

Cadre du programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS

Présenté par
Bureau du chef des données et
des relations de confiance



Notre engagement envers vous.

La transparence est l'un des éléments essentiels de notre engagement en matière de protection de votre vie privée. Pour que vous puissiez attester de la fiabilité du cadre de référence que nous avons mis en place pour gérer la vie privée, nous sommes heureux de vous transmettre le cadre de notre programme de gestion de la vie privée.

Le Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS et ses composantes énoncées dans le présent document reflètent le désir de TELUS d'aller au-delà des obligations que lui impose la loi en matière de protection de la vie privée, de faire preuve de transparence envers les clients et de communiquer sans cesse à cette fin des lignes directrices aux membres de l'équipe.

Bien que TELUS mette tout en œuvre pour être à la hauteur des engagements précités, le Programme de gestion de la protection de la vie privée n'a nullement pour but d'engendrer pour l'entreprise des obligations juridiques ou des contraintes additionnelles. Il se peut que des changements y soient apportés au fil des évolutions technologiques et des progrès liés à la protection de la vie privée; le cas échéant, ces changements seront communiqués.

Dernière mise à jour : 1 juin 2021.



Table des matières

Introduction	4
Portée	4
Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS et parties prenantes	5
Principales raisons d’être du Programme de gestion de la protection de la vie privée	6
Notre structure de responsabilité	7
Le conseil d’administration	7
Le président et chef de la direction	7
L’équipe de la haute direction	7
Le chef des données et du Bureau des relations de confiance	7
Les membres de l’équipe	8
Partenaires de la protection de la vie privée	8
Intégration au cadre de gestion des données de TELUS	8
Partenariats clés	9
Équipes Sécurité de TELUS	9
Équipes des Services juridiques et des Affaires réglementaires de TELUS	9
Équipe du Centre de demandes de renseignements personnels (CDRP)	9
TELUS Averti ^{MD}	9
Bureau des services d’approvisionnement	10
Équipe Personnes et culture de TELUS	10
Équipe Architecture d’entreprise	10
Équipes Développement de produits et Gestion de produits de TELUS	10
Équipe Prévention des risques à l’échelle de l’entreprise	10
Groupe de travail sur l’intégrité de TELUS	10
Comité de gestion des opérations d’urgence	10
Ensemble des unités d’affaires de TELUS traitant des renseignements personnels	11
Gestion des politiques, des normes, des procédures et des lignes directrices	11
Contrôles opérationnels	12
Outils de détection des risques	12
Processus d’évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)	12
Cadre d’anonymisation et communauté de praticiens	13
Gestion des documents (conservation et destruction)	14
Divulgaration aux organismes chargés de l’application de la loi	14
Formation et sensibilisation	14
Intervention en cas d’incident	15
Questions et demandes d’accès aux renseignements personnels	15
Surveillance, application et audit des normes et politiques en matière de protection de la vie privée	16
Gestion des fournisseurs de services	16
Transparence, information et choix	17
Centre de protection de la vie privée, politiques et outils connexes	17
Point sur la transparence	18
Choix et consentement	18
TELUS Averti ^{MD}	18
Réexamen et surveillance	19
Des questions?	19

Introduction

TELUS se fait un devoir de protéger la confidentialité des renseignements personnels¹, y compris les renseignements personnels sur la santé, que lui confient les clients et les membres de l'équipe².

Nous nous faisons entre autres un devoir :

- de mettre en place une structure de gouvernance qui encourage et valorise la protection de la vie privée, et qui permet à chacun des membres de l'équipe de déployer chaque jour les bonnes stratégies pour préserver la confidentialité des renseignements personnels qu'il traite;
- de cerner et d'atténuer les risques pour la vie privée liés à l'ensemble de nos activités, notamment en mettant en œuvre les principes de protection intégrée de la vie privée dans le cadre du développement et de l'analyse de nos produits et services; et
- de gagner et de conserver la confiance des clients et des membres de l'équipe en faisant preuve à leur égard de transparence quant à la manière dont nous traitons les renseignements personnels, et en leur offrant la possibilité de faire des choix, quand cela est approprié.
- Chaque membre de l'équipe est tenu de donner priorité à la protection de la vie privée avant tout lorsqu'il traite des renseignements personnels, et de bien comprendre les engagements en matière de la vie privée pris par TELUS envers les clients et les membres de l'équipe, énoncés au telus.com/vieprivee.
- Le présent document-cadre énonce les principaux éléments du Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS. Il apporte des précisions sur certains des engagements clés liés à ce programme qui visent à protéger la vie privée des clients et des membres de l'équipe conformément aux 10 principes relatifs à l'équité énoncés dans le [Code sur la protection de la vie privée](#) de TELUS.

Le présent document-cadre précise en outre certains des moyens par lesquels nous veillons à concrétiser ces engagements, et la structure organisationnelle que nous avons mise en place à cette fin.³

Portée

Le Programme de gestion de la protection de la vie privée régit la protection de la vie privée des clients et des membres de l'équipe de TELUS et de l'équipe de TELUS Santé.⁴

¹Tout renseignement, y compris les renseignements personnels sur la santé, au sujet d'une personne identifiable, hormis le nom, le titre, l'adresse professionnelle (de courriel comprise) et le numéro de téléphone ou de télécopieur d'un employé d'une organisation. Les renseignements personnels n'incluent pas les renseignements anonymisés ou regroupés qui ne peuvent être raisonnablement associés à une personne en particulier. Les renseignements sur les clients propriétaires uniques ou associés d'une entreprise ne sont considérés comme des « renseignements personnels » que s'ils concernent les individus en question, non leur entreprise. Les renseignements sur leur entreprise sont protégés par d'autres politiques et pratiques de TELUS, ainsi que par des clauses contractuelles.

² Aux fins du présent document, les membres de l'équipe comprennent les employés de TELUS, ainsi que les contractuels indépendants qui fournissent des services pour le compte de TELUS.

