

Code de protection des renseignements personnels de Télébec, Société en commandite et de ses affiliées

Le Code de protection des renseignements personnels de Télébec est en tous points conforme à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques et intègre les dix principes du Code type sur la protection des renseignements personnels (CAN/CSA-Q830-96) de l'Association canadienne de normalisation (CSA), publié en mars 1996 à titre de Norme nationale du Canada.

Révisé le 31 janvier, 2011



1 888 TÉLÉBEC
www.telebec.com

Introduction

Télébec, Société en commandite (« Télébec ») et ses affiliées est un groupe d'entreprises spécialisées dans plusieurs champs d'activités des télécommunications : téléphonie, Internet, téléphonie cellulaire, câblodistribution, réseautique, etc. La complémentarité de nos expertises permet de vous faire une offre plus complète et plus compétitive.

Télébec et ses affiliées se sont engagées depuis longtemps à assurer l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et la protection des renseignements personnels relatifs à leurs clients et à leurs employés, comme en témoignent d'ailleurs les diverses politiques et règles de service en matière de protection des renseignements personnels et de la vie privée approuvées au fil des ans par les organismes de réglementation. Cet engagement se confirme aussi par la confiance et l'estime des clients et des employés à l'égard de la gestion des renseignements personnels par Télébec et ses affiliées.

En mars 1996, l'Association canadienne de normalisation publiait à titre de Norme nationale du Canada le nouveau *Code type sur la protection des renseignements personnels* – CAN/CSA-Q830-96 (le « Code de la CSA »). Télébec et ses affiliées ont adopté le *Code de protection des renseignements personnels de Télébec et de ses affiliées* afin de confirmer leur volonté de se conformer aux principes énoncés dans le Code de la CSA et aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Le *Code de protection des renseignements personnels de Télébec et de ses affiliées* (le « Code de Télébec et de ses affiliées ») est un énoncé officiel des principes et lignes directrices relatifs aux exigences minimales en matière de protection des renseignements personnels concernant les clients et les employés de Télébec et de ses affiliées. Le Code de Télébec et de ses affiliées vise à établir des pratiques responsables et transparentes en matière de gestion des renseignements personnels, conformément à la nouvelle Norme nationale et à la nouvelle loi fédérale.

Télébec et ses affiliées continueront de modifier périodiquement le Code de Télébec et de ses affiliées afin d'en assurer la pertinence et de l'adapter à l'évolution des technologies, du droit et des besoins des clients et des employés de Télébec et de ses affiliées.

Résumé des principes

1 Principe 1 – 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.

2 Principe 2 – 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.

3 Principe 3 – Consentement exprès à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels

Le client ou l'employé doit être informé et consentir à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui le concernent, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

4 Principe 4 – 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.

5 Principe 5 – 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.

6 Principe 6 – 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.

7 Principe 7 – Mesures de sécurité

Télébec et ses affiliées doivent protéger les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

8 Principe 8 – 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.

9 Principe 9 – 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.

10 Principe 10 – 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.

Portée et application

Les dix principes qui constituent le Code de Télébec et de ses affiliées sont interdépendants et Télébec et ses affiliées doivent les respecter dans leur totalité. Chaque principe doit être lu de concert avec les observations qui l'accompagnent. Comme l'autorise le Code de la CSA, les observations du Code de Télébec et de ses affiliées ont été adaptées à la situation particulière de Télébec et de ses affiliées à l'égard des renseignements personnels.

Portée et application du Code de Télébec et de ses affiliées :

- Le Code de Télébec et de ses affiliées s'applique aux renseignements personnels que Télébec et ses affiliées recueillent, utilisent ou communiquent au sujet de leurs clients ou de leurs employés.
- Le Code de Télébec et de ses affiliées s'applique à la gestion des renseignements personnels sous toutes leurs formes – verbale, électronique ou écrite.
- Le Code de Télébec et de ses affiliées ne restreint pas la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements qui suivent par Télébec et ses affiliées : a) les renseignements accessibles au public, comme le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique d'un client, lorsque ces renseignements sont inscrits dans un annuaire ou disponibles par le service d'assistance-annuaire; ou b) le nom, le titre ou l'adresse ou le numéro de téléphone au travail d'un employé d'une compagnie.
- L'application du Code de Télébec et de ses affiliées est régie par les exigences ou les dispositions de toute loi, de tout règlement, de tout tarif ou toute entente (comme les conventions collectives) qui s'applique ou d'une ordonnance d'un tribunal ou d'une autre autorité légale.

