

**Politique de Télébec, Société en commandite
et de ses affiliées
sur la protection de la vie privée**

Révisée le 31 janvier 2011



1 888 TÉLÉBEC
www.telebec.com

Engagement de Télébec, Société en commandite (« Télébec ») à l'égard de la protection de la vie privée

Chez Télébec nous savons que nous n'existerions pas sans vous. Notre engagement de longue date à l'égard de la protection de vos renseignements personnels nous tient à cœur.

Chaque année, nous faisons signer à nos employés un code de conduite régissant la protection et l'utilisation des renseignements personnels de nos clients. Nous imposons par ailleurs des contrôles stricts en ce qui a trait à la protection et à l'utilisation des renseignements personnels dans nos systèmes et nos sites Web, et veillons à ce que nos employés aient reçu la formation voulue pour assurer en tout temps la protection de votre vie privée.

La *Politique de Télébec et de ses affiliées sur la protection de la vie privée* et le *Code de protection des renseignements personnels de Télébec et de ses affiliées* énoncent les engagements de Télébec et de ses affiliées et les droits des clients en ce qui a trait aux renseignements personnels. Ils sont également entièrement conformes à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, qui est entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2001.

Politique applicable à Télébec et à ses affiliées

La *Politique de Télébec et de ses affiliées sur la protection de la vie privée* s'applique à Télébec et à ses affiliées, y compris Télébec, Câblevision du Nord de Québec inc., Centre d'interaction Proximédia inc., NorthernTel, Limited Partnership

Outre la *Politique de Télébec et de ses affiliées sur la protection de la vie privée*, Télébec et ses affiliées peuvent être assujetties aux exigences des lois, tarifs et règlements applicables, ainsi qu'à diverses ordonnances d'un tribunal ou d'une autre autorité judiciaire.

Chaque fois que vous faites affaire avec l'une de ces compagnies, ou avec tout mandataire agissant en leur nom, vous êtes protégé par les droits et dispositions énoncés dans la politique et le code de Télébec et de ses affiliées.

Code de protection des renseignements personnels de Télébec et de ses affiliées

Pour assurer le respect de notre engagement à l'égard de la protection de votre vie privée, nous avons mis à jour nos politiques et établi un code formel énonçant vos droits et nos obligations en ce qui a trait au traitement de vos renseignements personnels par Télébec et ses affiliées. Le *Code de protection des renseignements personnels de Télébec et de ses affiliées* est conforme aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et du *Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation*. (On trouvera un résumé des principes du code de Télébec et de ses affiliées à la fin du présent document.) La présente *Politique de Télébec et de ses affiliées* sur la protection de la vie privée exprime de façon moins formelle l'approche de

Télébec et de ses affiliées en matière de protection de la vie privée, exposée notamment dans le *Code de protection des renseignements personnels de Télébec et de ses affiliées*.

Employés et mandataires

Le Code de protection des renseignements personnels de Télébec et de ses affiliées régit également le comportement de nos employés et mandataires agissant en notre nom. Tous nos employés qui ont accès à des renseignements personnels ont reçu une formation sur la façon de traiter ces renseignements. Les nouveaux employés reçoivent par ailleurs une formation sur la protection de la vie privée dans le cadre de leur formation initiale. Tous nos employés doivent, chaque année revoir le Code de protection des renseignements personnels de Télébec et de ses affiliées et y souscrire.

Qu'entend-on par « renseignements personnels » ?

Il s'agit de tous les renseignements concernant un individu identifiable. Cela comprend toute information touchant les produits et services auxquels vous êtes abonné et l'utilisation que vous en faites. Les renseignements accessibles au public, comme votre inscription dans l'annuaire (nom, adresse, numéro de téléphone et adresse électronique), ne sont pas considérés comme des renseignements personnels.

La collecte de renseignements nous aide à mieux vous servir

Télébec et ses affiliées recueillent des renseignements personnels aux seules fins suivantes :

- établir et maintenir des relations commerciales dignes de confiance avec vous, et vous assurer le service;
- comprendre vos besoins et déterminer si certains produits et services vous conviennent;
- recommander des produits et services adaptés à vos besoins;
- concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services;
- gérer et concevoir les activités opérationnelles et commerciales de Télébec et de ses affiliées, y compris les questions liées au personnel et à l'embauche; et
- satisfaire aux exigences légales et réglementaires.

Vos renseignements personnels ne seront pas utilisés à d'autres fins sans votre consentement exprès.

