



Coopérative  
de télécommunication

**CODE**

**PROTECTION DES  
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**



## Table des matières

Règles générales.....	3
Définitions .....	3
Principe 1 : Responsabilités .....	4
Principe 2 : Détermination des finalités .....	5
Principe 3 : Consentement.....	6
Principe 4 : Limitation de la collecte des Renseignements personnels .....	7
Principe 5 : Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des Renseignements personnels .....	8
Principe 6 : Exactitude des Renseignements personnels.....	9
Principe 7 : Mesures de sécurité.....	10
Principe 8 : Transparence des politiques et des pratiques .....	10
Principe 9 : Accès aux Renseignements personnels par les Membres .....	11
Principe 10 : Plainte contre le non-respect des principes .....	12
Traitement des Renseignements personnels des Membres.....	13

## Règles générales

La Coopérative de télécommunication d'Antoine-Labelle « la Coopérative » accorde une grande importance au respect de votre vie privée et à la protection des renseignements personnels, c'est-à-dire tout renseignement concernant une personne physique et qui permet, soit pris seul ou en combinaison avec d'autres renseignements disponibles, de l'identifier. La Coopérative est constituée en vertu des lois québécoises dont les activités de télécommunications sont assujetties à la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (L.C. 2000 c. 5). Ces conditions décrivent la manière dont La Coopérative recueille, utilise, communique, conserve ou traite de quelque façon les renseignements personnels dans le cadre de ses activités, dont la fourniture de ses produits et services.

### Définitions

**Membre** – personne qui :

- Utilise ou demande d'utiliser des produits ou des services de la Coopérative ;
- Correspond avec la Coopérative ;
- Participe à un concours commandité par la Coopérative.

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

**Communication** – action de révéler des renseignements personnels à un tiers.

**Consentement** – acquiescement libre à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels aux fins déterminées. Le consentement peut être explicite ou implicite et peut être donné directement par la personne intéressée ou par un mandataire autorisé. Le consentement explicite peut être donné de vive voix, par des moyens électroniques ou par écrit. Toutefois, il doit toujours être non équivoque et ne pas obliger la Coopérative à le déduire. Le consentement implicite désigne un consentement que l'on peut raisonnablement déduire d'un acte ou d'une omission de la part d'une personne.



**Législation applicable ou Loi** vise l'ensemble des règles applicables au Québec où les services, biens ou produits de la Coopérative sont fournis, incluant les lois fédérales, notamment la législation applicable en matière de protection des Renseignements personnels, de protection du consommateur, de commerce électronique, de technologies de l'information, de même que toute autre règle ou norme établie par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

**Renseignement personnel** – renseignement concernant une personne identifiable, mais à l'exclusion des renseignements généraux qui ne peuvent pas être reliés à une personne en particulier. Ces renseignements comprennent les données sur le crédit, les dossiers de facturation, les relevés des services et de l'équipement, ainsi que toute plainte consignée au dossier.

**Tiers** – personne autre que le client ou son mandataire ou organisme qui ne fait pas partie de la Coopérative.

**Utilisation** – traitement, manipulation et gestion de renseignements personnels par la Coopérative.

## **Principe 1 : Responsabilités**

La Coopérative est responsable des Renseignements personnels qui relèvent d'elle. La personne responsable s'assure du respect des principes énoncés ci-dessous. Au moment de la présente publication, il s'agit de :

Paula Torzecka, coordonnatrice marketing et communications

La Coopérative de télécommunication CTAL

600, boul. Albiny-Paquette

Mont-Laurier ( Québec ) J9L 1L4

[vieprivee@ctal.ca](mailto:vieprivee@ctal.ca)

1. La Coopérative est responsable des Renseignements personnels qu'elle a en sa possession ou sa garde, y compris les Renseignements confiés à un Tiers aux fins de traitement. La Coopérative ne communique pas les Renseignements personnels de ses Membres à des Tiers, à moins que ces derniers ne traitent ces Renseignements pour son

compte, selon ses instructions et en vertu d'ententes de services. La Coopérative s'engage alors, par voie contractuelle ou autre, à fournir un degré comparable de protection aux Renseignements communiqués aux Tiers.

2. La Coopérative a mis en œuvre des politiques et des pratiques destinées à donner suite au Code, entre autres :
  - a. La mise en œuvre de procédures pour protéger les Renseignements personnels et s'assurer que la Coopérative respecte sa Politique de vie privée;
  - b. La mise en place de procédures pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements;
  - c. La formation de ses employés et la transmission à ceux-ci d'informations relatives aux procédures de la Coopérative;
  - d. La rédaction de documents explicatifs concernant les politiques et pratiques de la Coopérative.

