

Politique en matière de vie privée d'EMI

Introduction

- EMI s'engage à protéger votre vie privée et prend toutes les mesures raisonnables pour assurer la confidentialité de vos Renseignements personnels, conformément aux lois et aux règlements en vigueur en la matière.

De quoi la présente Politique en matière de vie privée traite-t-elle?

- La présente Politique en matière de vie privée explique l'engagement d'EMI à protéger les Renseignements personnels de nos Clients.
- « Renseignements personnels » s'entend de tout renseignement portant sur une personne identifiable. Cela inclut les renseignements que vous nous communiquez pour nous permettre de vous fournir les Services, y compris les renseignements en matière de crédit. Les Renseignements personnels comprennent également les renseignements que nous pouvons acquérir en vous fournissant le Service, comme les registres des Services et des Appareils que vous obtenez auprès de nous, les dossiers de facturation et les plaintes déposées, le cas échéant. Les Renseignements personnels ne comprennent pas les renseignements dépersonnalisés qui ne peuvent être associés à une personne précise.
- Notre engagement à protéger vos Renseignements personnels continue même lorsque vous n'êtes plus un Client d'EMI, comme il est expliqué ci-dessous.
- Le champ d'application de la Politique en matière de vie privée est le suivant :
 - La Politique en matière de vie privée s'applique aux Renseignements personnels des Clients d'EMI que nous recueillons, utilisons ou divulguons.
 - La Politique en matière de vie privée s'applique à la gestion des Renseignements personnels sous quelque forme que ce soit, notamment verbale, électronique ou écrite.
 - La Politique en matière de vie privée n'impose aucune limite sur la collecte, l'utilisation ou la divulgation des renseignements suivants de notre part :
 - (i) les renseignements auxquels le public a accès;
 - (ii) le nom, le titre ou l'adresse et numéro de téléphone au travail d'un employé d'une organisation.

Quel est le fondement juridique de l'engagement d'EMI à protéger la vie privée de ses Clients?

- Nombre de principes, lignes directrices et autres éléments de la Politique en matière de vie privée d'EMI tirent leur source de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (« LPRPDE ») et du Code type sur la protection des

renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation (le « Code de la CSA »), qui a été en grande partie incorporé dans la LPRPDE.

- Les dix principes de la Politique en matière de vie privée sont interdépendants, et les commentaires qui les accompagnent expliquent comment EMI met ces principes en œuvre.
- L'application de la Politique en matière de vie privée est assujettie aux exigences ou aux dispositions des lois, règlements, tarifs ou contrats applicables, ou à toute ordonnance ou décision d'une cour ou de toute autre autorité habilitée, y compris la réglementation, les ordonnances et les décisions du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.

Détails et principes de la Politique en matière de vie privée d'EMI

Principe 1 – Responsabilité

- Nous sommes responsables des Renseignements personnels dont nous avons la gestion et nous désignerons une ou des personnes qui devront s'assurer du respect de la Politique en matière de vie privée.

Comment EMI s'acquitte-t-elle de sa responsabilité?

1.1. La responsabilité de veiller au respect des dispositions de la Politique en matière de vie privée relève de la haute direction d'EMI, et une ou des personnes seront désignées responsables du respect de la Politique en matière de vie privée. D'autres personnes au sein d'EMI pourraient être chargées d'agir au nom de la ou des personnes désignées ou d'assumer la responsabilité de la collecte et du traitement au quotidien des Renseignements personnels.

1.2. EMI a désigné un chef de la direction de la protection de la vie privée chargé de surveiller le respect de la Politique en matière de vie privée. Pour joindre le chef de la direction de la protection de la vie privée :

Chef de la direction de la protection de la vie privée

Eeyou Mobilité inc.

230, chemin Herzberg

Ottawa (Ontario) K2K 2A1

Téléphone : 1 844 922-4492

Télécopieur : 1 867 669-7510

Courriel : vieprivee@eeyoumobilite.com

1.3. EMI est responsable des Renseignements personnels qu'elle a en sa possession ou dont elle a la gestion, y compris les renseignements qui ont été transférés à un tiers à des fins de traitement. Nous utiliserons des moyens appropriés pour offrir aux renseignements traités par des tiers un niveau de protection comparable (voir le principe 7).

