

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le présent document vise à vous informer de notre politique sur la protection des renseignements personnels à la suite de l'application des dispositions de la Loi fédérale sur la protection des renseignements personnels et documents électroniques.

Chez Téléphone de Lambton, nous avons toujours accordé beaucoup d'importance et de soin à la protection des renseignements personnels que vous nous confiez et nous sommes résolu depuis longtemps à protéger la confidentialité de ceux-ci. Ce document explique les pratiques et la politique de Téléphone de Lambton concernant la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels à l'égard de nos clients et de nos employés ainsi que les mesures en place afin de vous assurer que ces renseignements soient traités adéquatement.

La politique et les pratiques en place ont été élaborées en fonction de leur conformité avec les principes édictés dans la Loi fédérale sur la protection des renseignements personnels et documents électroniques et avec tout autre loi et norme provinciales correspondantes sur la protection des renseignements personnels.

PORTÉE ET APPLICATION

Les dix principes qui constituent le Code de Téléphone de Lambton sont interdépendants et Téléphone de Lambton doit les respecter dans leur totalité. Chaque principe doit être lu de concert avec les observations qui l'accompagnent. Comme l'autorise la Loi, les observations du Code de Téléphone de Lambton ont été adaptées à la situation particulière des compagnies de Téléphone de Lambton à l'égard des renseignements personnels.

PORTÉE ET APPLICATION DU CODE DE TÉLÉPHONE DE LAMBTON

Le Code de Téléphone de Lambton s'applique aux renseignements personnels que la compagnie de Téléphone de Lambton recueille, utilise ou communique au sujet de ses clients ou de ses employés.

Le Code de Téléphone de Lambton s'applique à la gestion des renseignements personnels sous toutes leurs formes verbale, électronique ou écrite.

Le Code de Téléphone de Lambton ne restreint pas la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements qui suivent par les compagnies de Téléphone de Lambton.

Les renseignements disponibles dans le public, comme le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique d'un client, lorsque ces renseignements sont inscrits dans un annuaire ou disponibles par le service d'assistance-annuaire; ou le nom, le titre ou l'adresse ou le numéro de téléphone au travail d'un employé d'une compagnie.

L'application du Code de Téléphone de Lambton est régie par les exigences ou les dispositions de toute loi, de tout règlement, de tout tarif ou toute entente qui s'applique ou d'une ordonnance d'un tribunal ou d'une autre autorité légale.

DÉFINITIONS DES TERMES

CLIENT

Une personne qui utilise ou fait une demande pour utiliser des produits ou services de Téléphone de Lambton, qui correspond avec une compagnie de Téléphone de Lambton ou qui participe à un concours commandité par Téléphone de Lambton lorsque cette personne est un client résidentiel ou est en affaires seule en tant que propriétaire unique d'une entreprise ou en tant qu'associé avec d'autres personnes.

COLLECTE

Le fait de recueillir, d'acquérir, d'enregistrer ou d'obtenir des renseignements personnels de quelque manière que ce soit et de quelque source que ce soit, y compris de tierces parties.

COMMUNICATION

Le fait de rendre des renseignements disponibles à une tierce partie.

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 à vive voix, par des moyens électroniques ou par écrit. Cette forme de consentement doit être non équivoque et ne pas obliger Téléphone de Lambton à le déduire. Le consentement implicite est un consentement que l'on peut raisonnablement déduire d'un acte ou d'une omission de la part d'une personne.

EMPLOYÉ

Un employé ou un retraité de Téléphone de Lambton.

RENSEIGNEMENT PERSONNEL

Les « renseignements personnels » signifient toute information qui vous identifie à l'exclusion de votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse de courrier électronique s'ils sont inscrits à l'annuaire. Cela comprend notamment, toute information touchant les produits et services auxquels vous êtes abonnés et l'utilisation que vous en faites.

Dans le cas d'un client, 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.

Dans le cas d'un employé, ces renseignements comprennent les informations consignées dans les dossiers personnels de l'employé, les évaluations du rendement, ainsi que les renseignements sur l'état de santé et les avantages sociaux.

TÉLÉPHONE DE LAMBTON

Toutes les compagnies qui offrent des services de communications et qui appartiennent au groupe de Téléphone de Lambton.

TIERCE PARTIE, TIERS

Une personne ou un organisme à l'externe de Téléphone de Lambton.

UTILISATION

Le traitement, la manipulation et la gestion de renseignements personnels par Téléphone de Lambton à l'interne.

