personnalisées (voir notre [Avis relatif à la publicité personnalisée](#)). Au moyen de technologies telles que les [témoins](#), par exemple, nos sites Web vous reconnaissent lorsque vous les utilisez ou y revenez, et peuvent ainsi vous offrir une expérience en continu. Vous pouvez supprimer ou désactiver certaines de ces technologies en tout temps au moyen de votre navigateur. Toutefois, si vous le faites, vous pourriez ne pas être en mesure d'utiliser certaines des fonctions de nos sites Web.

Veillez consulter les instructions de votre navigateur ou l'écran d'aide pour savoir comment bloquer, supprimer et gérer les témoins sur votre ordinateur ou appareil mobile. Vous pouvez également utiliser les liens rapides ci-dessous, selon le type de navigateur que vous utilisez : [Internet Explorer](#), [Google Chrome](#), [Firefox](#) et [Safari](#).

D. Utilisez la fonctionnalité de désabonnement de tiers

Nous pouvons utiliser les services de tiers (des sociétés Web ou des plateformes de médias sociaux, par exemple) qui emploient certaines technologies pour analyser votre comportement de navigation sur nos sites Web. Vous pouvez gérer vos préférences quant à la protection de la vie privée aux fins des services de certains tiers, comme Google, en utilisant la fonctionnalité de désabonnement de leur plateforme. Veuillez noter que le fait de désactiver, bloquer ou supprimer certaines de ces technologies, comme les témoins, risque d'empêcher votre utilisation de certaines fonctions de nos sites Web et applications mobiles.

Par exemple, Google Analytics utilise des cookies pour analyser votre comportement de navigation sur nos sites Web. Ces informations ne nous sont pas fournies dans un format permettant de nous identifier personnellement et sont collectées via vos paramètres publicitaires sur votre appareil ou votre navigateur. Si vous souhaitez vous désinscrire des paramètres de Google, rendez-vous sur www.google.com/settings/ads ou utilisez le module complémentaire de navigateur de désinscription de Google disponible à [l'adresse https://tools.google.com/dlpage/gaoptout](https://tools.google.com/dlpage/gaoptout).

De plus, nous pouvons incorporer dans nos sites Web des liens vers d'autres sites Web, y compris des sites de médias sociaux. Vous trouverez plus de renseignements sur les protocoles concernant les modules d'extension des médias sociaux, comme les boutons « j'aime » de Twitter, Facebook ou Instagram, et leur incidence sur vos droits à la vie privée, au centre d'aide du média social en question (pour Facebook, par exemple, à l'adresse <https://fr-ca.facebook.com/help/>).

7 Comment protégeons-nous et conservons-nous les renseignements personnels?

La sécurité de vos renseignements nous tient à cœur et nous sommes déterminés à protéger votre vie privée au moyen d'un éventail de mesures de protection administratives, physiques et techniques. Ces mesures comprennent l'authentification multifactorielle, le masquage, le cryptage, la journalisation et la surveillance décrits ci-après. Nous conservons vos renseignements personnels aussi longtemps qu'il est nécessaire de le faire pour vous fournir nos programmes, produits et services puis, par la suite, pendant une période raisonnable ou pendant la période permise ou exigée par la loi.

A. Comment nous assurons la protection de vos renseignements personnels

Pour protéger vos renseignements personnels, nous employons des mesures de protection administratives, techniques et physiques dans nos magasins, pavillons, bornes, bureaux, biens numériques et installations de stockage d'information. Nous visons ainsi à éviter l'accès non autorisé aux renseignements personnels en notre possession ainsi que leur perte, utilisation abusive, divulgation ou modification. Nous utilisons également ces mesures de protection lorsque nous éliminons ou détruisons vos renseignements personnels.

Par exemple, nous utilisons, s'il y a lieu, les mesures de protection suivantes :

- **l'authentification multifactorielle**, qui consiste à confirmer votre identité en employant divers moyens, comme la demande du mot de passe et du code envoyé à votre adresse courriel ou numéro de téléphone;
- **le masquage**, qui consiste à cacher vos renseignements de manière à ce que la structure demeure la même, mais que le contenu ne soit plus identifiable;
- **l'anonymisation**, qui consiste à modifier vos données de façon qu'elles ne puissent plus être utilisées pour vous identifier;
- **le cryptage**, qui consiste à cacher vos renseignements de manière à ce qu'ils soient inintelligibles sans un code ou une clé;
- **la journalisation et la surveillance**, qui consistent à enregistrer toute activité liée à l'accès à vos comptes ou à vos renseignements personnels et à leur utilisation, à en faire le suivi et à la surveiller.

B. Lieu de conservation de vos renseignements personnels

Nous utilisons toutes les mesures de sécurité raisonnables, y compris l'imposition d'obligations contractuelles à nos fournisseurs de services, pour protéger vos renseignements personnels où qu'ils soient utilisés ou stockés. En général, c'est au Canada que nous stockons vos renseignements personnels, que nous y accédons et que nous les

utilisons. Certains de nos fournisseurs de services peuvent accéder à vos renseignements personnels, les traiter ou les stocker à l'extérieur de votre province ou territoire ou du Canada pour les besoins des services qu'ils nous fournissent. Lorsque nous retenons les services d'un fournisseur qui exerce ses activités à l'extérieur du Canada, il est possible que celui-ci stocke, traite ou utilise les renseignements personnels ou y accède, dans un autre pays. Dans ce cas, les renseignements personnels sont régis par les lois du territoire où ils sont utilisés ou stockés, y compris toute loi autorisant ou exigeant la divulgation des renseignements aux autorités ou organismes gouvernementaux, aux tribunaux et aux autorités d'application de la loi du territoire en question. Les pays où sont actuellement situés nos fournisseurs de services comprennent les États-Unis, les Pays-Bas, l'Inde, El Salvador et les Philippines.

