

Shaw **Politique en matière de protection** **des renseignements personnels**

Si vous avez des questions à propos de la Politique en matière de protection des renseignements personnels de Shaw, veuillez communiquer avec nous par courriel à l'adresse privacy@shaw.ca ou en utilisant les coordonnées affichées dans l'un ou l'autre des sites Internet de Shaw.

1- Notre engagement

Les activités principales de Shaw sont d'offrir des services de télévision par câble à large bande, des services Internet, des services de téléphonie numérique, des services de télévision directe par satellite et d'autres produits et services que Shaw peut offrir de temps à autre. Shaw a toujours été et continuera d'être engagée à protéger les renseignements personnels. Shaw a fondé sa Politique en matière de protection des renseignements personnels selon les dix principes décrits dans la Norme nationale du Canada intitulé Code type sur la protection des renseignements personnels. Ces dix principes sont les suivants :

- 1 – Responsabilité de Shaw
- 2 – Identification des besoins justifiant la collecte de renseignements personnels
- 3 – Obtention du consentement
- 4 – Limitation de la collecte de renseignements personnels
- 5 – Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation des renseignements personnels
- 6 – Exactitude des renseignements personnels
- 7 – Protection des renseignements personnels
- 8 – Ouverture à l'égard des politiques et des procédures
- 9 – Accès aux renseignements personnels
- 10 – Écoute des commentaires et des suggestions de nos clients

Shaw s'appuie sur ces dix principes pour protéger les renseignements personnels recueillis de ses clients, employés et utilisateurs du site Internet. Shaw a établi sa Politique en matière de protection des renseignements personnels conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

2- Définitions

Shaw : Shaw Cablesystems G.P. et Shaw Satellite G.P., leurs filiales ou sociétés associées selon qu'elles existent, le cas échéant.

Client : Particulier qui a un compte chez Shaw et/ou utilise, a utilisé, ou demande à utiliser les services et/ou les produits de Shaw.

Employé : Particulier qui travaille pour Shaw ou l'une ou l'autre de ses filiales, ou leur procure ses services, contre une rémunération.

Renseignements personnels : Renseignements concernant un particulier identifiable, mais qui ne comprennent pas le nom, le titre ou l'adresse professionnelle ou le numéro de téléphone d'un employé d'une organisation.

Utilisateur du site Internet : Utilisateur d'un site Internet contrôlé par Shaw, duquel nous recueillons des renseignements personnels.

3- Questions courantes

- 3.1 Quel type de renseignements personnels Shaw recueille-t-elle ?**
- 3.2 Pourquoi Shaw recueille-t-elle des renseignements personnels ?**
- 3.3 Comment Shaw obtient-elle votre consentement ?**
- 3.4 Quand et comment Shaw divulgue-t-elle des renseignements personnels ?**
- 3.5 Avec qui Shaw partage-t-elle des renseignements personnels ?**
- 3.6 Comment Shaw protège-t-elle vos renseignements personnels ?**
- 3.7 Comment peut-on accéder aux politiques et aux procédures de Shaw ?**
- 3.8 Comment peut-on obtenir l'accès à ses renseignements personnels ?**
- 3.9 Comment peut-on contester l'application des principes et offrir des suggestions ?**

3.1 Quel type de renseignements personnels Shaw recueille-t-elle ?

3.1.1 Les renseignements personnels recueillis le plus souvent et conservés dans votre fiche client peuvent comprendre (sans en exclure d'autres) votre nom, votre adresse de service, votre adresse postale, vos numéros de téléphone, une pièce d'identité acceptable, des renseignements bancaires pour les paiements, une adresse de courriel autre que celle de Shaw (par exemple, si vous êtes un utilisateur de la facturation électronique ou si vous êtes un client de Shaw Direct abonné à l'un de nos bulletins de nouvelles).

3.1.2 Les renseignements personnels recueillis le plus souvent et conservés dans votre dossier d'employé peuvent comprendre (sans en exclure d'autres) votre nom, votre adresse, vos numéros de téléphone, des renseignements de contact d'urgence, votre date de naissance, votre numéro d'assurance sociale, des renseignements bancaires, des renseignements sur vos antécédents professionnels, des renseignements sur votre revenu, des examens / lettres de rendement, des renseignements sur vos personnes à charge et bénéficiaires.

3.1.3 Les renseignements personnels recueillis le plus souvent par l'entremise du site Internet peuvent comprendre (sans en exclure d'autres) votre nom, votre numéro de

téléphone, votre adresse de courriel.