## **Principe 2 : Détermination des finalités**

Les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent avoir été déterminées par la Coopérative préalablement ou au moment de la collecte.

1. La Coopérative recueille des Renseignements personnels notamment pour les fins suivantes :
  - a. Établir, développer et maintenir des relations commerciales avec ses Membres et assurer les services courants;
  - b. Comprendre les intérêts, besoins, attentes et préférences de ses Membres afin d'enrichir ses produits et services et d'en proposer de nouveaux;
  - c. Détecter et prévenir d'éventuelles fraudes ou utilisations illégales, inadéquates ou inappropriées des produits et services de la Coopérative en veillant à disposer de systèmes efficaces, fiables et sécuritaires;
  - d. Fournir les produits et services demandés par le Membre, ainsi que les facturer et percevoir le paiement des factures;
  - e. Respecter les lois et règlements.

2. La Coopérative veillera par tout moyen de communication à préciser au Membre avant ou pendant la collecte des Renseignements personnels, quelles sont les fins de cette collecte. La Coopérative fournira des précisions sur les fins de la collecte au Membre qui le demande, ou référera le Membre à la personne désignée qui sera en mesure de répondre à ses questions.

### **Principe 3 : Consentement**

Sauf exception, tout Membre doit être informé de toute collecte, utilisation ou communication de Renseignements personnels le concernant et y consentir.

1. Dans certaines situations, la Législation applicable permet à la Coopérative de collecter, d'utiliser ou de communiquer les Renseignements personnels de ses Membres, sans que la Coopérative n'ait obtenu au préalable le consentement du Membre, notamment :
  - a. Si une situation d'urgence survient, qui menace la vie d'un Membre, sa santé et sa sécurité ou celles d'autrui;
  - b. Si les Renseignements personnels sont requis dans le cadre de l'application d'une Loi, par ordre d'un tribunal ou d'un organisme ayant le pouvoir de contraindre à la communication;
  - c. Si le fait de demander le consentement du Membre risque de compromettre l'exactitude des Renseignements personnels que la Coopérative doit obtenir dans le but de prévenir une fraude, pour l'application d'une Loi ou dans le cadre d'une violation d'une convention;
  - d. Si les Renseignements personnels sont nécessaires pour recouvrer une créance;
  - e. S'il est dans l'intérêt du Membre que la Coopérative obtienne ces Renseignements personnels et que le Membre ne peut lui accorder son consentement en temps opportun.
2. Pour obtenir le consentement de la personne concernée, la Coopérative fera toutes les démarches raisonnables pour s'assurer que le Membre est informé des fins pour lesquelles les Renseignements personnels seront utilisés ou communiqués. Ces fins seront énoncées de façon que le Membre puisse raisonnablement les comprendre.

3. Règle générale, la Coopérative obtiendra le consentement de la personne concernée au moment de recueillir et de communiquer des Renseignements personnels. Toutefois, elle peut aussi obtenir ce consentement après la collecte des Renseignements personnels, mais avant de les utiliser ou de les communiquer pour une nouvelle fin.
4. La Coopérative demandera aux Membres de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de Renseignements personnels, à titre de condition de fourniture d'un produit ou d'un service, dans la mesure seulement où la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements est nécessaire à l'exécution des fins déterminées.
5. Pour déterminer la méthode de consentement appropriée, la Coopérative tiendra compte de la sensibilité des Renseignements personnels et des attentes raisonnables de ses Membres.
6. Règle générale, l'utilisation des produits et des services par un Membre constitue un consentement implicite à la collecte, à l'utilisation et à la communication de Renseignements personnels, aux fins déterminées, par la Coopérative.
7. Un Membre peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve des restrictions prévues par une Loi ou un contrat et d'un délai raisonnable. Les Membres peuvent communiquer avec la Coopérative pour obtenir plus de renseignements sur les conséquences d'un tel retrait.

#### **Principe 4 : Limitation de la collecte des Renseignements personnels**

La Coopérative ne peut recueillir que les Renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et elle doit procéder de façon licite et honnête.

1. La Coopérative recueille des Renseignements personnels principalement auprès de ses Membres.
2. La Coopérative peut aussi recueillir des Renseignements personnels auprès d'autres sources, y compris des agences d'évaluation du crédit, des employeurs ou des références

personnelles, ou auprès de Tiers qui prétendent être autorisés à communiquer ces renseignements, avec le consentement du Membre ou lorsque permis par la Loi.

### **Principe 5 : Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des Renseignements personnels**

Les Renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la Loi ne l'exige. La Coopérative ne conservera les Renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

1. Dans certaines circonstances, les Renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou communiqués à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement (Principe 3, point 1).
  