1.4. EMI a mis en œuvre des politiques et des procédures visant à appliquer la Politique en matière de vie privée, notamment :

- a) mettre en œuvre des procédures visant à protéger les Renseignements personnels et à surveiller notre respect de la Politique en matière de vie privée;
- b) établir des procédures pour recevoir les demandes de renseignements et les plaintes et y répondre;
- c) présenter une formation au personnel et communiquer avec ce dernier concernant les politiques et les pratiques d'EMI;
- d) élaborer de l'information destinée au public afin d'expliquer nos politiques et nos pratiques.

Principe 2 – Détermination des fins de la collecte des Renseignements personnels

- EMI déterminera les fins auxquelles des Renseignements personnels sont recueillis avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Pourquoi EMI recueille-t-elle des Renseignements personnels?

2.1. Nous recueillons des Renseignements personnels pour les fins suivantes :

- établir et entretenir des relations commerciales responsables avec les Clients et offrir un service continu;
- vous offrir une excellente expérience client et des services sur mesure;
- comprendre vos besoins et mettre à votre disposition de l'information personnalisée concernant les Services, les Appareils et les produits qu'offre EMI;
- remettre et recevoir les paiements pour les Services, les Appareils et les autres produits, et gérer et développer les activités et les opérations d'EMI;
- effectuer des analyses, mener des sondages ou demander vos commentaires dans le but d'améliorer et de gérer nos relations avec vous;
- s'assurer que nos réseaux fonctionnent correctement et protéger leur intégrité;
- confirmer ou valider votre identité et s'assurer que vos renseignements sont exacts et à jour;
- obtenir des renseignements en matière de crédit ou les communiquer à des tiers légalement;
- respecter les exigences de la loi et de la réglementation.

Les fins énumérées ci-dessus sont ci-après appelées les « fins précisées ».

2.2. EMI indiquera au Client verbalement, par voie électronique ou par écrit les fins précisées au moment de la collecte des Renseignements personnels ou avant celle-ci. Sur demande, les personnes qui recueillent des Renseignements personnels doivent expliquer

ces fins précisées ou inviter la personne à s'adresser à une personne désignée d'EMI afin qu'elle lui explique ces fins.

2.3. Sauf si la loi l'exige, EMI n'utilisera ni ne communiquera les Renseignements personnels qu'elle a recueillis à une nouvelle fin sans avoir préalablement précisé et justifié la nouvelle fin et avoir obtenu le consentement du Client.

2.4. En tant que membres du public qui naviguent sur les sites Web d'EMI, les utilisateurs peuvent recevoir des témoins publicitaires dans leurs ordinateurs qui permettent à EMI de comprendre les champs d'intérêt des consommateurs. Les « Témoins » sont de petits paquets d'informations que crée un site Web et qui sont stockés sur le disque dur de l'ordinateur d'un utilisateur par le logiciel de navigation de ce dernier. EMI peut utiliser des témoins pour surveiller et recueillir des renseignements relatifs à l'utilisation des sites Web d'EMI par le public.

Principe 3 – Obtention du consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication

- Les Renseignements personnels ne doivent pas être recueillis, utilisés ou communiqués à l'insu du Client ou sans son consentement, sauf lorsqu'il est approprié de le faire. Dans ce contexte, il est « inapproprié » de le faire lorsqu'il est difficile ou impossible d'obtenir le consentement.

Comment EMI obtient-elle d'un Client son consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication?

3.1. Lorsqu'elle obtient un consentement, EMI déploie tous les efforts raisonnables pour s'assurer que la personne est informée des fins précisées pour lesquelles ses Renseignements personnels seront utilisés ou communiqués. Nous présenterons ces fins de manière à ce qu'il soit raisonnablement facile de les comprendre.

3.2. En règle générale, nous demandons le consentement à l'utilisation et à la communication des Renseignements personnels au moment même où nous recueillons les renseignements. Cependant, EMI peut également demander le consentement à l'utilisation et à la communication des Renseignements personnels après la collecte de ces renseignements, mais avant leur utilisation ou leur communication à une nouvelle fin.

