



# À TELUS, nous respectons la vie privée de nos clients et accordons une grande valeur à leur confiance

Nous croyons que pour respecter la vie privée de nos clients, il est important que nous fassions preuve de clarté quant à la façon dont nous traitons leurs renseignements personnels. Afin de vous aider à mieux comprendre nos pratiques en matière de protection de la vie privée et notre engagement à respecter vos renseignements personnels, nous avons préparé une liste des questions fréquemment posées par nos clients comme complément à notre Engagement en matière de protection de la vie privée. Au moyen d'exemples précis, nous expliquons de façon claire et transparente comment nous recueillons, utilisons et divulguons leurs renseignements personnels. Nous continuerons de mettre à jour cette page à mesure que la technologie et les intérêts des clients évolueront et nous tenterons de répondre rapidement aux autres questions que vous nous soumettez par téléphone ou par courriel.

Nous vous invitons à prendre un moment pour vous familiariser avec nos pratiques en matière de protection de la vie privée.



le futur est simple<sup>®</sup>

Dernière mise à jour : 1er mars 2017

17\_00227-02

# Table des matières

## Foire aux questions

1. Pourquoi recueillez-vous des renseignements personnels?.....	3
2. Quels types de renseignements personnels recueillez-vous?.....	5
3. Quels sont les renseignements personnels que vous ne recueillez pas?.....	6
4. Par quels moyens protégez-vous les renseignements personnels que vous recueillez?.....	7
5. TELUS utilise-t-elle des témoins (cookies)?.....	7
6. TELUS partagera-t-elle mes renseignements personnels avec des tiers?.....	8
7. TELUS transférera-t-elle ou stockera-t-elle mes renseignements personnels à l'extérieur du Canada?...	9
8. Divulgez-vous mes renseignements personnels à des sociétés de marketing tierces?.....	9
9. TELUS utilise-t-elle mes renseignements personnels pour effectuer des analyses?.....	9
10. Quels choix TELUS m'offre-t-elle à l'égard de mes renseignements personnels?.....	10
11. Qui est responsable des pratiques de TELUS en matière de protection de la vie privée?.....	10
12. Comment puis-je obtenir des renseignements supplémentaires sur les pratiques de TELUS en matière de protection de la vie privée ou accéder à mes renseignements personnels?.....	11
13. Que dois-je faire si j'estime que vous n'avez pas bien répondu à mes préoccupations?.....	11
14. Comment la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques</i> (LPRPDE) définit-elle les renseignements personnels, et comment TELUS les définit-elle?.....	12
15. Où puis-je obtenir plus de renseignements sur la loi fédérale relative à la protection de la vie privée (LPRPDE)?.....	12
16. Comment puis-je protéger ma vie privée lorsque j'utilise les applications présentes sur mon téléphone intelligent ou sur un autre appareil?.....	13
17. Où puis-je obtenir plus de renseignements sur la protection de ma vie privée en ligne?.....	13
18. Des modifications seront-elles apportées à l'Engagement en matière de protection de la vie privée ou au Code sur la protection de la vie privée?.....	14
19. Comment puis-je communiquer avec vous?.....	14

# Foire aux questions

## 1. Pourquoi recueillez-vous des renseignements personnels?

TELUS recueille et utilise certains renseignements personnels sur vous et sur votre utilisation des produits et services que nous fournissons, principalement pour mieux vous servir. Nous conservons ces renseignements aussi longtemps que nécessaire aux fins de l'entreprise, comme la facturation et le service continu, ou pour nous conformer à la loi. Plus précisément, nous recueillons et utilisons des renseignements personnels pour diverses raisons, y compris :

- **Établir et maintenir avec vous une relation d'affaires responsable et vous assurer un service continu.**
  - Si un client demande à bénéficier de nos services, nous recueillons des renseignements à son sujet pour nous assurer de son identité et, au besoin, de sa solvabilité. 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.
  - 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 et des appels résidentiels facturables (p. ex., interurbains), ainsi que les films visionnés.
  - Si vous vous abonnez à nos services résidentiels (c.-à-d., Internet, télé, téléphonie résidentielle), nous nous servons de votre adresse et d'autres renseignements pertinents pour fournir ces services à votre domicile.
  - Nous vérifions aussi à quelles chaînes de Télé OPTIK vous êtes abonné afin de déterminer les signaux à acheminer à votre décodeur.
- **Connaître vos besoins et vos goûts.**
  - 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.
  - Il se peut que nous vous demandions des renseignements additionnels afin de mieux vous servir en fonction de vos besoins et préférences, y compris des détails sur les produits et services de TELUS que vous utilisez (forfait de services mobiles, chaînes Télé OPTIK auxquelles vous êtes abonné, forfait Internet haute vitesse, etc.).
  - 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.

