



Notre promesse en matière de respect de la vie privée

Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée contient les dix principes du code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation (ACNOR) (CAN/CSA-Q830-96). Ces principes ont été publiés en mars 1996 comme la norme nationale du Canada et constituent le fondement de la législation relative à la vie privée applicable au Canada, y compris la Partie 1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (Lois du Canada 2000).

Dans le cadre de son engagement continu à protéger les renseignements personnels de ses clients et ses employés, TELUS a publié son Code sur la protection de la vie privée pour la première fois en 1998. Le Code a été mis à jour en septembre 2000 afin de refléter les dispositions de la nouvelle loi fédérale susmentionnée. Il a de nouveau été modifié pour tenir compte de la loi provinciale sur la protection de la vie privée applicable.



Le futur est simple[™]

Table des matières

Table des matières	2
Introduction	3
Résumé des principes	4
■ Premier principe – Responsabilité	4
■ Deuxième principe – Détermination des fins de la collecte des renseignements personnels	4
■ Troisième principe – Consentement pour la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels	4
■ Quatrième principe – Limitation de la collecte des renseignements personnels	4
■ Cinquième principe – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels	4
■ Sixième principe – Exactitude des renseignements personnels	4
■ Septième principe – Mesures de sécurité	4
■ Huitième principe – Transparence des politiques et des pratiques	4
■ Neuvième principe – Accès des employés et des clients aux renseignements personnels	4
■ Dixième principe – Possibilité de porter plainte	4
Portée et application	5
Définitions	6
Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée en détail	7
■ Premier principe – Responsabilité	7
■ Deuxième principe – Détermination des fins de la collecte des renseignements personnels	7-8
■ Troisième principe – Consentement pour la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels	8-9
■ Quatrième principe – Limitation de la collecte des renseignements personnels	10
■ Cinquième principe – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels	10-11
■ Sixième principe – Exactitude des renseignements personnels	11
■ Septième principe – Mesures de sécurité	12
■ Huitième principe – Transparence des politiques et des pratiques	12
■ Neuvième principe – Accès des employés et des clients aux renseignements personnels	13-14
■ Dixième principe – Possibilité de porter plainte	14-15

Introduction

TELUS est la deuxième entreprise de télécommunications en importance au pays et fournit une gamme complète de produits et de services de télécommunications avancés permettant de relier les Canadiennes et les Canadiens au monde entier. À TELUS, le respect de la vie privée des clients et des employés est d'une importance capitale. Nous avons une politique de longue date afin de protéger la vie privée de nos clients et de nos employés et ce, dans le cadre de toutes nos activités commerciales. Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée (ci-après le « Code ») est un énoncé formel des directives et des principes relatifs aux exigences minimales nécessaires à la protection des renseignements personnels fournis par TELUS à ses clients (sous réserve de l'exception indiquée ci-dessous) et employés. Le but du Code est de promouvoir des pratiques responsables et de la transparence dans la gestion des renseignements personnels et ce, conformément aux dispositions de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques fédérale et aux lois provinciales sur la protection de la vie privée applicables. TELUS s'efforcera d'apporter des corrections au Code afin qu'il demeure pertinent et à jour pour s'adapter aux technologies et aux lois en constante évolution. Mais avant tout, TELUS veut s'assurer qu'elle continue à répondre aux besoins changeants de ses clients et de ses employés.

Exception : Ce Code ne s'applique pas aux renseignements personnels fournis par ou aux clients d'Emergis Inc. ou de toute filiale de TELUS (ou de la division d'exploitation de n'importe quelle filiale de TELUS) qui a déjà fait affaire sous le nom Emergis Inc. Les principes qui régissent la collecte, l'utilisation et la confidentialité de ces renseignements personnels sont indiqués dans la [politique de respect de la vie privée visant à protéger les renseignements personnels d'Emergis](#).