Définitions

affiliées de Télébec – toutes les compagnies ou sociétés qui sont propriété de Télébec ou qui sont liées à elle par des liens de propriété, notamment:

Câblevision du Nord de Québec inc.
Centre d'Interaction Proximédia inc.
NorthernTel, Limited Partnership

Ainsi que toute compagnie ou société remplaçante des compagnies ou sociétés susmentionnées, en raison d'une restructuration ou d'une réorganisation.

client – personne qui

- (a) utilise ou demande d'utiliser des produits ou services de Télébec et/ou de ses affiliées;
- (b) correspond avec Télébec et/ou ses affiliées; ou
- (c) participe à un concours commandité par Télébec et/ou ses affiliées.

collecte – action de recueillir, d'acquérir, de consigner ou d'obtenir des renseignements personnels de quelque source que ce soit, y compris auprès de tiers, par quelque moyen que ce soit.

communication – action de révéler des renseignements personnels à un tiers.

consentement – acquiescement libre à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels aux fins déterminées. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être donné directement par la personne intéressée ou par un mandataire autorisé. Le consentement exprès peut être considéré comme donné par l'abonné lorsque celui-ci donne : un consentement écrit, une confirmation verbale d'un tiers indépendant, une confirmation électronique au moyen d'un numéro sans frais d'interurbain, une confirmation électronique par Internet. Toutefois, il doit toujours être non équivoque et ne pas obliger Télébec et ses affiliées à le déduire. Le consentement implicite désigne un consentement que l'on peut raisonnablement déduire d'un acte ou d'une omission de la part d'une personne.

employé – employé ou retraité de Télébec et/ou de ses affiliées.

renseignement personnel – renseignement concernant une personne identifiable, mais à l'exclusion des renseignements généraux qui ne peuvent pas être reliés à une personne en particulier.

Dans le cas d'un **client**, ces renseignements comprennent les données sur le crédit, les dossiers de facturation, les relevés des services et de l'équipement, ainsi que toute plainte consignée au dossier.

Dans le cas d'un **employé**, ces renseignements comprennent les informations consignées dans les dossiers personnels de l'employé, les évaluations du rendement, ainsi que les renseignements sur l'état de santé et les avantages sociaux.

tiers – personne autre que le client ou son mandataire ou organisme qui ne fait pas partie de Télébec et de ses affiliées.

utilisation – traitement, manipulation et gestion de renseignements personnels par Télébec et ses affiliées.

Le Code de Télébec et de ses affiliées

Principe 1 – 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.

- 1.1 Il appartient à la haute direction de Télébec et de ses affiliées de veiller au respect des dispositions du Code de Télébec et de ses affiliées et de désigner au moins une personne à cette fin. D'autres employés de Télébec et ses affiliées peuvent aussi être délégués pour agir au nom des personnes désignées ou pour s'occuper des activités quotidiennes de collecte et de traitement des renseignements personnels.
- 1.2 Télébec et ses affiliées feront connaître, sur demande, le titre de toute personne désignée pour s'assurer que les compagnies respectent le Code de Télébec et de ses affiliées. Télébec et ses affiliées ont désigné l'Ombudsman pour la protection de la vie privée de Télébec et de ses affiliées pour vérifier le respect du Code de Télébec et de ses affiliées. On peut communiquer avec l'Ombudsman pour la protection de la vie privée de Télébec à l'adresse suivante :

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

- 1.3 Télébec et ses affiliées sont responsables des renseignements personnels en leur possession ou dont elles ont la garde, ce qui comprend les renseignements confiés à un tiers pour des fins de traitement. Télébec et ses affiliées prendront les moyens appropriés pour assurer un degré comparable de protection des renseignements en cours de traitement par un tiers (voir le principe 7).
- 1.4 Télébec et ses affiliées ont mis en œuvre des politiques et des pratiques destinées à donner suite au Code de Télébec et de ses affiliées, entre autres :
 - a) la mise en œuvre des procédures destinées à protéger les renseignements personnels et à s'assurer que la compagnie respecte le Code de Télébec et de ses affiliées;
 - b) la mise en place des procédures relatives à la réception et au traitement des demandes de renseignements ou des plaintes;
 - c) la formation et l'information des employés sur les politiques et les pratiques de la compagnie;
 - d) la rédaction de documents explicatifs sur les politiques et les pratiques de la compagnie.

Principe 2 – 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.

- 2.1 Télébec et ses affiliées recueillent des renseignements personnels uniquement pour les fins suivantes :
- a) établir et maintenir des relations commerciales dignes de confiance avec les clients et assurer les services courants;
 - b) comprendre les besoins des clients;
 - c) concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et des services;
 - d) gérer et concevoir leurs activités opérationnelles et commerciales, y compris les questions relatives au personnel et à l'embauche;
 - e) satisfaire aux exigences légales et réglementaires.