3.3. EMI peut demander aux Clients de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de leurs Renseignements personnels à titre de condition à la fourniture d'un produit ou d'un service seulement si cette collecte, cette utilisation ou cette communication sont nécessaires à la réalisation des fins précisées.

3.4. En vue de déterminer quelle est la forme de consentement appropriée, EMI prend en compte la sensibilité des Renseignements personnels et les attentes raisonnables de ses Clients.

3.5. En règle générale, l'utilisation des Services, des Appareils et d'autres produits par le Client constitue un consentement implicite à ce qu'EMI recueille, utilise et communique les Renseignements personnels à toutes les fins précisées.

3.6. Un Client peut retirer son consentement à tout moment, sous réserve des restrictions prévues par une loi ou un contrat et d'un préavis raisonnable. Les Clients peuvent communiquer avec EMI pour en savoir davantage au sujet des conséquences d'un retrait de consentement. Par exemple, un retrait de consentement pourrait nuire à notre capacité d'offrir des Services et des Appareils.

3.7. Dans certaines circonstances, les Renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés et communiqués à l'insu et sans le consentement de la personne concernée. Par exemple, EMI peut recueillir ou utiliser des Renseignements personnels à l'insu ou sans le consentement de la personne concernée si la collecte est manifestement dans l'intérêt de cette dernière et que le consentement ne peut être obtenu auprès de celle-ci en temps opportun, par exemple si la personne concernée est mineure, si elle est gravement malade ou si elle est frappée d'incapacité mentale.

EMI peut également recueillir, utiliser ou communiquer des Renseignements personnels à l'insu ou sans le consentement de la personne concernée si la demande de consentement risque de compromettre la fin pour laquelle les renseignements sont recueillis, par exemple une enquête sur la violation d'un accord ou une contravention au droit fédéral ou provincial.

EMI peut également utiliser ou communiquer vos Renseignements personnels à votre insu ou sans votre consentement pour répondre à une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu.

EMI peut communiquer vos Renseignements personnels à votre insu ou sans votre consentement à un avocat représentant EMI en vue de recouvrer une créance, de se conformer à une assignation, à un mandat ou à une ordonnance d'un tribunal, ou à une exigence de la loi.

Principe 4 – Limitation de la collecte de Renseignements personnels

- EMI ne recueillera que les Renseignements personnels nécessaires aux fins précisées. EMI recueillera les Renseignements personnels de façon honnête et licite.

Comment EMI s'assure-t-elle de limiter sa collecte de Renseignements personnels?

4.1. Nous recueillons des Renseignements personnels directement auprès de nos Clients. Nous pouvons également recueillir des Renseignements personnels auprès d'autres sources, y compris des agences d'évaluation du crédit ou d'autres tiers qui déclarent avoir le droit de communiquer ces renseignements.

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

- EMI n'utilisera pas ou ne communiquera pas les 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. EMI conservera les Renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des fins précisées.

Comment EMI limite-t-elle l'utilisation, la communication et la conservation des Renseignements personnels?

5.1 Dans certaines circonstances, les Renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés et communiqués à l'insu et sans le consentement de la personne concernée (voir le Principe 3.7).

5.2. De plus, EMI peut communiquer les Renseignements personnels d'un Client aux personnes suivantes :

- un autre fournisseur de services de télécommunications aux fins d'assurer la prestation efficiente et efficace des services de télécommunications;
- une entité prenant part à la prestation de services de communications ou de services liés au répertoire des communications destinés au client;
- une autre entité chargée du développement, de l'amélioration, de la commercialisation ou de la fourniture de Services d'EMI, d'Appareils ou d'autres produits;
- un mandataire chargé par EMI de recouvrer le compte du Client;
- les fournisseurs de crédit et les agences d'évaluation du crédit;
- une personne qui, selon le jugement raisonnable d'EMI, agit comme mandataire du Client en vue d'obtenir des renseignements;
- un ou des tiers, si le Client consent à cette communication ou si cette communication est exigée par la loi.