Résumé des principes

Premier principe – Responsabilité

TELUS est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer que l'entreprise respecte les principes énoncés ci-dessous.

Deuxième principe – Détermination des fins de la collecte des renseignements personnels

TELUS devra déterminer les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Troisième principe – Consentement pour la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels

Les clients ou les employés devront être informés de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels les concernant et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

Quatrième principe – Limitation de la collecte des renseignements personnels

TELUS ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées. TELUS devra recueillir les renseignements personnels de façon honnête et licite.

Cinquième principe – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels

TELUS ne doit pas utiliser ou communiquer des renseignements personnels à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. TELUS ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

Sixième principe – Exactitude des renseignements personnels

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

Septième principe – Mesures de sécurité

TELUS doit protéger les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité qui correspondent à leur degré de sensibilité.

Huitième principe – Transparence des politiques et des pratiques

TELUS doit faire en sorte que les renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à ses clients et employés.

Neuvième principe – Accès des employés et des clients aux renseignements personnels

TELUS doit informer tout client ou employé qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui les concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. Un client ou un employé aura aussi la possibilité de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées.

Dixième principe – Possibilité de porter plainte

Tout client ou employé doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec la ou les personnes responsables au sein de TELUS de faire respecter ces principes conformément au Code.

Portée et application

Les dix principes qui constituent la base du Code sont en corrélation et forment un tout auquel TELUS doit adhérer. Chaque principe doit être interprété conjointement avec le commentaire qui l'accompagne. Comme il est prescrit par la Loi sur la protection des renseignements personnels applicable, les commentaires énoncés dans le Code ont été adaptés afin de refléter les aspects spécifiques à TELUS en matière de renseignements personnels.

La portée et l'application du Code sont les suivantes :

- Le Code s'applique aux renseignements personnels recueillis, utilisés et communiqués par TELUS au sujet de ses clients (sous réserve de l'**exception** indiquée ci-dessous) et de ses employés.
- Le Code s'applique à la gestion des renseignements personnels que ce soit verbalement, par voie électronique ou par écrit.
- Le Code ne pose aucune restriction quant à la collecte, l'utilisation ou la communication par TELUS des renseignements suivants :
 - Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique d'un client lorsqu'ils sont inscrits dans un annuaire téléphonique ou disponibles par l'intermédiaire de l'assistance-annuaire
 - Le nom, le titre de l'employé, son adresse, y compris son adresse électronique, ainsi que ses numéros de téléphone et de télécopieur au travail
 - Tout autre renseignement au sujet d'un client ou d'un employé accessible au public et soumis à la réglementation relative à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et à toute loi provinciale sur la protection de la vie privée applicable.
- Le Code ne s'applique pas aux renseignements concernant les personnes morales, clients d'affaires chez TELUS; ces renseignements sont toutefois protégés par d'autres politiques et pratiques et par des clauses contractuelles.
- L'application du Code est assujettie aux exigences et aux dispositions de la Partie 1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et des règlements découlant de cette loi, ainsi qu'à toute loi provinciale sur la protection de la vie privée applicable, y compris toute réglementation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes pouvant s'appliquer.

Exception : Ce Code ne s'applique pas aux renseignements personnels fournis par ou aux clients d'Emergis Inc. ou de toute filiale de TELUS (ou de la division d'exploitation de n'importe quelle filiale de TELUS) qui a déjà fait affaire sous le nom Emergis Inc. Les principes qui régissent la collecte, l'utilisation et la confidentialité de ces renseignements personnels sont indiqués dans la politique de respect de la vie privée visant à protéger les renseignements personnels d'Emergis.

Définitions

Collecte – Le fait de recueillir, d’acquérir, d’enregistrer ou d’obtenir des renseignements personnels de quelque manière que ce soit et de quelque source que ce soit, y compris de tierces parties.

