



Notre engagement de confidentialité pour vous

À TELUS, nous respectons la vie privée de nos clients et mettons tout en œuvre pour protéger leurs renseignements personnels. Déterminés à faire passer nos clients d'abord, nous disposons depuis longtemps d'une politique destinée à protéger leur vie privée dans le cadre de toutes nos activités commerciales¹. Parallèlement au Code de TELUS sur la protection de la vie privée, qui fixe les grands principes régissant la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels sur nos clients², le présent Engagement en matière de protection de la vie privée vise à vous informer plus en profondeur de nos pratiques sur ce plan. Tout comme notre Code sur la protection de la vie privée, il est conforme aux dispositions de la législation canadienne relative à la protection de vie privée, dont la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, tout en reflétant notre souci constant de préserver la vie privée de nos clients.

Nous tenons à vous informer des fins auxquelles nous procédons à la collecte de renseignements personnels sur nos clients, et à nous assurer de ne recueillir, de n'utiliser et de ne communiquer de tels renseignements à votre sujet qu'avec votre consentement. Vous trouverez ci après un résumé de nos pratiques en matière de protection de la vie privée.

À quelles fins recueillons nous des renseignements personnels?

Si vous êtes un client de TELUS, sachez que nous recueillons à votre sujet certains renseignements. Sachant toutefois qu'une partie de ces renseignements sont à caractère privé, nous ne recueillons de renseignements personnels à votre sujet qu'aux fins suivantes :

- Établir et maintenir avec vous une relation d'affaires responsable et vous assurer un service continu. Par exemple, lorsque vous demandez des services, nous recueillons les renseignements qui nous permettent de confirmer votre identité et vos antécédents de crédit afin d'assurer l'exactitude de la facturation et de la perception à l'endroit des produits et services que vous recevez de nous. Si vous optez pour le côté pratique du prélèvement automatique, il se peut que nous vous demandions les coordonnées de votre carte crédit ou de votre compte bancaire.
- Connaître vos besoins et vos goûts. Nous tenons un registre des produits et services que vous recevez de nous, et il se peut que nous vous demandions des renseignements additionnels afin de mieux vous servir. Par exemple, nous pouvons vous demander de nous indiquer votre adresse de courriel afin que nous puissions communiquer avec vous de manière électronique.
- Développer, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services. Par exemple, nous analysons la manière dont nos clients utilisent nos produits et services afin de déterminer comment les améliorer. Il se peut donc que nous analysions de temps à autre la manière dont vous utilisez nos produits et services pour être en mesure de vous adresser des recommandations et des offres susceptibles de vous intéresser.
- Gérer et développer notre entreprise et nos activités. À titre d'exemple, nous analysons l'utilisation que les clients font de nos réseaux et installations afin de pouvoir les gérer efficacement et en planifier le développement futur. Les appels téléphoniques aux représentants de TELUS ou effectués par ceux-ci sont susceptibles d'être écoutés ou enregistrés à des fins d'assurance de la qualité.
- Respecter la loi et la réglementation. Par exemple, il peut arriver que nous recueillions des renseignements personnels pour nous conformer à une ordonnance judiciaire, ou encore pour répondre à une demande d'information du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) au sujet d'une plainte formulée par un client et des suites données à celle-ci.

Quand pouvons nous communiquer des renseignements personnels?

Nous pouvons avoir besoin de communiquer certains renseignements personnels au sujet de nos clients dans diverses circonstances. Sous réserve des règlements applicables du CRTC, nous pouvons communiquer des renseignements personnels, sous couvert de confidentialité et sous réserve qu'ils ne soient utilisés qu'aux fins auxquels ils ont été communiqués, à :

- une personne qui demande à accéder à ces renseignements à titre de mandataire d'un client (comme un représentant légal de celui-ci ou un utilisateur autorisé de son compte), 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 (en lui communiquant, par exemple, les renseignements nécessaires pour faciliter le transfert des services entre télécommunicateurs);
- une entreprise qui participe à la fourniture à un client de services de télécommunications ou d'annuaire (inscription dans les Pages Jaunes ou les pages blanches, par exemple);
- 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 d'un 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 un 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
- une institution gouvernementale ou une autre tierce partie en réponse à une ordonnance de la cour ou si la loi l'exige ou l'autorise.

Comment protégeons nous vos renseignements personnels?

