

Notre politique sur la protection de la vie privée

[Nos sociétés](#)ⁱ s'engagent à préserver la confidentialité, l'exactitude et la sécurité de vos renseignements personnels. Nous remplissons cet engagement grâce à la formation de nos employés, aux mesures de sécurité utilisées pour protéger vos renseignements, et à nos politiques, y compris la présente Politique sur la protection de la vie privée.

Les **renseignements personnels** sont des renseignements sur vous qui permettent de vous identifier et qui sont protégés par la loi. La Politique sur la protection de la vie privée explique :

- comment et pourquoi nous recueillons, utilisons et divulguons parfois vos renseignements personnels;
- de quelle manière et à quel moment votre consentement éclairé sera demandé (ainsi que certaines exceptions);
- comment vous pouvez accéder aux renseignements personnels vous concernant et que nous avons en notre possession;
- avec qui communiquer si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la protection de votre vie privée.

Application de la Politique sur la protection de la vie privée

- 1. À qui la présente Politique sur la protection de la vie privée s'applique-t-elle?** À nos clients, aux utilisateurs autorisés de nos produits et services, et aux employés des sociétés.
- 2. S'agit-il de la seule Politique sur la protection de la vie privée?** Même si ce document se veut le plus exhaustif possible, il ne peut pas couvrir toutes les situations où nous traitons des renseignements personnels; ainsi, il est possible que certains de nos produits ou services puissent également avoir des politiques sur la protection de la vie privée qui leur sont propres. Un avis relatif aux politiques particulières à un produit ou un service est donné de diverses manières, selon les circonstances. Ces politiques sont intégrées à la présente Politique sur la protection de la vie privée. Par exemple, étant donné la nature unique des appareils mobiles, nous avons élaboré un avis concernant la protection des renseignements personnels pour les applications mobiles comme MonBell, Bell Télé et CTV GO. Nous pouvons également vous fournir de l'information supplémentaire sur nos pratiques de protection de la vie privée, y compris par l'intermédiaire des conditions d'utilisations de notre site Web, à l'aide d'avis ou d'invites en ligne, dans une foire aux questions ou à l'aide d'autres documents ou sites Web. Les renseignements personnels des employées sont aussi régis par d'autres politiques, codes de conduite et ententes.
- 3. À quelles sociétés la présente Politique sur la protection de la vie privée s'applique-t-elle?** La présente Politique sur la protection de la vie privée s'applique à notre famille de sociétés, ainsi qu'aux sociétés qui leur succèdent à la suite de réorganisations ou de restructurations d'entreprise. Même si nos fournisseurs et agents autorisés peuvent avoir leurs propres

Prend effet le : 24/03/2017

politiques sur la protection de la vie privée, nos contrats veillent à ce qu'ils traitent vos renseignements personnels à l'aide de mesures aussi rigoureuses que celles qui sont énoncées dans la présente Politique sur la protection de la vie privée.

4. À quels renseignements la présente Politique de protection de la vie privée s'applique-t-elle?

Tous les renseignements personnels que nous recueillons, utilisons ou divulguons au sujet de nos clients individuels, de nos utilisateurs autorisés et de nos employés sont couverts par la présente Politique sur la protection de la vie privée. Ces renseignements peuvent comprendre votre nom, votre adresse postale, votre adresse courriel, votre numéro de téléphone, des renseignements sur le crédit et des dossiers de facturation ou d'emploi. Les lois applicables prévoient certaines exceptions quant à ce qui est habituellement considéré comme des renseignements personnels.

5. Est-ce que tous les renseignements qui m'identifient sont considérés comme des renseignements personnels protégés? Pas nécessairement. Lorsque certains renseignements personnels, comme votre nom, votre adresse postale, votre numéro de téléphone et votre adresse courriel, figurent dans un répertoire public, ils ne sont pas protégés par les lois sur la protection des renseignements personnels. Vos coordonnées d'affaires, comme votre nom, votre titre, votre adresse professionnelle, votre numéro de téléphone et adresse courriel professionnelle, utilisées dans le cadre de votre emploi ou de votre entreprise, sont aussi exclues. Les renseignements qui vous concernent, mais qui ne permettent pas de vous identifier ne sont pas considérés comme des renseignements personnels. Par exemple, les renseignements qui vous concernent, mais qui ont été rendus anonymes de sorte qu'ils ne vous identifient pas en tant que personne ne sont pas des renseignements personnels.

