

Code de protection de la vie privée

Le présent document vise à vous informer de notre politique sur la protection des renseignements personnels à la suite de l'application des dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (la « **Loi** »).

Chez Sogetel, nous avons toujours accordé beaucoup d'importance et de soins à la protection des renseignements personnels que vous nous confiez et nous sommes résolu depuis longtemps à protéger la confidentialité de ceux-ci. Ce document explique les pratiques et la politique de Sogetel concernant la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels à l'égard de nos clients et de nos employés ainsi que les mesures en place afin de vous assurer que ces renseignements soient traités adéquatement.

La politique et les pratiques en place ont été élaborées en fonction de leur conformité avec les principes édictés dans la *Loi* et avec tout autre loi et norme provinciales correspondantes sur la protection des renseignements personnels.

Portée et application

Les dix principes qui constituent le présent code (le « **Code de Sogetel** ») sont interdépendants et Sogetel doit les respecter dans leur totalité. Chaque principe doit être lu de concert avec les observations qui l'accompagnent. Comme l'autorise la *Loi*, les observations du Code de Sogetel ont été adaptées à la situation particulière de Sogetel à l'égard des renseignements personnels.

Portée et application du Code de Sogetel :

- Le Code de Sogetel s'applique aux renseignements personnels que Sogetel recueille, utilise ou communique au sujet de ses clients ou ses employés.
- Le Code de Sogetel s'applique à la gestion des renseignements personnels sous toutes leurs formes – verbale, électronique ou écrite.
- L'application du Code de Sogetel est régie par les exigences ou les dispositions de toute loi, de tout règlement, de tout tarif ou toute entente qui s'applique ou d'une ordonnance d'un tribunal ou d'une autre autorité légale.

Définitions des termes

client

Une personne physique qui utilise ou fait une demande pour utiliser des produits ou services (incluant une application mobile) de Sogetel, qui correspond avec Sogetel ou qui participe à un concours commandité par Sogetel.

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.

communication

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

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 explicite peut être donné de vive voix, par des moyens électroniques ou par écrit. Cette forme de consentement doit être non équivoque et ne pas obliger Sogetel à le déduire. Le consentement implicite est un consentement que l'on peut raisonnablement déduire d'un acte ou d'une omission de la part d'une personne.

employé

Un employé, un candidat à l'emploi ou un ancien employé de Sogetel.

Code de protection de la vie privée

renseignement personnel

Les « renseignements personnels » signifient toute information qui vous identifie à l'exclusion de votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse de courrier électronique s'ils sont inscrits à l'annuaire. Cela comprend notamment, toute information touchant les produits et services auxquels vous êtes abonnés et l'utilisation que vous en faites.

Dans le cas d'un client, ces renseignements comprennent les données sur le crédit, les dossiers de facturation incluant la méthode de paiement, les relevés des services et de l'équipement, ainsi que toute plainte consignée au dossier. Les renseignements personnels peuvent également comprendre des renseignements techniques, tels que l'adresse IP d'un client et son identifiant technologique, son historique et ses habitudes de navigation Internet, ainsi que l'historique des appels interurbains, mais uniquement si ces renseignements peuvent identifier le client. Les renseignements personnels qui sont regroupés et ne peuvent être associés à une personne identifiable ne sont pas considérés comme des renseignements personnels.

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.

Sogetel

Sogetel inc.

tierce partie, tiers

Une personne ou un organisme à l'externe de Sogetel.

utilisation

Le traitement, la manipulation et la gestion de renseignements personnels par Sogetel.

Les dix principes de la Loi

La Loi impose à l'entreprise de se conformer aux principes suivants :

Principe 1 - Responsabilité

Sogetel est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner la ou les personnes qui devront assurer le suivi de la Loi et intervenir sur toute question relative à la protection des renseignements personnels de ses clients et de ses employés.

