



# Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée



le futur est simple<sup>MD</sup>

## Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée

À TELUS, nous respectons la vie privée de nos clients et mettons tout en œuvre pour protéger leurs renseignements personnels. Conformément à notre engagement indéfectible à accorder la priorité aux clients, nous appliquons depuis longtemps une politique visant à protéger les renseignements personnels dans toutes les activités de notre entreprise.<sup>1</sup>

Nous croyons que pour protéger la vie privée des clients, il est important que nous fassions preuve de clarté quant à la façon dont nous traitons leurs renseignements personnels et que nous rendions facilement accessibles les détails de notre approche.

Nous avons élaboré le présent Engagement en matière de protection de la vie privée pour expliquer en détail nos pratiques sur ce plan<sup>2</sup> De plus, nous avons élaboré le [Code sur la protection de la vie privée](#), qui fixe les grands principes régissant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels sur nos clients.<sup>3</sup>

Nos clients nous ont dit qu'il leur suffit parfois d'avoir une vue d'ensemble d'une politique ou d'un processus. Dans certains cas, toutefois, ils veulent plus de détails ou d'exemples de la manière dont nos politiques ou processus fonctionnent. C'est pourquoi cet Engagement en matière de protection de la vie privée est structuré par couches. Tout comme notre Engagement en matière de protection de la vie privée et [Code sur la protection de la vie privée](#), est conforme aux dispositions de la législation canadienne relative à la protection de la vie privée, comme la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, à la réglementation applicable du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) en matière de protection de la vie privée et à notre souci constant de préserver la vie privée de nos clients. Autrement dit, nous tenons à vous informer des fins auxquelles nous procédons à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels sur nos clients. Vous trouverez ci-après un résumé de nos pratiques en matière de protection de la vie privée.

Dernière mise à jour : 4 juin 2020.

Pourquoi nous recueillons des renseignements personnels  
Lorsque nous partageons des renseignements personnels  
Quelques moyens que nous employons pour protéger votre vie privée  
Vos choix  
Des questions?

### Exception:

Cet Engagement ne s'applique pas aux renseignements personnels fournis par ou sur les clients qui sont des consommateurs de produits et services de TELUS Santé. Nos engagements qui régissent la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels de ces clients individuels sont énoncés dans [Politique de confidentialité de TELUS Santé](#).

# Pourquoi nous recueillons des renseignements personnels

TELUS recueille certains renseignements sur vous et votre utilisation de ses produits et services, ou sur vos demandes ou votre intérêt pour nos produits et services. Comme nous respectons votre droit à la confidentialité, nous limitons cette pratique aux cas ci-dessous.

## Établir et maintenir une relation commerciale digne de confiance avec vous et vous fournir un service ininterrompu.

Voici quelques exemples de ce que nous entendons par là :

- Lorsque vous demandez des services, nous créons généralement un compte et recueillons des renseignements comme votre nom, votre adresse, votre date de naissance, votre langue de préférence, votre numéro de compte TELUS, les autres utilisateurs autorisés, le NIP de sécurité unique de votre compte et votre adresse de courriel.
- Pour confirmer votre identité ou effectuer une vérification de crédit. Nous pouvons également vous demander une pièce d'identité ou des renseignements d'identification valides.
- Nous utilisons aussi certains de vos renseignements personnels pour confirmer votre identité lorsque vous communiquez avec nous afin d'éviter qu'une autre personne tente d'accéder à votre compte sans autorisation.
- Si vous utilisez une application mobile TELUS, telle que Mon TELUS ou Télé OPTIK, nous recueillons des renseignements qui sont raisonnablement nécessaires pour vous identifier et vous fournir le service.
- Aux fins de la facturation, nous recueillons des renseignements sur les services que vous utilisez, comme les numéros de téléphone, l'heure, la date et la durée des appels mobiles entrants et sortants, l'utilisation des données, les appels résidentiels facturables et les films visionnés. Nous recueillons aussi les renseignements liés aux paiements pour configurer les paiements préautorisés si vous désirez vous prévaloir de ce service.