Consentement – Accord volontaire quant à la collecte, l’utilisation et la communication de renseignements personnels à des fins déterminées. Selon les circonstances et la province où les renseignements sont recueillis, utilisés ou communiqués, le consentement peut être explicite (obligatoire dans certaines provinces) ou implicite et peut être donné directement par la personne concernée ou par un représentant autorisé. Le consentement implicite est un consentement qui peut être raisonnablement déduit à la suite du comportement ou des inactions des personnes concernées. Le consentement explicite peut être donné verbalement, par voie électronique ou par écrit.

Client – Une personne qui utilise ou fait une demande d’utilisation des produits et services de TELUS, lorsque cette personne est un client résidentiel ou est en affaires seule en tant que propriétaire unique d’une entreprise ou en tant qu’associé avec d’autres personnes.¹

Communication – Le fait de rendre des renseignements disponibles à une tierce partie.

Employé – Un employé de TELUS.

Renseignement personnel – Renseignement au sujet d’un client ou d’un employé identifiable de TELUS, mais qui n’inclut pas l’ensemble des renseignements ne pouvant être associés à une personne en particulier.

Pour un client, de tels renseignements incluent le dossier de crédit du client, les dossiers de facturation, les services et équipements utilisés ainsi que tout dossier concernant les plaintes formulées. Pour un employé, de tels renseignements incluent les renseignements contenus dans les dossiers d’employé, les fiches d’évaluation de rendement, les dossiers médicaux ainsi que les renseignements concernant les prestations d’assurance salaire et autres, mais n’incluent pas le nom ou le titre d’un employé, son adresse (y compris son adresse électronique) ainsi que ses numéros de téléphone, télécopieur au travail, téléavertisseur et sans-fil, le cas échéant.

Les renseignements au sujet de propriétaires uniques ou de leurs associés ne sont considérés des « renseignements personnels » au sens prévu dans le Code que si ces renseignements concernent l’individu et qu’ils n’ont rien à voir avec leur entreprise. Les renseignements en question sont toutefois protégés par d’autres politiques et pratiques de TELUS ainsi que par des ententes contractuelles.

TELUS – TELUS Corporation et l’ensemble de ses filiales, telles qu’elles existent au moment où l’on est. Ces filiales incluent, sans s’y limiter, les filiales qui font affaire sous les noms suivants : TELUS, Société TELUS Communications, TELUS Mobilité, Services Internet TELUS, TELUS Québec et Emergis Inc. (ou la division d’exploitation de n’importe quelle filiale de TELUS qui fait actuellement affaire ou qui a déjà fait affaire sous le nom Emergis Inc.) Le terme « TELUS » n’inclut pas les agents autorisés et les distributeurs de produits et services.

Tierce partie – Une personne ou un organisme à l’externe à TELUS.

Utilisation – Le traitement, la manipulation et la gestion de renseignements personnels par TELUS à l’interne.

¹ Pour plus de certitude, toute personne qui utilise ou fait la demande d’utiliser des produits et services d’Emergis Inc. (ou de la division d’exploitation de n’importe quelle filiale de TELUS qui fait actuellement affaire ou qui a déjà fait affaire sous le nom Emergis Inc.) devrait se reporter à la politique de respect de la vie privée visant à protéger les renseignements personnels d’Emergis pour une description des principes qui régissent la collecte, l’utilisation et la communication de ces renseignements par Emergis.

Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée en détail

Premier principe – Responsabilité

TELUS est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner des personnes qui devront s'assurer que l'entreprise respecte les principes indiqués ci-dessous.

1.1

Les membres de la haute direction de TELUS doivent s'assurer du respect des dispositions du Code sur la protection de la vie privée. Il leur incombe donc de désigner des personnes chargées de faire respecter le Code. D'autres membres de TELUS peuvent aussi être délégués pour agir au nom des personnes désignées ou pour être responsables de la collecte et du traitement quotidien des renseignements personnels.

1.2

TELUS devra dévoiler, sur demande, l'identité des personnes désignées pour s'assurer que l'entreprise se conforme au Code.