Le partage de renseignements entre Télébec et ses affiliées nous aidera à comprendre l'ensemble de vos besoins

Lorsque nous partageons des renseignements entre Télébec et ses affiliées, notre but est de mieux cerner vos besoins en matière de services d'information, de communication et de

divertissement, et de vous fournir des renseignements, des conseils et des solutions adaptés. Si vous constatez qu'un renseignement est erroné ou périmé, veuillez nous le signaler et nous apporterons rapidement les modifications nécessaires.

Autres parties avec lesquelles Télébec et ses affiliées peuvent partager des renseignements personnels

Même si nous avons pour politique de ne pas fournir de renseignements personnels à des tiers ne faisant pas partie de Télébec et de ses affiliées, il y a certaines circonstances précises, indiquées ci-après, où cela devient nécessaire. Lorsque nous communiquons des renseignements personnels à des tiers, nous ne fournissons que les renseignements nécessaires dans les circonstances. L'information communiquée à des tiers ne sert qu'aux fins stipulées et est assujettie à de strictes conditions de confidentialité.

Les employés des entreprises auxquelles nous communiquons de tels renseignements doivent adhérer à nos normes en ce qui a trait à la protection de la vie privée. Exemples de tiers avec lesquels nous pouvons partager des renseignements :

Mandataire agissant au nom de Télébec ou de ses affiliées, telle une entreprise mandatée pour effectuer des travaux d'installation ou de maintenance en notre nom;

Autre fournisseur de services de communications, afin d'assurer un service efficace (p. ex. pour vous assurer le service lorsque vous passez sur le territoire d'une autre entreprise de services sans fil);

Une compagnie qui s'occupe de fournir à l'abonné des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques,

Le personnel occasionnel embauché pour le développement, le perfectionnement, le marketing ou la fourniture des produits ou des services de Télébec et de ses affiliées;

Une affiliée offrant des services de télécommunications ou de radiodiffusion;

Un mandataire de la compagnie dont les services ont été retenus afin d'évaluer la solvabilité de l'abonné ou d'obtenir le règlement de l'état de compte de l'abonné, dans le but exprès de la collection de factures impayées;

Une autorité publique ou son mandataire, si, de l'avis raisonnable de la compagnie, il pourrait exister un danger imminent pour la vie ou pour la propriété;

Services d'urgence, en situation d'urgence.

Engagement de Télébec et de ses affiliées à l'égard de la protection de la vie privée

Nous prenons toutes les mesures nécessaires pour protéger vos renseignements personnels emmagasinés sur support électronique ou sur papier. Dans tous les cas, l'information est gardée en lieu sûr, protégée contre les accès non autorisés et conservée seulement pendant le temps nécessaire, dans des limites raisonnables. Par exemple, nos fichiers électroniques sont enregistrés en double, protégés par mot de passe et accessibles uniquement aux employés autorisés qui en ont besoin pour faire leur travail.

Utilisation des témoins (« Cookies »)

Au cours de la visite d'un usager sur l'un de nos sites Internet, il se peut que nous utilisions une fonctionnalité des logiciels de navigation, les témoins, pour recueillir de l'information de façon anonyme et établir le profil des visiteurs sur nos sites Web. Un témoin est un petit fichier texte contenant un numéro d'identification unique qui identifie le navigateur – et non l'utilisateur – à nos ordinateurs chaque fois que vous visitez l'un de nos sites qui utilise les témoins. Les témoins nous disent quelles pages de nos sites ont été visitées et par combien de personnes. Cela nous aide à personnaliser l'information en fonction des intérêts de chacun. À moins que vous ne nous communiquiez vous-même l'information, nous ne saurons pas qui vous êtes, même si nous avons enregistré un témoin sur votre ordinateur. Nous ne pouvons utiliser les témoins seuls pour divulguer l'identité d'un visiteur, et nous n'associons jamais les renseignements contenus dans les témoins à des renseignements qui permettraient de vous identifier, comme votre nom, votre numéro de téléphone ou votre adresse électronique sans votre consentement exprès. Vous remarquerez que la plupart des grands sites Web utilisent les témoins et que la plupart des navigateurs sont configurés pour les accepter. Si vous le désirez, vous pouvez configurer votre navigateur pour qu'il vous avertisse lorsque vous recevez des témoins ou pour qu'il les refuse. Vous n'avez pas besoin d'accepter les témoins pour visiter les sites de Télébec et de ses affiliées. Mais si vous les refusez, il se peut que vous ne puissiez pas utiliser certaines fonctionnalités de nos sites, comme les fonctions de personnalisation.