- Pour vous aider à comprendre votre facture, nous recueillons également des renseignements sur la manière dont les services ou les applications utilisés sur les appareils inscrits à votre compte contribuent à votre utilisation de données.
- Si vous utilisez certains de nos services résidentiels (c.-à-d., Internet, télé, Maison connectée, téléphonie résidentielle), nous recueillons votre adresse et d'autres renseignements pertinents afin de fournir ces services à votre domicile.

## Connaître vos besoins et vos préférences.

Voici quelques exemples de ce que nous entendons par là :

- Nous tenons un registre des produits et des services que nous vous fournissons, et il se peut que nous recueillions des renseignements additionnels sur vos niveaux et habitudes d'utilisation de ces produits et services.
- Parmi les données que nous recueillons ou utilisons à cette fin, mentionnons les renseignements sur votre appareil mobile, comme le numéro de téléphone, le numéro de la carte SIM, le système d'exploitation, le type de réseau, le fabricant, le modèle, la marque et le numéro IMEI de l'appareil.
- Il se peut que nous vous demandions des renseignements additionnels pour mieux vous servir en fonction de vos préférences, y compris des détails sur les produits et services de TELUS que vous utilisez (forfait de services mobiles, forfait Internet haute vitesse, etc.).
- Un système automatisé analyse vos habitudes d'utilisation de notre service Télé OPTIK pour vous recommander des émissions ou des chaînes susceptibles de vous plaire, par exemple au moyen de suggestions à l'écran du service Vidéo sur

demande de Télé OPTIK ou directement d'un représentant du Service à la clientèle.

- Nous pouvons recueillir de l'information sur vous et vos préférences envers certains produits, services ou activités ou faire des déductions sur votre mode de vie à partir des préférences que vous exprimez ou de vos habitudes d'utilisation. Nous pouvons aussi recueillir de tels renseignements d'autres sources autorisées à les divulguer.

## Développer, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services.

Voici quelques exemples de ce que nous entendons par là :

- Il se peut donc que nous analysions de temps à autre la manière dont vous utilisez nos produits et services pour être en mesure de vous adresser des recommandations et des offres susceptibles de vous intéresser.
- Nous pouvons analyser vos habitudes d'utilisation des services mobiles pour vous recommander un nouveau forfait mensuel qui vous permettra d'économiser.
- Nous pouvons analyser votre utilisation de nos produits et services pour mieux comprendre vos préférences et pour développer nos produits et services et les améliorer. Cela peut inclure l'analyse des données de positionnement pour fournir des produits et services pertinents, nouveaux ou améliorés. Par exemple, si vous utilisez les services en itinérance sur d'autres réseaux que celui de TELUS avec votre appareil mobile, nous pouvons vous offrir un ensemble de services d'itinérance.
- Nous pouvons vous proposer, si vous utilisez nos services de téléphonie résidentielle et Internet, de bénéficier d'un rabais si vous les jumelez aux services mobiles ou de télévision.

- Nous pouvons vous recommander un nouveau service ou une application de TELUS qui pourrait vous plaire, compte tenu de vos services actuels ou des applications que vous utilisez.

À noter que nos clients qui ne souhaitent pas recevoir ce genre de recommandations ou d'offres peuvent demander en tout temps se retirer de nos listes de marketing.

## Gérer et développer notre entreprise et nos activités.

Voici quelques exemples de ce que nous entendons par là :

- Nous pouvons recueillir des renseignements personnels pour gérer nos activités quotidiennes ainsi que notre infrastructure, notamment dans le but de sécuriser celle-ci et de planifier sa croissance future.
- Nous déterminons le nombre de clients qui utilisent une infrastructure de services mobiles donnée, et les heures où ils le font, afin de mieux planifier nos nouvelles infrastructures. Nous examinons aussi les détails des messages texte et multimédias, soit la date et l'heure des messages envoyés et reçus (mais pas leur contenu), ainsi que les numéros de téléphone et tours cellulaires correspondants.
- Nous analysons également les détails sur les appels effectués sur notre réseau cellulaire, y compris les données de positionnement (p. ex., emplacement des tours cellulaires qui ont acheminé les communications). Ces renseignements nous aident également à planifier les investissements futurs dans nos infrastructures.