- 1.1 Il appartient à la haute direction de Sogetel de veiller au respect des dispositions du Code de Sogetel et de désigner une personne à cette fin. D'autres employés de Sogetel 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 Pour tout point concernant la vie privée, les clients de Sogetel pourront joindre le responsable de la protection de la vie privée à l'adresse suivante:

Responsable de la protection de la vie privée
Sogetel
111, rue du 12-Novembre
Nicolet (Québec) J3T 1S3

juridique@sogetel.com

Téléphone sans frais : 1 866 SOGETEL (764-3835) poste 1202

- 1.3 Sogetel est responsable des renseignements personnels en sa possession ou dont elle a la garde, ce qui comprend les renseignements confiés à des tiers pour des fins de traitement. Sogetel prendra les moyens pour assurer un degré comparable de protection des renseignements en cours de traitement par un tiers (voir le principe 7).

Code de protection de la vie privée

- 1.4 Sogetel doit assurer la mise en œuvre des politiques et pratiques destinées à donner suite au présent Code de Sogetel, soit :
- La mise en œuvre de procédures pour protéger les renseignements personnels et pour s'assurer que la société se conforme au Code de Sogetel;
 - La mise en place de procédures relatives à la réception et au traitement des plaintes et demandes de renseignements et y donner suite;
 - La formation du personnel et la transmission au personnel de l'information relative aux politiques et pratiques de Sogetel; et
 - La rédaction de documents explicatifs concernant les politiques et les pratiques de Sogetel.

Principe 2 - Déterminer les fins de la collecte

Sogetel doit déterminer les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis avant ou pendant la collecte.

- 2.1 Sogetel a établi les fins pour lesquelles elle ou l'un de ses mandataires recueille des renseignements personnels, lesquelles sont :

1^{re} fin : Établir, développer et préserver des relations dignes de confiance avec les clients et les employés

À titre d'exemple, pour répondre à une demande de service, Sogetel doit recueillir les renseignements qui lui permettent d'établir votre identité, votre solvabilité, le service téléphonique, d'effectuer la facturation et d'assurer la perception en cas de besoin.

2^e fin : Identifier les besoins et les préférences des clients afin de mieux les desservir

Par exemple, votre dossier identifie les produits et services auxquels vous êtes abonnés. Afin de continuer à mieux vous servir, il se peut que l'entreprise utilise les renseignements personnels qu'elle possède pour vous offrir d'autres facilités telle que votre adresse de courriel pour expédier électroniquement votre facture.

3^e fin : Développer, améliorer, commercialiser et recommander ses produits et services

Par exemple, il arrive que l'entreprise observe et analyse l'utilisation que vous faites de ses services afin d'orienter le développement de son réseau et lui permettre d'élaborer une offre de produits susceptible de mieux répondre à vos besoins. Nous pourrions nous servir des renseignements relatifs à votre utilisation du réseau afin de vous recommander l'un de nos produits ou services personnalisés et des forfaits mieux adaptés à votre situation.

4^e fin : Gérer et développer les activités commerciales de l'entreprise

À titre d'exemple, l'entreprise surveille constamment ses équipements et ses installations afin de mieux gérer et développer l'efficacité de ceux-ci. C'est pourquoi, elle analyse l'utilisation que vous faites de ses services pour planifier le développement futur de son réseau.

5^e fin : Satisfaire aux exigences légales et réglementaires

Par exemple, Sogetel recueille des renseignements personnels sur ses clients pour répondre aux exigences du CRTC, pour traiter et régler toute plainte d'un client auprès d'un organisme et pour toute demande devant les tribunaux. Des renseignements personnels peuvent également être recueillis et conservés afin de se conformer aux exigences fiscales applicables.

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

- 2.2 Sogetel doit préciser verbalement, par voie électronique ou par écrit les fins déterminées pour la collecte des renseignements personnels avant celle-ci ou au moment de celle-ci. Sur demande, les personnes qui recueillent les renseignements personnels doivent être en mesure d'expliquer à la personne concernée à quelles fins sont destinés ces renseignements ou de lui référer une personne au sein de Sogetel qui est en mesure de le faire.

Code de protection de la vie privée

- 2.3 Sous réserve d'une prescription de la loi, Sogetel ne doit pas utiliser ou communiquer des renseignements personnels à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis sans avoir précisé les nouvelles fins à la personne concernée et avoir obtenu son consentement.