3.2 Pourquoi Shaw recueille-t-elle des renseignements personnels ?

3.2.1 Shaw recueille des renseignements personnels des clients pour les besoins suivants :

- 1) établir et maintenir une relation commerciale responsable avec vous;
- 2) comprendre vos besoins en tant que client et votre admissibilité aux produits et aux services;
- 3) recommander des produits, des services et des offres à ses clients;
- 4) développer, améliorer et commercialiser des produits et des services et/ou fournir des produits et des services à ses clients;
- 5) traiter la facturation et la perception des frais pour des produits et des services de Shaw que vous avez achetés et/ou auxquels vous êtes abonné;
- 6) effectuer des vérifications de crédit, si jugé nécessaire par Shaw;
- 7) fournir ses produits et ses services à ses clients; et
- 8) satisfaire les exigences juridiques et réglementaires de Shaw.

3.2.2 Shaw recueille des renseignements personnels des employés pour les besoins suivants :

- 1) administrer la paie et les avantages sociaux;
- 2) administrer les programmes relatifs au personnel et les programmes d'emploi;
- 3) documenter un dossier d'employé dans le cours normal de la relation d'emploi (par exemple, les examens de rendement, etc.); et
- 4) fournir des références à propos d'employés actuels et d'anciens employés en réponse à des demandes d'employeurs éventuels.

3.2.3 Shaw recueille des renseignements personnels des utilisateurs du site Internet pour les besoins identifiés généralement au moment de la collecte. Ces besoins peuvent comprendre :

- 1) de vous envoyer de l'information, des mises à jour que vous avez demandées ou de répondre à vos questions;
- 2) d'enregistrer votre participation à un concours;
- 3) de vous inscrire dans une zone sécurisée cryptée;
- 4) d'accéder à votre demande d'emploi.

Utilisation de « témoins » : Lors de l'utilisation interactive de l'un des sites Internet de Shaw par un client, il peut arriver que Shaw utilise une caractéristique de navigateur Internet appelée « témoin » (ou « cookie ») pour recueillir des renseignements de façon anonyme et pister les profils des utilisateurs de ses sites Internet. Un témoin est un petit fichier texte qui contient un numéro d'identification unique qui identifie le fureteur d'un client – mais pas le client lui-même – à l'aide d'un témoin dans les ordinateurs de Shaw chaque fois qu'un client visite l'un de ses sites. Les témoins renseignent Shaw sur les pages de ses sites qui sont visitées et sur le nombre de visiteurs. Ces renseignements

aident Shaw à améliorer l'expérience en ligne des visiteurs de ses sites Internet. Les témoins servent également à identifier votre ordinateur pour vos prochaines visites.

Lorsque Shaw choisit d'utiliser des renseignements personnels pour un besoin qui n'a pas été identifié préalablement, Shaw identifiera la nouvelle utilisation. À moins que cette nouvelle utilisation soit requise par la loi, le consentement du client, de l'employé ou de l'utilisateur de site Internet est requis avant que les renseignements personnels puissent être utilisés pour ce besoin.

3.3 Comment Shaw obtient-elle votre consentement ?

Le consentement est requis pour la collecte de renseignements personnels et l'utilisation ou la divulgation ultérieure de ceux-ci. Le consentement peut être exprès ou implicite. La forme de consentement recherchée par Shaw peut varier, selon les circonstances et le genre de renseignements. Pour déterminer la forme de consentement à utiliser, Shaw tient compte de la sensibilité des renseignements recherchés et des attentes raisonnables du client, de l'employé ou de l'utilisateur de ses sites Internet. En général, Shaw recherche le consentement exprès lorsque les renseignements sont susceptibles d'être considérés sensibles. Le consentement implicite est indiqué généralement lorsque les renseignements sont moins sensibles.

Les cas exceptionnels où Shaw peut recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels sans la connaissance ou le consentement d'un client, d'un employé ou d'un utilisateur de ses sites Internet, sont tels qu'autorisés par la loi.

En règle générale, l'utilisation de produits et de services par un client ou un utilisateur de ses sites Internet, ou l'acceptation d'un emploi ou d'avantages sociaux par un employé, constitue un consentement implicite requis par Shaw pour recueillir, utiliser et divulguer des renseignements personnels pour les besoins identifiés dans cette Politique en matière de protection des renseignements personnels.

Les clients et les utilisateurs des sites Internet peuvent retirer leur consentement en tout temps, sous réserve des restrictions juridiques ou contractuelles et d'un avis raisonnable, en communiquant avec Shaw. Si vous souhaitez retirer votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de certains renseignements personnels, veuillez communiquer avec Shaw à l'adresse privacy@shaw.ca.