- Nous examinons la consommation de données sur notre réseau Internet haute vitesse afin d'en améliorer la fiabilité et la stabilité. Nous recueillons et utilisons les adresses IP et les numéros de port attribués à nos clients et ceux auxquels ils se sont connectés ou ont tenté de se connecter, afin que nous puissions continuer d'offrir la connectivité Internet.

- Nous pouvons utiliser un système de surveillance par caméra vidéo pour contrôler ou enregistrer les activités aux abords des magasins, installations et infrastructures de TELUS, y compris nos infrastructures de services mobiles. Nous pouvons aussi utiliser des véhicules aériens sans pilote (drones) pour inspecter nos infrastructures de services mobiles ou de réseau éloignées (p. ex., tours cellulaires). Cette information sert au maintien de nos réseaux ou à des fins de sécurité ou d'enquête pour nous protéger contre le vol, les bris et le vandalisme.
- Nous pouvons aussi utiliser des caméras installées sur des véhicules terrestres pour recueillir de l'information sur les infrastructures dans les zones de service de TELUS. Ces données servent à planifier, à construire et à entretenir nos réseaux.
- Nous surveillons les activités sur nos réseaux pour détecter et éviter les fraudes et protéger nos clients.
- Nous enregistrons les échanges avec nos représentants, comme les appels téléphoniques et les séances de clavardage, à des fins de formation et d'assurance de la qualité; nos systèmes peuvent en outre analyser en temps réel ces échanges pour identifier les habitudes et tendances et mieux vous servir. Dans certains cas, nous utilisons l'intelligence artificielle (robots conversationnels) pour accélérer vos échanges avec TELUS.

- Nous recueillons de l'information sur la consultation de nos propres sites web (comme telus.com) afin d'optimiser les propriétés web de TELUS et à des fins de sécurité.

## Nous conformer aux dispositions législatives et réglementaires.

Voici quelques exemples de ce que nous entendons par là :

- Pour nous conformer à une ordonnance judiciaire, nous pouvons recueillir ou conserver des renseignements, notamment sur le lieu où se trouve votre appareil mobile quand vous l'utilisez à des fins précises.
- Nous devons recueillir, utiliser et communiquer certains renseignements en tant qu'entreprise de télécommunications assujettie à la réglementation. Par exemple, si un client compose le 911, nous communiquons au service d'urgence son nom, son numéro de téléphone et les renseignements relatifs à son emplacement. Un autre exemple serait pour répondre à une demande d'information du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) au sujet d'une plainte formulée par un client et des suites données à celle-ci.
- Nous devons recueillir certains renseignements pour respecter nos obligations légales, notamment en matière de déclaration fiscale.

# Lorsque nous partageons des renseignements personnels

Nous accordons une grande importance aux renseignements que nous partageons et aux raisons pour lesquelles nous le faisons. Nous communiquons certains renseignements personnels au sujet de nos clients dans certaines circonstances :

## Pour faciliter et améliorer la prestation de produits et de services

Voici quelques exemples de ce que nous entendons par là. Nous pouvons partager des renseignements avec :

- une personne qui demande à accéder à ces renseignements à titre de mandataire d'un client (comme un représentant légal de celui-ci ou un utilisateur autorisé de son compte), si nous estimons que cette personne est autorisée à avoir accès aux renseignements en question;
- d'autres unités d'affaires de TELUS dans le but de nous aider à mieux servir nos clients et de leur fournir des services assurés par différentes divisions de notre entreprise;
- d'autres entreprises de télécommunication pour la prestation efficace et rentable des services de télécommunication (en lui communiquant, par exemple, les renseignements nécessaires pour faciliter le transfert des services entre fournisseurs de service de télécommunication ou pour régler les frais d'itinérance);
- une entreprise associée à l'offre de services de télécommunications ou de services d'annuaire téléphonique (inscription dans les Pages Jaunes ou les pages blanches, par exemple), lorsque votre numéro de téléphone résidentiel figure dans l'annuaire téléphonique.