5.4. Seuls les employés d'EMI qui ont besoin d'y avoir accès pour des raisons professionnelles, ou dont les fonctions exigent raisonnablement qu'ils y aient accès, obtiennent un droit d'accès aux Renseignements personnels des Clients.

À moins que vous ne leur ayez expressément communiqué ces renseignements, les agents du service à la clientèle d'EMI et des FSC et les agents de première ligne ne peuvent voir ni passer en revue les numéros de téléphone de vos appels ou de vos messages textes sortants ou entrants. Si vous avez des questions concernant vos registres d'appels, vous serez redirigé vers un représentant d'EMI doté des pouvoirs nécessaires.

5.5. EMI conserve les Renseignements personnels aussi longtemps qu'il est nécessaire ou pertinent de les conserver aux fins précisées, ou comme l'exige la loi. Selon les

circonstances, lorsque des Renseignements personnels ont été utilisés pour prendre une décision concernant un Client, EMI conservera, pour une période raisonnablement suffisante pour en permettre l'accès au Client, soit les renseignements en question, soit les motifs justifiant la décision.

5.6. EMI maintient des contrôles, des calendriers et des pratiques raisonnables et systématiques portant sur la conservation et la destruction des renseignements et des documents qui s'appliquent aux Renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires ou pertinents pour les fins précisées, ou dont la conservation n'est plus exigée par la loi. Ces renseignements seront détruits, effacés ou dépersonnalisés.

Principe 6 – Exactitude

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

Comment EMI s'assure-t-elle de l'exactitude?

6.1. Les Renseignements personnels qu'utilise EMI 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. EMI met à jour les Renseignements personnels des Clients lorsqu'une telle mise à jour est nécessaire à la réalisation des fins précisées ou lorsque la personne concernée avise EMI d'effectuer la mise à jour.

Principe 7 – Mesures de sécurité

- EMI protégera les Renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

Quelles mesures de sécurité EMI a-t-elle mises en place?

7.1. EMI protégera, au moyen de mesures de sécurité appropriées, les Renseignements personnels contre les risques de perte ou de vol ainsi que contre la consultation, la communication, la copie, l'utilisation, la modification ou la destruction non autorisées. EMI protégera les Renseignements personnels, quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés.

7.2. EMI protégera les Renseignements personnels communiqués à des tiers au moyen d'ententes contractuelles qui comprennent une clause précisant que les Renseignements personnels sont confidentiels et décrivant les fins pour lesquelles ils doivent être utilisés.

7.3. Tous les employés d'EMI ayant accès aux Renseignements personnels sont tenus, comme condition d'emploi, de respecter la confidentialité des Renseignements personnels.

Principe 8 – Transparence

- EMI fera en sorte que des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des Renseignements personnels soient facilement accessibles à ses Clients.

Comment EMI mettra-t-elle en œuvre le principe de la transparence?

8.1. EMI fera en sorte que les renseignements sur ses politiques et ses pratiques soient faciles à comprendre, notamment :

- la fonction et l'adresse de la ou des personnes chargées de faire respecter la Politique en matière de vie privée par EMI et à qui il faut acheminer les plaintes et les demandes de renseignements;
- la description du moyen d'accès aux Renseignements personnels que possède EMI;
- la description du genre de Renseignements personnels que possède EMI, y compris une explication générale de l'usage auquel ils sont destinés.

8.2. EMI diffusera des renseignements afin d'aider les Clients à effectuer leurs choix concernant l'usage de leurs Renseignements personnels et les services de renforcement de la confidentialité auxquels ils ont accès.

Principe 9 – Accès aux Renseignements personnels

- EMI 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 lui permettra de les consulter. Un Client pourra aussi contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

Comment EMI s'assure-t-elle que les Clients ont accès à leurs Renseignements personnels?

9.1. EMI offrira à un Client qui en fait la demande une occasion raisonnable de consulter ses Renseignements personnels figurant à son dossier. Les renseignements demandés seront fournis sous une forme généralement compréhensible, dans un délai raisonnable et pour des droits minimes, ou sans frais.

9.2. Dans certains cas, EMI pourrait ne pas être en mesure de donner accès à tous les Renseignements personnels qu'elle détient à propos d'un Client. Par exemple, EMI ne peut donner accès à des renseignements si la communication de ces renseignements risque vraisemblablement de révéler des Renseignements personnels d'un tiers, ou de nuire à la vie ou à la sécurité d'un autre individu.