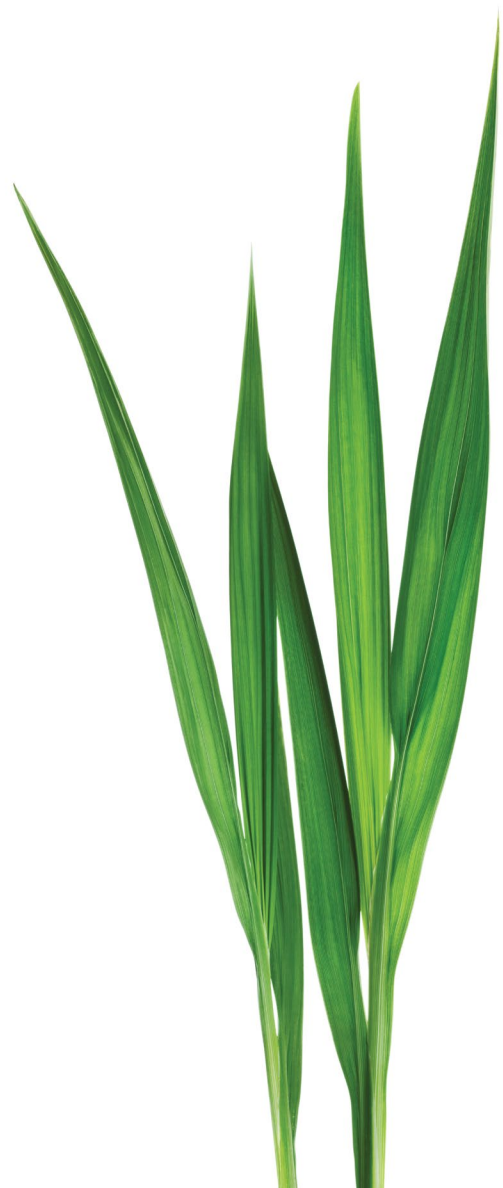
³Le Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS et ses composantes énoncées dans le présent document témoignent du désir de TELUS d'aller au-delà des obligations que lui impose la loi en matière de protection de la vie privée, de faire preuve de transparence envers les clients et de communiquer à cette fin des lignes directrices aux membres de l'équipe. Bien que TELUS mette tout en œuvre pour respecter ces engagements, le Programme de gestion de la protection de la vie privée n'a nullement pour but d'engendrer pour l'entreprise des obligations juridiques ou des contraintes additionnelles. Des changements seront apportés au cadre du programme suivant les évolutions technologiques et les progrès liés à la protection de la vie privée, et ces changements seront communiqués.

⁴ Dans le présent document-cadre, les termes « nous » et « TELUS » désignent TELUS Communications inc. et ses filiales, actuelles ou futures, y compris les filiales ou les divisions menant des activités sous les noms TELUS, TELUS Communications, TELUS Mobilité, TELUS Québec, TELUS Vente au détail limitée, Koodo et Public Mobile, TELUS Santé et TELUS Solutions de sourçage inc., sans toutefois comprendre la Fondation TELUS pour un futur meilleur, ou TELUS International (Cda) inc. Les termes « nous » et « TELUS » excluent les détaillants et les distributeurs indépendants des produits et services de TELUS.

Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS et parties prenantes

TELUS est consciente que sa manière de traiter les renseignements personnels intéresse un certain nombre de parties prenantes ou a une incidence sur celles-ci. Parmi ces parties prenantes figurent :

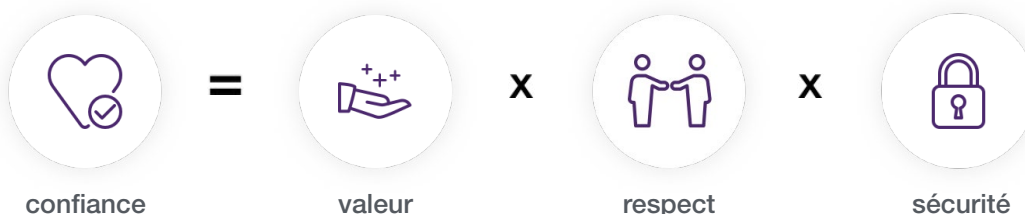
- nos clients, y compris nos clients d'affaires et leurs propres clients dont les renseignements personnels nous sont confiés;
- nos anciens clients et nos clients potentiels qui nous ont transmis ou qui pourraient nous transmettre leurs renseignements personnels;
- le conseil d'administration et l'équipe de la haute direction de TELUS, qui sont responsables de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la supervision du Programme de gestion de la protection de la vie privée;
- nos actionnaires, qui ont investi dans TELUS;
- les membres de notre équipe actuels, anciens ou potentiels, dont nous traitons les renseignements personnels, et les membres de l'équipe qui traitent ceux des clients et qui participent à la réussite de TELUS;
- les organismes de réglementation qui supervisent nos pratiques de gestion de la protection de la vie privée;
- les Canadiens qui, en tant que contribuables, usagers de services de télécommunications et acteurs de l'économie, souhaitent la réussite des entreprises canadiennes comme TELUS; et
- les organismes chargés de l'application de la loi, qui se fient aux données fournies par TELUS pour combattre le crime et protéger les Canadiens.



Principales raisons d'être du Programme de gestion de la protection de la vie privée

Nombre de lois régissent la protection de la vie privée au Canada. Bien que le respect de ces lois soit sans conteste une des principales raisons d'être du Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS, ce respect ne constitue que la base de notre approche en matière de protection de la vie privée. Notre détermination à préserver la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés est **dictée par notre souci de gagner et de conserver la confiance des parties prenantes**. Fidèles à notre philosophie « Les clients d'abord », nous établissons un lien de confiance avec les parties prenantes en veillant à utiliser leurs données d'une manière qui génère de la valeur, garantit le respect des parties prenantes et assure la sécurité de leurs données.

Modèle de confiance de TELUS



Qu'entend-on par valeur, respect et sécurité?



valeur

X



respect

X



sécurité

Nous générons de la valeur pour :

- les clients;
- TELUS;
- les membres de l'équipe;
- les autres parties prenantes.

Nous faisons preuve de respect envers les parties prenantes :

- en ayant recours à des pratiques transparentes de traitement des données;
- en répondant aux attentes des parties prenantes concernant notre manière de traiter et d'utiliser les renseignements personnels;
- en respectant le cadre législatif et réglementaire qui régit nos activités;
- en mettant en place des mécanismes qui offrent aux clients la possibilité de faire des choix;
- en ne prenant de décisions porteuses de conséquences qu'après avoir soigneusement évalué les risques et les avantages liés à notre manière de traiter et d'utiliser les renseignements personnels;
- en veillant à ce que nos produits et services respectent les principes de protection intégrée de la vie privée.

Nous assurons la sécurité des données :

- par des mesures de contrôle administratives, physiques et techniques efficaces;
- par l'examen périodique des pratiques en matière de sécurité et de traitement des données;
- par des procédures rigoureuses de détection des incidents et de réponse à ceux-ci;
- par l'application des normes établies en matière d'anonymisation;
- par un accès limité aux données;
- en veillant à ce que nos produits et services respectent les principes d'intégration de la sécurité dès la conception.

Pour en savoir plus sur notre [Modèle de confiance](#) et son application dans nos décisions sur les données, visitez notre [Centre de protection de la vie privée](#).

Notre structure de responsabilité

Le conseil d'administration

La tâche de veiller à l'existence de pratiques efficaces en matière de gestion de la protection de la vie privée relève de la plus haute instance de l'organisation : le conseil d'administration de TELUS. Il incombe à celui-ci d'approuver la stratégie de TELUS en matière de protection de la vie privée, et de superviser la gestion de cette protection. Il lui incombe également de veiller à la mise en place de politiques et de pratiques de protection de la vie privée adéquates, et de s'assurer de leur efficacité.

Le comité d'audit du conseil d'administration reçoit chaque trimestre du chef des données et des relations de confiance un rapport écrit et verbal au sujet du Programme de gestion de la protection de la vie privée. Un sommaire des rapports du comité d'audit est fourni à tous les membres du conseil d'administration afin qu'ils puissent approfondir toute question soulevée dans les rapports trimestriels.