Consentement et vos renseignements personnels

6. Les sociétés ont-elles besoin de mon consentement pour recueillir, utiliser ou divulguer mes renseignements personnels? Cela dépend du type de renseignements personnels et des circonstances. Si la cueillette, l'utilisation et la divulgation de vos renseignements personnels sont raisonnables dans les circonstances, nous présumerons de votre consentement à partir de vos actions. Par exemple, si vous nous donnez votre adresse, nous pouvons l'utiliser pour vous envoyer des factures ou d'autres avis importants concernant vos produits et services, étant donné que votre consentement peut raisonnablement être présumé. Dans d'autres situations, nous pourrions avoir besoin d'obtenir votre consentement exprès avant de recueillir, d'utiliser ou de divulguer vos renseignements personnels. Par exemple, nous devrions obtenir votre consentement exprès avant d'utiliser vos renseignements personnels pour procéder à une vérification de crédit. Vous donnez votre consentement exprès lorsque vous consentez de manière explicite à la cueillette, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels, que ce soit verbalement, en signant un document, en cochant une case ou en posant une autre action semblable qui démontre votre consentement. Dans certaines situations, il peut être impossible ou inapproprié d'obtenir votre consentement, et dans de tels

cas, nous pouvons recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements sans votre consentement. Par exemple :

- (a) s'il y a un manifestement de votre intérêt (comme une urgence médicale ou une menace pour votre sécurité);
- (b) pour se conformer à un mandat ou une autre ordonnance d'un tribunal;
- (c) pour recouvrer une dette;
- (d) pour enquêter sur la violation d'une entente ou d'une loi applicable;
- (e) si cela est autrement permis ou exigé par la loi.

7. Comment les sociétés obtiennent-elles mon consentement? Cela dépend des circonstances, y compris le type de renseignements personnels recueillis, utilisés ou divulgués. Nous pouvons présumer de votre consentement s'il est raisonnable de le faire dans les circonstances. Nous pouvons vous demander votre consentement exprès lorsque notre collecte, notre utilisation ou notre divulgation de renseignements personnels est plus sensible ou imprévue. Voici des exemples de consentement implicite et exprès : lorsque vous vous inscrivez en tant que client, nous nous fions à votre consentement implicite pour faire le suivi de votre utilisation des services aux fins de vous facturer. Cependant, nous demanderions votre consentement exprès avant d'utiliser vos renseignements personnels à des fins de marketing individuel en fonction de l'emplacement pour un tiers (sauf si vous avez déjà donné un tel consentement à ce tiers).

8. Les sociétés ont-elles besoin de mon consentement pour utiliser des renseignements rendus anonymes? Non. Nous pouvons rendre anonymes vos renseignements personnels afin qu'ils ne vous identifient pas en tant que personne et utiliser ces renseignements anonymes pour améliorer nos activités, offrir des avantages sociaux (comme aider les municipalités à la planification du trafic) et créer des rapports de marketing analytique pour notre propre usage et celui de nos partenaires.

Collecte, utilisation, divulgation et vos renseignements personnels

9. Dans quelles circonstances les sociétés recueillent-elles mes renseignements personnels? Cela dépend de l'objet de la collecte et du produit ou du service concerné. Voici quelques exemples de cas où nous pouvons recueillir des renseignements personnels :

- (a) lorsque vous fournissez vos renseignements personnels, au cours d'un processus de demande de renseignements, d'activation ou d'achat d'un produit ou service;
- (b) lorsque nous offrons un service à nos clients, y compris le soutien technique ou pendant le processus de garantie, de demandes de réparation et de service;
- (c) automatiquement, lorsque vous utilisez nos produits ou services, visitez un de nos sites Web (par exemple, par l'utilisation de témoins ou de technologies similaires), appelez

dans un centre d'appels et par l'entremise de caméras de sécurité lorsque vous magasinez chez l'un de nos détaillants;

- (d) auprès de tiers, comme les agences d'évaluation du crédit, ou d'autres tiers avec lesquels vous avez eu une relation de paiement.

10. Comment les sociétés utilisent-elles mes renseignements personnels? Nous utilisons vos renseignements personnels pour vous fournir nos produits ou services. Nous pouvons également utiliser vos renseignements personnels pour :

- (a) établir et maintenir des relations commerciales responsables avec vous et vous fournir un service continu;
- (b) comprendre les besoins et les préférences de nos clients et pour déterminer votre admissibilité aux produits et services;
- (c) recommander des produits et services qui répondent à vos besoins;
- (d) concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services;
- (e) gérer et développer des activités commerciales;
- (f) satisfaire aux exigences juridiques et réglementaires.