1.3

TELUS est responsable des renseignements personnels qu'elle a en sa possession ou sous sa garde. TELUS doit fournir un degré comparable de protection aux renseignements qui sont en cours de traitement par une tierce partie (voir le septième principe).

1.4

TELUS doit assurer la mise en œuvre des politiques et des pratiques destinées à donner suite au Code :

- La mise en œuvre de procédures pour protéger les renseignements personnels et pour s'assurer que l'entreprise se conforme au Code
- La mise en place de procédures pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements et y donner suite
- La formation du personnel et la transmission au personnel de l'information relative aux politiques et pratiques de TELUS
- La rédaction de documents explicatifs concernant les politiques et les pratiques de TELUS.

Deuxième principe – Détermination des fins de la collecte des renseignements personnels

TELUS devra déterminer les fins auxquelles les renseignements personnels sont recueillis avant la collecte ou au moment de celle-ci.

2.1

TELUS recueille des renseignements personnels pour les fins suivantes seulement :

- Pour établir et maintenir des relations commerciales de confiance avec la clientèle et fournir un service continu

Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée en détail

- Pour connaître les besoins et les préférences des clients
- Pour développer, accroître, vendre ou fournir des produits et des services
- Pour gérer et développer notre entreprise et nos activités, y compris les aspects relatifs à l'embauche et à la gestion du personnel
- Pour satisfaire les exigences des lois et de la réglementation.

Dans ce document, l'expression « fins déterminées » réfère aux fins énoncées dans le deuxième principe ci-dessus.

2.2

TELUS doit préciser verbalement, par voie électronique ou par écrit (tel que le prévoit la Loi sur la protection des renseignements personnels applicable) les fins déterminées pour la collecte de renseignements personnels avant celle-ci ou au moment de celle-ci. Sur demande, les personnes qui recueillent les renseignements personnels devraient être en mesure d'expliquer à la personne concernée à quelles fins sont destinés ces renseignements ou de lui recommander une personne au sein de TELUS qui est en mesure de le faire.

2.3

À moins qu'il ne soit prescrit par la loi, TELUS ne doit pas utiliser ou communiquer des renseignements personnels à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis sans avoir précisé les nouvelles fins à la personne concernée et avoir obtenu son consentement.

2.4

Les appels téléphoniques traités par les représentants au service de TELUS peuvent être écoutés ou enregistrés pour des raisons d'assurance de la qualité.

Troisième principe – Consentement pour la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels

Les clients ou les employés devront être informés de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels les concernant et y consentir, sauf si la loi sur la protection des renseignements personnels applicable ne l'exige pas. Dans certaines circonstances, il est possible de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée et sans son consentement.

Par exemple, TELUS peut recueillir ou utiliser des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement si les fins sont clairement à l'avantage de cet individu et que son consentement ne peut être obtenu en moment opportun, comme dans le cas où une personne serait gravement malade ou souffrirait d'incapacité mentale.

TELUS peut aussi recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée et sans son consentement si obtenir le consentement de cette personne allait à l'encontre des fins de la collecte des renseignements, comme dans le cas d'une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention à une loi fédérale ou provinciale.

TELUS peut aussi utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée et sans son consentement dans le cas d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu.

Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée en détail

TELUS peut communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée et sans son consentement à un avocat représentant l'entreprise afin de recouvrer une créance, de respecter une assignation, un mandat ainsi que toute autre ordonnance d'un tribunal, ou lorsque prescrit ou autorisé par la loi.

3.1

TELUS doit faire un effort raisonnable pour s'assurer qu'un client ou un employé est informé des fins auxquelles les renseignements seront utilisés ou communiqués lorsqu'il donne son consentement. Les fins doivent être énoncées de façon intelligible pour le client ou l'employé.