De plus, EMI ne peut donner accès à des renseignements si la communication risque de révéler des renseignements commerciaux confidentiels, si les renseignements sont protégés par le secret professionnel de l'avocat, si les renseignements ont été fournis uniquement à l'occasion d'un règlement officiel des différends, ou si les renseignements ont été recueillis dans le cadre d'une enquête sur la violation d'un accord ou une contravention au droit fédéral ou provincial.

Si la demande d'accès aux Renseignements personnels est refusée, à la demande du Client, EMI précisera les motifs justifiant son refus.

9.3. EMI informera le Client qui en fait la demande de l'usage qu'elle fait des renseignements et, dans la mesure du possible, de la source des renseignements. Lorsqu'elle informe le Client de l'usage qu'elle fait des renseignements, EMI fournit également une liste des organisations à qui ses Renseignements personnels pourraient avoir été communiqués, lorsqu'il lui est impossible de fournir la liste précise des organisations.

9.4. Afin de protéger les Renseignements personnels, EMI peut exiger que le Client lui fournisse suffisamment de Renseignements personnels (p. ex., une pièce d'identité) pour pouvoir le renseigner sur l'existence, l'utilisation et la communication de Renseignements personnels et l'autoriser à consulter son dossier. Les renseignements ainsi fournis doivent servir à cette seule fin.

9.5. EMI doit, dans les plus brefs délais, corriger les Renseignements personnels qui se sont avérés inexacts ou incomplets. Toute contestation non réglée concernant l'exactitude ou le caractère complet des renseignements est notée au dossier de la personne concernée. S'il y a lieu, EMI transmet aux tiers ayant accès aux Renseignements personnels en question les renseignements modifiés ou les informe des contestations non réglées, le cas échéant.

9.6. Les clients peuvent obtenir de l'information ou présenter une demande d'accès à leur dossier personnel en communiquant avec un représentant désigné au numéro sans frais 1 844 922-4492; ils peuvent aussi envoyer leur demande par courriel à service@eeyoumobilite.com.

Principe 10 – Possibilité de porter plainte à l'égard du non-respect des principes

- Un Client peut se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec la ou les personnes désignées chargées de faire respecter la Politique en matière de vie privée par EMI.

Comment les Clients d'EMI peuvent-ils se plaindre du non-respect de la présente Politique en matière de vie privée par EMI?

10.1. EMI a mis en œuvre et tient à jour des procédures pour recevoir les demandes de renseignements et les plaintes de ses Clients concernant ses politiques et pratiques de gestion des Renseignements personnels et y donner suite.

10.2. Nous informerons nos Clients de l'existence de ces procédures et de la disponibilité des procédures de plainte.

10.3. La ou les personnes chargées de faire respecter la Politique en matière de vie privée peuvent solliciter un avis externe, s'il y a lieu, avant de donner leur réponse définitive à une plainte.

10.4. EMI enquête sur toutes les plaintes visant le respect de la Politique en matière de vie privée. Si une plainte s'avère justifiée, EMI prend les mesures qui s'imposent pour résoudre la plainte, y compris, au besoin, modifier ses politiques et ses procédures. Un Client est informé du résultat de l'enquête portant sur sa plainte.

Pour toute demande de renseignements ou plainte ou tout complément d'information, veuillez communiquer avec le :

Chef de la direction de la protection de la vie privée
Eeyou Mobilité inc.
230, chemin Herzberg
Ottawa (Ontario) K2K 2A1
Téléphone : 1 844 922-4492
Télécopieur : 1 867 669-7510
Courriel : vieprivee@eeyoumobilite.com

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada supervise les pratiques d'utilisation des Renseignements personnels d'EMI. Si nous ne traitons pas vos préoccupations en matière de protection de la vie privée à votre entière satisfaction, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada pour obtenir d'autres directives :

Site Web : <https://www.priv.gc.ca/fr>
Téléphone : 1 800 282-1376

***** Fins des Modalités de service d'EMI *****