Le président et chef de la direction

Le président et chef de la direction de TELUS est chargé par le conseil d'administration de mettre en œuvre la stratégie globale de TELUS, y compris son engagement touchant la protection de la vie privée des clients et des membres de l'équipe. Le président et chef de la direction est l'ultime responsable de l'établissement et de la supervision de la mise en œuvre de la stratégie de TELUS en matière de protection de la vie privée, ainsi que des politiques et pratiques de TELUS relatives à la protection de la vie privée.

L'équipe de la haute direction

Tous les membres de l'équipe de la haute direction de TELUS sont tenus de veiller à ce que les activités qui relèvent de leur sphère d'activités soient conformes aux politiques et normes de TELUS en matière de protection de la vie privée, et à ce que toutes les unités d'affaires soient dûment au fait des obligations de TELUS touchant la protection de la vie privée et disposent des ressources nécessaires au respect de ces obligations. L'équipe de la haute direction est également

responsable de l'approbation du programme et des mesures de contrôle de TELUS touchant la protection de la vie privée, ainsi que de la mise en œuvre des procédures nécessaires au respect des normes retenues par TELUS. Elle est aussi tenue de favoriser à l'échelle de l'entreprise l'existence d'une culture respectueuse de la vie privée des clients et des membres de l'équipe. L'équipe de la haute direction reçoit chaque trimestre du chef des données et des relations de confiance un rapport sur les risques et les incidents touchant la protection de la vie privée, et sur tous les programmes importants d'éradication des risques.

Le chef des données et du Bureau des relations de confiance

Bien que l'ultime responsabilité de la protection de la vie privée relève à l'échelon opérationnel du président et chef de la direction de TELUS, la gestion quotidienne de la protection de la vie privée est officiellement déléguée au chef des données et du Bureau des relations de confiance. Ce dernier est chargé de mettre en œuvre l'engagement de TELUS à gagner et à conserver la confiance des clients et des autres parties prenantes en ce qui a trait à sa manière de traiter les renseignements personnels. Avec l'appui d'une équipe de spécialistes de son Bureau, le chef des données et du Bureau des relations de confiance a pour mandat :

- de gérer le Programme de gestion de la protection de la vie privée;
- d'améliorer le Programme de gestion de la protection de la vie privée pour qu'il continue à répondre aux attentes des clients, des membres de l'équipe, des autres parties prenantes et des organismes de réglementation;
- de mettre en place les politiques et les normes de protection de la vie privée nécessaires à l'atteinte de notre objectif consistant à gagner et à conserver la confiance des parties prenantes;
- de formuler des conseils et d'apporter un soutien à tous les secteurs d'activités de TELUS en ce qui concerne la protection de la vie privée;

- de veiller à ce que TELUS dispose d'un éventail de politiques et de normes à la fois complet, à jour et conforme au droit applicable;
- d'offrir une formation sur la protection de la vie privée à l'échelle de l'entreprise, de favoriser l'offre d'une telle formation adaptée à des postes particuliers, et de maintenir la sensibilisation à la protection de la vie privée à l'échelle de l'organisation;
- de cerner les risques pour la vie privée, ainsi que de formuler des recommandations et de proposer des stratégies destinées à les atténuer ou à les éradiquer; et
- de passer en revue les politiques et normes en matière de protection de la vie privée et d'en surveiller le respect.

Enfin, compte tenu de l'importance qu'occupe la protection de la vie privée dans la stratégie globale de TELUS, le chef des données et du Bureau des relations de confiance doit tenir le comité d'audit du conseil d'administration, le président et chef de la direction, le chef des services financiers, le chef des services juridiques, le vice-président à la direction, Stratégie de technologie et Transformation de l'entreprise, et le chef des services technologiques au fait des dossiers et des risques importants relatifs à la protection de la vie privée, au moyen d'un rapport officiel communiqué au moins tous les trimestres, et de manière ponctuelle au besoin.

Les membres de l'équipe

En vertu de l'engagement fondamental de TELUS, chaque membre de l'équipe TELUS est tenu de protéger la vie privée des clients et des autres membres de l'équipe. Chaque membre de l'équipe a un rôle à jouer pour aider TELUS à gagner et à conserver la confiance des parties prenantes. Ce rôle va bien au-delà du simple fait de veiller au respect des politiques et normes de TELUS en matière de protection de la vie privée, de sa Politique d'utilisation acceptable et de son [Code d'éthique et de conduite](#). Qu'il s'agisse de développer des produits et services selon les principes de protection intégrée de la vie privée, de communiquer directement avec les clients, de traiter les renseignements personnels sensibles des membres de l'équipe, de commercialiser les produits et services de TELUS, d'assurer le soutien de son infrastructure technologique ou de concevoir des solutions de sécurité, la protection de la vie privée de nos clients doit passer avant

tout, dans l'esprit de notre philosophie « Les clients d'abord ». Cela fait partie non seulement de notre engagement touchant la protection de la vie privée des clients et des membres de l'équipe, mais aussi de notre engagement à agir de manière intègre – quoi que nous fassions et en tout temps. À cet effet, nous avons conçu le [Modèle de confiance TELUS](#), qui oriente nos décisions concernant les données.

De plus, les membres de l'équipe TELUS reçoivent une formation sur le protocole de signalement des incidents touchant la protection de la vie privée et sont tenus de signaler ces incidents, qu'ils soient réels ou suspectés.

TELUS a mis en place un Groupe de travail sur l'intégrité, qui veille au respect par les membres de l'équipe des politiques en matière d'éthique, de protection de la vie privée, de sécurité et de respect en milieu de travail. Le Groupe de travail sur l'intégrité se penche sur tout manquement aux obligations imposées par les politiques précitées, afin de garantir la prise de mesures disciplinaires adéquates.

Partenaires de la protection de la vie privée

Le Bureau du chef des données et des relations de confiance de TELUS a instauré le modèle de partenaires de la protection de la vie privée pour rendre possible la mise en œuvre des principes de protection intégrée de la vie privée. Chaque unité d'affaires est associée à un partenaire au sein du Bureau du chef des données et des relations de confiance qui les aide, dans l'exécution de leur stratégie, à déterminer les éventuels enjeux sur la vie privée. Plus précisément, le partenaire peut collaborer avec les membres de l'unité d'affaires pour veiller à ce que, dès l'amorce d'un projet, la vie privée et la sécurité des clients et des membres de l'équipe soient respectées.