- Un système automatisé analyse vos habitudes d'utilisation de notre service Télé OPTIK afin de vous recommander des émissions ou des chaînes susceptibles de vous plaire, par exemple au moyen des suggestions à l'écran de notre service Vidéo sur demande de Télé OPTIK ou directement d'un représentant du Service à la clientèle.
- **Développer, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et services.**
  - Nous pouvons analyser vos habitudes d'appels 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, développer et améliorer nos produits et services et vous faire des recommandations et des offres susceptibles de vous intéresser.
  - Nous pouvons vous proposer, si vous utilisez nos services filaires et Internet, de bénéficier d'un rabais à l'ajout des services mobiles et 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. Nous tenons à préciser que nous ne recueillons pas le contenu des applications que vous utilisez.
  - À noter que nos clients qui ne souhaitent pas recevoir ce genre de recommandations ou d'offres peuvent en tout temps se désabonner de nos listes de marketing.
- **Gérer et développer notre entreprise et nos activités.**
  - Nous pouvons recueillir des renseignements personnels pour gérer nos activités quotidiennes avec plus d'efficacité et pour mieux gérer notre infrastructure, notamment dans le but de la sécuriser 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 les détails des appels effectués sur notre réseau cellulaire, y compris l'heure et les données de positionnement (p. ex., emplacement des tours cellulaires qui ont acheminé les communications) pour mieux planifier les investissements futurs dans nos infrastructures.
  - 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 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 surveillons aussi les activités sur nos réseaux pour détecter et éviter les fraudes et pour protéger nos clients et notre entreprise.
- Nous conformer aux dispositions de la loi et de la réglementation.
  - Par exemple, pour donner suite à une ordonnance judiciaire, pour vous fournir des services réglementés ou pour respecter nos obligations en matière de déclaration fiscale.

## 2. Quels types de renseignements personnels recueillez-vous?

Les renseignements que nous recueillons auprès de nos clients appartiennent habituellement aux types suivants :

- Établir et maintenir une relation commerciale digne de confiance avec vous et vous fournir un service ininterrompu, ce qui inclut :
  - Lorsque vous demandez des services, nous 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, ainsi que les renseignements de votre carte de crédit ou compte bancaire pour les paiements préautorisés.
  - Pour confirmer votre identité ou effectuer une vérification de solvabilité, nous pouvons également vous demander une pièce d'identité ou des renseignements d'identification valides.
  - Si vous utilisez une application de TELUS, comme Mon compte, Télé OPTIK Mobile ou Expérience réseau, nous recueillons les renseignements nécessaires et raisonnables pour vous authentifier 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 et des appels résidentiels facturables, ainsi que les films visionnés.
  - 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.
- Cerner vos besoins et vos préférences, ce qui inclut :
  - Les détails sur les produits et services de TELUS que vous utilisez, comme votre forfait de services mobiles.
  - Les chaînes Télé OPTIK auxquelles vous êtes abonné ou le forfait Internet haute vitesse.
  - 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.

- Concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et des services, ce qui inclut 2 :
  - Renseignements sur les services que vous utilisez, pour mieux vous servir ou pour développer et commercialiser de nouveaux services.
  - Analyse des données de positionnement pour fournir des produits et services nouveaux ou améliorés. Par exemple, si nous remarquons que 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.
- Gérer et exploiter l'entreprise et ses activités, ce qui inclut :
  - Numéros de téléphone, heure, date et durée des appels mobiles entrants et sortants et des appels résidentiels facturables (p. ex., interurbains).
  - 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 à planifier les investissements futurs dans nos infrastructures.
  - Détails sur les messages texte et multimédias, soit la date et l'heure des messages envoyés et reçus, ainsi que les numéros de téléphone et tours cellulaires correspondants.
  - Adresses IP et numéros de port attribués à nos clients et ceux auxquels ils se sont connectés ou ont tenté de se connecter. Cela nous permet de continuer d'offrir la connectivité Internet.
  - 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 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.
- Nous conformer aux dispositions législatives et réglementaires, ce qui inclut :
  - Lieu où se trouve votre appareil mobile quand vous l'utilisez à des fins précises, comme pour composer le 911, ce qui nous permet de communiquer vos coordonnées GPS et des données de triangulation au centre 911 local.

