

Mis à jour le 31 janvier 2020

COMMENT NOUS GÉRONNS LA PROTECTION DE VOTRE CONFIDENTIALITÉ

Introduction

Chez Rogers, nous nous engageons à protéger la confidentialité de vos renseignements personnels. Il est important que vous sachiez quels renseignements nous possédons à votre sujet, pourquoi nous les possédons, où nous les obtenons, ce que nous en faisons et comment nous les protégeons.

Notre [Politique de confidentialité](#) constitue notre engagement envers vous en matière de protection de la vie privée, mais nous savons que parfois les consommateurs veulent en savoir plus et qu'il est important que vous ayez accès aux détails sur la façon dont nous en assurons la gestion. C'est pourquoi nous vous communiquons des détails et des exemples de la façon dont nous gérons, utilisons et protégeons vos renseignements personnels.

La [Politique de confidentialité](#) de Rogers, ainsi que le présent document, comprennent toutes nos exigences réglementaires prescrites par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) et toutes les exigences applicables du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) sur la protection de la confidentialité.

Portée

Nos pratiques en matière de confidentialité s'appliquent à votre utilisation de tous les produits, services, sites web et applications offerts par Rogers Communications et d'autres membres de l'organisation Rogers Communications Inc. Sont inclus dans cette définition nos services sans-fil (Rogers, Fido, chatr, Cityfone et ses entités de marque), les marques Rogers Média (pour voir la liste complète, cliquez [ici](#)), nos services de maison connectée (télévision, Internet, téléphonie résidentielle et système de domotique) et Rogers service Affaires. Elles ne s'appliquent pas aux clients de la Banque Rogers ni à vos interactions avec les Blue Jays de Toronto.

Définitions

Renseignements personnels : Renseignements recueillis par Rogers qui peuvent servir à déterminer l'identité d'un client ou d'un utilisateur. Ce qui comprend votre nom, votre numéro de téléphone, votre adresse ou votre adresse courriel.

Renseignements généraux : Il s'agit de renseignements sur les clients ou les utilisateurs, combinés dans un groupe anonyme d'un volume assez important pour qu'il soit raisonnable de penser qu'une personne ne puisse être identifiée.

Renseignements anonymes : Renseignements qui ne peuvent pas permettre de vous identifier directement.

Client : Toute personne qui achète ou utilise nos produits et services.

Application mobile : Application logicielle utilisée sur un téléphone intelligent, une tablette ou tout autre appareil, comme une montre intelligente, qui permet aux utilisateurs d'accéder à nos services et à nos renseignements.

Utilisateur : Toute personne qui consulte ou utilise un site web ou une propriété numérique exploités par Rogers.

Publicité pertinente : La clientèle est regroupée en segments créés en fonction de renseignements personnels qui ne permettent pas d'identifier les clients et les utilisateurs (par exemple, âge, fourchette de revenu ou intérêts) afin de leur montrer des publicités pertinentes. La publicité comportementale en ligne est un exemple de publicité pertinente où des renseignements comme le nombre de fois que vous avez consulté une certaine page d'un site web de Rogers Communications (excluant votre nom, votre adresse postale, votre adresse courriel ou tout autre renseignement personnel) servent à vous présenter de la publicité.

Quels renseignements avons-nous à votre sujet?

Les renseignements personnels que nous possédons comprennent des éléments qui vous identifient, le mode de paiement pour vos services, la façon dont vous utilisez nos produits, dont nos sites web, l'utilisation du réseau et l'information recueillie par les tiers, comme les agences d'évaluation du crédit.

Renseignements sur le compte : Ces renseignements comprennent votre nom et votre adresse postale, votre adresse courriel, les authentifiants utilisés pour créer votre compte, votre historique de crédit ainsi que des renseignements de paiement comme les détails de votre carte de crédit ou de votre compte bancaire. Il peut s'agir d'un NIP, d'un mot de passe, de questions de sécurité ou d'une authentification biométrique. Nous savons combien vous payez pour nos services et quand vous communiquez avec nous. Nous avons également des renseignements tirés de tout sondage auquel vous avez répondu.