3.4 Quand et comment Shaw divulgue-t-elle des renseignements personnels ?

À l'interne, seuls les employés de Shaw ayant besoin de savoir pour les fins de l'entreprise, ou dont les fonctions l'exigent dans une mesure raisonnable se voient accorder l'accès aux renseignements personnels concernant les clients et les employés.

3.4.1 Shaw peut divulguer des renseignements personnels concernant un client à :

- a) une société qui sera active dans la prestation de produits et/ou de services connexes de communications ou d'annuaire au client;
- b) une société ou un particulier si la divulgation est pour l'élaboration, l'amélioration, la promotion, la commercialisation ou la prestation de tout produit et/ou service actuel de Shaw ou pour tout nouveau produit et/ou service de Shaw, assujetti aux modalités sur la confidentialité;
- c) des partenaires, dans le cadre d'offres ou de programmes spéciaux, ou d'agents tiers responsables d'administrer de telles offres ou de tels programmes. Une telle divulgation est effectuée sous pli confidentiel;
- d) un mandataire utilisé par Shaw pour évaluer la solvabilité d'un client ou pour percevoir le compte d'un client;
- e) une agence d'évaluation du crédit; et
- f) un tiers ou des tiers, si le client a donné son consentement à une telle divulgation à Shaw ou si la divulgation est requise par la loi, conformément à *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

3.4.2 Shaw peut divulguer des renseignements personnels concernant ses employés à :

- a) un tiers ou des tiers aux fins d'administration normale de la paie et des avantages sociaux;
- b) un tiers ou des tiers aux fins d'administration des programmes relatifs au personnel et des programmes d'emploi;
- c) un particulier ou une société dans le contexte de la prestation de références concernant des employés actuels ou d'anciens employés en réponse à des demandes d'employeurs éventuels; et
- d) un tiers ou des tiers, si l'employé a donné son consentement à une telle divulgation à Shaw ou si la divulgation est requise par la loi, conformément à *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

3.4.3 Shaw peut divulguer des renseignements personnels concernant des utilisateurs de ses sites Internet à :

- a) un tiers ou des tiers, si l'utilisateur de ses sites Internet a donné son consentement à une telle divulgation à Shaw ou si la divulgation est requise par la loi, conformément à *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

3.5 Avec qui Shaw partage-t-elle des renseignements personnels ?

Shaw ne vend pas de renseignements personnels à propos de ses clients, de ses employés et/ou des utilisateurs de ses sites Internet. Shaw peut à l'occasion communiquer des renseignements personnels d'un client à ses partenaires, associés et tiers fournisseurs de services dans le but de répondre aux besoins identifiés au paragraphe 3.1. Dans de tels cas, la relation avec le partenaire, l'associé ou le tiers est régi par des normes et des politiques à caractère strictement confidentiel pour assurer que les renseignements du clients sont protégés et traités conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* avec le plus grand soin et le respect absolu.

3.6 Comment Shaw protège-t-elle vos renseignements personnels ?

La nature des mesures de protection peut varier selon la sensibilité des renseignements personnels qui ont été recueillis, de l'ampleur des renseignements recueillis et de la méthode de stockage. La sauvegarde de renseignements empreints d'une plus grande sensibilité doit s'entourer d'un niveau de sécurité accru.

3.7 Comment peut-on accéder aux politiques et aux procédures de Shaw ?

Shaw s'engage à rendre aisément accessibles des renseignements spécifiques concernant ses politiques et procédures rattachées à la gestion des renseignements personnels pour ses clients, ses employés et les utilisateurs de ses sites Internet.

Shaw s'engage à faire preuve d'ouverture à l'égard de ses politiques et procédures en matière de gestion de renseignements personnels. Les clients, les employés et les utilisateurs des sites Internet pourront obtenir de l'information concernant les politiques et les procédures de Shaw à un coût minime et sans effort exagéré. Cette information est mise à la disposition des clients et des utilisateurs des sites Internet sur demande écrite à Shaw, à l'attention de l'Agent à la protection de la vie privée au 630, 3rd Ave S.W., Calgary, AB, T2P 4L4, et des employés sur demande écrite à l'attention du Service des ressources humaines au 630, 3rd Ave S.W., Calgary, AB, T2P 4L4.

3.8 Comment peut-on obtenir l'accès à ses renseignements personnels ?

Vous pouvez accéder à vos renseignements personnels détenus par Shaw en soumettant une demande par écrit à Shaw, à l'attention de l'Agent à la protection de la vie privée au 630, 3rd Ave S.W., Calgary, AB, T2P 4L4. Une réponse vous sera postée à l'adresse indiquée dans votre compte ou dossier.

Shaw répondra à la demande d'un client, d'un employé ou d'un utilisateur des sites Internet dans un délai raisonnable et à un coût minime, voire à titre gracieux.