Principe 3 - Consentement

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

- 3.1 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 :
- lorsque les fins sont clairement à l'avantage de l'individu et que le consentement n'a pu être obtenu au moment opportun comme dans le cas d'une personne mineure, gravement malade ou souffrant d'incapacité mentale;
 - lorsque l'obtention du consentement de l'individu va à l'encontre des fins de la collecte de renseignements, comme dans le cas d'une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention au droit fédéral ou provincial;
 - lorsqu'une situation d'urgence met en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu;
 - pour le transmettre à un avocat représentant Sogetel ou à une personne autorisée à recouvrer une créance, respecter une assignation, un mandat ainsi que toute autre ordonnance d'un tribunal, ou lorsque prescrit ou autorisé par la loi.
- 3.2 Sogetel doit faire un effort raisonnable pour s'assurer qu'un client ou un employé est informé des fins pour lesquelles les renseignements seront utilisés ou communiqués avant qu'il ne donne son consentement.
- 3.3 En général, Sogetel doit obtenir le consentement des personnes concernées relativement à l'utilisation et la communication des renseignements personnels au moment de la collecte. Dans certains cas, Sogetel peut recueillir le consentement après avoir recueilli les renseignements, mais avant de les utiliser ou de les communiquer à une nouvelle fin.
- 3.4 Sogetel exige de ses clients qu'ils consentent à la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels comme condition pour fournir un produit ou un service seulement dans les cas où une telle collecte, utilisation ou communication est nécessaire pour réaliser les fins déterminées.
- 3.5 La forme du consentement doit tenir compte de la sensibilité des renseignements personnels et des attentes raisonnables de ses clients et de ses employés.
- 3.6 L'utilisation de produits ou de services de la part d'un client et l'acceptation d'un emploi et de prestation de la part d'un employé peuvent être considérées par Sogetel comme un consentement implicite à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels pour toutes les fins déterminées.
- 3.7 Un client ou un employé peut retirer son consentement en tout temps en respectant les dispositions légales et contractuelles et avec préavis raisonnable. Par exemple, vous pourriez refuser que Sogetel utilise vos renseignements personnels pour vous recommander des nouveaux produits ou services. Vous pourriez également refuser que Sogetel communique avec vous par la poste, par téléphone ou par courriel à des fins de marketing. Vous pouvez toujours limiter les communications électroniques commerciales que Sogetel vous envoie en cliquant sur le lien « se désabonner » ou « désactiver » qui se trouve à la fin du courriel reçu. Les clients peuvent communiquer avec Sogetel pour avoir plus d'information au sujet des conséquences du retrait de leur consentement.

Code de protection de la vie privée

Principe 4 - Limiter la collecte

Sogetel ne recueille que les renseignements nécessaires aux fins déterminées et procède de façon honnête et légale.

- 4.1 Les renseignements personnels recueillis proviennent principalement des clients et des employés de Sogetel. Sogetel les recueille auprès des clients pendant le processus d'abonnement, lorsqu'elle communique avec eux, lorsqu'ils naviguent sur Internet et lorsqu'elle leur fournit un service.
- 4.2 Sogetel peut aussi recueillir des renseignements personnels d'autres sources, y compris les agences de crédit, les références personnelles ou d'employeurs ou auprès de tiers qui prétendent être autorisés à communiquer ces renseignements.

Principe 5 - Limiter l'utilisation, la divulgation et la conservation

Sogetel ne doit pas utiliser ou communiquer des renseignements personnels à des fins autres que celles indiquées au paragraphe 2.1 pour lesquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la Loi ne l'exige. Sous réserve des exigences prévues par la Loi en ce qui concerne les périodes de conservation, Sogetel ne doit conserver les renseignements personnels que le temps nécessaire pour satisfaire les fins pour lesquelles ils ont été requis.