Au besoin, nous vous demanderons de nouveau votre consentement avant d'utiliser vos renseignements personnels à toute nouvelle fin au-delà de celles qui sont énumérées ci-dessus.

11. À quel moment mes renseignements personnels sont-ils divulgués? Nous pouvons divulguer certains de vos renseignements personnels dans plusieurs situations, par exemple lorsque nous avons obtenu votre consentement exprès ou implicite. Vos renseignements personnels peuvent aussi être partagés avec les sociétés et les marques, y compris Virgin Mobile et La Source. Nous pouvons également divulguer vos renseignements personnels à :

- (a) une personne qui agit en tant que votre représentant (comme un représentant légal ou un utilisateur autorisé), si nous sommes raisonnablement convaincus que la personne est autorisée à recevoir vos renseignements personnels;
- (b) nos fournisseurs et agents autorisés qui fournissent de l'assistance lors d'activités comme l'installation d'un service ou la maintenance du réseau, sous réserve de strictes mesures de protection;
- (c) un autre fournisseur de services de communications ou à un fournisseur de service d'annuaire téléphonique, afin d'offrir des services de communication efficaces et efficaces (par exemple, pour offrir des services d'itinérance lorsque vous êtes en déplacement dans la zone de couverture d'un autre fournisseur);
- (d) des agences de recouvrement tierces aux fins de recouvrer les sommes en souffrance qui nous sont dues;
- (e) des tiers, comme des agences d'évaluation du crédit ou à toute personne avec qui vous avez eu une relation de paiement, pour évaluer votre solvabilité ou aider à recouvrer

des montants en souffrance qui nous sont dus, ainsi qu'à des sociétés de transport afin de vous expédier les produits ou services que vous avez commandés;

- (f) un organisme gouvernemental ou autre, si cela est raisonnablement nécessaire pour établir votre identité, pour enquêter sur la violation d'une loi ou d'une entente ou pour prévenir une fraude;
- (g) une autorité publique appropriée, dans une situation d'urgence où il y a un danger personnel ou matériel imminent;
- (h) nous ou à un tiers (comme une institution financière, un organisme gouvernemental, un média social ou un autre site Web), selon le consentement que vous avez autrement donné pour le faire;
- (i) toute personne dans la mesure permise ou requise par la loi.

Au besoin, nous vous demanderons de nouveau votre consentement avant d'utiliser vos renseignements personnels à toute nouvelle fin au-delà de celles qui sont énumérées ci-dessus.

Retrait de votre consentement

12. Puis-je me soustraire à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de mes renseignements personnels par les sociétés? Parfois. Vous pouvez retirer votre consentement ou vous soustraire à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de vos renseignements personnels, dans certaines situations. Par exemple, si vous avez donné votre consentement exprès à l'utilisation de renseignements particuliers à votre emplacement sans fil à des fins de marketing, vous pouvez retirer ce consentement si vous le désirez. Dans la même veine, vous pouvez décider que vos renseignements personnels ne seront pas utilisés pour un éventail de nos communications marketing, y compris le télémarketing ou le marketing postal, les messages électroniques commerciaux comme les courriels et les messages texte. Toutefois, lorsque l'obtention de vos renseignements personnels est raisonnablement nécessaire pour vous offrir les services que vous avez demandés ou pour le fonctionnement de notre réseau, vous ne pouvez pas continuer à utiliser les services et vous soustraire à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels, car ce sont des conditions de service. Pour mettre fin à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements personnels dans ces circonstances, vous devez mettre fin à vos services.

Exactitude et protection de vos renseignements personnels

13. Comment puis-je en savoir plus sur mes renseignements personnels et en vérifier l'exactitude? Il suffit de nous le demander en communiquant avec le Bureau de l'ombudsman de Bell pour la protection de la vie privée, qui représente notre famille de sociétés (voir l'article 19 pour obtenir les coordonnées). Dans un délai raisonnable suivant une demande par écrit de votre part, nous vous donnerons la possibilité d'examiner les renseignements personnels figurant à votre dossier, sous réserve de certaines restrictions et exceptions. Si nous ne pouvons pas vous donner accès à vos renseignements personnels (par exemple, si cela

entraînait la divulgation des renseignements personnels de quelqu'un d'autre ou d'autres informations confidentielles ou privilégiées), nous vous en donnerons alors la raison. Notre objectif est de faire en sorte que les renseignements personnels que nous détenons à votre sujet demeurent exacts, à jour et complets. Si vous trouvez une erreur dans vos renseignements personnels, communiquez avec nous et nous les corrigerons.

