



Code de TELUS sur la protection 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 à protéger les renseignements personnels de ses clients et des membres de son équipe, TELUS a publié en 1998 une première version de son Code sur la protection de la vie privée. Celui-ci a été mis à jour une première fois en septembre 2000 pour tenir compte de l'adoption de la loi fédérale mentionnée ci-dessus. Il a été mis à jour une nouvelle fois, pour tenir compte de la législation provinciale relative à la protection de la vie privée. Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée a une nouvelle fois été mis à jour en novembre 2013, principalement sur le plan terminologique et pour tenir compte des mises à jour apportées simultanément à l'Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée.



Tables des matières

Tables 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 concernant les politiques et les pratiques	4
■ Neuvième principe – Accès des clients et des membres de l'équipe 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
■ Troisième principe – Consentement pour la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels	8
■ Quatrième principe – Limitation de la collecte des renseignements personnels	9
■ Cinquième principe – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels	10
■ Sixième principe – Exactitude des renseignements personnels	11
■ Septième principe – Mesures de sécurité	11
■ Huitième principe – Transparence concernant les politiques et les pratiques	12
■ Neuvième principe – Accès des clients et des membres de l'équipe aux renseignements personnels	12
■ Dixième principe – Possibilité de porter plainte	13

Introduction

TELUS est une entreprise de télécommunications de premier plan au Canada. Elle offre une gamme complète de services et de produits de télécommunications avancés qui permettent de relier les Canadiens au reste du monde. Pour TELUS, la protection de vie privée des clients et des membres de l'équipe constitue une priorité de première importance.

TELUS dispose depuis longtemps d'une politique destinée à protéger la vie privée des clients et des membres de l'équipe, dans le cadre de l'ensemble de ses activités commerciales. Le Code de TELUS sur la protection de la vie privée est un énoncé officiel des principes et des lignes directrices qui régissent la façon dont TELUS protège les renseignements personnels qui lui sont fournis par ses clients (sous réserve de l'exception indiquée ci-dessous) et les membres de son équipe. 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. TELUS tient avant tout à veiller à ce qu'il continue de répondre aux besoins changeants des clients et des membres de l'équipe.

Exception : Le Code ne s'applique pas aux renseignements personnels fournis par les clients de TELUS Santé ou communiqués à leur sujet. Les principes qui régissent la collecte, l'utilisation et la communication de ces renseignements personnels sont énoncés dans la « Politique en matière de protection de la vie privée protégeant les renseignements personnels des clients » de TELUS Santé.

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

Sauf exception, tout client ou membre de l'équipe doit être informé de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de renseignements personnels le concernant et y consentir.

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 à 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 concernant les politiques et les pratiques

TELUS doit mettre à la disposition de tout client ou membre de l'équipe qui en fait la demande des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels.

Neuvième principe – Accès des clients et des membres de l'équipe aux renseignements personnels

TELUS doit informer tout client ou membre de l'équipe qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels le concernant, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers. Le client ou le membre de l'équipe concerné pourra contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

Dixième principe – Possibilité de porter plainte

Tout client ou membre de l'équipe doit pouvoir se plaindre du non respect des principes énoncés ci dessus en communiquant avec les personnes chargées de veiller au respect du Code par TELUS.

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. Dans la mesure autorisée par la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, ainsi que par la législation provinciale relative à la protection de la vie privée applicable, les commentaires énoncés dans le Code ont été adaptés afin de refléter les aspects propres 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 des clients (sous réserve de l'exception indiquée ci-dessous) et des membres de l'équipe.
- 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 de courriel d'un client s'ils figurent dans un annuaire téléphonique ou peuvent être obtenus par l'entremise de l'assistance annuaire;
 - le nom, le titre, l'adresse professionnelle (adresse de courriel professionnelle comprise) ou encore le numéro de téléphone ou de télécopieur professionnel d'un membre de l'équipe;
 - tout autre renseignement au sujet d'un client ou d'un membre de l'équipe accessible au public et soumis à la réglementation adoptée en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques ou de la législation provinciale relative à la protection de la vie privée applicable.
- Le Code ne s'applique pas aux renseignements concernant les clients d'affaires de TELUS, renseignements qui sont toutefois protégés par d'autres politiques et pratiques, ainsi que 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 relative à la protection de la vie privée applicable, y compris toute réglementation du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes pouvant s'appliquer.