- 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 (voir le principe 3.1).
- 5.2 Sogetel peut communiquer des renseignements personnels au sujet de ses clients à :
 - une personne qui, selon le bon jugement de Sogetel, demande des renseignements en tant que mandataire du client;
 - une autre société de télécommunications pour la desserte efficace et rentable des services de télécommunications;
 - une société fournissant au client des services reliés aux communications ou à l'assistance-annuaire;
 - une société ou une personne employée par Sogetel afin d'effectuer des fonctions en son nom tel que la recherche ou le traitement de données;
 - une autre société ou une personne pour le développement, l'amélioration, la vente ou la desserte de produits et services de Sogetel;
 - un agent mandaté par Sogetel afin de vérifier le dossier de crédit du client ou de percevoir le compte du client;
 - une agence de crédit;
 - une autorité publique ou un agent d'une autorité publique si, selon le bon jugement de Sogetel, des dangers imminents à la vie ou à la sécurité pourraient être évités ou minimisés par la communication de tels renseignements;
 - une ou des tierces parties lorsque le client donne son consentement ou la loi le prescrit.
- 5.3 Sogetel peut communiquer des renseignements personnels au sujet de ses employés :
 - pour la gestion régulière du personnel et des prestations;
 - dans le contexte de fournir des références au sujet d'employés ou d'anciens employés à des éventuels employeurs;
 - à des prestataires de services de Sogetel, tels que son assureur, pour des raisons techniques, contractuelles ou à des fins de sécurité;
 - lorsque la communication de renseignements est exigée par la loi.
- 5.4 Sogetel donne accès aux renseignements personnels des clients ou employés seulement à ses employés ou tiers fournisseurs de confiance qui ont besoin de ces renseignements dans le cadre de l'exécution de leurs fonctions.
- 5.5 Sogetel privilégie le routage des renseignements personnels au Canada et les fournisseurs canadiens. Il se peut toutefois que dans certaines situations, les renseignements personnels que Sogetel gère soient transférés, traités et stockés à l'extérieur du Canada, par exemple aux États-Unis. Dans ces cas, il est possible que les autorités gouvernementales de ces pays puissent obtenir les renseignements au terme d'ordonnances et en vertu des lois applicables à ces pays. Sogetel exige de façon contractuelle que les tiers s'engagent à protéger la confidentialité des renseignements transmis et ne les utilisent que de façon limitée pour la prestation des services fournis à Sogetel.

Code de protection de la vie privée

- 5.6 Sogetel ne conserve les renseignements personnels que pour une période nécessaire ou appropriée pour la réalisation des fins déterminées ou selon les exigences prévues par la loi. Selon les circonstances, lorsque les renseignements personnels ont servi à prendre une décision au sujet d'un client ou d'un employé, Sogetel devra conserver les renseignements utilisés pour prendre la décision ou le raisonnement suivi suffisamment longtemps pour permettre à la personne concernée d'exercer son droit d'accès à l'information.
- 5.7 Sogetel doit maintenir un ensemble raisonnable et systématique de contrôles, calendriers et pratiques en ce qui a trait à l'information ainsi qu'à la conservation et la destruction de dossiers relatifs aux renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires ou pertinents à l'atteinte des fins déterminées ou qui n'ont plus besoin d'être conservés selon la loi. De tels renseignements sont détruits, effacés ou dépersonnalisés.

Principe 6 - Exactitude

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

- 6.1 Les renseignements personnels utilisés par Sogetel doivent être suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements inappropriés soient utilisés pour prendre une décision au sujet d'un client ou d'un employé.
- 6.2 Sogetel met à jour les renseignements personnels au sujet de ses clients et de ses employés lorsqu'il est nécessaire pour la réalisation des fins déterminées ou lorsque la personne concernée en avise Sogetel.

Principe 7 - Mesures de sécurité

Sogetel doit protéger les renseignements personnels qu'elle détient au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

- 7.1 Sogetel doit protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisées à l'aide de mesures de sécurité appropriées, quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés. Par exemple, nous avons adopté une politique d'authentification de l'appelant dans le cadre de nos efforts continus afin de protéger les renseignements personnels des clients contre la fraude, le vol d'identité ou l'accès non autorisé.
- 7.2 Sogetel doit également protéger les renseignements personnels communiqués à des tierces parties au moyen de clauses contractuelles sur la confidentialité des renseignements et les fins auxquelles elles sont destinées.
- 7.3 Tous les employés de Sogetel qui ont accès aux renseignements personnels doivent, à titre de condition d'emploi, respecter la confidentialité de ces renseignements.

8^e principe : Transparence

Sogetel doit mettre à la disposition des clients et des employés des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels.