14. Comment mes renseignements personnels sont-ils protégés? Nous utilisons des mesures de protection techniques et opérationnelles appropriées qui varient en fonction de la sensibilité des renseignements personnels en question. Tous nos employés qui ont accès à des renseignements personnels sont tenus d'en préserver la confidentialité. Les renseignements personnels que nous divulguons à des tiers sont régis par la présente Politique sur la protection de la vie privée, par l'application de mesures de protection comparables dans nos ententes commerciales; ils sont également protégés par des mesures de protection supplémentaires, au besoin, en fonction de la sensibilité des renseignements personnels en cause.

15. Mes renseignements personnels seront-ils transférés, stockés ou traités à l'extérieur du Canada? Oui, parfois. Par exemple, si vous utilisez nos produits mobiles pour voyager à l'extérieur du Canada. Toutefois, vos renseignements personnels sont seulement transmis à nos fournisseurs et agents autorisés, qui exercent leurs activités à l'étranger en appliquant des mesures de protection à tout le moins aussi rigoureuses que celles que nous appliquons au Canada. Les renseignements personnels traités à l'extérieur du Canada ne peuvent être utilisés par des tiers qu'aux fins que nous établissons. Dans de tels cas, cependant, vos renseignements personnels peuvent être assujettis à la compétence légale de pays étrangers.

16. Pendant combien de temps mes renseignements personnels sont-ils conservés? Seulement aussi longtemps que raisonnablement nécessaire ou pertinent pour les fins établies ou selon ce qui est exigé par la loi. Lorsque les renseignements personnels ne sont plus raisonnablement nécessaires ou pertinents pour les fins établies ou que leur conservation n'est plus requise par la loi, vos renseignements personnels sont détruits, supprimés ou rendus anonymes.

Modifications, questions et coordonnées

17. La présente Politique sur la protection de la vie privée peut-elle être modifiée? Nous pouvons modifier la présente politique sur la protection de la vie privée (et les politiques sur la protection de la vie privée particulières à d'autres produits ou services) au fil du temps, conformément aux lois applicables. Nous vous aviserons de telles modifications en affichant la modification sur notre site Web, en incluant un avis dans votre facture, en vous envoyant un courriel ou un message texte ou à l'aide de tout autre moyen raisonnable.

18. Quelles sont les lois applicables à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de mes renseignements personnels? Nos pratiques de protection de la vie privée sont conçues pour être conformes aux lois canadiennes fédérales, provinciales et territoriales applicables, y

compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et les règles du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes en matière d'information confidentielle.

19. Vous avez des questions ou des préoccupations concernant nos pratiques en matière de protection de la vie privée? Veuillez consulter nos pages sur la protection de vie privée à bell.ca/confidentialite pour plus d'informations. Les pages bell.ca/confidentialite comprennent une foire aux questions regroupées par sujets concernant les enjeux de protection de la vie privée. Vous pouvez également communiquer avec nous au numéro indiqué sur votre facture. Si un représentant du service ne peut pas répondre à vos préoccupations à votre satisfaction, veuillez communiquer avec :

Bureau de l'ombudsman de Bell pour la protection de la vie privée
160, rue Elgin
Ottawa (Ontario) K2P 2C4 ou par courriel à privacy@bell.ca.

Nous examinons toutes les plaintes relatives au respect de la présente Politique sur la protection de la vie privée. Lorsque cela est justifié, nous prendrons les mesures appropriées pour résoudre la plainte, y compris, au besoin, en modifiant nos politiques et pratiques.

20. Quelle est la marche à suivre si j'ai toujours des préoccupations après avoir communiqué avec l'ombudsman de Bell pour la protection de la vie privée? Si nous ne résolvons pas votre problème à votre satisfaction, vous pouvez communiquer avec :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
30, rue Victoria
Gatineau (Québec)
K1A 1H3
Appels sans frais : 1 800 282-1376

Notre équipe Protection de la vie privée

ⁱ Dans la présente politique sur la protection de la vie privée, les mots « nous », « notre », « nos » et « sociétés » font référence aux sociétés et aux marques de la famille Bell comme elles existent au fil des ans, y compris : Bell Aliant, Bell Canada, Bell ExpressVu s.e.c. (Bell Télé), Bell Média, Bell Mobilité, Cablevision du Nord, DMTS, KMTS, NorthernTel, Ontera, Solo Mobile et Télébec.

Prend effet le : 24/03/2017