

Politique de vie privée des clients de Vidéotron

Chez Vidéotron, nous savons que la sécurité et la confidentialité de vos Renseignements personnels sont importantes pour vous. Gardant cet objectif à l'esprit, nous avons élaboré cette Politique, lequel établit les pratiques responsables et transparentes en matière de collecte, d'utilisation, de conservation, de communication et de protection de vos Renseignements personnels.

Cette Politique se fonde principalement sur la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (L.C. 2000, ch. 5), mais vise aussi à répondre à certaines exigences réglementaires du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Cette Politique s'applique aux Renseignements personnels qui vous concernent, et que nous collectons, utilisons ou communiquons dans le cadre de notre relation d'affaires avec vous.

Nous vous invitons à lire cette Politique attentivement, et nous vous suggérons aussi de vous y référer régulièrement pour vous tenir informé.

Pareillement, si à titre de client vous souhaitez consulter ou utiliser nos sites Internet, nous vous invitons lors de vos visites à consulter la **Politique sur le traitement des renseignements personnels des visiteurs et utilisateurs des sites Web de Vidéotron** (disponible en ligne à : <http://corpo.videotron.com/site/modalites-utilisation-fr.jsp>).

Table des matières

Définitions	4
Principe 1 – Responsabilité	5
Principe 2 – Détermination des fins de la collecte des Renseignements.....	5
Principe 3 – Consentement	6
Principe 4 – Limitation de la collecte.....	7
Principe 5 – Limitation de l’utilisation, de la communication et de la conservation	7
Principe 6 – Exactitude	8
Principe 7 – Mesures de sécurité	8
Principe 8 – Transparence	9
Principe 9 – Accès aux Renseignements personnels.....	9
Principe 10 – Possibilité de porter plainte à l’égard du non-respect des principes	10

Définitions

Aux fins de cette Politique et à moins de dérogation expresse, les mots et expressions énumérés ci-après se définissent comme suit :

- **Client** signifie personne qui utilise, a utilisé ou demande à utiliser les produits ou services de Vidéotron.
- **Politique** veut dire la présente Politique de vie privée tel qu'amendé, modifié, bonifié ou remplacé de temps à autre, dont copie : (i) est mise à la disposition des Clients sur notre site Internet (à l'adresse suivante : <http://corpo.videotron.com/site/securite-confidentialite-fr.jsp>); ou encore (ii) est rendue disponible en s'adressant à notre service à la clientèle par courriel (à serviceclient@videotron.ca).
- **Informations de crédit** signifie tout Renseignement ayant trait au crédit d'un Client actuel ou prospectif, tels que ses noms, date de naissance, lieu(x) de travail actuel(s) et précédent(s), revenu estimatif, habitudes de paiement, montant de la dette actuelle et obligations au titre du coût de la vie.
- **Législation applicable ou Loi** vise l'ensemble des règles applicables au Québec et dans toute autre province où les services, biens ou produits de Vidéotron 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 ou Renseignement** se rapporte à toute information concernant un individu identifiable et notamment votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse électronique, certains identifiants technologiques uniques (adresse IP, IMSI/IMEI, adresse MAC) vos Informations de crédit, ainsi que les renseignements relatifs à votre âge, à votre sexe, à votre situation familiale, à vos opinions, etc.
- **Représentant autorisé** veut dire tout ayant droit, mandataire, tuteur, conseiller, curateur, conseiller légal ou autre représentant.
- **Tiers** signifie toute personne (physique ou morale) qui n'est pas le Client ou son Représentant autorisé, ainsi que toute organisation qui ne fait pas partie de Vidéotron.
- **Transporteur** veut dire tout autre tiers propriétaire d'un réseau par le biais duquel les services de Vidéotron vous sont fournis, le cas échéant.