- 8.1 Sogetel doit faciliter la compréhension de ses politiques et pratiques, notamment en communiquant ce qui suit :
- la fonction et l'adresse des personnes responsables de faire respecter le Code de Sogetel et à qui il faut acheminer les plaintes et les demandes de renseignements;
 - les moyens d'avoir accès aux renseignements personnels que possède Sogetel;
 - une description du genre de renseignements personnels que possède Sogetel, y compris une explication générale de l'usage auquel ils sont destinés.

Code de protection de la vie privée

- 8.2 Sogetel doit diffuser 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.

9^e principe : Accès aux renseignements personnels

Sogetel doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait, du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers et lui permettre de les consulter. Il lui sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements personnels et d'y faire les corrections appropriées.

- 9.1 Sur demande, Sogetel doit permettre aux clients et aux employés de consulter les renseignements personnels contenus dans leur dossier. Ils doivent être fournis de façon généralement compréhensible, dans un délai raisonnable et à un coût raisonnable.
- 9.2 Dans certains cas, il peut être impossible à Sogetel de permettre à un client ou à un employé de consulter tous les renseignements personnels qu'elle détient à leur sujet. Par exemple, Sogetel 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 tout individu en danger. Aussi, Sogetel ne peut rendre ces renseignements disponibles si la communication de ces renseignements révèle des informations d'affaires confidentielles, sont confidentiels eu égard à la relation client-avocat, si les renseignements ont été recueillis dans le cadre de procédures judiciaires ou si les renseignements ont été recueillis relativement à une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention au droit fédéral ou provincial. Lorsque les renseignements personnels ne peuvent être consultés, Sogetel devra sur demande, informer la personne des raisons pour lesquelles on refuse l'accès aux renseignements.
- 9.3 Sur demande, Sogetel informera la personne concernée de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels et, dans la mesure du possible, lui indiquera la source des renseignements. En ce qui concerne la fourniture d'un relevé de communication de renseignements personnels, Sogetel fournira une liste des organismes auxquels elle peut 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 Sogetel puisse 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 Sogetel corrigera ou complétera 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, Sogetel doit 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 Les clients peuvent obtenir de l'information ou faire une demande pour consulter leur dossier personnel en s'adressant à un représentant désigné aux bureaux de Sogetel.
- 9.7 Les employés peuvent obtenir de l'information ou faire une demande pour consulter leur dossier personnel en s'adressant à leur supérieur immédiat dans la société.

10^e principe : Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

Un client ou un employé de Sogetel doit pouvoir se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec la personne responsable d'assurer de faire respecter ces principes conformément au Code de Sogetel.

- 10.1 Sogetel doit établir des procédures pour recevoir les plaintes et les demandes d'information de la part de ses clients et de ses employés sur la façon de traiter les renseignements personnels et y donner suite.
- 10.2 Sogetel doit informer ses clients et ses employés de l'existence des procédures de plainte. Ceux-ci pourront obtenir la procédure à suivre auprès d'un représentant du service à la clientèle de Sogetel.

Code de protection de la vie privée

- 10.3 La personne désignée pour s'assurer que Sogetel respecte le Code de Sogetel peut, lorsque jugée nécessaire, demander l'avis d'une tierce partie avant de prendre une décision au sujet d'une plainte déposée par un client ou un employé.
- 10.4 Sogetel doit faire une enquête sur toutes les plaintes relatives au non-respect du Code de Sogetel. Si une plainte est jugée fondée, Sogetel devra, au besoin, prendre les mesures appropriées, y compris la modification de ses politiques et de ses pratiques. Le client ou l'employé concerné devra être informé du résultat de l'enquête relative à sa plainte.

Pour avoir plus d'informations sur l'engagement de Sogetel en matière de protection des renseignements personnels, on peut communiquer avec Sogetel, au numéro indiqué sur la facture mensuelle ou par son site Web à l'adresse suivante : sogetel.com

Pour obtenir une copie de la « **Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques** », incluant son Annexe 1 intitulée « **Principes énoncés dans la norme nationale du Canada intitulée Code type sur la protection des renseignements personnels, CAN/CSA-0830-96** », visitez le site Web du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada au priv.gc.ca