Renseignements techniques : La prestation de nos services, en tant que fournisseur de communications, implique que nous avons de l'information sur la façon dont vous utilisez nos réseaux, services, produits et sites web. Par exemple :

- **Renseignements sur l'utilisation du réseau.** Il s'agit de renseignements liés à l'exploitation et à l'utilisation de l'équipement, des services et des applications sur nos réseaux. Ce qui comprend la localisation de votre appareil sans fil et l'adresse IP (l'étiquette de numérotation unique, qui identifie votre appareil et lui permet de communiquer par Internet) que nous vous attribuons pour la prestation de services Internet. Les enregistrements du nombre de messages texte envoyés et reçus, les minutes de temps d'antenne utilisées ainsi que de la quantité de données utilisées en font aussi partie.
- **Information sur l'appareil.** Nous recueillons de l'information liée à l'appareil, notamment votre numéro IMEI (numéro d'identification d'appareil mobile), votre adresse MAC (adresse de contrôle d'accès au support), votre numéro de téléphone mobile, la marque et le modèle de votre appareil, le système d'exploitation de votre appareil, les données et le temps d'utilisation de nos applications mobiles, ainsi que la localisation en fonction de données du site cellulaire.

Certains téléphones intelligents et appareils IdO sont également dotés d'un système de localisation (GPS). Ce système est distinct de notre réseau et n'est pas contrôlé par Rogers. Le GPS est utilisé pour divers services géolocalisés. Si vous ne voulez pas partager votre emplacement par GPS, ce paramètre peut être désactivé, mais il peut avoir une incidence sur la prestation de services qui dépendent de votre localisation. Consultez les paramètres de votre appareil mobile pour le désactiver.

- **Navigation web et renseignements sur les applications mobiles.** Cela comprend également les adresses IP, les adresses URL, l'information sur la transmission de données, le temps que vous passez sur les sites web, la publicité que vous suivez, ainsi que le temps que vous passez sur nos applications et l'utilisation que vous en faites.

Information sur l'affichage télé : Afin de vous offrir des services de télévision, nos systèmes génèrent automatiquement des données liées aux émissions, aux chaînes et aux publicités qui sont regardées et pour quelle durée. Cela peut également comprendre des renseignements sur l'utilisation des terminaux, des télécommandes et des guides des émissions.

Comment nous recueillons vos renseignements

Directement de vous : Les renseignements que nous recueillons à votre sujet, nous les obtenons principalement de vous. Nous le faisons lorsque vous vous abonnez à de nouveaux produits ou services, lorsque vous apportez des changements à votre compte, lorsque vous communiquez avec nous par téléphone, par courriel ou par clavardage, lorsque vous vous rendez dans un de nos magasins, consultez un de nos sites web ou utilisez une de nos applications, lorsque vous répondez à un sondage, lorsque vous participez à un concours ou à nos forums en ligne ou lorsque vous utilisez notre réseau. Si nous souhaitons utiliser vos renseignements personnels à d'autres fins que celles que nous vous avons divulguées au moment de la collecte, nous demanderons toujours votre consentement.

Ils sont automatiquement recueillis : Lorsque vous utilisez un produit ou un service que nous vous fournissons. **Par exemple**, lorsque vous utilisez votre sans-fil, notre réseau recueille vos données de localisation.

À partir de la technologie utilisée dans nos magasins ou dans d'autres locaux de la Société : Lorsque vous vous rendez dans un magasin, nous pouvons recueillir vos renseignements au moyen de diverses méthodes, y compris les outils ou la vidéo du point de vente. **Par exemple**, il peut y avoir une surveillance vidéo autour des immeubles, des magasins ou d'autres emplacements appartenant à Rogers, comme les tours. Les renseignements sont recueillis à des fins de sécurité, notamment pour faciliter les enquêtes.