Intégration au cadre de gestion des données de TELUS

TELUS a élaboré un cadre de gestion des données, qu'elle continue à peaufiner. Ce cadre s'applique à toutes les données, renseignements personnels compris; en somme, à toute information susceptible d'être exploitée afin d'enrichir nos connaissances ou de guider nos décisions. En perpétuelle évolution, le cadre de gestion

des données témoigne de l'engagement de TELUS à traiter les données d'une manière qui soit respectueuse et qui favorise l'innovation tout en contribuant à atténuer les risques d'atteinte à la vie privée, à la sécurité et à l'éthique découlant d'usages de données novateurs. Le Programme de gestion de la protection de la vie privée et la structure de gouvernance sur laquelle il s'appuie constituent l'épine dorsale du cadre de gestion des données de TELUS et font reposer la prise de décisions responsables sur les données.

Partenariats clés

Le Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS s'appuie sur divers partenariats clés. Le Bureau du chef des données et des relations de confiance travaille à ce qui suit en étroite collaboration avec les partenaires suivants :

Équipes Sécurité de TELUS

- Contribuer à la protection des renseignements personnels sous le contrôle de TELUS.
- Gérer l'accès aux renseignements personnels en faisant en sorte que seuls ceux qui ont besoin d'y accéder puissent le faire.
- Cerner et éradiquer les risques pour la sécurité des renseignements personnels.
- Déceler les menaces pour la sécurité, enquêter sur celles-ci et les contrer.
- Promouvoir la sensibilisation à la protection de la vie privée et à la sécurité, à l'échelle de TELUS.
- Donner rapidement et efficacement suite aux ordonnances judiciaires valides et aux demandes d'aide émanant des organismes chargés de l'application de la loi, dans la mesure où cela est approprié et conforme à nos engagements en matière de protection de la vie privée.

Équipes des Services juridiques et des Affaires réglementaires de TELUS

- Veiller à ce que le Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS soit conforme à la loi, et à ce que TELUS reste au fait des toutes dernières dispositions législatives et lignes directrices réglementaires.

- Répondre sans retard et de manière adéquate aux demandes ou questions des organismes de réglementation concernant le traitement des renseignements personnels par TELUS.
- Protéger la vie privée des clients et des membres de l'équipe en procédant, s'il y a lieu, à l'examen et au contrôle des ententes.

Équipe du Centre de demandes de renseignements personnels (CDRP)⁵

- Contribuer à procurer un encadrement et un soutien spécialisés aux membres de l'équipe du CDRP.
- Répondre aux questions, aux préoccupations et aux plaintes des clients concernant la manière dont leurs renseignements personnels sont utilisés.
- Trouver comment faire preuve d'une transparence accrue envers les clients quant à la manière dont nous traitons leurs renseignements personnels.

TELUS Averti^{MD}

- Offrir gratuitement du contenu et des ateliers interactifs pour permettre aux Canadiens de tous âges de vivre une expérience positive en tant que citoyens du monde numérique. Les sujets couverts sont nombreux, notamment la protection de la vie privée, la réputation en ligne, la cyberintimidation et l'utilisation responsable des technologies.

⁵ Le Centre de demandes de renseignements personnels (CDRP) de TELUS regroupe des agents spécialement formés pour répondre aux questions et aux préoccupations des clients concernant la protection de la vie privée.



Bureau des services d'approvisionnement

- Collaborer à la présélection, à la sélection et à la surveillance des partenaires et d'autres organisations qui traitent les renseignements personnels des clients ou des membres de l'équipe, ou qui y ont accès.
- Veiller à la mise en place de mesures de contrôle adéquates relatives à la protection de la vie privée et à la sécurité des données dans les ententes conclues avec ces organisations.
- Veiller à ce que le Code de conduite des fournisseurs comporte les engagements adéquats en matière de protection de la vie privée.

Équipe Personnes et culture de TELUS

- Promouvoir la sensibilisation de tous les membres de l'équipe à la protection de la vie privée et leur fournir une formation en la matière.
- Veiller à ce que nos pratiques touchant les personnes et la culture reflètent nos engagements en matière de protection de la vie privée des membres de l'équipe.
- Contribuer à l'application des règles et normes de TELUS visant la protection de la vie privée des clients et des membres de l'équipe en proposant un encadrement adéquat et en prenant les sanctions disciplinaires qui s'imposent, le cas échéant.

Équipe Architecture d'entreprise

- Participer à l'élaboration de normes et lignes directrices en matière d'architecture pour assurer l'application des principes de protection intégrée de la vie privée;
- Assurer l'uniformité entre nos systèmes et nos normes de gestion des données et veiller à ce que l'architecture de nos systèmes garantisse la qualité des données.

Équipes Développement de produits et Gestion de produits de TELUS

- Veiller à ce que nos produits et services soient conformes à notre engagement touchant la protection de la vie privée grâce au respect des principes de protection intégrée de la vie privée, et faire preuve de transparence quant à nos pratiques de traitement des renseignements personnels.

Équipe Prévention des risques à l'échelle de l'entreprise

- Cerner, gérer, surveiller et signaler les risques pour la vie privée à l'échelle de l'entreprise.
- Aider à déceler les risques de non-respect des normes et politiques en matière de protection de la vie privée et donner suite aux recommandations découlant du processus d'audit interne.

Groupe de travail sur l'intégrité de TELUS

- Vérifier le respect par les membres de l'équipe des politiques en matière d'éthique, de protection de la vie privée, de sécurité et de respect en milieu de travail, y compris en se penchant sur toute violation de ces politiques pour garantir la prise de mesures disciplinaires adéquates pouvant aller jusqu'au congédiement.
- Mettre sur pied et offrir aux membres de l'équipe une formation annuelle axée sur l'intégrité, qui insiste sur l'importance fondamentale de notre engagement à faire preuve d'intégrité et sur le fait d'être intègre passe entre autres par le respect de notre engagement en matière de protection de la vie privée.

Comité de gestion des opérations d'urgence

- Veiller à ce que la protection de la vie privée, et plus précisément la confidentialité des renseignements personnels des clients et des membres de l'équipe, soit prise en compte adéquatement dans la gestion des situations en cas d'urgence et de catastrophe naturelle.

Ensemble des unités d'affaires de TELUS traitant des renseignements personnels

- Maintenir en permanence la sensibilisation de chaque membre de l'équipe à la protection de la vie privée pour qu'il comprenne qu'il est personnellement tenu, quoi qu'il fasse et en tout temps, de respecter les engagements de TELUS en matière de protection de la vie privée.

- Nommer des responsables des données qui se feront les défenseurs des processus de gouvernance et de gestion des données dans l'unité d'affaires, pour garantir l'opérationnalisation des principes et des normes en matière de gouvernance des données.

Gestion des politiques, des normes, des procédures et des lignes directrices

Le Bureau du chef des données et des relations de confiance est responsable de l'établissement des politiques et des normes visant la concrétisation de notre engagement à préserver la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés. Ces politiques et normes sont élaborées conformément aux meilleures pratiques, en coordination avec les unités d'affaires concernées, avant d'être ultimement examinées par le comité d'audit du conseil d'administration de TELUS.