2. À moins que le Membre ne donne son consentement exprès ou que la divulgation ne soit permise par la Loi ou autrement exigée par un tribunal, tous les Renseignements personnels que la Coopérative détient au sujet d'un Membre, à l'exception de ceux déjà accessibles au public, sont confidentiels, et la Coopérative ne pourra les communiquer à nul autre que :
  - a. Le Membre lui-même;
  - b. Une autre compagnie de télécommunications, pour assurer l'efficience et l'efficacité de la fourniture des services de télécommunications;
  - c. Une entreprise qui participe à la fourniture de services de télécommunications ou de services d'annuaires au Membre;
  - d. Une autre personne, pour la conception, l'amélioration, la commercialisation ou la fourniture d'un produit ou d'un service de la Coopérative;
  - e. Un mandataire dont les services ont été retenus par la Coopérative afin de recouvrer le compte d'un Membre;
  - f. Des distributeurs de cartes de crédit et des agences d'évaluation du crédit;
  - g. Une personne qui, de l'avis de la Coopérative, demande les Renseignements à titre de mandataire du Membre;

- h. Un ou plusieurs Tiers, lorsque le Membre consent à la communication ou lorsque la communication est exigée en vertu de la Loi.
3. Seuls les employés de la Coopérative dont les activités commerciales ou les tâches habituelles l'exigent ont accès aux Renseignements personnels sur les Membres.
4. La Coopérative conserve les Renseignements personnels seulement pendant la période nécessaire ou utile pour les fins déterminées ou selon les exigences de la Loi. Selon les circonstances, lorsque des Renseignements personnels ont été utilisés pour prendre une décision au sujet d'un Membre, la Coopérative conservera soit les Renseignements proprement dits, soit une explication des motifs de la décision pendant une période suffisante pour que le Membre puisse avoir accès à ces Renseignements ou à ces motifs.
5. La Coopérative met en place des politiques, des lignes directrices, ou des mesures pour la conservation et la destruction des Renseignements personnels des Membres qui ne sont plus nécessaires ou pertinents pour les fins déterminées dans le présent Code de protection des renseignements personnels, ou qui ne sont plus exigés par une Loi. Ces Renseignements personnels seront détruits, effacés ou encore dépersonnalisés.

### **Principe 6 : Exactitude des Renseignements personnels**

Les Renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont recueillis.

1. Les Renseignements personnels utilisés par la Coopérative 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 Membre.
2. La Coopérative veillera à mettre à jour les Renseignements personnels lorsqu'il sera nécessaire de le faire pour réaliser les fins auxquelles ils ont été recueillis ou sur demande du Membre.

## **Principe 7 : Mesures de sécurité**

La Coopérative doit protéger les Renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

1. La Coopérative s'engage à protéger les Renseignements personnels contre la perte ou le vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation et la modification non autorisées. Pour ce faire, la Coopérative mettra en œuvre des mesures de protection physiques, électroniques, technologiques, organisationnelles, contractuelles et administratives qui sont conformes aux standards de l'industrie. Ces mesures seront adaptées en fonction du support et de la sensibilité des Renseignements personnels. Malgré les efforts déployés, la Coopérative rappelle que toute divulgation de Renseignements personnels comporte des risques que ces Renseignements soient interceptés par des Tiers dont les intentions sont inconnues.
2. La Coopérative doit protéger les Renseignements personnels communiqués à des tiers aux termes d'ententes contractuelles énonçant le caractère confidentiel de ces Renseignements et les fins auxquelles ils sont destinés.
3. Tous les travailleurs de la Coopérative qui ont accès à des Renseignements personnels doivent être tenus, à titre de condition d'emploi, de respecter le caractère confidentiel de ces Renseignements personnels.

## **Principe 8 : Transparence des politiques et des pratiques**

La Coopérative doit mettre à la disposition des Membres des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques de gestion des Renseignements personnels.

1. La Coopérative doit faciliter la compréhension de ses politiques et pratiques en informant les Membres de la fonction et de l'adresse de chaque personne chargée de s'assurer que les départements le Code de la Coopérative et à qui il faut acheminer les plaintes ou les demandes de Renseignements.

2. La Coopérative diffusera des informations afin d'aider les Membres 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.

### **Principe 9 : Accès aux Renseignements personnels par les Membres**

La Coopérative informera tout Membre qui en fait la demande de l'existence de Renseignements personnels qui le concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des Tiers et permettra au Membre de les consulter. Le Membre pourra contester l'exactitude et l'intégralité des Renseignements et, le cas échéant, les faire corriger.