3.2

En général, TELUS doit obtenir le consentement des personnes concernées relativement à l'utilisation et la communication des renseignements personnels au moment de la collecte. Dans certains cas, TELUS peut obtenir le consentement concernant l'utilisation et la communication des renseignements personnels après avoir recueilli les renseignements, mais avant de les utiliser ou de les communiquer à une nouvelle fin.

3.3

TELUS exige de ses clients qu'ils consentent à la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels comme condition pour fournir un produit ou un service seulement dans les cas où une telle collecte, utilisation ou communication est nécessaire pour réaliser les fins déterminées.

3.4

Pour déterminer la forme que prendra le consentement, TELUS devra tenir compte de la sensibilité des renseignements personnels et des attentes raisonnables de ses clients et de ses employés.

3.5

Généralement, l'utilisation de produits et de services de la part d'un client et l'acceptation d'un emploi ou d'avantages sociaux de la part d'un employé sont considérées par TELUS comme un consentement implicite à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels pour toutes les fins déterminées.

3.6

Un client ou un employé peut retirer son consentement en tout temps en respectant les dispositions légales et contractuelles et avec préavis raisonnable. Les clients peuvent communiquer avec TELUS pour avoir plus d'information au sujet des conséquences du retrait de leur consentement.

Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée en détail

Quatrième principe – Limitation de la collecte des renseignements personnels

TELUS ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées. TELUS devra recueillir les renseignements personnels de façon honnête et licite.

4.1

Les renseignements personnels recueillis par TELUS proviennent principalement de ses clients et de ses employés.

4.2

TELUS peut aussi recueillir des renseignements personnels d'autres sources, y compris les agences de crédit, les références personnelles ou d'employeurs ou toute autre tierce partie pouvant prouver qu'elle a le droit de communiquer des renseignements.

Cinquième principe – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels

TELUS ne doit pas utiliser ou communiquer des renseignements personnels à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. TELUS ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

5.1

TELUS peut communiquer des renseignements personnels au sujet de ses clients à :

- Une personne qui, selon le bon jugement de TELUS, demande des renseignements en tant que représentante du client
- Une autre entreprise de télécommunications pour la prestation efficace et rentable des services de télécommunications
- Une entreprise qui offre au client des services de communications ou de répertoire de communications
- Une entreprise ou une personne employée par TELUS afin d'effectuer des fonctions en son nom, comme la recherche ou le traitement des données
- Une autre entreprise ou une personne pour le développement, l'amélioration, la vente ou la prestation de produits et de services de TELUS
- Un agent mandaté par TELUS afin de vérifier le dossier de crédit du client ou de percevoir le compte du client
- Une agence de crédit
- Une autorité publique ou à un agent d'une autorité publique si, selon le bon jugement de TELUS, des dangers imminents à la vie ou à la propriété pourraient être évités ou minimisés par la communication de tels renseignements
- Une ou des tierces parties, lorsque le client donne son consentement ou lorsque la loi le prescrit afin de respecter des exigences légales ou réglementaires en vertu d'une ordonnance rendue par un tribunal, ou à une institution gouvernementale.

Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée en détail

5.2

TELUS peut communiquer des renseignements personnels au sujet de ses employés :

- Pour la gestion régulière du personnel et des avantages sociaux
- Lorsque l'employé y consent ou lorsque la communication de renseignements est exigée par la loi.

5.3

Seuls les employés de TELUS qui, dans le cadre de leurs fonctions ou pour des raisons d'affaires, ont besoin de connaître des renseignements personnels peuvent avoir accès aux renseignements personnels sur les clients et les employés.

5.4

De temps à autre, TELUS est susceptible de vendre des parts de son entreprise ou des biens, titriser des créances ou fusionner des parts de son entreprise avec d'autres entités. Étant donné que les renseignements sur les clients, les employés et les comptes font normalement partie de telles transactions, TELUS peut les utiliser ou les divulguer à d'autres parties participant à la transaction afin de démontrer une diligence raisonnable ou de finaliser la transaction.