Exception : Le Code ne s'applique pas aux renseignements personnels fournis par les clients de TELUS Santé ou communiqués à leur sujet. Les principes qui régissent la collecte, l'utilisation et la communication de ces renseignements personnels sont énoncés dans la « Politique en matière de protection de la vie privée protégeant les renseignements personnels des clients » de TELUS Santé.

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; il est toujours univoque et ne requiert aucune déduction de la part de TELUS.

Client – Toute personne qui utilise ou qui demande à utiliser des produits ou services de TELUS et qui soit est un client résidentiel, soit exploite une entreprise seule, en tant que propriétaire unique, ou en partenariat avec d'autres personnes.

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

Membre de l'équipe – Tout employé de TELUS.

Renseignements personnels – Renseignements au sujet d'un client ou d'un membre de l'équipe identifiable, n'incluant toutefois pas les renseignements synthétisés qui ne peuvent être associés à une personne en particulier. Dans le cas d'un client, les renseignements personnels incluent le dossier de crédit, les relevés de facturation, les services et l'équipement utilisés, ainsi que les plaintes déposées. Dans le cas d'un membre de l'équipe, les renseignements personnels incluent les renseignements contenus dans le dossier professionnel, les évaluations du rendement, ainsi que les renseignements de nature médicale et relatifs aux avantages sociaux, mais n'incluent pas le nom, le titre, l'adresse professionnelle (notamment l'adresse de courriel professionnelle) ou encore le numéro de téléphone ou de télécopieur professionnel. 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 la personne et qu'ils n'ont rien à voir avec leur entreprise. Les renseignements sur l'entreprise sont protégés par d'autres politiques et pratiques de TELUS, ainsi que par des clauses contractuelles.

TELUS – TELUS Corporation et l'ensemble de ses filiales, telles qu'elles existent au moment où l'on est, y compris, mais non exclusivement, les filiales et divisions faisant affaire sous les dénominations TELUS, Société TELUS Communications, TELUS Mobilité, TELUS Québec, Koodo, Black's ou encore PC Mobile, à l'exclusion de TELUS Santé. Le terme « TELUS » n'inclut pas les détaillants 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.

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

La haute direction de TELUS doit veiller au respect des dispositions du Code. Il lui incombe de désigner au moins une personne responsable du respect de celui ci. 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 doit dévoiler, sur demande, le titre de toute personne chargée de veiller au respect du Code par TELUS.

1.3

TELUS est responsable des renseignements personnels qui se trouvent en sa possession ou sous son contrôle. 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 mettre en œuvre des politiques et des pratiques destinées à donner effet au Code, notamment :

- mettre en œuvre des procédures pour protéger les renseignements personnels et pour s'assurer que l'entreprise se conforme au Code;
- mettre en place des procédures pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements et y donner suite;
- fournir aux membres de l'équipe la formation et l'information nécessaires concernant les politiques et les pratiques de TELUS;
- rédiger des documents publics 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 ne recueille de renseignements personnels qu'aux fins suivantes :

- établir et maintenir des relations commerciales responsables avec la clientèle et fournir un service continu;
- cerner les besoins et les préférences des clients;
- développer, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services
- gérer et développer l'organisation et les activités de TELUS, y compris les aspects relatifs à l'embauche et à la gestion du personnel;

- répondre aux exigences juridiques et réglementaires.