## Pour permettre à nos fournisseurs de services et partenaires de nous aider à mieux vous servir

Nous pouvons communiquer à nos fournisseurs, agents ou autres entreprises ayant des modalités contractuelles avec TELUS les renseignements dont ils ont besoin pour fournir des services ou exécuter des tâches en notre nom. Nous nous efforçons de limiter

le plus possible la quantité de renseignements personnels que nous communiquons à nos fournisseurs de services et partenaires; nous partageons. Nous transmettons les renseignements raisonnablement nécessaires pour la fin énoncée, et nous exigeons qu'ils soient utilisés uniquement à cette fin.

Parmi les fournisseurs de services ou partenaires auxquels nous faisons référence, mentionnons les entreprises qui :

- effectuent des recherches en notre nom, comme des sondages sur la satisfaction de la clientèle;
- font du traitement de données en notre nom, notamment l'impression des factures des clients;
- installent de l'équipement en notre nom à votre résidence, comme Maison connectée;
- administrent avec nous des programmes spéciaux de TELUS, comme un programme de récompense.

## À des fins de vérification de crédit

Nous pouvons partager les renseignements personnels d'un client avec une agence d'évaluation du crédit :

- pour évaluer votre solvabilité;
- pour connaître ses antécédents de paiements mensuels avec TELUS.

Nous pouvons également partager vos renseignements personnels avec des agences de recouvrement si votre compte a été confié à une telle agence.

## À quel moment les données traversent-elles la frontière.

Les renseignements personnels recueillis par TELUS sont 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, vos renseignements personnels peuvent être stockés dans le nuage, ce qui peut impliquer 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.

Vous devez également savoir que le stockage, le traitement et le transfert de vos renseignements personnels et de vos données pourraient être régis par une loi ou une réglementation qui diffère de celle du Canada lorsque vous utilisez le service d'itinérance à l'étranger.

## En cas d'urgence.

Nous pouvons divulguer des renseignements à une autorité publique ou à un agent d'une autorité publique si, de l'avis raisonnable de TELUS, il existe un danger imminent pour la vie, la santé ou la sécurité d'une personne et que ce danger pourrait être éradiqué ou atténué par la divulgation de ces renseignements.

## Pour nous conformer aux lois et règlements en vigueur.

Nous divulguons les renseignements personnels d'un client à un organisme d'application de la loi ou à un autre organisme gouvernemental si nous sommes tenus de le faire pour nous conformer aux lois et règlements en vigueur; par exemple, si une ordonnance d'un tribunal contraint TELUS à fournir des documents à un organisme d'application de la loi.