5.5

TELUS ne devrait conserver les renseignements personnels que pour une période nécessaire ou appropriée pour la réalisation des fins déterminées ou pour respecter les exigences prévues par la loi. Selon les circonstances, lorsque les renseignements personnels ont servi à prendre une décision au sujet d'un client ou d'un employé, TELUS devra conserver les renseignements utilisés pour prendre la décision ou le raisonnement suivi suffisamment longtemps pour permettre à la personne concernée d'exercer son droit d'accès à l'information.

5.6

TELUS doit maintenir un ensemble raisonnable et systématique de contrôles, calendriers et pratiques en ce qui a trait à l'information ainsi qu'à la conservation et à la destruction de dossiers relatifs aux renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires ou pertinents à la réalisation des fins déterminées ou qui n'ont plus besoin d'être conservés selon la loi. De tels renseignements devraient être détruits, effacés ou dépersonnalisés.

Sixième principe – Exactitude des renseignements personnels

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

6.1

Les renseignements personnels doivent être suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements inappropriés soient utilisés pour prendre une décision au sujet d'un client ou d'un employé.

6.2

TELUS doit mettre à jour les renseignements personnels au sujet de ses clients et de ses employés lorsqu'il est nécessaire pour la réalisation des fins déterminées ou lorsque la personne concernée en avise TELUS.

Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée en détail

Septième principe – Mesures de sécurité

TELUS doit protéger les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité qui correspondent à leur degré de sensibilité.

7.1

TELUS doit protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation, la modification ou la destruction non autorisées à l'aide de mesures de sécurité appropriées. TELUS doit protéger les renseignements personnels quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés.

7.2

TELUS doit protéger les renseignements personnels communiqués à des tierces parties au moyen de clauses contractuelles sur la confidentialité des renseignements et les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

7.3

Tous les employés de TELUS qui ont accès aux renseignements personnels doivent respecter la confidentialité de ces renseignements.

7.4

TELUS peut stocker et traiter des renseignements personnels au Canada ou à l'étranger. Dans l'un ou l'autre cas, l'information est protégée avec les mesures appropriées mais elle peut être accessible à des organismes gouvernementaux en vertu de certaines lois.

Huitième principe – Transparence des politiques et des pratiques

TELUS doit faire en sorte que les renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à ses clients et à ses employés.

8.1

TELUS doit s'assurer que les renseignements au sujet de ses politiques et pratiques sont faciles à comprendre, notamment :

- Le titre ainsi que l'adresse des personnes responsables de faire respecter le Code de TELUS et à qui il faut acheminer les plaintes et les demandes de renseignements
- Les moyens d'avoir accès aux renseignements personnels que possède TELUS
- Une description du genre de renseignements personnels que possède TELUS, y compris une explication générale de l'usage auquel ils sont destinés.

8.2

TELUS doit diffuser de l'information pour faire connaître ses services de protection de la vie privée et aider les clients et les employés à faire des choix quant à l'utilisation de leurs renseignements personnels.

Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée en détail

Neuvième principe – Accès des employés et des clients aux renseignements personnels

TELUS doit informer tout client ou employé qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui les concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. Un client ou un employé aura aussi la possibilité de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et d'y faire apporter les corrections appropriées.

9.1

Sur demande, TELUS doit permettre aux clients et aux employés de consulter les renseignements personnels contenus dans leur dossier. Les renseignements personnels doivent être fournis de façon généralement compréhensible, dans un délai raisonnable et à un coût raisonnable.