LES DIX PRINCIPES DE LA LOI

La Loi impose à l'entreprise de se conformer aux principes suivants :

PRINCIPE 1 - RESPONSABILITÉ

Téléphone de Lambton est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et doit désigner la ou les personnes qui devront assurer le suivi de la Loi et intervenir sur toute question relative à la protection des renseignements personnels de ses clients et de ses employés.

1.1 Il appartient à la haute direction de Téléphone de Lambton de veiller au respect des dispositions du Code de Téléphone de Lambton et de désigner une personne à cette fin. D'autres employés de Téléphone de Lambton peuvent aussi être délégués pour agir au nom des personnes désignées ou pour s'occuper des activités quotidiennes de collecte et de traitement des renseignements personnels.

1.2 Pour tout point concernant la vie privée, les clients de Téléphone de Lambton pourront joindre le directeur du contentieux juridique à l'adresse suivante :

Directeur du contentieux juridique
Téléphone de Lambton
230 Rue du Collège

Lambton (Québec) GOM 1H0

Téléphone : 418 486-2627

Télécopieur : 418 486-7627

1.3 Téléphone de Lambton est responsable des renseignements personnels en sa possession ou dont elle a la garde, ce qui comprend les renseignements confiés à des tiers pour des fins de traitement. Téléphone de Lambton prendra les moyens pour assurer un degré comparable de protection des renseignements en cours de traitement par un tiers (voir le principe 7).

1.4 Téléphone de Lambton doit assurer la mise en œuvre des politiques et pratiques destinées à donner suite au présent Code, soit:

La mise en œuvre de procédures pour protéger les renseignements personnels et pour s'assurer que la compagnie se conforme au Code ;

La mise en place de procédures relatives à la réception et au traitement des plaintes et demandes de renseignements et y donner suite ;

La formation du personnel et la transmission au personnel de l'information relative aux politiques et pratiques de Téléphone de Lambton;

La rédaction de documents explicatifs concernant les politiques et les pratiques de Téléphone de Lambton.

PRINCIPE 2 - DÉTERMINER LES FINS DE LA COLLECTE

Téléphone de Lambton doit déterminer les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis avant ou pendant la collecte.

2.1 Téléphone de Lambton a établi les fins pour lesquelles elle recueille des renseignements personnels; lesquelles sont :

1re fin : Établir, développer et préserver des relations dignes de confiance avec les clients et les employés

À titre d'exemple, pour répondre à une demande de service, Téléphone de Lambton doit recueillir les renseignements qui lui permettent d'établir votre identité, votre solvabilité, le service téléphonique, d'effectuer la facturation et d'assurer la perception en cas de besoin.

2e fin : Identifier les besoins et les préférences des clients afin de mieux les desservir

Par exemple, votre dossier identifie les produits et services auxquels vous êtes abonnés. Afin de continuer à mieux vous servir, il se peut que l'entreprise utilise les renseignements personnels qu'elle possède pour vous offrir d'autres facilités telle que votre adresse de courriel pour expédier électroniquement votre facture.

3e fin : Développer, améliorer, commercialiser et recommander ses produits et services

Par exemple, il arrive que l'entreprise observe et analyse l'utilisation que vous faites de ses services afin d'orienter le développement de son réseau et lui permettre d'élaborer une offre de produits susceptible de mieux répondre à vos besoins.

4e fin : Gérer et développer les activités commerciales de l'entreprise

À titre d'exemple, l'entreprise surveille constamment ses équipements et ses installations afin de mieux gérer et développer l'efficacité de ceux-ci. C'est pourquoi, elle analyse l'utilisation que vous faites de ses services pour planifier le développement futur de son réseau.

5e fin : Satisfaire aux exigences légales et réglementaires

Par exemple, Téléphone de Lambton recueille des renseignements personnels sur ses clients pour répondre aux exigences du CRTC, pour traiter et régler toute plainte d'un client devant cet organisme et pour toute demande devant les tribunaux. Des renseignements personnels peuvent également être recueillis et conservés afin de se conformer aux exigences fiscales applicables.

Toute mention des «fins déterminées» renvoie aux fins mentionnées dans le présent énoncé de principe.

2.2 Téléphone de Lambton doit préciser verbalement, par voie électronique ou par écrit les fins déterminées pour la collecte des renseignements personnels avant celle-ci ou au moment de celle-ci. Sur demande, les personnes qui recueillent les renseignements personnels doivent être en mesure d'expliquer à la personne concernée à quelles fins sont destinés ces renseignements ou de lui référer une personne au sein de Téléphone de Lambton qui est en mesure de le faire.

2.3 À moins qu'il ne soit prescrit par la loi, Téléphone de Lambton ne doit pas utiliser ou communiquer des renseignements personnels à d'autres fins que celles pour lesquelles ils ont été recueillis sans avoir précisé les nouvelles fins à la personne concernée et avoir obtenu son consentement.