### 3. Quels sont les renseignements personnels que vous ne recueillez pas?

En revanche, nous ne recueillons pas, notamment, les types de renseignements suivants :

- Contenu des conversations téléphoniques qui se déroulent sur notre réseau, sauf dans le cas des messages vocaux (pour que nous puissions les transmettre) et des appels à nos centres d'appels.
- Contenu des applications que vous utilisez et contenu des messages texte ou multimédias.

- Coordonnées GPS de nos clients. Toutefois, si l'appareil mobile d'un client a la fonctionnalité GPS, nous pourrions être en mesure de déterminer la position de cet appareil en temps réel. Par exemple, nous pourrions accéder à cette information pour nous conformer à une ordonnance judiciaire ou, lorsque vous appelez au 911, pour aider les premiers intervenants à vous retrouver.

## 4. Par quels moyens protégez-vous les renseignements personnels que vous recueillez?

TELUS a un Bureau du chef des données et des relations de confiance dont le rôle 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.

En vertu de l'engagement fondamental de TELUS, tous les membres de l'équipe TELUS sont tenus de protéger la vie privée des clients et des membres de l'équipe et tous les membres de l'équipe ont un rôle à jouer pour gagner et garder la confiance des clients. Qu'il s'agisse de développer des produits et services, de communiquer directement avec nos clients à leur domicile ou dans un centre d'appels, de commercialiser nos produits et services, de soutenir notre infrastructure technologique ou de concevoir des solutions de sécurité, la protection de la vie privée de nos clients est primordiale, conformément à notre philosophie « Les clients d'abord ». Ce principe fait partie de notre engagement en matière de protection de la vie privée de nos clients et des membres de l'équipe et de notre souci de l'intégrité dans toutes nos activités, en tout temps.

TELUS s'est dotée de solides programmes de formation et de sensibilisation, y compris une formation annuelle obligatoire offerte à tous les employés et aux contractuels ayant accès aux systèmes d'information de TELUS.

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.

TELUS s'est également dotée d'un solide programme de gouvernance de la sécurité de l'information afin de protéger vos renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité appropriées. Nous protégeons les données des clients au moyen de mesures administratives, physiques et techniques de contrôle de la sécurité. Lorsque nous travaillons avec d'autres entreprises, nous avons recours, sur le plan contractuel et sur tout autre plan, à des mesures de protection de la confidentialité de vos renseignements personnels.

## 5. TELUS utilise-t-elle des témoins (cookies)?

TELUS utilise des témoins pour mieux cerner votre mode d'interaction avec nos sites web, nos communications, nos services et des sites web de tiers choisis, principalement dans le but d'améliorer votre expérience utilisateur. Nous avons recours aux témoins de façon limitée et seulement à des fins qui sont conformes à notre Engagement en matière de protection de la vie privée. Pour en savoir davantage, veuillez consulter notre avis concernant les témoins.

## 6. TELUS partagera-t-elle mes renseignements personnels avec des tiers?

Nous ne divulguons les renseignements personnels d'un client à une tierce partie que dans des circonstances précises, conformément à nos modalités de service et à notre Engagement en matière de protection de la vie privée des clients. Même lorsque nous fournissons de tels renseignements, nous nous limitons à ce qui est nécessaire dans ce contexte précis. Nous ne divulguons pas des renseignements personnels aux agences de marketing de produits et services de tiers, à des fins de publicités ciblées ou autres, à moins que vous y ayez consenti explicitement.