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

2.2

Au moment ou avant la collecte de renseignements personnels au sujet d'un client ou d'un membre de l'équipe, TELUS doit lui préciser verbalement, par voie électronique ou par écrit (selon ce que prévoit la législation relative à la protection de la vie privée applicable) les fins déterminées visées par cette collecte. 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 que la loi le lui impose, TELUS ne doit utiliser ou communiquer aucun renseignement personnel à d'autres fins que celles auxquelles il a été recueilli sans avoir préalablement précisé au client ou au membre de l'équipe concerné en quoi consistent ces autres fins et obtenu son consentement.

2.4

Les appels téléphoniques faits aux représentants du Service à la clientèle de TELUS ou les appels faits par ces derniers peuvent être surveillés ou enregistrés aux fins de l'assurance de la qualité.

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

Sauf si la législation relative à la protection de la vie privée applicable ne l'exige pas, tout client ou membre de l'équipe doit être informé de la collecte, de l'utilisation ou de la communication de renseignements personnels le concernant et y consentir. 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 d'une personne ou sans son consentement si les fins sont clairement à l'avantage de cette personne 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 d'une personne ou 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 d'une personne et sans son consentement dans le cas d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne.

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

3.1

Au moment d'obtenir le consentement d'un client ou d'un membre de l'équipe, TELUS doit prendre des mesures raisonnables pour veiller à ce qu'il soit informé des fins déterminées auxquelles ses renseignements personnels seront utilisés ou communiqués. Lesdites fins doivent être énoncées de manière intelligible pour le client ou le membre de l'équipe en question.

3.2

En règle générale, TELUS doit demander le consentement des personnes concernées à l'utilisation et à la communication de leurs renseignements personnels au moment où elle procède à leur 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 ne peut exiger de ses clients qu'ils consentent à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels, comme condition à la fourniture d'un produit ou d'un service, que si cette collecte, cette utilisation ou cette communication est nécessaire à la réalisation des fins déterminées.

3.4

Pour déterminer la forme que doit prendre le consentement, TELUS doit tenir compte de la sensibilité des renseignements personnels, ainsi que des attentes raisonnables des clients et des membres de l'équipe.

3.5

En règle générale, l'utilisation de produits et de services par un client ou encore l'acceptation d'un emploi ou d'avantages sociaux par un membre de l'équipe sont assimilées à un consentement implicite à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels par TELUS visant l'ensemble des fins déterminées.

3.6

Tout client ou membre de l'équipe peut en tout temps révoquer son consentement, sous réserve des restrictions légales ou contractuelles applicables et moyennant un préavis raisonnable. Les clients et les membres de l'équipe peuvent communiquer avec TELUS pour en savoir plus sur les conséquences de la révocation de leur consentement.

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

TELUS recueille principalement des renseignements personnels auprès des clients ou des membres de l'équipe.

4.2

TELUS peut également recueillir des renseignements personnels auprès d'autres sources, y compris des agences d'évaluation du crédit, de personnes ou d'employeurs cités à titre de références, ou de toute autre tierce partie déclarant avoir le droit de communiquer ces 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 à la réalisation des fins déterminées.

5.1

Sous réserve des règlements du CRTC applicables, TELUS peut communiquer les renseignements personnels d'un client aux entités suivantes :