Toute mention des « fins déterminées » renvoie aux fins mentionnées dans le présent énoncé de principe.

- 2.2 Télébec et ses affiliées doivent préciser, de vive voix, par des moyens électroniques ou par écrit, les fins déterminées au client ou à l'employé avant ou pendant la collecte des renseignements personnels. Sur demande, les personnes qui recueillent des renseignements personnels doivent expliquer ces fins ou indiquer au client ou à l'employé de communiquer avec la personne désignée au sein de Télébec ou de ses affiliées, qui lui expliquera les fins déterminées.
- 2.3 Sauf lorsque la loi les y oblige, Télébec et ses affiliées n'utiliseront pas ou ne communiqueront pas pour une nouvelle fin des renseignements personnels déjà recueillis avant d'avoir d'abord défini et consigné la nouvelle fin et obtenu le consentement du client ou de l'employé.

Principe 3 – Consentement exprès à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels

Le client ou l'employé doit être informé et consentir à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui le concernent, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

- 3.1 Dans certaines circonstances, il est possible de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements à l'insu de la personne concernée et sans son consentement exprès. Par exemple, Télébec et ses affiliées peuvent recueillir ou utiliser des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement exprès, si cela sert manifestement l'intérêt de la personne concernée et qu'il est impossible d'obtenir son consentement exprès dans un délai approprié, par exemple, lorsqu'il s'agit d'une personne mineure, gravement malade ou atteinte d'incapacité mentale.

Télébec et ses affiliées peuvent aussi recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement exprès, si le fait de demander le consentement exprès de la personne concernée risque d'aller à l'encontre du but visé par la collecte des renseignements, par exemple, dans le cas d'une enquête sur un manquement à un contrat ou sur une infraction à une loi fédérale ou provinciale.

Télébec et ses affiliées peuvent aussi utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement exprès en cas d'urgence, lorsque la vie, la santé ou la sécurité d'une personne est menacée.

Télébec et ses affiliées peuvent communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement exprès à un avocat qui représente les compagnies, afin de percevoir une créance, respecter une assignation, un mandat ou une autre ordonnance d'un tribunal ou lorsque la loi l'exige.

- 3.2 Pour obtenir le consentement exprès de la personne concernée, Télébec et ses affiliées feront toutes les démarches raisonnables pour s'assurer que le client ou l'employé est informé des fins pour lesquelles les renseignements personnels seront utilisés ou communiqués. Ces fins seront énoncées de façon à ce que le client ou l'employé puisse raisonnablement les comprendre.
- 3.3 Règle générale, Télébec et ses affiliées obtiendront le consentement exprès de la personne concernée au moment de recueillir et de communiquer des renseignements personnels. Toutefois, elles peuvent aussi obtenir ce consentement exprès après la collecte des renseignements personnels, mais avant de les utiliser ou de les communiquer pour une nouvelle fin.
- 3.4 Télébec et ses affiliées demanderont aux clients de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels, à titre de condition de fourniture d'un produit ou d'un service, dans la mesure seulement où la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements est nécessaire à l'exécution des fins déterminées.
- 3.5 Pour déterminer la méthode de consentement exprès appropriée, Télébec et ses affiliées tiendront compte de la sensibilité des renseignements personnels et des attentes raisonnables de leurs clients et employés.

- 3.6 Règle générale, l'utilisation des produits et des services par un client ou l'acceptation d'un poste ou d'avantages sociaux par un employé constitue un consentement exprès implicite à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels, aux fins déterminées, par Télébec et ses affiliées.
- 3.7 Un client ou un employé peut retirer son consentement exprès en tout temps, sous réserve des restrictions prévues par une loi ou un contrat et d'un délai raisonnable. Les clients et les employés peuvent communiquer avec Télébec et ses affiliées pour obtenir plus de renseignements sur les conséquences d'un tel retrait.

Principe 4 – Limitation de la collecte de renseignements personnels

Télébec et ses affiliées ne peuvent recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées.

Télébec et ses affiliées doivent procéder de façon honnête et licite.

- 4.1 Télébec et ses affiliées recueillent des renseignements personnels principalement auprès de leurs clients ou de leurs employés.
- 4.2 Télébec et ses affiliées peuvent aussi recueillir des renseignements personnels auprès d'autres sources, y compris des agences d'évaluation du crédit, des employeurs ou des références personnelles, ou auprès de tiers qui prétendent être autorisés à communiquer ces renseignements.