Voici quelques exemples de situations où nous pouvons partager les renseignements personnels d'un client :

- Avec une autre entreprise de télécommunication, pour la prestation efficace et rentable de services de télécommunication, par exemple lorsque vous êtes en itinérance hors du réseau de TELUS.
- Avec 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.
- Avec des agences d'évaluation du crédit pour évaluer votre solvabilité, pour connaître vos antécédents de paiements mensuels avec TELUS, ou avec des agences de recouvrement si votre compte a été confié à une telle agence.
- Avec nos fournisseurs, agents ou autres entreprises ayant des modalités contractuelles avec TELUS s'ils ont besoin de tels renseignements pour nous aider à vous servir.
- Avec des organismes d'application de la loi et d'autres organisations gouvernementales, si une obligation juridique ou réglementaire l'exige; par exemple, si une ordonnance d'un tribunal contraint TELUS à fournir des documents à un organisme d'application de la loi.

TELUS contestera toute demande de renseignements des tribunaux, d'un organisme d'application de la loi ou d'un autre organisme gouvernemental si elle estime que la requête est excessive compte tenu des lois applicables. Par exemple, nous contestons toute demande ou ordonnance judiciaire qui, à notre avis, va au-delà des pouvoirs du juge concerné en vertu des lois applicables, notamment le Code criminel, et nous divulguons des renseignements confidentiels sur les clients seulement une fois que nous sommes certains qu'il est pertinent de le faire. Au besoin, nous portons une affaire devant les tribunaux, comme nous l'avons fait au début de 2014 dans une contestation d'une ordonnance judiciaire nous sommant de divulguer aux organismes d'application de la loi les noms, les adresses, les numéros de téléphone et les renseignements de facturation de plus de 9 000 abonnés des services mobiles de TELUS qui ont utilisé leur appareil mobile à proximité de certaines tours cellulaires de TELUS pendant certaines périodes données. Selon TELUS, la portée de cette ordonnance était trop grande et, par conséquent, contraire à la loi. L'affaire a été résolue au début de 2016, quand la Cour supérieure de l'Ontario a déterminé que la demande était en effet illégale. Nous étions heureux que l'ordonnance mette l'accent sur la protection de la vie privée de nos clients en plus de fournir des précisions sur la quantité de renseignements sur les Canadiens que la police peut demander dans de tels cas visant les « données des tours ».



## 7. TELUS transférera-t-elle ou stockera-t-elle mes renseignements personnels à l'extérieur du Canada?

Les renseignements personnels recueillis par TELUS peuvent être stockés et traités au Canada ou dans un autre pays.

Dans l'un ou l'autre de ces cas, l'information est protégée avec les moyens appropriés, mais elle peut être accessible à des organismes gouvernementaux en vertu de certaines lois.

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.

## 8. Divulgez-vous mes renseignements personnels à des sociétés de marketing tierces?

Non. À moins que vous donniez votre consentement explicite, TELUS ne divulgue pas vos renseignements personnels aux sociétés de marketing de produits de tiers, à des fins de publicités ciblées ou autres.

## 9. TELUS utilise-t-elle mes renseignements personnels pour effectuer des analyses?

Oui, TELUS effectue des analyses des données des clients à des fins internes, dont la gestion et le développement de l'entreprise et de ses activités. Ces analyses lui permettent de comprendre vos besoins et préférences en vue de développer, d'améliorer, de commercialiser ou de fournir des produits et services pertinents. Par exemple, nous pouvons analyser vos habitudes d'appels mobiles pour vous recommander un nouveau forfait mensuel qui vous permettra d'économiser, ou vos habitudes de visionnement pour vous recommander une chaîne susceptible de vous plaire.

TELUS analyse aussi les données synthétisées de son réseau, comme les détails des communications envoyées et reçues sur nos réseaux, afin de gérer et d'exploiter notre entreprise et ses activités. Par exemple, la compréhension des habitudes d'appels mobiles nous aide à déterminer où pourraient se produire les congestions. Elle nous permet en outre de planifier les investissements dans nos infrastructures futures afin de mieux vous servir.

TELUS peut également fournir des données anonymisées et synthétisées à des tierces parties afin de dégager des tendances et des habitudes et de mieux comprendre divers problèmes complexes. Des données de cette nature peuvent être communiquées à des tierces parties, comme des municipalités ou des organismes ou agences des gouvernements fédéral et provinciaux, des entreprises et des offices du tourisme. Cependant, vos renseignements personnels ne seront pas divulgués. Par exemple, TELUS peut utiliser de grands ensembles de données anonymisées et synthétisées pour analyser les tendances de la circulation et aider ainsi une municipalité à déterminer où se produisent les embouteillages et à prévoir des voies de transit plus efficaces.