- une personne qui demande à accéder à ces renseignements à titre de mandataire du client (comme un représentant légal de celui-ci ou un utilisateur autorisé du compte du client), si TELUS estime que cette personne est autorisée à avoir accès aux renseignements en question;
- d'autres unités d'affaires de TELUS dans le but de nous aider à mieux servir nos clients et de leur fournir des services assurés par différentes divisions de notre entreprise;
- une autre entreprise de télécommunications pour la prestation efficace et rentable des services de télécommunications;
- une filiale qui participe à la fourniture au client de services de télécommunications et (ou) de diffusion;
- une entreprise qui participe à la fourniture au client de services de télécommunications ou d'annuaire;
- une entreprise ou une personne embauchée par TELUS pour accomplir des tâches en son nom (recherche, traitement de données, etc.);
- une tierce partie, aux fins de l'évaluation de la solvabilité du client ou du recouvrement d'une somme due par celui-ci;
- une agence d'évaluation du crédit;
- une autorité publique ou 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 (si le client compose le 911, TELUS communique au service d'urgence le nom, le numéro de téléphone et l'adresse de celui-ci, ainsi que les autres renseignements relatifs à son emplacement);
- les partenaires de TELUS en matière d'offres et de programmes, ou les tierces parties responsables de la gestion de ces offres ou programmes; ou
- des tierces parties, en lien avec la vente de parts de notre entreprise, la vente ou la titrisation de biens ou encore la fusion d'une part ou de l'ensemble de notre entreprise avec d'autres entités (comme la communication de renseignements sur les clients et sur les comptes est habituellement requise pour finaliser ce type de transactions et faire preuve de la diligence raisonnable qu'elles exigent, il se peut que nous utilisions ces renseignements ou que nous les communiquions à d'autres parties aux transactions en question); ou
- un organisme gouvernemental ou toute autre tierce partie, si une obligation juridique ou réglementaire l'exige.

5.2

TELUS peut communiquer des renseignements personnels au sujet des membres de l'équipe :

- aux fins de la gestion normale du personnel et des avantages sociaux;
- pour fournir, à la demande d'employeurs potentiels, des références concernant des membres ou d'ex-membres de l'équipe;
- si le membre de l'équipe concerné y consent ou si la loi exige la communication des renseignements en question.

5.3

Seuls les membres de l'équipe TELUS qui, dans le cadre de leurs fonctions ou pour des raisons d'affaires, ont besoin de prendre connaissance de renseignements personnels concernant les clients et les membres de l'équipe peuvent accéder aux renseignements en question.

5.4

TELUS ne doit conserver les renseignements personnels que tant que cela est nécessaire ou pertinent à la réalisation des fins déterminées, ou tant que cela est exigé par la loi. Selon les circonstances, si des renseignements personnels ont servi à prendre une décision au sujet d'un client ou d'un membre de l'équipe, TELUS doit conserver soit ces renseignements eux mêmes, soit l'énoncé de la raison pour laquelle la décision a été prise, et ce, suffisamment longtemps pour permettre au client ou au membre de l'équipe concerné d'y avoir accès.

5.5

TELUS doit disposer en permanence de mesures de contrôle raisonnables et systématiques, de calendriers et de pratiques touchant la conservation de l'information et des dossiers, ainsi que la destruction des renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires ou pertinents à la réalisation des fins déterminées ou dont la loi n'exige plus la conservation. 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 utilisés par TELUS doivent être suffisamment exacts, complets et à jour pour atténuer le plus possible les risques que des renseignements inappropriés soient utilisés pour prendre une décision au sujet d'un client ou d'un membre de l'équipe.

6.2

TELUS doit mettre à jour les renseignements personnels au sujet des clients et des membres de l'équipe comme et quand cela s'impose pour la réalisation des fins déterminées, ou à la demande des personnes concernées.

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, au moyen de mesures de sécurité appropriées, protéger les renseignements personnels contre les risques comme la perte et le vol, ou encore l'accès, la communication, la copie, l'utilisation, la modification ou la destruction non autorisés. 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 par des clauses contractuelles stipulant que lesdits renseignements sont confidentiels et précisant les fins auxquelles ils doivent être utilisés.

7.3

La totalité des membres de l'équipe TELUS qui ont accès à des renseignements personnels doivent être tenus d'en respecter la confidentialité.

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 concernant les politiques et les pratiques

TELUS doit mettre à la disposition de tout client ou membre de l'équipe qui en fait la demande des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels.

8.1

TELUS doit veiller à ce que les renseignements au sujet de ses politiques et pratiques soient faciles à comprendre, notamment :

- le titre et 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'utilisation à laquelle ils sont destinés.