# Quelques moyens que nous employons pour protéger votre vie privée

- TELUS a désigné un chef des données et du Bureau des relations de confiance qui supervise le Bureau du chef des données et des relations de confiance. Le rôle du Bureau est de maintenir un solide programme de gestion de la protection de la vie privée, spécialement conçu pour protéger votre vie privée et pour établir des politiques et procédures afin de gagner et de garder votre confiance à l'égard de nos pratiques de traitement des données.
- Nous avons adopté les 7 principes fondamentaux de la protection intégrée de la vie privée et nous nous efforçons de les appliquer aux processus de développement de tous nos produits et services.
- Notre [Cadre du programme de gestion de la protection de la vie privée](#) illustre notre engagement rigoureux à protéger et à respecter de manière transparente vos renseignements personnels.
- Le [Modèle de confiance de TELUS](#) oriente notre utilisation des données et des technologies et veille à ce que nos décisions concernant vos renseignements personnels créent de la valeur, garantissent le respect et assurent la sécurité.
- Nous nous sommes dotés d'un solide programme de gouvernance concernant la sécurité de l'information pour protéger vos renseignements personnels au moyen des mesures de sécurité qui s'imposent. Ces mesures de sécurité sont d'ordre administratif, physique et technique. Lorsque nous travaillons avec d'autres organisations, nous protégeons la confidentialité de vos renseignements personnels par contrat, ou par d'autres moyens applicables.
- Nous pouvons dépersonnaliser des renseignements pour diverses raisons, notamment pour les protéger, ou lorsque cette dépersonnalisation répond à nos besoins en matière de conservation des renseignements. Par exemple, nous pouvons dépersonnaliser certaines données d'utilisation du réseau ou données d'emplacement aux fins de notre planification à long terme s'il n'est pas nécessaire que ces renseignements personnels soient rattachés à des clients en particulier. Nous pouvons également dépersonnaliser des renseignements avant d'effectuer des analyses qui ne nécessitent pas de renseignements personnels.
- Nous nous efforçons de garder vos renseignements personnels aussi exacts et actuels que nécessaire pour les fins indiquées.
- Nous répondons dans les meilleurs délais à vos demandes d'accès à vos renseignements personnels.
- Nous conservons les renseignements personnels uniquement pour la durée raisonnablement nécessaire à la poursuite des fins indiquées ou tel que l'exige la loi.
- Nous accordons beaucoup d'importance formation en sécurité et en respect de la vie privée et nous employons diverses méthodes pour aider les membres de l'équipe TELUS à respecter et à protéger votre vie privée.
- À moins que vous donniez votre consentement explicite, TELUS ne divulgue vos renseignements personnels aux sociétés de marketing de produits ou services de tiers, à des fins de publicités ciblées ou autres.
- Nous avons une équipe chargée de répondre à vos demandes et préoccupations concernant la protection de votre vie privée. Pour en savoir davantage, veuillez consulter notre [Foire aux questions \(FAQ\)](#).
- Nous nous engageons à faire preuve de transparence quant à la manière dont nous traitons vos renseignements personnels, notamment au moyen de le Engagement en matière de protection de la vie privée, de notre [Code sur la protection de la vie privée](#), de notre page [telus.com/vieprivee](https://telus.com/vieprivee) et de notre [rapport annuel sur la transparence](#).
- Nous avons recours aux témoins de façon limitée et seulement à des fins qui sont conformes au présent Engagement. Pour en savoir davantage, veuillez consulter notre avis [concernant les témoins](#).

- Les lois sur la protection de la vie privée définissent généralement dans quelles circonstances les entreprises peuvent recueillir, utiliser et communiquer des renseignements personnels sans consentement, notamment dans une situation d'urgence ou dans le cadre d'une enquête portant sur la violation d'une loi. Outre dans de telles circonstances, TELUS s'engage à ne pas recueillir, utiliser ou communiquer de renseignements personnels à votre sujet à d'autres fins que celles énoncées dans le présent Engagement, dans notre Code sur la protection de la vie privée, dans votre entente de service client ou encore dans les Modalités de service de TELUS, sauf avec votre consentement.
- TELUS continuera de passer en revue le présent Engagement pour s'assurer qu'il est pertinent et adapté aux lois et technologies en vigueur et qu'il continue de répondre à vos besoins en constante évolution.

## Vos choix

Nous présumons que vous consentez à la cueillette, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels à votre sujet aux fins déterminées, mais nous voulons que vous sachiez que vous avez le choix de refuser ou de retirer votre consentement comme suit :

- Vous pouvez faire enlever votre nom d'une ou plusieurs de nos listes de marketing, comme nos listes de marketing téléphonique, postal ou électronique. Ces listes nous servent à vous informer au sujet de produits, de services et d'offres susceptibles de vous intéresser.
- Notre éditeur d'annuaires, le Groupe Pages Jaunes, met à la disposition de certaines organisations, moyennant rétribution, des listes de noms, d'adresses et de numéros de téléphone publiés. Vous pouvez choisir de ne pas figurer sur ces listes (dont les noms, adresses et numéros de téléphone non publiés sont automatiquement exclus).
- Vous n'êtes pas tenu de consentir à la transmission de vos renseignements personnels. De plus, vous pouvez retirer votre consentement en tout temps, sous réserve de restrictions légales ou contractuelles et moyennant un préavis raisonnable. Cependant, cela pourrait limiter notre capacité à vous servir et nous obliger à annuler certains des services que nous vous fournissons ou tous nos services.
- Pour plus de détails sur les options ci-dessus, veuillez communiquer avec nous au **1-800-567-0000**.