Protection des enfants en ligne

Sur nos sites Web commerciaux ou dans le cas de nos services en ligne destinés à des enfants de moins de 13 ans, nous obtiendrons l'autorisation, comme mesure de protection additionnelle, d'un parent ou du tuteur légal avant de recueillir, d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels concernant un enfant, ex. en vue de la participation à des concours ou à des promotions.

Services de protection de la vie privée offerts par Télébec et ses affiliées

Télébec et ses affiliées proposent divers services qui aident à établir un juste équilibre entre le droit à la vie privée des clients et celui des personnes qu'ils appellent. Vous trouverez de l'information sur les services de Télébec (ex : Afficheur, Affichage du message « nom confidentiel », Blocage de l'affichage, etc.) dans les pages liminaires de l'annuaire téléphonique, sur le site www.telebec.com ou dans les magasins Télécomptoir^{MC} de Télébec. Télébec Mobilité offre des services sans fil et le service *Afficheur* pour mieux protéger le caractère privé de vos communications sans fil. Vous trouverez de plus amples renseignements sur le site www.telebec.com.

Vous voulez en savoir plus ?

Si vous avez des questions ou des préoccupations au sujet de la protection de votre vie privée, vous pouvez communiquer avec nous en passant par l'un des sites Web de Télébec ou de ses affiliées ou en nous appelant au numéro figurant sur votre facture. Nos représentants auprès de la clientèle vous aideront à résoudre la situation.

Notre site web www.telebec.com

Ombudsman de Télébec pour la protection de la vie privée

Si vous n'avez toujours pas réussi à résoudre une préoccupation concernant le traitement de vos renseignements personnels par Télébec et ses affiliées, vous pouvez en faire part, par écrit, à l'ombudsman de Télébec pour la protection de la vie privée, lequel est chargé de veiller à ce que Télébec et ses affiliées respectent la présente politique et les restrictions applicables. Vous devez écrire à l'adresse suivante :

Télébec Service à la clientèle a/s
Ombudsman pour la protection de la vie privée
555, avenue Centrale e
Val-d'Or (Québec), J9P 1P6
ombudsman@telebec.com

Mécanisme de plainte additionnel

Si l'ombudsman de Télébec pour la protection de la vie privée ne résout pas le problème à votre satisfaction, vous pouvez soumettre une plainte au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada en appelant au 1 800 282-1376 ou en écrivant à l'adresse suivante :

Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada
112, rue Kent
Ottawa (Ontario) K1A 1H3
<http://www.priv.gc.ca>

Préférence du client

Il se peut que vous préféreriez que Télébec et ses affiliées ne partagent pas entre elles vos renseignements personnels pour promouvoir leurs produits et services. Si c'est le cas, veuillez faire parvenir une demande écrite en ce sens à Télébec, Service à la clientèle, 555, avenue Centrale, Val-d'Or (Québec), J9P 1P6 ou en remplissant le formulaire « Pour nous joindre » sur le site web www.telebec.com.

Code de protection des renseignements personnels de Télébec et de ses affiliées

Résumé des principes

- **Responsabilité** : Télébec et ses affiliées sont responsables des renseignements personnels dont elles ont la gestion et elles doivent désigner au moins une personne qui devra s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.
- **Détermination des fins de la collecte de renseignements personnels** : Télébec et ses affiliées doivent déterminer les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis avant ou pendant la collecte.
- **Consentement exprès à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels** : Le client ou l'employé doit être informé et fournir un consentement exprès à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui le concernent, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.
- **Limitation de la collecte de renseignements personnels** : Télébec et ses affiliées ne peuvent recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et elles doivent procéder de façon honnête et licite.
- **Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels** : Télébec et ses affiliées ne doivent pas utiliser ou communiquer des renseignements personnels à des fins différentes de celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. Télébec et ses affiliées doivent conserver les renseignements personnels seulement pendant la période nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.
- **Exactitude des renseignements personnels** : Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins pour lesquelles ils sont utilisés.
- **Mesures de sécurité** : Télébec et ses affiliées doivent protéger les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de confidentialité.
- **Transparence des politiques et des pratiques** : Télébec et ses affiliées doivent mettre à la disposition des clients et des employés des renseignements précis sur leurs politiques et leurs pratiques de gestion des renseignements personnels.
- **Accès aux renseignements personnels par les clients et les employés** : Télébec et ses affiliées doivent informer un client ou un employé qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui le concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de consulter ces renseignements. Un client ou un employé pourra contester l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

- **Plainte contre le non-respect des principes** : Un client ou un employé doit pouvoir se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec la ou les personnes responsables de faire respecter le Code au sein de Télébec et de ses affiliées.