À partir d'autres sources :

Afin d'obtenir de l'information sur votre historique de crédit pour créer et gérer votre compte et évaluer votre admissibilité aux produits et services de Rogers, nous pourrions fournir et partager vos renseignements de crédit avec d'autres, y compris des agences d'évaluation du crédit, d'octroi de crédit et de recouvrement. **Par exemple**, nous recueillons de l'information sur les clients auprès d'agences de crédit au moment de la demande initiale, et nous en recueillons parfois auprès d'elles pendant votre relation avec nous.

À partir de nos réseaux numériques, comme nos sites web et nos applications mobiles : Nous recueillons vos renseignements personnels lorsque vous interagissez avec nous au moyen de nos sites web, applications mobiles, médias sociaux, courriels ou publicités en ligne. Cela peut comprendre des témoins ou des balises web. L'information nous aide à comprendre comment vous utilisez nos services et nous permet d'améliorer la façon dont nous vous servons. **Par exemple :**

- L'application Télé Élan de Rogers peut recueillir vos données de localisation pour assurer la prestation d'un contenu pertinent.
- L'application du Système de domotique Rogers vous permet d'accéder à des images et de recevoir des alertes lorsque les portes ou les fenêtres de votre maison sont ouvertes.
- Nos sites web recueillent vos renseignements pour vous offrir des publicités pertinentes sur Internet.
- Nos applications IdO peuvent recueillir de l'information pour vous fournir des services. Nous ferons preuve de transparence quant au moment où nous le ferons, et ce, en obtenant votre consentement.

Pour en savoir plus sur les technologies dont nous nous servons :

Un **témoin** est un petit fichier texte envoyé aux fichiers de votre navigateur Internet à des fins de référence. Personne d'autre ne peut lire ce fichier. Les témoins nous permettent de reconnaître votre ordinateur lorsque vous retournez sur nos sites web, pour que vous n'ayez pas à vous réinscrire. Ils nous permettent de conserver les préférences que vous nous avez fournies et d'offrir du contenu adapté à vos intérêts. Si vous ne souhaitez pas recevoir de fichiers témoins, la plupart des navigateurs vous permettent d'être avisé lorsqu'un de ceux-ci est envoyé à votre ordinateur, afin que vous décidiez de l'accepter ou non. **Par exemple :**

- Nous utilisons des témoins pour déterminer si vous êtes un client de notre entreprise ou si vous naviguez simplement sur l'un de nos réseaux numériques.
- Nous nous en servons pour enregistrer votre mot de passe. Vous n'avez donc pas à entrer ce dernier chaque fois que vous consultez l'un de nos sites web.
- Nous les utilisons pour estimer le nombre de visiteurs de notre site web.

Une **balise web** est une petite image placée sur votre ordinateur qui contient de l'information à votre sujet, par exemple, votre adresse IP. Elle nous permet de comprendre votre comportement en ligne en montrant les parties d'un site web que vous consultez ou les courriels que vous ouvrez.

Nos réseaux numériques peuvent contenir des liens ou des pages intégrées. Par exemple, l'application pour localiser un magasin disponible sur nos sites web comporte une carte Google intégrée à la page. Rogers n'est pas responsable des pratiques de confidentialité des tiers. Notre engagement en matière de confidentialité ne vise que les données recueillies par Rogers sur nos réseaux numériques.

Pourquoi recueillons-nous vos renseignements?

Nous recueillons vos renseignements pour les raisons suivantes :

Pour établir et gérer une relation commerciale avec vous et offrir nos produits et services. Par exemple :

- Pour confirmer ou authentifier votre identité lorsque vous communiquez avec nous.
- Afin de nous assurer que la facturation est exacte, nous conservons un dossier des services que nous vous offrons, y compris la durée des appels effectués et la quantité de données utilisées.

- Pour communiquer avec vous au sujet de mises à jour ou de changements apportés à des produits ou services ou vous informer d'une interruption de vos services.
- Afin d'effectuer une vérification de solvabilité, nous obtiendrons des renseignements à votre sujet de la part d'agences de notation.
- Pour vous fournir des services, des services résidentiels par exemple, nous recueillerons votre adresse résidentielle.
- Pour gérer les risques en matière de crédit et les risques commerciaux et percevoir le paiement de créances en souffrance.