8.2

TELUS doit mettre à la disposition des clients et des membres de l'équipe de l'information destinée à les aider à faire des choix concernant l'utilisation de leurs renseignements personnels et les services de TELUS destinés à renforcer la protection de la vie privée.

Neuvième principe – Accès des clients et des membres de l'équipe aux renseignements personnels

TELUS doit informer tout client ou membre de l'équipe qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels le concernant, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers. Le client ou le membre de l'équipe concerné pourra contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

9.1

Sur demande, TELUS doit offrir aux clients et aux membres de l'équipe une possibilité raisonnable 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, TELUS peut ne pas être en mesure d'accorder l'accès à tous les renseignements personnels qu'elle détient au sujet d'un client ou d'un membre de l'équipe. Par exemple, TELUS ne peut communiquer des renseignements personnels si ces renseignements contiennent des détails sur une tierce partie ou s'il y a des raisons de croire que

ces renseignements peuvent mettre la sécurité ou la vie de toute personne en danger. Aussi, TELUS ne peut rendre ces renseignements disponibles si la communication de ces renseignements révèle des renseignements d'affaires confidentiels, si les renseignements 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 présenter un compte rendu de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels, ainsi que, si cela est raisonnablement possible, préciser la source de ces renseignements. En présentant un compte rendu de la communication de renseignements personnels, 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 membre de l'équipe lui fournisse une preuve d'identité suffisante pour qu'elle puisse l'informer des renseignements personnels détenus à son sujet, lui présenter un compte rendu de leur utilisation et de leur communication, ainsi que l'autoriser à accéder à son dossier personnel. Les renseignements ainsi fournis doivent servir à cette seule fin.

9.5

TELUS doit corriger ou compléter sans retard tous les renseignements personnels qui se révèlent inexacts ou incomplets. 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 demander à accéder à leurs renseignements personnels en communiquant avec un représentant désigné des bureaux d'affaires de TELUS.

9.7

Les membres de l'équipe peuvent demander à accéder à leurs renseignements personnels en s'adressant à leur supérieur immédiat au sein de TELUS.

Dixième principe – Possibilité de porter plainte

Tout client ou membre de l'équipe doit pouvoir se plaindre du non respect des principes énoncés ci dessus en communiquant avec les personnes chargées de veiller au respect du Code par TELUS.

10.1

TELUS doit maintenir en place des procédures régissant d'une part la soumission par les clients ou les membres de l'équipe de demandes d'information ou de plaintes au sujet du traitement par TELUS des renseignements personnels, et d'autre part le traitement de ces demandes ou plaintes.

10.2

TELUS doit informer les clients et les membres de l'équipe de l'existence des procédures précitées et de la possibilité pour eux de s'en prévaloir.

10.3

Les personnes chargées de veiller au respect du Code peuvent, si elles le jugent approprié, demander l'avis d'une tierce partie avant de prendre une décision définitive au sujet d'une plainte.

10.4

TELUS doit enquêter sur toute plainte concernant le 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. Tout client ou membre de l'équipe concerné doit être informé du résultat de l'enquête portant sur sa plainte.

10.5

Tout client ou membre de l'équipe peut demander conseil auprès du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (en composant le 1 800 282 1376 ou en adressant un courriel à info@privcom.gc.ca) ou du commissaire à la protection de la vie privée de la province compétente, et, le cas échéant, déposer auprès de celui-ci une plainte par écrit. Le client ou le membre de l'équipe concerné est toutefois invité à suivre au préalable les procédures internes de TELUS en matière de communication de renseignements et de dépôt de plainte.

Pour obtenir plus d'information au sujet des pratiques de TELUS relatives à la protection de la vie privée, vous pouvez soit vous rendre sur le site web de TELUS (telus.com/vieprivee) et cliquer sur « Vie privée », soit composer le 1 800 567 0000, soit encore expédier un courriel à vieprivee@telus.com.