À moins que vous nous avisiez du contraire, nous présumerons que vous nous avez autorisés à continuer de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels à votre sujet aux fins énoncées.

Les clients peuvent refuser l'utilisation de leurs renseignements sous forme anonymisée lorsque les renseignements ou les connaissances seront divulgués sur la plateforme [Trusted Signals Exchange](#) pour aider les participants dans leurs efforts de recherche, de planification ou de développement de produits et de services, sauf lorsque la divulgation de ces renseignements est exigée par la loi. Pour en savoir plus, consultez la page de TELUS sur [l'intelligence artificielle responsable](#).



Nos abonnés des services mobiles peuvent refuser l'utilisation de leurs renseignements de localisation sous forme anonymisée lorsque les renseignements ou données en question seront divulgués à des tiers afin qu'ils nous aident au chapitre de la recherche, de la planification ou du développement de produits et de services, sauf lorsque la communication de ces renseignements est prescrite par la loi. Pour en savoir plus à ce sujet, cliquez sur [Analyse de données](#).

Vous pouvez choisir de dissocier vos appareils pouvant être liés en raison de notre participation à un programme coopératif conçu pour nous aider à présenter de la publicité cohérente sur tous les appareils que vous utilisez lorsque vous accédez à notre site web ou à nos applications. Pour en savoir plus sur le suivi entre les appareils ou pour dissocier vos appareils, visitez la page [Comprendre les témoins](#).

## Des questions?

Nous voulons que vous soyez à l'aise avec la manière dont nous protégeons votre vie privée. Si vous avez des questions qui ne sont pas abordées dans le présent Engagement ou dans notre [Code sur la protection de la vie privée](#), veuillez consulter notre [Foire aux questions](#) ou à nous joindre par téléphone au **1-800-567-0000** ou par courriel à [vieprivée@telus.com](mailto:vieprivée@telus.com).

1. Dans le cadre du présent Engagement en matière de protection de la vie privée, les mots "nous", "nos", "notre" ou "TELUS" désignent TELUS Communications inc. et ses filiales existantes à quelque moment que ce soit, y compris ses filiales ou divisions qui font affaire sous les dénominations TELUS, TELUS Communications, TELUS Mobilité, TELUS Québec, TELUS Vente au détail limitée, Koodo et Public Mobile, sans toutefois comprendre la Fondation TELUS pour un futur meilleur, TELUS Santé, TELUS Santé et Solutions de paiement, TELUS Solutions de sourçage inc. ou TELUS International (Cda) inc. Les mots "nous" et "TELUS" ne désignent pas les détaillants et les distributeurs indépendants des produits et services de TELUS.

2. Les définitions figurant dans le Code de TELUS sur la protection de la vie privée s'appliquent au présent Engagement.

3. Le Code de protection de la vie privée de TELUS et le présent Engagement ne limitent pas la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements accessibles au public, à savoir, notamment : (a) le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse de courriel d'un client s'ils figurent dans un annuaire téléphonique ou peuvent être obtenus par l'entremise de l'assistance annuaire; et (b) tout autre renseignement au sujet d'un client accessible au public et soumis à la *réglementation adoptée en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* ou de toute autre loi applicable. Le Code de TELUS et l'Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée ne s'appliquent pas aux renseignements personnels créés ou recueillis auprès ou au nom des clients d'affaires de TELUS (y compris TELUS Santé) et de leurs employés ou entrepreneurs recevant des services de TELUS dans le cadre d'ententes de clients corporatifs. Le Code sur la protection de la vie privée de TELUS et les pratiques à ce chapitre énoncées dans le présent Engagement en matière de protection de la vie privée sont assujettis aux dispositions de l'ensemble des lois et des règlements applicables.