Pour en savoir plus sur la manière dont TELUS protège votre vie privée au moyen de données anonymisées et synthétisées, visitez le [site relatif à la protection de la vie privée](#).

À TELUS, nous permettons à nos abonnés des services mobiles de 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.

Pour exercer votre droit de refus, [cliquez ici et entrez votre numéro de téléphone mobile](#).

## 10. Quels choix TELUS m'offre-t-elle à l'égard de mes renseignements personnels?

L'une des nombreuses façons d'accorder la priorité aux clients est de leur permettre de choisir la manière dont leurs renseignements personnels sont utilisés. Vous pouvez :

- faire retirer votre nom de nos listes de marketing; cependant, cela signifie que nous ne vous informerons pas des offres spéciales de produits ou services qui pourraient être avantageuses pour vous;
- faire supprimer votre nom des annuaires où il figure (Pages Jaunes, pages blanches, etc.);
- refuser de nous communiquer des renseignements personnels, ou nous interdire d'utiliser désormais ceux que nous avons précédemment recueillis, sous réserve des restrictions légales ou contractuelles applicables et d'un préavis raisonnable (veuillez toutefois noter que cela pourrait limiter notre capacité à vous servir ou nous forcer à cesser de vous fournir certains ou l'ensemble des services de TELUS dont vous bénéficiez);
- Si vous voulez faire l'un des choix ci-dessus, vous pouvez communiquer avec nous en composant \*611 sur votre téléphone mobile TELUS ou le 1-866-558-2273.
- En plus des options ci-dessus concernant vos renseignements personnels, TELUS vous offre également la possibilité de refuser l'utilisation de vos renseignements de localisation sous forme anonymisée lorsque les renseignements ou les connaissances 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 exigée par la loi. Si vous souhaitez renoncer à ces types de programmes, veuillez suivre les instructions de la Question 9.

## 11. Qui est responsable des pratiques de TELUS en matière de protection de la 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, dont le rôle 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.

## 12. Comment puis-je obtenir des renseignements supplémentaires sur les pratiques de TELUS en matière de protection de la vie privée ou accéder à mes renseignements personnels?

Le Centre de demandes de renseignements personnels de TELUS est une équipe spécialisée, chargée de répondre à vos interrogations concernant la protection de la vie privée et de vous aider à accéder à vos renseignements personnels. Voici ses coordonnées :

**Adresse postale :**

Société TELUS Communications  
Centre de demandes de renseignements personnels  
PO Box 2590, Station M  
Calgary (Alberta)  
Canada

**Téléphone :**

310-1000 – Option 1 (Alberta et Colombie-Britannique);  
1 800 567 0000 – Option 1 (Toutes les autres provinces)

**Télécopieur :** 1 800 567 1450

**Courriel :** [privacy@telus.com](mailto:privacy@telus.com)

## 13. Que dois-je faire si j'estime que vous n'avez pas bien répondu à mes préoccupations?

Votre vie privée nous tient à cœur et nous tenons à répondre à vos préoccupations. Si vous êtes insatisfait de l'information obtenue à la suite de vos questions ou de vos préoccupations, le processus en deux étapes suivant vous permettra d'exprimer vos doléances à un échelon supérieur :

Étape 1 : Communiquez d'abord avec notre Centre de demandes de renseignements personnels (voir les coordonnées à la Question 12).

Étape 2 : Si le Centre de demandes de renseignements personnels est incapable de répondre à vos préoccupations, il transmettra votre plainte à notre Bureau du chef des données et des relations de confiance, qui travaillera avec vous pour résoudre le problème.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, qui a la responsabilité d'examiner les plaintes en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) :

**Adresse postale :**

Commissariat à la protection de  
la vie privée du Canada

30, rue Victoria  
Gatineau (Québec)  
K1A 1H3

**Téléphone :** 1-800-282-1376

**Télécopieur :** 613-947-6850

**Site web :** <https://www.priv.gc.ca/fr/>

#### 14. Comment la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) définit-elle les renseignements personnels, et comment TELUS les définit-elle?