9.2

Dans certains cas, il peut être impossible pour TELUS de permettre à un client ou un employé de consulter tous les renseignements personnels que détient TELUS à leur sujet. Par exemple, TELUS ne peut communiquer des renseignements personnels si ces renseignements contiennent des détails sur une tierce partie ou si on a raison de croire que ces renseignements peuvent mettre la sécurité ou la vie de tout individu en danger. Aussi, TELUS ne peut rendre ces renseignements disponibles si la communication de ces renseignements révèle des informations d'affaires confidentielles, sont confidentiels eu égard à la relation client-avocat, si les renseignements ont été recueillis dans le cadre de procédures judiciaires ou si les renseignements ont été recueillis relativement à une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention à une loi fédérale ou provinciale. Lorsque les renseignements personnels ne peuvent être consultés, TELUS devra, sur demande, informer la personne des raisons pour lesquelles on lui refuse l'accès aux renseignements.

9.3

Sur demande, TELUS doit faire un compte rendu de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels et, dans la mesure du possible, fournir la source de renseignements. En présentant un compte rendu sur la communication des renseignements sur une personne, TELUS doit fournir une liste des organisations auxquelles elle aurait pu donner ces renseignements lorsqu'elle n'est pas en mesure de fournir une liste précise.

9.4

Dans le but de protéger les renseignements personnels, TELUS peut exiger qu'un client ou un employé lui fasse une demande écrite et lui demande de fournir suffisamment de renseignements pour qui lui soit possible de le renseigner sur l'existence, l'utilisation et la communication de renseignements personnels et lui permettre d'avoir accès à son dossier personnel. Les renseignements ainsi fournis doivent servir à cette seule fin.

Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée en détail

9.5

Lorsqu'il est démontré que des renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, TELUS doit apporter dans les plus brefs délais les modifications nécessaires à ces données. Lorsqu'une contestation au sujet de l'intégralité ou de l'exactitude des renseignements n'est pas réglée, TELUS doit prendre note de cette contestation. S'il y a lieu, les renseignements personnels modifiés devront être communiqués à des tiers ayant accès aux renseignements en question. Les tierces parties devront aussi être informées lorsque des contestations ne sont pas réglées.

9.6

Les clients peuvent obtenir de l'information ou faire une demande pour consulter leur dossier personnel en s'adressant à un représentant désigné aux bureaux d'affaires de TELUS.

9.7

Les employés peuvent obtenir de l'information ou faire une demande de consultation de leur dossier personnel en s'adressant à leur supérieur immédiat dans l'entreprise.

Dixième principe – Possibilité de porter plainte

Tout client ou employé doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec les personnes responsables chez TELUS de les faire respecter conformément au Code.

10.1

TELUS doit établir des procédures pour recevoir les plaintes et les demandes d'information de la part de ses clients et de ses employés sur la façon de traiter les renseignements personnels et y donner suite.

10.2

TELUS doit informer ses clients et ses employés de l'existence des procédures de plainte ainsi que de leur accessibilité.

Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée en détail

10.3

Les personnes désignées pour s'assurer que TELUS respecte le Code peuvent, lorsque jugé nécessaire, demander l'avis d'une tierce partie avant de prendre une décision au sujet d'une plainte.

10.4

TELUS doit faire enquête sur toutes les plaintes relatives au non-respect du Code. Si une plainte est jugée fondée, TELUS devra, au besoin, prendre les mesures appropriées, y compris la modification de ses politiques et de ses pratiques. Le client ou l'employé concerné devra être informé du résultat de l'enquête relative à sa plainte.

10.5

Un client ou un employé peut demander conseil auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (en composant le **1 800 282-1376** ou en écrivant à info@privcom.gc.ca) ou du Commissaire à la protection de la vie privée de la province ayant juridiction, et, le cas échéant, lui formuler une plainte par écrit. Le client ou l'employé est toutefois invité à d'abord suivre les procédures internes de TELUS en matière de communications de renseignements et de dépôt de plaintes.

Pour obtenir plus d'information au sujet des pratiques de TELUS en matière de protection des renseignements personnels, visitez notre site Web à www.telus.com/quebec et en consultant la section intitulée « Notre engagement » ou téléphonez au **1 800 567-0000**.