1. Sur demande, La Coopérative permet au Membre de consulter les Renseignements personnels compris dans son dossier. Les Renseignements personnels doivent être fournis d'une manière compréhensible, dans un délai raisonnable et à un coût minime sinon nul pour le Membre.
2. La Coopérative pourra exiger du Membre qu'il lui fournisse suffisamment de Renseignements pour qu'il lui soit possible de le renseigner sur l'existence, l'utilisation et la communication des Renseignements personnels. Les Renseignements ainsi fournis ne doivent servir qu'à cette seule fin.
3. La coopérative apportera les modifications nécessaires, que ce soit une correction, une suppression, ou un ajout aux Renseignements personnels d'un Membre lorsque celui-ci lui démontrera que ses Renseignements personnels sont inexacts ou incomplets. Ces modifications seront portées à la connaissance des Tiers qui ont accès à l'information concernée.
4. En outre, toute contestation qui n'est pas réglée à la satisfaction du Membre doit être consignée dans le dossier du Membre, et être communiquée aux Tiers ayant accès à l'information en question.
5. Dans certains cas, la Coopérative pourra être dans l'impossibilité de fournir au Membre les Renseignements personnels qu'elle possède sur le Membre, et indiquera les raisons pour

lesquelles l'accès aux Renseignements personnels lui est refusé. Ces raisons peuvent être notamment :

- a. Le fait que l'accès à ces Renseignements divulguerait des informations commerciales confidentielles;
- b. Les Renseignements sont protégés par le secret professionnel;
- c. Les Renseignements sont en lien avec une situation litigieuse ou ont été obtenus au terme d'un processus officiel de règlement d'un différend;
- d. Les Renseignements demandés ont été obtenus lors d'une enquête sur un différend contractuel ou sur une violation d'une Loi fédérale ou provinciale;
- e. L'accès aux Renseignements risque de révéler des Renseignements personnels sur une autre personne ou risque vraisemblablement de mettre en péril la vie ou la sécurité d'une autre personne;
- f. Le coût de la fourniture des Renseignements est exorbitant;
- g. Tout autre motif prévu par la Loi.

### **Principe 10 : Plainte contre le non-respect des principes**

Tout Membre doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés dans la Politique de vie privée en communiquant par écrit avec la personne responsable de les faire respecter au sein de la Coopérative.

1. La Coopérative a établi des procédures pour recevoir les plaintes et les demandes de Renseignements concernant ses politiques et pratiques de gestion des Renseignements personnels et y donner suite.
2. La Coopérative informera le Membre qui présente une demande de Renseignement ou qui dépose une plainte au responsable de l'accès et de la protection des Renseignements personnels de l'existence des procédures pertinentes.
3. La Coopérative enquêtera sur toute plainte, et si la plainte est jugée fondée, La Coopérative prendra les mesures appropriées y compris la modification de ses politiques et pratiques au besoin.

4. Tout Membre pourra s'adresser au Commissariat à la vie privée du Canada pour porter plainte ou encore à la Commission d'accès à l'information.

## **Traitement des Renseignements personnels des Membres**

*Cette section complète les Règles générales*

En devenant Membre de la Coopérative, vous comprenez que les Renseignements personnels que vous nous divulguez nous permettent de vous fournir les produits et services demandés les mieux adaptés à vos besoins. Nous ne recueillons que les Renseignements personnels nécessaires à la distribution de nos produits et services. Vous pouvez choisir de ne pas nous fournir vos Renseignements personnels. Toutefois, en faisant ce choix, il est possible que nous ne puissions pas vous fournir le produit, le service ou l'information que vous nous avez demandés.

À moins que vous ne donniez votre consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités judiciaires ou par la Loi, tous les Renseignements personnels que la Coopérative (incluant ses Mandataires) détient sur vous, ne peuvent être communiqués à quiconque, à l'exception de :

1. Vous-même;
2. Une personne qui, de l'avis de la Coopérative, cherche à obtenir les Renseignements en qualité de votre mandataire;
3. Une compagnie qui s'occupe de vous fournir des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les Renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les Renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin.

La Coopérative utilise vos Renseignements personnels à certaines fins, telles que :

1. Approuver votre demande d'adhésion à nos services;
2. Maintenir la communication avec vous;
3. Vous tenir informé des offres et promotions en cours sur nos produits et services, sauf si vous vous y opposez;



4. Détecter et prévenir d'éventuelles fraudes ou l'utilisation illégale, inadéquate ou inappropriée de nos produits et services;
5. Évaluer votre degré de satisfaction à l'égard de nos produits et services;
6. Nous conformer aux Lois, etc.

En aucun cas, nous ne vendons d'informations sur nos Membres, pas plus que nous ne transmettons des Renseignements sur nos Membres à d'autres organisations.