Dans le but d'assurer la protection de vos renseignements personnels, TELUS :

- déploie des mesures de sécurité appropriées pour protéger ceux-ci;
- protège la confidentialité de vos renseignements personnels lorsqu'elle traite avec d'autres entreprises;
- s'efforce de faire en sorte que vos renseignements personnels soient aussi exacts et à jour que possible, dans l'optique de la réalisation des fins déterminées précitées; et
- répond à toutes vos demandes d'accès à vos renseignements personnels.

TELUS s'engage à ne pas recueillir, utiliser ou communiquer de renseignements personnels à votre sujet à d'autres fins que celles énoncées dans le présent Engagement en matière de protection de la vie privée, dans votre entente de service client ou encore dans les Modalités de service de TELUS (les « fins déterminées »), sauf avec votre consentement. Plus précisément, à moins que vous y consentiez expressément, TELUS s'engage à ne pas :

- divulguer ni vendre vos renseignements personnels à des sociétés de marketing tierces; ou
- utiliser vos renseignements personnels pour permettre à des tierces parties de procéder à publicités ciblées.

De plus, TELUS ne recueille aucun renseignement sur les sites web que vous consultez (à l'exception de nos propres sites web; ces données sont utilisées pour optimiser les propriétés web de TELUS), sur les recherches que vous lancez sur Internet ou sur le contenu des applications que vous utilisez.

Les renseignements personnels recueillis par TELUS peuvent être stockés et traités au Canada ou dans un autre pays. Dans l'un ou l'autre de ces cas, l'information sera protégée avec les moyens appropriés, mais elle peut être accessible à des organismes gouvernementaux en vertu de certaines lois.

Quelles sont vos options?

Nous nous faisons un devoir de ne recueillir, de n'utiliser et de ne communiquer de renseignements personnels à votre sujet qu'avec votre consentement et qu'aux fins déterminées. Sachez toutefois que vous avez le choix et pouvez refuser de nous accorder votre consentement ou le révoquer :

- Vous pouvez faire retirer votre nom de nos listes de marketing par téléphone, par la poste, par courriel ou par messagerie textuelle. Ces listes nous servent à vous informer au sujet de produits, de services et d'offres susceptibles de vous intéresser.

- Notre éditeur d'annuaires, le Groupe Pages Jaunes, met à la disposition de certaines organisations, moyennant rétribution, des listes de noms, d'adresses et de numéros de téléphone publiés. Vous pouvez choisir de ne pas figurer sur ces listes (dont les noms, adresses et numéros de téléphone non publiés sont automatiquement exclus).
- Vous pouvez également refuser de nous transmettre tout renseignement personnel. De plus, vous pouvez retirer votre consentement en tout temps, sous réserve de restrictions légales ou contractuelles et moyennant un préavis raisonnable. Toutefois, dans l'un ou l'autre cas, cela peut limiter notre capacité à vous servir.

Pour en savoir plus à ce sujet, composez le **1 800 567 0000**, ou communiquez avec nous par courriel à **vieprivée@telus.com**. À moins que vous nous avisiez du contraire, nous présumerons que vous nous avez autorisés à continuer de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels à votre sujet aux fins déterminées.

1 Dans le cadre du présent Engagement en matière de protection de la vie privée, les mots « nous » et « TELUS » désignent TELUS Corporation et ses filiales, existantes à quelque moment que ce soit, y compris ses filiales ou divisions qui font 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. Les mots « nous » et « TELUS » ne désignent pas les détaillants et les distributeurs indépendants des produits et services de TELUS.

2 Le Code de protection de la vie privée de TELUS ne limite pas la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements accessibles au public, à savoir, notamment : (a) 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; et (b) tout autre renseignement au sujet d'un client accessible au public et soumis à la réglementation adoptée en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques. Le Code sur la protection de la vie privée de TELUS ne s'applique pas aux renseignements concernant les clients d'affaires de TELUS. Les renseignements en question sont toutefois protégés par d'autres politiques et pratiques de TELUS, ainsi que par des clauses contractuelles. Le Code sur la protection de la vie privée de TELUS et les pratiques à ce chapitre énoncées dans le présent Engagement en matière de protection de la vie privée sont régis par les dispositions de la législation et de la réglementation applicables.

Dernière mise à jour : 28 février 2014

© 2014, Société TELUS Communications