Les politiques et normes en matière de protection de la vie privée sont passées en revue au moins annuellement par le chef des données et des relations de confiance. Elles peuvent également l'être de temps à autre par des spécialistes externes de la protection de la vie privée. Ces revues ont pour objectif premier de veiller à ce que les politiques et normes en question restent conformes à la loi, aux normes du secteur (qui ne cessent d'évoluer), ainsi qu'à nos engagements envers les clients et les membres de l'équipe en ce qui a trait à la protection de la vie privée. Elles peuvent être passées en revue plus fréquemment si les changements apportés aux lois et règlements relatifs à la protection de la vie privée l'imposent, et mises à jour pour refléter les modifications imminentes de nos pratiques en matière de traitement des renseignements personnels.

Les modifications apportées à notre Engagement en matière de protection de la vie privée ou à notre Code sur la protection de la vie privée sont communiquées aux clients et (ou), selon le cas, aux membres de l'équipe, selon un

processus documenté visant non seulement à respecter le droit applicable, mais aussi à garantir la communication sans retard de ces modifications afin de préserver le libre-choix de chacun.

L'Engagement en matière de protection de la vie privée et le Code sur la protection de la vie privée de TELUS sont accessibles en ligne à tous les membres de l'équipe, [telus.com/vieprivee](https://www.telus.com/vieprivee). Chaque membre de l'équipe doit confirmer annuellement qu'il les a bien lus et compris, et qu'il comprend qu'il est tenu de respecter les normes décrites dans le cadre de notre cours en ligne sur l'intégrité.

L'élaboration des procédures visant le respect des politiques précitées relève de la responsabilité de l'unité d'affaires concernée, qui peut à cet égard compter sur le soutien et les conseils des membres du Bureau des données et des relations de confiance.

Dans le but de contribuer à l'élaboration de ces procédures et de permettre aux unités d'affaires de TELUS de mettre en œuvre les principes de protection intégrée de la vie privée, le Bureau du chef des données et des relations de confiance formule aussi des lignes directrices relatives à certains aspects clés de la protection de la vie privée, souvent élaborées en partenariat avec le Bureau de la sûreté de TELUS.

Toute dérogation aux politiques de protection de la vie privée ou aux normes de sécurité susceptible d'avoir une incidence sur la confidentialité des renseignements personnels doit être étudiée par le Bureau du chef des données et des relations de confiance et signalée, s'il y a lieu, par recours hiérarchique

jusqu'au président et chef de la direction et au conseil d'administration si notre engagement à protéger la vie privée des clients et des membres de l'équipe est en jeu.

Contrôles opérationnels

Outils de détection des risques

Pour que l'engagement de TELUS à protéger la vie privée des clients et des membres de l'équipe soit respecté, la détection constante et systématique des risques pour la vie privée est essentielle. Elle est en effet indispensable à l'atténuation ou à l'éradication de ces risques.

À cet effet, TELUS a élaboré une politique de gestion des risques associés aux données, en plus d'un cadre de gestion du risque en matière de données, dans le but de fournir une démarche exhaustive d'évaluation et de gestion des risques associés à la collecte, au traitement, à l'utilisation et à la protection des données.

Nous avons recours à différents outils pour déterminer les risques potentiels. En voici quelques exemples :

- Évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, évaluations de l'incidence des données, évaluations de l'incidence des algorithmes;
- Évaluations des risques relatifs à la sécurité, évaluations des menaces relatives à la sécurité, évaluations des risques relatifs aux données;
- Audits par l'équipe Audits internes de TELUS;
- Évaluations des risques pour la vie privée présentés par tel ou tel processus opérationnel;
- Forums sur la gestion des données, et examens par les conseils ou les comités de direction;
- Enquêtes effectuées conformément au manuel de préparation aux incidents de données et intervention, et bilans après les incidents;
- Enquêtes sur les plaintes ou les demandes de renseignements relatives à la protection de la vie privée;

- Examens de contrôle de la conformité;
- Analyses et suivi des tendances et pratiques externes, des nouvelles technologies, des incidents, des événements, des articles et des lignes directrices émanant des organismes de réglementation;
- Examen annuel de la politique en matière de protection de la vie privée et de sécurité de l'information, pour veiller à ce qu'elle soit conforme aux lois, à la réglementation et aux meilleures pratiques.

Les risques pour la vie privée peuvent aussi être décelés à la suite d'enquêtes ou de demandes des organismes de réglementation (Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, p. ex.), ou nous pouvons en prendre connaissance lors de la détection d'une vulnérabilité ou d'une brèche dans une autre organisation.

Processus d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP)

Le processus d'ÉFVP est le principal outil dont TELUS dispose pour cerner et atténuer les risques pour la vie privée.

TELUS est consciente que les nouveaux risques pour la vie privée découlent souvent de modifications apportées aux produits, services, processus ou systèmes existants, ou encore de l'introduction de nouveaux produits, services, processus et systèmes qui permettent la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels. Dans le cadre du processus ÉFVP, les nouvelles pratiques ou utilisations touchant la collecte, le transfert ou le traitement des renseignements personnels sont rigoureusement passées en revue pour vérifier qu'elles sont

conformes à nos engagements en matière de protection de la vie privée, aux contrats avec les clients, au droit applicable, aux normes du secteur, ainsi qu'au modèle de confiance de TELUS.

Le processus ÉFVP repose sur un outil ÉFVP accessible en ligne à l'ensemble des unités d'affaires de TELUS. Cet outil ÉFVP permet à chaque unité d'affaires de soumettre une ÉFVP pour qu'elle soit examinée par un spécialiste en protection des données certifié par une association reconnue dans le domaine de la protection de la vie privée⁶ ainsi que par un conseiller en sécurité accrédité du Bureau de la sûreté de TELUS. Le Bureau des données et des relations de confiance cerne les risques pour la vie privée et formule des recommandations et (ou) fixe des conditions touchant l'acceptation de chaque ÉFVP. Toute ÉFVP remplie doit être approuvée par l'unité d'affaires, qui devient dès lors responsable de l'exécution des étapes convenues visant la réduction ou l'éradication des risques, ainsi que de l'acceptation et de la gestion des risques résiduels.

Toutes les unités d'affaires doivent soumettre des ÉFVP pour la conception ou la modification de produits, de services, d'initiatives, de processus ou de systèmes qui permettent la collecte, le stockage, l'utilisation ou la divulgation de données, ou encore l'accès aux données. Les ÉFVP sont passées en revue et modifiées au besoin pendant la phase de conception et de déploiement.

Dans certains cas, le Bureau des données et des relations de confiance peut, en collaboration avec l'unité d'affaires concernée, décréter qu'une autre méthode d'évaluation et d'atténuation des risques est mieux adaptée à une initiative donnée. En pareils cas, les risques pour la vie privée sont cernés et traités selon cette autre méthode. Par exemple, nous explorons le potentiel de transformation offert par l'intelligence artificielle. Nous avons donc élaboré un processus d'évaluation des répercussions sur l'algorithme et les données pour prendre en considération les nouveaux risques propres à l'apprentissage machine.