Pour comprendre vos besoins et communiquer des renseignements personnalisés sur d'autres produits et services qui pourraient vous intéresser et qui sont offerts par Rogers et ses agents, ses concessionnaires et les sociétés de son groupe ou par de tierces parties dignes de confiance. Par exemple :

- Nous pourrions recueillir les données de localisation personnelles courantes et historiques associées à tout appareil que vous utilisez aux termes de votre ou de vos ententes avec nous afin de vous fournir des services de géolocalisation et vous envoyer des offres et des promotions de Rogers. Nous obtiendrons aussi votre consentement explicite à ces fins.
- Il est possible que nous utilisions votre historique de navigation sur nos sites web pour suggérer de nouveaux produits ou services.
- Nous pourrions vous recommander des émissions en fonction de votre historique de visionnement sur notre plateforme Télé Élan.

Pour vous offrir des services sur mesure. Par exemple :

- Il se peut que nous utilisions les renseignements de votre compte pour améliorer vos interactions avec nous.
- Nous sommes susceptibles de recueillir des renseignements sur le nombre d'appareils que vous possédez dans votre compte afin d'évaluer votre admissibilité à d'autres produits et services de Rogers, et pour aider d'autres sociétés de Rogers, comme la Banque Rogers, à évaluer votre admissibilité à leurs produits ou services.
- Nous tenons un dossier des produits et services que nous vous offrons, y compris votre utilisation, ce qui nous permet de vous proposer différents forfaits. Si nous constatons que vous utilisez votre appareil mobile en itinérance, nous pourrions vous offrir des promotions liées à l'itinérance.
- Nous pourrions nous servir d'information liée votre utilisation de notre site web pour vous offrir de la publicité ciblée.
- Nous pourrions utiliser l'apprentissage machine et l'intelligence artificielle pour vous faire des suggestions de produits et de services.

Pour effectuer une étude de marché. Nous utilisons vos renseignements personnels pour effectuer des analyses de données afin d'améliorer les produits et services que nous vous offrons. Nous utilisons cette information sous un format agrégé lorsque vos renseignements personnels sont supprimés ou masqués. Par exemple :

- Il se peut que nous analysions les habitudes d'appel dans notre centre de service à la clientèle afin de cerner et de résoudre des problèmes pour les clients.
- Nous pourrions utiliser des renseignements liés à la fréquence de vos visites sur notre site web pour mesurer l'efficacité de nos campagnes de marketing.
- Il est possible que nous passions en revue votre historique d'achat, y compris le lieu de l'achat ou le mode de paiement utilisé pour faciliter la recherche et le développement de nouveaux produits.

Pour gérer notre entreprise et nos activités. Par exemple :

- Nous pourrions analyser l'utilisation de notre réseau sans-fil par les clients pour en faciliter la planification.
- Il se peut que nous examinions les données d'utilisation de notre réseau Internet afin d'en améliorer la qualité et la stabilité.
- Nous pourrions recueillir de l'information ou surveiller les activités afin de prévenir, de gérer et d'enquêter sur les fraudes, les menaces informatiques, les appels importuns et d'autres activités non autorisées ou illégales. Nous pourrions également nous en servir pour faire enquête sur les violations de nos Modalités de service et de nos politiques d'utilisation acceptable ou d'autres restrictions de service.
- Nous consignons les interactions entre vous et les conseillers de Rogers à des fins de formation et d'assurance de la qualité.
- Il est possible que nous validions des coordonnées avec des agences d'évaluation du crédit afin de recouvrer une dette.
- Il se peut que nous utilisions vos commentaires recueillis dans le cadre d'un sondage sur l'expérience client pour améliorer notre expérience de service et les paramètres clés de la clientèle.