C. Durée de conservation de vos renseignements personnels

Nous conservons vos renseignements personnels aussi longtemps qu'il est nécessaire de le faire aux fins pour lesquelles nous les avons recueillis, sauf si la loi exige ou permet une conservation différente (les fournisseurs de soins de santé, par exemple, doivent respecter, à l'égard des dossiers des patients, des obligations de conservation imposées par la loi). Lorsque nous n'en avons plus besoin, nous détruisons vos renseignements personnels de façon sûre ou les anonymisons (de sorte qu'ils ne permettent plus de vous identifier).

Veillez noter que si vos renseignements personnels sont recueillis par un tiers, ils seront conservés conformément aux politiques relatives au respect de la vie privée et aux exigences concernant la conservation des dossiers de ce [tiers](#).

8 Comment procéder pour avoir accès à mes renseignements personnels?

En vertu de la législation sur la protection des renseignements personnels du Canada, vous avez un droit d'accès aux renseignements personnels que nous détenons sur vous, sous réserve de toute restriction prévue par la loi. Sur demande, nous vous donnerons accès à vos renseignements personnels dans un délai raisonnable, conformément à la législation applicable.

Il est de votre responsabilité de donner des renseignements exacts, véridiques et complets. Si vous remarquez des erreurs dans vos renseignements personnels ou si vous devez les mettre à jour, veuillez nous en aviser de la manière indiquée ci-dessous.

Vous pouvez accéder à certains des renseignements personnels que nous détenons sur vous par l'entremise de votre ou vos comptes en ligne. Pour accéder à ces renseignements et les mettre à jour ou les corriger, vous vous connectez à votre compte et mettez à jour les renseignements de votre profil et vos préférences.

Pour consulter des renseignements personnels qui ne sont pas accessibles par l'entremise de votre ou vos comptes en ligne, vous pouvez présenter une demande comme suit en communiquant avec le service de la protection de la vie privée approprié, par courriel ou par la poste (vous en trouverez les coordonnées sous [À qui m'adresser si j'ai des questions concernant la protection de mes renseignements personnels?](#))

Pour avoir accès aux renseignements personnels concernant votre santé, veuillez communiquer directement avec votre fournisseur de soins de santé. De même, pour accéder à vos renseignements personnels recueillis par un tiers, veuillez communiquer directement avec ce tiers.

Si vous êtes insatisfait de notre réponse à votre demande d'accès ou de correction, ou de la façon dont nous traitons vos renseignements personnels, veuillez communiquer avec le service de la protection de la vie privée approprié. Vous en trouverez les coordonnées sous [À qui m'adresser si j'ai des questions concernant la protection de mes renseignements personnels?](#) Si le service de la protection de la vie privée est incapable de répondre de manière satisfaisante à votre demande, vous pouvez signaler votre cas au commissariat à la protection de la vie privée compétent. Certaines de nos activités relèvent de la compétence du [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#); d'autres activités, de la compétence du commissariat à la protection de la vie privée de votre province ou territoire de résidence.

9 Comment savoir si la Politique relative au respect de la vie privée a été modifiée?

Nous pouvons apporter des modifications à la présente politique de temps à autre. Toute modification que nous y apportons entre en vigueur lorsque nous publions la version modifiée de la politique sur la présente page Web. Si nous apportons des modifications importantes à la politique, nous afficherons un avis sur nos sites Web. En continuant à participer à nos programmes, à utiliser nos services ou à acheter nos produits après la publication de la version modifiée de la politique, vous indiquez que vous acceptez les modifications apportées à la politique, sous réserve de toute exigence supplémentaire pouvant s'appliquer. Si vous n'acceptez pas les modifications apportées à notre politique, c'est à vous de cesser de participer à nos programmes, d'utiliser nos services ou d'acheter nos produits. Il est de votre responsabilité de vous assurer que vous lisez, comprenez et acceptez la dernière version de la politique. La « date d'entrée en vigueur » indiquée au haut de la présente politique correspond à la date de sa dernière mise à jour.

10 À qui dois-je m'adresser si j'ai des questions concernant la protection de mes renseignements personnels?

Pour toute question concernant la façon dont nous traitons vos renseignements personnels, nous vous invitons à communiquer avec le service de la protection de la vie privée approprié indiqué ci-après. Si vous disposez d'un produit, d'un service ou d'un programme, ou si vous participez à un concours, à une promotion ou à un événement offert par nous conjointement avec un tiers, il est possible que le tiers détienne vos renseignements personnels. Si vous avez des questions ou des préoccupations, nous vous orienterons vers la partie compétente afin que vous puissiez vous renseigner sur les politiques et les pratiques du tiers relatives au respect de la vie privée.

Pour les questions liées à nos services financiers :

Bureau de la confidentialité des Services financiers PC :

Services financiers le Choix du Président : 1-866-639-0012
Courriel : privacy@pcfincancial.ca
Adresse : Services financiers le Choix du Président :
600 – 500 Lakeshore Blvd. West
Toronto (Ontario) M5V 2V9

Pour toute autre question portant sur la confidentialité :

Bureau de la confidentialité de Loblaw

Téléphone : 1-855-416-1244
Courriel : loblawprivacy@loblaw.ca
Adresse : Bureau de la confidentialité de Loblaw
1, President's Choice Circle
BRAMPTON (ON) L6Y 5S5