De plus, des ÉFVP peuvent être menées pour les produits, services, initiatives, processus et systèmes existants susceptibles d'avoir des répercussions sur la vie privée, conformément aux recommandations formulées par le Bureau des données et des relations de confiance en consultation avec la direction de l'unité d'affaires concernée.

Inventaire des renseignements personnels

TELUS met actuellement en place un réseau de responsables des données à l'échelle de l'organisation. Chaque unité d'affaires doit désigner un tel responsable ou plus, en fonction du volume et de la sensibilité des données en son sein.

Les responsables des données sont tenus de dresser un inventaire des données sous le contrôle de leur unité d'affaires, ainsi que d'aider à la surveillance du respect des normes en matière de protection de la vie privée et de données dans leur unité d'affaires.

Cadre d'anonymisation et communauté de praticiens

TELUS a élaboré un cadre d'anonymisation pour aider les membres de l'équipe à prendre des décisions efficaces lors d'initiatives mettant en jeu des données anonymisées. Ce cadre intègre des stratégies que les membres de l'équipe doivent adopter pour garantir une utilisation des données responsable, éthique et respectant la vie privée. Le cadre place l'anonymisation des données au-dessus de toutes les techniques courantes pour inclure également la planification, la mise en œuvre et la gouvernance des initiatives d'anonymisation.

Nous avons aussi mis en place une communauté de praticiens en anonymisation qui permet à des membres de l'équipe de faire part de leur expertise en anonymisation et d'explorer des techniques novatrices qui protègent la vie privée tout en rendant possibles des analyses fort utiles.

⁶ Par exemple, l'International Association of Privacy Professionals (IAPP).

Gestion des documents (conservation et destruction)

TELUS dispose d'une politique en matière de conservation des documents, qui comprend un calendrier de conservation des documents. Cette politique s'applique à tous les documents de TELUS, peu importe la forme ou le support. Tous les membres de l'équipe sont informés de cette politique et de son importance. La mise en œuvre de la politique est assurée par un membre de l'équipe responsable de la conservation des documents, nommé par le dirigeant de chaque unité d'affaires et pour chaque unité d'affaires.

La politique de conservation des documents comporte aussi à l'intention des membres de l'équipe des lignes directrices portant sur la gestion et la conservation efficaces ainsi que la destruction sécurisée des documents de TELUS. Le calendrier de conservation des documents est accessible en ligne à tous les membres de l'équipe. Il précise les durées de conservation maximale et minimale de chaque catégorie de documents de TELUS, établies en fonction des besoins de l'entreprise et des exigences législatives.

Au terme de leur durée de conservation, les documents sont détruits de manière sécurisée, conformément aux normes de sécurité qui sont fixées par le Bureau de la sûreté de TELUS et qui sont mises à jour de temps à autre au besoin.

Le chef des données et du Bureau des relations de confiance passe en revue la politique de conservation des documents tous les deux ans, et de façon ponctuelle au besoin, et y apporte des modifications qu'il juge nécessaires.

Divulgence aux organismes chargés de l'application de la loi

L'équipe Ordonnance judiciaire de TELUS, qui fait partie du Bureau de la sûreté de TELUS, a pour mission de collaborer avec les organismes d'application de la loi en cas d'ordonnance judiciaire valide imposant la divulgation de renseignements au sujet des clients ou des membres de l'équipe. Toutes les demandes émanant des organismes chargés de l'application de la loi doivent être soumises à l'équipe Ordonnance judiciaire. Cette dernière contribue

à la lutte contre le crime et le terrorisme menée par les organismes d'application de la loi en suivant une procédure stricte, destinée à garantir le respect de notre engagement à protéger la vie privée des clients. Ce respect repose sur un équilibre délicat, auquel nous attachons une grande importance. C'est pourquoi la procédure suivie par l'équipe Ordonnance judiciaire est régulièrement passée en revue par le Bureau du chef des données et des relations de confiance, ainsi que par les Services juridiques de TELUS. Les divulgations aux organismes chargés de l'application de la loi font l'objet d'un suivi et sont mentionnées dans notre [point sur la transparence](#), évoqué plus bas.

Formation et sensibilisation

Pour garantir le respect de nos engagements en matière de protection de la vie privée, nous veillons entre autres à sensibiliser les membres de l'équipe à l'importance de cette protection, et à maintenir au sein de TELUS une culture respectueuse de la vie privée.

Nous élaborons une stratégie annuelle de formation sur la protection de la vie privée et de sensibilisation à celle-ci, adaptée aux divers membres de l'équipe. Le développement de cette stratégie annuelle se conforme aux critères de notre programmation de formation et de sensibilisation :

- la formation sur la protection de la vie privée est mise à jour annuellement;
- chaque année, tous les membres de l'équipe, y compris les contractuels, doivent réussir la formation sur la protection de la vie privée, qui fait l'objet d'une surveillance et d'un suivi;
- un membre de l'équipe muté à un autre poste pourrait devoir suivre de nouveau la formation sur la protection de la vie privée;
- une formation additionnelle sur la protection de la vie privée adaptée à telle ou telle tâche en particulier est offerte au besoin, et intégrée à la formation standard dans la mesure du possible;
- une formation et une sensibilisation sont assurées ponctuellement, de manière à contribuer au maximum à la réduction des risques pour la vie privée;

- nous apportons à nos activités de formation sur la protection de la vie privée et de sensibilisation à celle-ci les rajustements nécessaires pour en maximiser l'efficacité, y compris pour les magasins et les détaillants TELUS;
- nous offrons une formation axée sur la protection des renseignements personnels sur la santé aux membres de notre équipe qui gèrent ces renseignements personnels. Cette formation tient compte de la nature unique des renseignements personnels sur la santé et des exigences des lois et règlements en la matière
- nous veillons à ce que la formation que nous offrons soit conforme aux sept principes de la protection intégrée de la vie privée, qui contribuent à réduire les risques en matière de protection de la vie privée pour TELUS les clients et les membres de l'équipe;
- en collaboration avec nos partenaires d'affaires et les membres de l'équipe, nous veillons à ce que la formation offerte soit pertinente, intéressante et efficace, ainsi qu'à maximiser la valeur de celle-ci tout en réduisant ses répercussions négatives sur les activités;
- nous avons recours à une approche multimédia pour accentuer la sensibilisation;
- nous privilégions les initiatives de formation et de sensibilisation qui engendrent de fortes répercussions et sont susceptibles d'être répétées, réutilisées ou mises à jour.

Intervention en cas d'incident

TELUS met tout en œuvre pour protéger les renseignements personnels, par souci de conserver la confiance des clients et des membres de l'équipe. Notre capacité à intervenir efficacement en cas d'incident menaçant la sécurité des renseignements personnels peut avoir une incidence directe sur cette confiance, ainsi que sur la marque et la réputation de TELUS. Par conséquent, TELUS a mis en place des systèmes et des méthodes pour surveiller de manière continue les atteintes aux mesures de sécurité et les manquements aux politiques, ainsi qu'un processus de signalement des incidents auquel tous les membres de l'équipe ont facilement accès. Ces derniers sont tenus de signaler tout incident touchant la vie privée, réel ou suspecté.