La LPRPDE entend par « renseignement personnel » tout renseignement concernant une personne identifiable, à l'exclusion du nom, du titre, de l'adresse professionnelle (y compris l'adresse de courriel professionnelle) et du numéro de téléphone ou de télécopieur professionnel d'un employé d'une organisation.

TELUS utilise la même définition. Généralement, les renseignements personnels en question sont le dossier de crédit d'un client, ses relevés de facturation, les services et l'équipement qu'il utilise, ainsi que les plaintes qu'il a pu déposer. Les renseignements personnels n'incluent pas les renseignements anonymisés ou synthétisés qui ne peuvent être associés à une personne en particulier.

Les renseignements sur les propriétaires uniques ou les partenaires ne sont quant à eux considérés comme des « renseignements personnels » que s'ils concernent les personnes elles-mêmes, et non pas leur entreprise. Les renseignements sur l'entreprise sont protégés par d'autres politiques et pratiques de TELUS, ainsi que par des clauses contractuelles.

#### 15. Où puis-je obtenir plus de renseignements sur la loi fédérale relative à la protection de la vie privée (LPRPDE)?

Le **site web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada** constitue une excellente source d'information à ce sujet.

## 16. Comment puis-je protéger ma vie privée lorsque j'utilise les applications présentes sur mon téléphone intelligent ou sur un autre appareil?

Dans la plupart des cas, l'utilisateur qui installe une application de tiers sur son appareil mobile ou qui clique sur une publicité intégrée à une application présente sur celui-ci autorise l'application en question à accéder à ses renseignements personnels. Ces derniers peuvent inclure le contenu du répertoire du téléphone, ainsi que l'emplacement, les contacts, l'historique de navigation et le numéro de téléphone de l'utilisateur. TELUS n'intervient nullement dans ce processus, ne disposant d'aucun contrôle sur l'utilisation que vous faites des applications de tiers. Il est donc très important pour vous de prendre connaissance des modalités de service et des politiques de protection de la vie privée associées aux applications de tiers pour savoir comment elles traitent la collecte, l'utilisation et la communication de vos renseignements personnels.

## 17. Où puis-je obtenir plus de renseignements sur la protection de ma vie privée en ligne?

Offert gratuitement, TELUS AVERTIMD (utilisation d'Internet et des téléphones intelligents en toute sécurité) invite les citoyens canadiens de tous âges à discuter de l'utilisation sécuritaire d'Internet et des téléphones intelligents. Ses programmes aident les particuliers, les familles et les communautés à mieux se protéger contre les activités criminelles en ligne comme la fraude et l'intimidation.

Pour réserver une séance personnalisée pour votre école, votre groupe de parents ou votre groupe communautaire ou de personnes âgées, visitez-nous à <http://www.telus.com/averti> ou envoyez un courriel à [wise@telus.com](mailto:wise@telus.com).

Pour en savoir plus, cliquez sur les liens ci-dessous :

- **TELUS AVERTI Aider nos jeunes à utiliser leur téléphone intelligent de façon sécuritaire**
- **TELUS AVERTI Une question de confidentialité**
- **Guide TELUS AVERTI Or**
- Fiches-conseils TELUS AVERTI (également disponibles en anglais, en chinois, en punjabi et en espagnol)

Visitez-nous à <http://www.telus.com/averti> pour en savoir plus.

## 18. Des modifications seront-elles apportées à l'Engagement en matière de protection de la vie privée ou au Code sur la protection de la vie privée?

Il se peut que, de temps à autre, nous mettions à jour notre Engagement en matière de protection de la vie privée ou notre Code sur la protection de la vie privée à mesure que la technologie et les intérêts des clients évolueront et à mesure que les lois relatives à la protection de la vie privée ou les autres lois applicables sont mises à jour. Nous vous informerons des modifications importantes qui sont apportées en les affichant sur notre site web, en ajoutant un avis à votre relevé ou par d'autres moyens. Cette foire aux questions est mise à jour de temps à autre, principalement pour répondre aux questions les plus courantes et pour plus de clarté et de transparence, au besoin.

## 19. Comment puis-je communiquer avec vous?

N'hésitez pas à nous faire part de vos questions ou préoccupations relativement à votre vie privée. Vous pouvez communiquer avec notre Centre de demandes de renseignements personnels au **1 800 567 0000** ou nous adresser un courriel à [privacy@telus.com](mailto:privacy@telus.com).