Dans certaines situations, Shaw peut se voir incapable de fournir un accès à la totalité des renseignements personnels qu'elle détient, par exemple lorsque la divulgation révélerait des renseignements confidentiels sur l'entreprise, si les renseignements personnels sont protégés par le secret professionnel qui lie un avocat à son client, si les renseignements

personnels ont été recueillis dans le cadre d'une enquête sur la rupture d'un contrat ou la violation d'une loi fédérale ou provinciale.

3.9 Comment peut-on contester l'application des principes et offrir des suggestions ?

Un client ou un employé de Shaw peut adresser ses questions ou ses demandes de renseignements concernant l'application des principes précités ou les pratiques de Shaw, telles que décrites dans sa Politique en matière de protection des renseignements personnels, à privacy@shaw.ca ou à l'Agent à la protection de la vie privée au 630, 3rd Ave S.W., Calgary, AB, T2P 4L4.

Shaw examinera toutes les plaintes et répondra à toutes les questions posées par ses clients et/ou ses employés. Si une plainte est déclarée justifiée, Shaw prendra les mesures nécessaires pour résoudre la plainte, y compris la modification de ses politiques et procédures au besoin.

Si les clients considèrent que Shaw n'a pas répondu adéquatement à leur plainte ou à leur demande de renseignements, ils peuvent communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada au :

Sans frais : 1.800.282.1376

Téléphone : 613.995.8210

Télécopieur : 613.947.6850

4- Votre rôle comme protecteur de vos renseignements personnels :

Veillez prendre note que la Politique en matière de protection des renseignements personnels de Shaw et notre utilisation de vos renseignements personnels s'appliquent uniquement à l'information que vous nous fournissez. Nous tenons à préciser que si vous divulguez des renseignements personnels ou des données personnelles sensibles par l'entremise de l'Internet, comme dans des salons de clavardage, des groupes de discussion, des babillards électroniques ou tout autre tribune publique en ligne, ces renseignements ne sont pas recueillis par ou pour Shaw, mais peuvent être recueillis et utilisés par d'autres personnes ou entreprises sur lesquelles Shaw n'a aucun contrôle. Il est de votre responsabilité de prendre connaissance des énoncés de confidentialité de toute personne ou entreprise à laquelle vous choisissez de vous connecter, à partir ou par l'entremise des services d'Internet de Shaw. Shaw n'est pas responsable des énoncés de confidentialité, ni de leur conformité, ni de tout autre contenu de n'importe quel site Internet qui n'appartient pas à Shaw, ni n'est géré par Shaw ou les groupes d'entreprises de Shaw.

Shaw fait de son mieux pour protéger et sauvegarder les renseignements personnels, et nous croyons que vous devriez prendre des mesures à cet égard également. Ne

communiquiez pas vos renseignements personnels, tels que numéros de cartes bancaires, numéros de cartes de crédit, numéros d'identification personnelle (NIP) ou numéros d'assurance sociale associés, à d'autres, à moins de connaître spécifiquement l'objet de la demande et la personne avec qui vous faites affaire. Ne conservez pas de renseignements personnels sensibles dans votre boîte de messagerie électronique personnelle ou de courriel Web. Fournissez-nous une pièce d'identité acceptable qui sera conservée dans votre dossier client, afin que nous puissions vous identifier lorsque vous communiquerez avec nous. Si on vous demande d'attribuer un mot de passe de connexion pour vos renseignements personnels, vous devriez utiliser une combinaison de lettres et de chiffres, et non un mot qui pourrait vous identifier facilement (par exemple, n'utilisez pas le nom d'un membre de votre famille ou de votre animal de compagnie). Nous vous suggérons également de modifier votre mot de passe régulièrement. Si jamais vous avez des doutes à propos de campagnes promotionnelles par téléphone, par courrier ou par courriel, ou que vous soupçonnez une activité frauduleuse, n'hésitez pas à communiquer avec nous à privacy@shaw.ca pour confirmer que la campagne en question est une activité autorisée de Shaw.

5- Mise à jour de la Politique en matière de protection des renseignements personnels

Toute modification à la Politique en matière de protection des renseignements personnels de Shaw doit être publiée dans cette Politique en temps opportun. Shaw peut modifier ou retirer des parties de cette Politique en matière de protection des renseignements personnels si elle le juge nécessaire et appropriée. Vous pouvez déterminer le moment où cette Politique en matière de protection des renseignements personnels a été mise à jour en vous reportant à la date indiquée dans le coin supérieur droit de la première page de ce document à la mention « *Dernière révision* : _____ ».