TELUS s'est dotée d'un manuel de préparation et d'intervention en cas d'incident touchant les données, qu'elle utilise, teste et améliore sans cesse. Ce manuel fait en sorte que tout incident menaçant la vie privée soit décelé rapidement, puis géré et résolu de manière coordonnée. Le manuel énonce clairement les rôles et responsabilités de chacun, ainsi que les critères à respecter en matière de signalement, de recours hiérarchiques et de prises de décisions pour assurer la conformité au [modèle de confiance de TELUS](#). Nous sommes conscients de l'importance d'intervenir sans tarder en cas d'incident touchant les renseignements personnels et, s'il y a lieu, d'informer rapidement de cet incident toutes les personnes touchées ou les organismes de réglementation.

Lorsqu'un incident a des répercussions sur les clients, en plus de déclencher une enquête, nous faisons tout en notre pouvoir pour atténuer les risques qui en découlent et nous assurer que cette situation ne se reproduise plus, car le bien de nos clients et des membres de notre équipe passe avant tout. Si cet incident est susceptible de toucher les clients ou les membres de l'équipe, ou de les exposer à des risques ou à des préjudices, nous communiquerons avec eux par téléphone, message texte ou courriel et, selon la nature de l'incident, publierons de l'information sur une page web pour les tenir au courant de l'évolution de la situation pendant que nous travaillons à résoudre le problème.

Le chef des données et des relations de confiance passe en revue le manuel au moins une fois par année ainsi que ponctuellement, en fonction de l'évolution de la loi ou des meilleures pratiques ou encore pour y intégrer les améliorations souhaitables mises en lumière par les tests ou par les bilans postérieurs aux incidents touchant la protection de la vie privée.

Questions et demandes d'accès aux renseignements personnels

Les clients et les membres de l'équipe ont le droit, en vertu des lois en vigueur relatives à la protection de la vie privée, de se renseigner sur le traitement de leurs renseignements personnels, de demander l'accès à ces renseignements et d'y apporter des corrections. Pour qu'ils puissent lui transmettre de telles demandes (sauf les demandes relatives

aux renseignements personnels sur la santé ou sur les membres de l'équipe), TELUS met à la disposition des clients un numéro sans frais (le **1-800-567-0000**), ainsi qu'une [adresse de courriel](#)⁷. Les appels et courriels reçus sont traités par les agents du Centre de demandes de renseignements personnels, spécialement formés pour répondre aux questions et plaintes des clients liées à la protection de la vie privée. Ces agents sont en mesure de corriger les inexactitudes qui entachent les renseignements personnels, ou de donner suite aux demandes des clients désireux d'accéder à leurs renseignements personnels.

Les clients de nos services liés à la santé qui ont des questions ou qui souhaitent faire une demande d'accès à leurs renseignements personnels sur la santé sont invités à consulter notre politique relative à la vie privée dans ce domaine (cliquez [ici](#) pour y accéder).

Le personnel du Bureau de la protection de la vie privée des membres de l'équipe, qui fait partie du Bureau des données et des relations de confiance, est spécialement formé pour répondre aux questions et plaintes des membres de l'équipe concernant la protection de la vie privée, ainsi qu'à leurs demandes d'accès à leurs renseignements personnels. Les membres de l'équipe peuvent communiquer avec ce bureau au numéro sans frais ou à l'adresse de courriel indiqués à la page sur la protection de la vie privée des membres de l'équipe, sur l'intranet.

Nous passons régulièrement en revue nos processus de réponse aux questions et aux demandes d'accès aux renseignements personnels pour voir si des améliorations peuvent y être apportées, compte tenu des commentaires des clients et des membres de l'équipe ainsi que des évolutions technologiques. La rapidité, l'efficacité et l'exhaustivité des réponses apportées sont également évaluées.

Surveillance, application et audit des

⁷ Les clients de Koodo peuvent communiquer avec le Centre de demandes de renseignements personnels de Koodo au 1-855-525-6636 ou écrire à confidentialite@koodomobile.com. Les clients de Public Mobile peuvent communiquer avec le Centre de demandes de renseignements personnels de Public Mobile par courriel à privacy@publicmobile.ca.

normes et politiques en matière de protection de la vie privée

Le Bureau du chef des données et des relations de confiance est chargé de vérifier régulièrement le respect des politiques, normes et procédures de TELUS en matière de protection de la vie privée, et de faire rapport à ce sujet.

TELUS dispose d'un programme de surveillance de la conformité qui vise à évaluer régulièrement le respect par les unités d'affaires d'une série d'indicateurs de conformité établis par le Bureau du chef des données et des relations de confiance. Des rapports sommaires sont préparés à l'intention des dirigeants concernés pour leur permettre d'avoir une idée claire de l'efficacité des politiques, normes et procédures en place et comprennent des suggestions pour corriger les lacunes.

L'équipe Audits internes mène aussi de temps à autre, selon un calendrier rotatif, des audits sur la protection de la vie privée, y compris des audits de la conformité au présent cadre et aux politiques en matière de protection de la vie privée. Les occasions d'améliorations cernées sont attribuées aux dirigeants responsables afin qu'ils puissent apporter les correctifs nécessaires dans les délais établis.

Gestion des fournisseurs de services

TELUS compte un Bureau des services d'approvisionnement et a mis en place un processus pour intégrer aux ententes des dispositions strictes concernant la protection de la vie privée. Pour faciliter le suivi continu, des obligations de formation et de signalement d'incident et des droits de vérification sont intégrés aux dispositions contractuelles standards de TELUS relatives à la protection de la vie privée.

TELUS exige des organisations auxquelles elle transmet des renseignements personnels qu'elles respectent son [Code de conduite des fournisseurs](#), qui comporte divers engagements en matière d'intégrité concernant, entre autres, la protection de la vie privée des clients et des membres de l'équipe, ainsi que la mise en œuvre de contrôles stricts visant à protéger celle-ci.

Surtout, nos ententes visent à garantir que ces organisations utilisent les renseignements aux fins pour lesquelles nous les leur avons communiqués uniquement. Elles doivent par ailleurs respecter les modalités de nos contrats relatives à la confidentialité, y compris celles qui touchent au respect de votre vie privée. En outre, conformément à notre politique, nous ne faisons affaire et ne nous associons qu'avec des tierces parties qui sont en mesure d'assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels ou confidentiels de TELUS et de protéger la propriété intellectuelle (PI) et les autres actifs de TELUS. Notre [Code de conduite des fournisseurs](#) exige également des entreprises auxquelles nous communiquons des données qu'elles soient manifestement responsables en ce qui concerne les renseignements personnels que TELUS leur confie.