Principe 1 – Responsabilité

1. Vidéotron est responsable des Renseignements personnels dont elle a la gestion. Un responsable a été désigné pour s'assurer de la conformité de Vidéotron à la Politique de vie privée, à savoir son :
 - Officier responsable de protection des renseignements personnels
 - Vidéotron
 - 612, rue Saint-Jacques, 17^e étage, Montréal (Québec) H3C 4M8.
 - Infovieprivee@videotron.com
- 1.1. Vidéotron 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. Vidéotron ne communique pas les Renseignements personnels de ses Clients 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. Vidéotron s'engage alors, par voie contractuelle ou autre, à fournir un degré comparable de protection aux Renseignements communiqués aux Tiers.
- 1.2. Vidéotron a mis en œuvre des politiques et des pratiques destinées à donner suite à sa Politique de vie privée, dont :
 - a) La mise en œuvre de procédures pour protéger les Renseignements personnels et s'assurer que Vidéotron 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 Vidéotron; et
 - d) La rédaction de documents explicatifs concernant les politiques et procédures.

Principe 2 – Détermination des fins de la collecte des Renseignements

2. Vidéotron détermine les fins auxquelles les Renseignements personnels sont recueillis avant la collecte.
 - 2.1. Vidéotron recueille des Renseignements personnels notamment pour les fins suivantes :
 - a) Instaurer, développer et maintenir des relations d'affaires avec ses Clients;
 - b) Connaître les intérêts, besoins, attentes et préférences de ses Clients 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 Vidéotron en veillant à disposer de systèmes efficaces, fiables et sécuritaires;
 - d) Fournir les produits et services demandés par le Client, ainsi que les facturer et percevoir le paiement des factures;
 - e) Évaluer le risque financier que représente pour Vidéotron l'acceptation de la demande d'abonnement faite par le Client et contrôler périodiquement ce risque financier tout au long de la relation contractuelle;
 - f) Respecter les lois et règlements.
 - 2.2. Vidéotron veillera par tout moyen de communication à préciser au Client avant ou de façon concomitante à la collecte des Renseignements personnels, quelles sont les fins

de cette collecte. Vidéotron fournira des précisions sur les fins de la collecte au Client qui le demande, ou référera le Client à une personne en mesure de répondre à ses questions.

Principe 3 – Consentement

3. Tout Client doit être informé de toute collecte, utilisation ou communication de Renseignements qui le concerne et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié ou requis de procéder ainsi.

3.1. Dans certaines situations, la Législation applicable permet à Vidéotron de collecter, d'utiliser ou de communiquer les Renseignements personnels de ses Clients, sans que Vidéotron n'ait obtenu au préalable le consentement du Client, notamment :

- a) Si une situation d'urgence survient, qui menace la vie d'un Client, 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 Client risque de compromettre l'exactitude des Renseignements personnels que Vidéotron 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 Client que Vidéotron obtienne ces Renseignements personnels et que le Client ne peut lui accorder son consentement en temps opportun.

3.2. Vidéotron n'exigera pas d'un Client, pour le motif qu'elle fournit un bien ou un service, qu'il consente à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de Renseignements autres que ceux qui sont nécessaires pour réaliser les fins énoncées dans la présente Politique de vie privée. Cependant, dans le cadre de votre relation avec Vidéotron, il peut arriver que Vidéotron demande à ses Clients des Renseignements personnels afin de connaître vos intérêts, besoins, attentes et préférences, afin d'enrichir ses produits et services et d'en proposer de nouveaux. Il se peut également que de tels Renseignements soient communiqués ou colligés par les Représentants autorisés ou par les partenaires de confiance de Vidéotron, soit les compagnies qui offrent à Vidéotron des services de recherche et d'analyse du marché, de services publicitaires et autres services similaires. Toutefois, le Client pourra refuser de fournir ces Renseignements personnels, et continuer à recevoir les services.

La forme du consentement que Vidéotron recherche varie selon le degré de sensibilité des Renseignements personnels, et les attentes raisonnables du Client. Ce consentement pourra être explicite, lorsque le Client exprimera verbalement ou par écrit sa permission à fournir ses Renseignements personnels à Vidéotron. Ce consentement pourra être implicite lorsque le Client posera des gestes (ou n'en posera pas), permettant à Vidéotron de conclure de façon raisonnable que le Client a donné son consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication des Renseignements personnels.