Principe 5 – 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.

- 5.1 Dans certaines circonstances, les renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou communiqués à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement exprès (voir le principe 3.1).
- 5.2 Télébec et ses affiliées peuvent aussi communiquer des renseignements personnels sur un client à :
 - a) Un **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;
 - b) Un **autre fournisseur de services de communications**, afin d'assurer un service efficace (ex: pour vous assurer le service lorsque vous êtes sur le territoire d'une autre entreprise de services sans fil);

- c) Une **compagnie qui s'occupe de fournir à l'abonné des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques**;
- d) Au **personnel occasionnel embauché pour le développement, le perfectionnement, le marketing ou la fourniture des produits ou des services de Télébec et de ses affiliées**;
- e) Une **affiliée offrant des services de télécommunications ou de radiodiffusion**;
- f) 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;
- g) 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, et
- h) Aux **services d'urgence**, en situation d'urgence.

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.

- 5.3 Télébec et ses affiliées peuvent communiquer des renseignements personnels au sujet de leurs employés :
 - a) pour leurs activités courantes de gestion du personnel et des avantages sociaux;
 - b) afin de fournir des références sur des employés actuels ou antérieurs, à la suite de demandes faites par des employeurs potentiels ;
 - c) lorsque la communication des renseignements est exigée en vertu de la loi.
- 5.4 Seuls les employés de Télébec et de ses affiliées dont les activités commerciales ou dont les tâches habituelles l'exigent ont accès aux renseignements personnels sur les clients et les employés.
- 5.5 Télébec et ses affiliées conservent les renseignements personnels seulement pendant la période nécessaire ou utile pour les fins déterminées ou selon les exigences de la loi. Selon les circonstances, lorsque des renseignements personnels ont été utilisés pour prendre une décision au sujet d'un client ou d'un employé, Télébec et ses affiliées conserveront soit les renseignements proprement dits, soit une explication des motifs de la décision pendant une période suffisante pour que le client ou l'employé puisse avoir accès à ces renseignements ou à ces motifs.

- 5.6 Télébec et ses affiliées établiront des mesures de contrôle, des échéanciers et des pratiques raisonnables et systématiques relativement à la conservation et à la destruction des renseignements personnels et des dossiers qui ne sont plus nécessaires ou pertinents pour les fins déterminées ou qui ne sont plus exigés en vertu de la loi. Ces renseignements doivent être détruits, effacés ou dépersonnalisés.

Principe 6 – 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.

- 6.1 Les renseignements personnels utilisés par Télébec et ses affiliées doivent être assez exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements erronés soient utilisés pour prendre une décision au sujet d'un client ou d'un employé.
- 6.2 Télébec et ses affiliées feront la mise à jour des renseignements personnels sur les clients et les employés seulement lorsque nécessaire pour satisfaire aux fins déterminées ou sur un avis en ce sens de la part de la personne concernée.

Principe 7 – Mesures de sécurité

Télébec et ses affiliées doivent protéger les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de confidentialité.

- 7.1 Télébec et ses affiliées doivent protéger les renseignements personnels contre certains risques comme la perte ou le vol, la consultation, la communication, la copie, l'utilisation, la modification ou la destruction non autorisées, en prenant les mesures de sécurité nécessaires. Elles doivent protéger les renseignements personnels, quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés.
- 7.2 Télébec et ses affiliées doivent protéger les renseignements personnels communiqués à des tiers aux termes d'ententes contractuelles énonçant le caractère confidentiel de ces renseignements et les fins auxquelles ils sont destinés.
- 7.3 Tous les employés de Télébec et de ses affiliées ayant accès à des renseignements personnels sont tenus de respecter le caractère confidentiel de ces renseignements personnels soit une condition préalable à l'embauche d'un employé.

Principe 8 – 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.

- 8.1 Télébec et ses affiliées doivent faciliter la compréhension de leurs politiques et de leurs pratiques, notamment par ce qui suit :
- a) la fonction et l'adresse de chaque personne chargée de s'assurer que les compagnies respectent le Code de Télébec et de ses affiliées et à qui il faut acheminer les plaintes ou les demandes de renseignements;

- b) le moyen d'avoir accès aux renseignements personnels que possèdent les compagnies;
 - c) une description du genre de renseignements personnels que possèdent les compagnies, y compris une explication générale de l'usage auquel ils sont destinés.
- 8.2 Télébec et ses affiliées diffuseront des informations afin d'aider les clients et les employés à exercer leurs droits quant à l'utilisation des renseignements personnels qui les concernent, ainsi que des informations sur les services de protection de la vie privée offerts par les compagnies.