PRINCIPE 3 - CONSENTEMENT

Les clients ou les employés de Téléphone de Lambton devront être informés de toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels les concernant et y consentir, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

3.1 Dans certaines circonstances, il est possible de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée et sans son consentement. Par exemple :

- lorsque les fins sont clairement à l'avantage de l'individu et que le consentement n'a pu être obtenu au moment opportun comme dans le cas d'une personne mineure, gravement malade ou souffrant d'incapacité mentale;
- lorsque l'obtention du consentement de l'individu va à l'encontre des fins de la collecte de renseignements, comme dans le cas d'une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention au droit fédéral ou provincial;
- lorsqu'une situation d'urgence met en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu;
- pour le transmettre à un avocat représentant les compagnies ou à une personne autorisée à recouvrer une créance, de respecter une assignation, un mandat ainsi que toute autre ordonnance d'un tribunal, ou lorsque prescrit ou autorisé par la loi.

3.2 Téléphone de Lambton doit faire un effort raisonnable pour s'assurer qu'un client ou un employé est informé des fins pour lesquelles les renseignements seront utilisés ou communiqués avant qu'il ne donne son consentement.

3.3 En général, Téléphone de Lambton doit obtenir le consentement des personnes concernées relativement à l'utilisation et la communication des renseignements personnels au moment de la collecte. Dans certains cas, Téléphone de Lambton peut recueillir le consentement après avoir recueilli les renseignements, mais avant de les utiliser ou de les communiquer à une nouvelle fin.

3.4 Téléphone de Lambton exige de ses clients qu'ils consentent à la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels comme condition pour fournir un produit ou un service seulement dans les cas où une telle collecte, utilisation ou communication est nécessaire pour réaliser les fins déterminées.

3.5 La forme du consentement doit tenir compte de la sensibilité des renseignements personnels et des attentes raisonnables de ses clients et de ses employés.

3.6 Généralement, l'utilisation de produits ou de services de la part d'un client et l'acceptation d'un emploi et de prestation de la part d'un employé sont considérées par Téléphone de Lambton comme un consentement implicite à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels pour toutes les fins déterminées.

3.7 Un client ou un employé peut retirer son consentement en tout temps en respectant les dispositions légales et contractuelles et avec préavis raisonnable. Les clients peuvent communiquer avec Téléphone de Lambton pour avoir plus d'information au sujet des conséquences du retrait de leur consentement.

PRINCIPE 4 - LIMITER LA COLLECTE

Téléphone de Lambton ne recueille que les renseignements nécessaires aux fins déterminées et procède de façon honnête et légale.

4.1 Les renseignements personnels recueillis proviennent principalement des clients et des employés de Téléphone de Lambton.

4.2 Téléphone de Lambton peut aussi recueillir des renseignements personnels d'autres sources, y compris les agences de crédit, les références personnelles ou d'employeurs ou auprès de tiers qui prétendent être autorisés à communiquer ces renseignements.

PRINCIPE 5 - LIMITER L'UTILISATION, LA DIVULGATION ET LA CONSERVATION

Téléphone de Lambton ne doit pas utiliser ou communiquer des renseignements personnels à des fins autres que celles pour lesquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la Loi ne l'exige. Sous réserve des exigences prévues par la Loi en ce qui concerne les périodes de conservation, Téléphone de Lambton ne doit conserver les renseignements personnels que le temps nécessaire pour satisfaire les fins pour lesquelles ils ont été requis.

5.1 Dans certaines circonstances, les renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou communiqués à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement (voir le principe 3.1).

5.2 Téléphone de Lambton peut communiquer des renseignements personnels au sujet de ses clients à :

- une personne qui, selon le bon jugement de Téléphone de Lambton, demande des renseignements en tant que mandataire du client;
- une autre compagnie de télécommunications pour la desserte efficace et rentable des services de télécommunications;
- une compagnie fournissant au client des services reliés aux communications ou à l'assistance-annuaire ;
- une compagnie ou une personne employée par Téléphone de Lambton afin d'effectuer des fonctions en son nom tel que la recherche ou le traitement de données;

- une autre compagnie ou une personne pour le développement, l'amélioration, la vente ou la desserte de produits et services de Téléphone de Lambton;
- un agent mandaté par Téléphone de Lambton afin de vérifier le dossier de crédit du client ou de percevoir le compte du client;
- une agence de crédit;
- une autorité publique ou à un agent d'une autorité publique si, selon le bon jugement de Téléphone de Lambton, des dangers imminents à la vie ou à la propriété pourraient être évités ou minimisés par la communication de tels renseignements;
- une ou des tierces parties lorsque le client donne son consentement ou la loi le prescrit.