3.3. Le Client peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve des restrictions prévues par une Loi ou un contrat et d'un préavis raisonnable. Vidéotron informera le Client des conséquences d'un tel retrait.

Principe 4 – Limitation de la collecte

4. Vidéotron ne peut recueillir que les Renseignements nécessaires aux fins déterminées et doit procéder de façon honnête et licite.
 - 4.1. Vidéotron collecte les Renseignements principalement auprès de ses Clients, cependant Vidéotron peut également recueillir ces Renseignements auprès d'agence d'évaluation du crédit, ou encore de Tiers, dont ses partenaires de confiance, avec le consentement du Client ou lorsque permis par la Loi.

Principe 5 – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

5. Vidéotron n'utilisera ou ne communiquera pas les Renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis, à moins que le Client n'y consente ou que la Loi ne l'exige.
 - 5.1. À moins que le Client 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 Vidéotron détient au sujet d'un Client, à l'exception de ceux déjà accessibles au public, sont confidentiels, et Vidéotron ne pourra les communiquer à nul autre que :
 - le Client lui-même;
 - une personne qui, de l'avis raisonnable de Vidéotron, cherche à obtenir ces Renseignements agissant comme votre Représentant autorisé ;
 - une autre compagnie de téléphone ou Transporteur, sous réserve que les Renseignements du Client soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les Renseignements du Client ne soient utilisés qu'à cette fin;
 - une compagnie qui s'occupe de fournir au Client des services reliés à ceux de téléphonie, d'Internet ou de câblodistribution offerts par Vidéotron ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que vos Renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les Renseignements des Clients ne soient utilisés qu'à cette fin;
 - un des mandataires de Vidéotron dont les services ont été retenus aux fins d'obtenir le paiement de l'état de compte, sous réserve que les Renseignements soient requis et ne soient utilisés qu'à cette fin;
 - à une personne ou un organisme ayant le pouvoir de nous forcer à la communication de vos Renseignements et qui les demande dans le cadre de ses fonctions;
 - à un organisme chargé en vertu de la Loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux Lois, qui nous demande vos Renseignements dans l'exercice de ces fonctions, lorsque vos Renseignements sont nécessaires pour la poursuite d'une infraction à une Loi applicable;
 - une autorité publique ou son mandataire, aux fins des alertes publiques d'urgence, si l'autorité publique a conclu être en présence d'un danger imminent susceptible de mettre en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne et que ce danger pourrait être évité ou minimisé par la divulgation de l'information.
 - 5.2. Vidéotron peut aussi communiquer certains de vos Renseignements personnels à des sociétés affiliées si celles-ci fournissent aux Clients des services de télécommunications ou de radiodiffusion, à condition que ces Renseignements soient requis dans le cadre de leur prestation de services et ne soient utilisés qu'à cette fin, et que la divulgation se fasse à titre confidentiel.

- 5.3. Vidéotron peut utiliser les services de compagnies tierces situées à l'extérieur du Canada. Dans ces circonstances, des Renseignements personnels sur ses Clients peuvent être stockés ou traités à l'étranger et être assujettis aux lois de ces pays. De ce fait et même si Vidéotron exige (notamment par le biais d'ententes) que ces Tiers préservent la confidentialité et la sécurité des Renseignements personnels selon les normes prévues à la Loi, il est possible, dans certains cas, que les lois en vigueur dans ces pays étrangers permettent la communication de Renseignements personnels à des autorités judiciaires, quasi-judiciaires ou gouvernementales.
- 5.4. Vidéotron ne conservera les Renseignements personnels que pendant la durée nécessaire ou utile aux fins déterminées ou exigées selon les lois applicables. Vidéotron conservera les Renseignements personnels servant à prendre une décision au sujet d'un Client suffisamment longtemps pour permettre au Client d'exercer son droit d'accès à l'information après que la décision ait été prise.
- 5.5. Vidéotron met en place des politiques, des lignes directrices, ou des mesures pour la conservation et la destruction des Renseignements personnels des Clients qui ne sont plus nécessaires ou pertinents pour les fins déterminées dans la présente Politique de vie privée, ou qui ne sont plus exigés par une Loi. Ces Renseignements personnels seront détruits, effacés ou encore dépersonnalisés.