Principe 9 – 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.

- 9.1 Sur demande, Télébec et ses affiliées fourniront au client ou à l'employé une occasion raisonnable de consulter les renseignements personnels compris dans son dossier. Les renseignements personnels doivent être fournis d'une manière compréhensible, dans un délai raisonnable et à un coût minime sinon nul pour la personne concernée.
- 9.2 Dans certaines situations, il peut être impossible à Télébec et ses affiliées de permettre à un client ou à un employé de consulter tous les renseignements personnels qu'elles possèdent à son sujet. Par exemple, Télébec et ses affiliées peuvent ne pas offrir l'accès aux renseignements si cela risque de révéler des renseignements personnels sur un tiers ou risque vraisemblablement de mettre en péril la vie ou la sécurité d'une autre personne. De plus, Télébec et ses affiliées peuvent ne pas offrir l'accès aux renseignements si la communication permettrait de révéler des informations commerciales confidentielles, si les renseignements sont protégés par le secret professionnel d'un avocat, si les renseignements ont été obtenus au terme d'un processus officiel de règlement d'un différend, ou encore si les renseignements ont été recueillis pendant une enquête sur un manquement à un contrat ou sur une infraction à une loi fédérale ou provinciale. Sur demande, Télébec et ses affiliées indiqueront le motif du refus de l'accès aux renseignements personnels.
- 9.3 Sur demande, Télébec et ses affiliées informeront la personne concernée de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels et, dans la mesure du possible, lui indiqueront la source des renseignements. En ce qui concerne la fourniture d'un relevé de communication de renseignements personnels, Télébec et ses affiliées fourniront une liste des organismes auxquels elles peuvent avoir communiqué des renseignements personnels au sujet de la personne, lorsqu'il n'est pas possible de fournir une liste précise.

- 9.4 Afin d'assurer la protection des renseignements personnels, un client ou un employé peut être tenu de fournir des renseignements suffisants pour que Télébec et ses affiliées puissent rendre compte de l'existence, de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels et autoriser l'accès au dossier de cette personne. L'information ainsi fournie doit servir uniquement à cette fin.
- 9.5 Télébec et ses affiliées corrigeront ou compléteront promptement tous les renseignements personnels jugés inexacts ou incomplets. Tout différend non réglé relatif à l'exactitude ou à l'exhaustivité des renseignements doit être consigné dans le dossier de la personne concernée. S'il y a lieu, Télébec et ses affiliées doivent communiquer tout renseignement modifié aux tiers qui ont accès à ces renseignements personnels ou leur faire part de l'existence de différends non réglés.
- 9.6 Un client peut obtenir des informations ou demander de consulter son dossier personnel en s'adressant à un représentant désigné à l'un des bureaux du Service à la clientèle de Télébec et/ou de ses affiliées.
- 9.7 Un employé peut obtenir des informations ou demander de consulter son dossier personnel en s'adressant à son supérieur immédiat de Télébec et de ses affiliées.

Principe 10 – 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 de Télébec et de ses affiliées au sein de Télébec et de ses affiliées.

- 10.1 Télébec et ses affiliées doivent établir des mécanismes pour recevoir toutes les plaintes et toutes les demandes de renseignements concernant leurs politiques et leurs pratiques en matière de gestion des renseignements personnels et y donner suite.
- 10.2 Télébec et ses affiliées doivent informer leurs clients et leurs employés de l'existence de ces mécanismes ainsi que de l'existence de mécanismes de plainte.
- 10.3 Les personnes responsables du respect du Code de Télébec et de ses affiliées peuvent solliciter un avis auprès d'un organisme extérieur, s'il y a lieu, avant de répondre de façon définitive aux plaintes déposées par des particuliers.
- 10.4 Télébec et ses affiliées doivent faire enquête sur toutes les plaintes relatives au respect du Code de Télébec et de ses affiliées. Si une plainte est jugée fondée, la compagnie prendra les mesures appropriées, y compris modifier ses politiques et ses pratiques, au besoin. Le client ou l'employé sera informé du résultat de l'enquête relative à sa plainte.

Pour avoir plus d'informations sur l'engagement de Télébec et de ses affiliées en matière de protection des renseignements personnels, on peut communiquer avec l'une ou l'autre de Télébec et de ses affiliées, au numéro indiqué sur la facture mensuelle ou par le site Web suivant :

www.telebec.com

Pour obtenir des exemplaires du *Code type sur la protection des renseignements personnels de la CSA* :

Association canadienne de normalisation
178, boul. Rexdale
Etobicoke (Ontario)
M9W 1R3