5.3 Téléphone de Lambton peut communiquer des renseignements personnels au sujet de ses employés :

- pour la gestion régulière du personnel et des prestations ;
- dans le contexte de fournir des références au sujet d'employés ou d'anciens employés à des éventuels employeurs ;
- lorsque la communication de renseignements est exigée par la loi.

5.4 Seuls les employés de Téléphone de Lambton dont les tâches habituelles l'exigent ont accès aux renseignements personnels des clients ou des employés.

5.5 Téléphone de Lambton ne conserve les renseignements personnels que pour une période nécessaire ou appropriée pour la réalisation des fins déterminées ou selon les exigences prévues par la loi. Selon les circonstances, lorsque les renseignements personnels ont servi à prendre une décision au sujet d'un client ou d'un employé, Téléphone de Lambton devra conserver les renseignements utilisés pour prendre la décision ou le raisonnement suivi suffisamment longtemps pour permettre à la personne concernée d'exercer son droit d'accès à l'information.

5.6 Téléphone de Lambton doit maintenir un ensemble raisonnable et systématique de contrôles, calendriers et pratiques en ce qui a trait à l'information ainsi qu'à la conservation et la destruction de dossiers relatifs aux renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires ou pertinents à l'atteinte des fins déterminées ou qui n'ont plus besoin d'être conservés selon la loi. De tels renseignements sont détruits, effacés ou dépersonnalisés.

PRINCIPE 6 - EXACTITUDE

Les renseignements personnels d'un client ou d'un employé doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins auxquelles ils sont destinés.

6.1 Les renseignements personnels utilisés par Téléphone de Lambton doivent être suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements inappropriés soient utilisés pour prendre une décision à sujet d'un client ou d'un employé.

6.2 Téléphone de Lambton met à jour les renseignements personnels au sujet de ses clients et de ses employés lorsqu'il est nécessaire pour la réalisation des fins déterminées ou lorsque la personne concernée en avise Téléphone de Lambton.

PRINCIPE 7 - MESURES DE SÉCURITÉ

Téléphone de Lambton doit protéger les renseignements personnels qu'elle détient au moyen de mesures de sécurité correspondantes à leur degré de sensibilité.

7.1 Téléphone de Lambton doit protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisées à l'aide de mesures de sécurité appropriées, quel que soit la forme sous laquelle ils sont conservés.

7.2 Téléphone de Lambton doit également protéger les renseignements personnels communiqués à des tierces parties au moyen de clauses contractuelles sur la confidentialité des renseignements et les fins auxquelles elles sont destinées.

7.3 Tous les employés de Téléphone de Lambton qui ont accès aux renseignements personnels doivent, à titre de condition d'emploi, respecter la confidentialité de ces renseignements.

PRINCIPE 8 - TRANSPARENCE

Téléphone de Lambton doit mettre à la disposition des clients et des employés des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels.

8.1 Téléphone de Lambton doit faciliter la compréhension de ses politiques et pratiques, notamment par ce qui suit :

- la fonction et l'adresse des personnes responsables de faire respecter le Code et à qui il faut acheminer les plaintes et les demandes de renseignements;
- les moyens d'avoir accès aux renseignements personnels que possède Téléphone de Lambton;
- une description du genre de renseignements personnels que possède Téléphone de Lambton, y compris une explication générale de l'usage auquel ils sont destinés.

8.2 Téléphone de Lambton doit diffuser des informations afin d'aider les clients et les employés 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 offerts.

PRINCIPE 9 - ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Téléphone de Lambton doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait, du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers et lui permettre de les consulter. Il lui sera aussi possible de contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements personnels et d'y faire les corrections appropriées.

9.1 Sur demande, Téléphone de Lambton doit permettre aux clients et aux employés de consulter les renseignements personnels contenus dans leur dossier. Ils doivent être fournis de façon généralement compréhensible, dans un délai raisonnable et à un coût raisonnable.

9.2 Dans certains cas, il peut être impossible à Téléphone de Lambton de permettre à un client ou à un employé de consulter tous les renseignements personnels qu'elle détient à leur sujet. Par exemple, Téléphone de Lambton ne peut communiquer des renseignements personnels si ces renseignements contiennent des détails sur une tierce partie ou si on a raison de croire que ces renseignements peuvent mettre la sécurité ou la vie de tout individu en danger. Aussi, Téléphone de Lambton ne peut rendre ces renseignements disponibles si la communication de ces renseignements révèle des informations d'affaires confidentielles, sont confidentiels eu égard à la relation client-avocat, si les renseignements ont été recueillis dans le cadre de procédures judiciaires ou si les renseignements ont été recueillis relativement à une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention au droit fédéral ou provincial. Lorsque les renseignements personnels ne peuvent être consultés, Téléphone de Lambton devra sur demande, informer la personne des raisons pour lesquelles on refuse l'accès aux renseignements.