TELUS demeure responsable des renseignements personnels sur les clients et les membres de l'équipe qu'elle transfère à des fournisseurs de services ou à des partenaires aux fins, notamment, de traitement et de stockage. Les renseignements personnels recueillis par TELUS seront stockés et traités au Canada ou dans un autre pays. Dans l'un ou l'autre cas, ces renseignements sont protégés par des mesures de sécurité adéquates, mais peuvent être accessibles à des organismes gouvernementaux étrangers en vertu des lois applicables. Plus précisément, les renseignements personnels peuvent être stockés dans le nuage, ce qui peut demander un transfert de données à l'extérieur du Canada. Le cas échéant, nous utilisons des moyens de protection, comme l'anonymisation, et réduisons au minimum la quantité de renseignements personnels transférés.

Transparence, information et choix

La transparence de nos pratiques de protection de la vie privée, assurée par des explications simples et claires constitue l'une des pierres angulaires du [modèle de confiance de TELUS](#). C'est l'un des moyens par lesquels TELUS démontre son respect pour les clients et pour les membres de l'équipe, ainsi que pour leur vie privée.

Centre de protection de la vie privée, politiques et outils connexes

Notre [Centre de protection de la vie privée](#) (pages sur la protection de la vie privée accessibles au public) est l'endroit où les clients et les membres de l'équipe peuvent en apprendre davantage sur nos pratiques en matière de vie privée.

À TELUS, nous savons que la protection de la vie privée est importante. De plus, nous avons à cœur de gagner et de conserver la confiance des clients et des membres de l'équipe. Dans ce monde où technologies et données se multiplient à un rythme effréné, il n'est pas facile de savoir comment sont utilisés les renseignements personnels. TELUS s'est engagée à faire preuve de transparence à ce chapitre et à expliquer clairement les moyens mis en œuvre pour protéger la vie privée.

Nous avons créé le [Centre de protection de la vie privée de TELUS](#) pour fournir des renseignements sur nos pratiques en matière de protection de la vie privée et la manière dont nous utilisons les données à TELUS. Le Centre de protection de la vie privée comprend [l'Engagement en matière de protection de la vie privée et le Code sur la protection de la vie privée de TELUS](#), [l'avis concernant les témoins](#), la [foire aux questions](#) et le présent programme de gestion de la protection de la vie privée. Il offre aussi de l'information détaillée sur certaines de nos pratiques en matière de protection de la vie privée, [comme l'utilisation responsable de l'intelligence artificielle](#), [la démarche pour l'analyse des données et l'utilisation des données anonymisées et regroupées](#), [les façons pour les Canadiens de protéger leur vie privée](#), etc.

La politique de TELUS Santé en matière de protection de la vie privée des clients d'affaires décrit la façon dont nous gérons les renseignements personnels fournis par les clients d'affaires de TELUS Santé ou les concernant. En ce qui concerne les clients qui utilisent les produits et services pour consommateurs de TELUS Santé, nos engagements régissant la collecte, l'utilisation et la divulgation de tels renseignements personnels sont inclus dans l'Engagement sur la protection de la vie privée de TELUS Santé. Le public peut consulter notre politique et notre engagement sur les [pages web de TELUS Santé](#).

Nous cherchons sans cesse des moyens de faire preuve envers nos clients et les membres de l'équipe d'une transparence accrue à propos de notre manière de traiter les renseignements personnels. Nous attachons une grande importance aux commentaires reçus à ce sujet.

Point sur la transparence

Un [point sur la transparence](#) est intégré à notre [rapport annuel sur la durabilité](#). Il vise à informer les clients de TELUS et le public en général du nombre et des types de demandes de renseignements que TELUS reçoit chaque année des organismes gouvernementaux ou chargés de l'application de la loi. Il apporte de plus un éclairage sur nos pratiques internes et sur notre approche globale visant, selon le cas, à nous plier à ces demandes ou à les contester. Notre point sur la transparence porte sur les activités de télécommunications de TELUS, services mobiles et filaires compris.

Choix et consentement

TELUS juge opportun de proposer aux clients et aux membres de l'équipe des choix adéquats en ce qui concerne la manière dont leurs renseignements personnels peuvent ou non être utilisés, particulièrement les renseignements sensibles. Nous passons régulièrement en revue nos pratiques de traitement des renseignements personnels et les choix que nous offrons, cela en tenant compte des commentaires des clients, des meilleures pratiques, de l'évolution des sensibilités touchant la protection de la vie privée, ainsi que de notre engagement à respecter la vie privée des clients et des membres de l'équipe.

Ce respect et la facilitation de choix éclairés passent impérativement par l'information donnée aux clients et aux membres de l'équipe au sujet des conséquences de leurs choix. C'est pourquoi nous tentons de leur apporter une information claire et concise, mais qui reste compréhensible.

Par son processus d'ÉFVP et par ses autres programmes de contrôle, TELUS veille à obtenir le consentement exprès ou tacite de chaque client ou membre de l'équipe à la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels, sauf si la législation relative à la protection de la vie privée applicable ne l'exige pas. Les membres de l'équipe bénéficient d'une formation ciblée en milieu de travail, qui vise à leur faire prendre conscience de l'importance d'obtenir ce consentement, à leur expliquer comment l'obtenir, à leur préciser l'information à communiquer aux personnes pour que ces dernières puissent accorder un consentement éclairé, ainsi qu'à leur indiquer vers qui aiguiller les clients ou les membres de l'équipe qui ont des questions.

Centres de formation TELUS

[Les centres de formation TELUS](#) sont accessibles dans les points de vente au détail TELUS partout au pays. Les clients peuvent y suivre des formations individuelles sur l'utilisation optimale de leur téléphone intelligent, ce qui comprend la configuration de fonctions de sécurité, et la configuration sûre de leur maison connectée.

TELUS Averti^{MD}

En tant que fournisseur de téléphones intelligents et de services Internet de premier ordre, nous avons l'ambition de rendre le cyberspace sécuritaire pour tous. Combinée à l'engagement de TELUS visant à protéger la vie privée, cette ambition fait de [TELUS Averti](#) une grande priorité pour nous. TELUS Averti est un programme gratuit d'éducation aux technologies numériques qui propose du contenu et des ateliers informatifs et interactifs visant à aider les Canadiens de tous âges à vivre une expérience positive en tant que citoyens numériques. Les sujets couverts sont nombreux, notamment la protection de la vie privée, la réputation en ligne, la cyberintimidation et l'utilisation responsable des technologies. Visitez [TELUS Averti](#) pour en savoir plus.

Réexamen et surveillance

Le chef des données et du Bureau des relations de confiance élabore un plan annuel visant le réexamen, la surveillance et l'amélioration constante du Programme de gestion de la protection de la vie privée. Les principaux éléments de ce plan annuel sont passés en revue par le comité d'audit du conseil d'administration, le président et chef de la direction, le chef des services financiers, le chef des services juridiques, le vice-président à la direction, Stratégie de technologie et Transformation de l'entreprise, et le chef des services technologiques.

Des questions?

Nous ferons un plaisir de répondre à toutes vos questions sur notre Programme de gestion de la protection de la vie privée. N'hésitez pas à adresser vos commentaires ou questions par courriel au [Bureau du chef](#) des données et des relations de confiance.