Principe 6 – Exactitude

6. Les Renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.
 - 6.1. Les Renseignements personnels utilisés par Vidéotron 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 Client.
 - 6.2. Vidéotron 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 Client.

Principe 7 – Mesures de sécurité

7. Vidéotron protège les Renseignements de ses Clients au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.
 - 7.1. Vidéotron 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, Vidéotron 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, Vidéotron rappelle que toute divulgation de Renseignements personnels comporte des risques que ces Renseignements soient interceptés par des Tiers dont les intentions sont inconnues.

- 7.2. Vidéotron signera des ententes avec les Tiers auxquels des Renseignements pourraient être communiqués afin que ces Tiers s’engagent à préserver la confidentialité et la sécurité des Renseignements personnels de ses Clients.
- 7.3. Vidéotron sensibilisera ses employés à l’importance de protéger le caractère confidentiel des Renseignements personnels de ses Clients. Les personnes qui accèdent aux Renseignements personnels le font lorsque nécessaire.

Principe 8 – Transparence

8. Vidéotron fait en sorte que des Renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à toute personne.
 - 8.1. Vidéotron fera en sorte que tout Client puisse obtenir de l’information au sujet de ses politiques et pratiques concernant notamment :
 - a) La fonction ainsi que l’adresse de la personne responsable de la Politique de vie privée à qui acheminer les plaintes et les demandes de Renseignements;
 - b) Les façons d’accéder aux Renseignements personnels que possède Vidéotron sur le Client;
 - c) La description du genre de Renseignements personnels que possède Vidéotron, y compris une explication générale de l’usage auxquels ils sont destinés.

Principe 9 – Accès aux Renseignements personnels

9. Vidéotron informera tout Client 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 Client de les consulter. Le Client pourra contester l’exactitude et l’intégralité des renseignements et, le cas échéant, les faire corriger.
 - 9.1. Vidéotron indiquera à tout Client qui en fait la demande à la personne responsable de cette Politique prévue à l’[article 1](#) la source des Renseignements personnels et permettra au Client de les consulter tout en indiquant l’usage que Vidéotron fait ou a fait des Renseignements personnels et les Tiers auxquels ils ont été, ou pourront avoir été communiqués. Dans ce dernier cas une liste des Tiers pourra être communiquée.
 - 9.2. Les Renseignements personnels demandés par le Client seront fournis sous une forme compréhensible, dans un délai raisonnable et, le cas échéant, à un coût minime pour le Client.
 - 9.3. Vidéotron pourra exiger du Client 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.
 - 9.4. Vidéotron apportera les modifications nécessaires, que ce soit une correction, une suppression, ou un ajout aux Renseignements personnels d’un Client 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.

- 9.5. En outre, toute contestation qui n'est pas réglée à la satisfaction du Client doit être consignée dans le dossier du Client, et être communiquée aux Tiers ayant accès à l'information en question.
- 9.6. Dans certains cas, Vidéotron pourra être dans l'impossibilité de fournir au Client les Renseignements personnels qu'elle possède sur le Client, 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 différent 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 – Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

10. Tout Client 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 Vidéotron.
- 10.1. Vidéotron 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.
- 10.2. Vidéotron informera le Client qui présente une demande de renseignement ou qui dépose une plainte au responsable de l'accès et de la protection des Renseignements personnels (dont les coordonnées sont à l'article 1 de cette Politique) de l'existence des procédures pertinentes.
- 10.3. Vidéotron enquêtera sur toute plainte, et si la plainte est jugée fondée, Vidéotron prendra les mesures appropriées y compris la modification de ses politiques et pratiques au besoin.
- 10.4. Tout Client pourra s'adresser au Commissariat à la vie privée du Canada pour porter plainte ou encore à la Commission d'accès à l'information.