9.3 Sur demande, Téléphone de Lambton informera la personne concernée de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels et, dans la mesure du possible, lui indiquera la source des renseignements. En ce qui concerne la fourniture d'un relevé de communication de renseignements personnels, Téléphone de Lambton fournira une liste des organismes auxquels elle peut avoir communiqué des renseignements personnels au sujet de la personne, lorsqu'il n'est pas possible de fournir une liste précise.

9.4 Afin d'assurer la protection des renseignements personnels, un client ou un employé peut être tenu de fournir des renseignements suffisants pour que Téléphone de Lambton puisse rendre compte de l'existence, de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels et autoriser l'accès au dossier de cette personne. L'information ainsi fournie doit servir uniquement à cette fin.

9.5 Téléphone de Lambton corrigera ou complétera promptement tous les renseignements personnels jugés inexacts ou incomplets. Tout différend non réglé relatif à l'exactitude ou à l'exhaustivité des renseignements doit être consigné dans le dossier de la personne concernée. S'il y a lieu, Téléphone de Lambton doit communiquer tout renseignement modifié aux tiers qui ont accès à ces renseignements personnels ou leur faire part de l'existence de différends non réglés.

9.6 Les clients peuvent obtenir de l'information ou faire une demande pour consulter leur dossier personnel en s'adressant à un représentant désigné aux bureaux de Téléphone de Lambton.

9.7 Les employés peuvent obtenir de l'information ou faire une demande pour consulter leur dossier personnel en s'adressant à leur supérieur immédiat dans la compagnie.

PRINCIPE 10 - POSSIBILITÉ DE PORTER PLAINTÉ À L'ÉGARD DU NON-RESPECT DES PRINCIPES

Un client ou un employé de Téléphone de Lambton doit pouvoir se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec la personne responsable d'assurer de faire respecter ces principes conformément au présent Code.

10.1 Téléphone de Lambton doit établir des procédures pour recevoir les plaintes et les demandes d'information de la part de ses clients et de ses employés sur la façon de traiter les renseignements personnels et y donner suite.

10.2 Téléphone de Lambton doit informer ses clients et ses employés de l'existence des procédures de plainte. Ceux-ci pourront obtenir la procédure à suivre auprès d'un représentant du service à la clientèle de Téléphone de Lambton.

10.3 La personne désignée pour s'assurer que Téléphone de Lambton respecte le présent code peut, lorsque jugée nécessaire, demander l'avis d'une tierce partie avant de prendre une décision au sujet d'une plainte déposée par un client ou un employé.

10.4 Téléphone de Lambton doit faire une enquête sur toutes les plaintes relatives au non-respect du Code. Si une plainte est jugée fondée, Téléphone de Lambton devra, au besoin, prendre les mesures appropriées, y compris la modification de ses politiques et de ses pratiques. Le client ou l'employé concerné devra être informé du résultat de l'enquête relative à sa plainte.

Pour avoir plus d'informations sur l'engagement de Téléphone de Lambton en matière de protection des renseignements personnels, on peut communiquer avec Téléphone de Lambton, au numéro indiqué sur la facture mensuelle ou par un son site Web suivant :

www.tellambton.com

Pour obtenir une copie de la « Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques », visitez le site Web du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada au :

www.privcom.gc.ca

Pour recevoir des copies du Code type sur la protection des renseignements personnels, écrivez à :

Association canadienne de normalisation
865, Ellingham Ave.
Pointe-Claire (Québec)
H9R 5E8

COOKIES ET VIE PRIVÉE

Pendant que vous naviguez sur le site de Téléphone de Lambton, des fichiers-témoins (cookies) sont placés sur votre ordinateur afin de nous permettre de cerner vos intérêts. Nos partenaires publicitaires, AdRoll et Google, nous permettent par la suite de vous présenter des annonces ciblées en fonction de vos interactions précédentes sur le site de Téléphone de Lambton. La technique que nous employons ne nous permet toutefois pas de collecter des renseignements personnels tels que votre nom, votre adresse courriel, votre adresse postale ou encore votre numéro de téléphone. Vous pouvez visiter cette page <http://www.networkadvertising.org/choices/> pour vous désabonner de AdRoll et de leurs partenaires publicitaires.