Pour respecter les exigences juridiques et réglementaires. Par exemple :

- Pour se conformer aux obligations prescrites par la loi, comme les exigences en matière de rapports financiers.

Nous pourrions aussi recueillir des renseignements personnels à propos de vous à d'autres fins, de temps à autre, ou selon ce qui est permis ou requis par la loi. Nous indiquerons toujours pour quelles autres raisons nous recueillons ces renseignements avant la collecte ou au moment de celle-ci.

Quand partagerons-nous vos renseignements?

À moins que vous ne fournissiez votre consentement explicite, ou que cette divulgation soit requise aux termes d'une obligation légale, nous ne communiquerons vos renseignements personnels, sans votre consentement, aux organismes ne faisant pas partie de la société Rogers que dans les circonstances particulières suivantes :

Pour vous permettre d'obtenir des services, nous pouvons partager vos renseignements avec des tiers. Par exemple :

- À une personne qui, selon notre jugement raisonnable, agit comme votre mandataire pour obtenir de l'information.
- À une autre compagnie de téléphone, quand les renseignements sont requis pour fournir le service de téléphonie résidentielle et que la communication est effectuée de façon confidentielle.
- À un fournisseur de services ou à une tierce partie qui effectue des tâches administratives pour nous, afin de gérer les comptes de nos clients.
- Aux fournisseurs ou aux mandataires qui vous fournissent des produits et services en notre nom.
- À un administrateur de concours qui travaille en notre nom pour communiquer avec les participants sélectionnés.
- À de tierces parties avec lesquelles Rogers fait de la publicité afin de vous faire voir des annonces en ligne.

- Aux plateformes de partenaires tiers lorsque l'information est requise pour la prestation de services comme l'accès à YouTube ou à Netflix au moyen de la plateforme Télé Élan.

Pour des raisons relatives au crédit. Par exemple :

- À un fournisseur de services ou à un autre mandataire dont nous avons retenu les services, comme une agence d'évaluation du crédit, pour la gestion du compte, le recouvrement de factures en souffrance apparaissant à votre compte, pour évaluer votre solvabilité ou pour vous cibler dans le cadre d'offres de conservation.

Pour faciliter une enquête. Par exemple :

- À un autre organisme, aux fins de prévention ou de détection de la fraude, ou d'enquête, si le fait de solliciter votre consentement pouvait compromettre l'enquête. Toute divulgation de tels renseignements serait effectuée conformément à nos obligations juridiques.

À un organisme d'application de la loi ou à une autorité publique. Par exemple :

- Lorsque nous avons des motifs raisonnables de croire que vous nous avez sciemment fourni des renseignements faux ou trompeurs ou que vous vous êtes engagé de quelque autre façon dans des activités illégales.
- S'il existe un danger imminent pour la vie ou pour les biens qui pourrait être évité ou réduit au minimum en communiquant les renseignements.

Il se peut que vos renseignements personnels et ceux de votre compte soient aussi partagés avec à d'autres sociétés du groupe de Rogers ou à des sociétés apparentées, comme la Banque Rogers, afin de vous proposer d'autres offres que nous jugeons pertinentes.

Nous ne vendons pas vos renseignements personnels à une autre organisation ou à une autre personne, sauf pour la vente ou le transfert d'une partie de nos activités, comme le permet la LPRPDE.

Comment nous protégeons vos renseignements

Rogers assure la protection de vos renseignements personnels en adoptant les mesures de protection et de sécurité appropriées. Il s'agit notamment de contrôles techniques, physiques et procéduraux. Lorsque nous travaillons avec des tiers, votre vie privée est protégée par des obligations contractuelles.

L'accès aux renseignements privés, sensibles et confidentiels, y compris vos renseignements personnels, est strictement réservé aux employés ou aux fournisseurs de services autorisés qui ont des raisons d'affaires légitimes.

Authentification du client

Nous prenons la protection et la sécurité de vos renseignements très au sérieux. Nous avons mis en place des mesures pour nous assurer que vos renseignements ne sont pas divulgués à des tiers. Par exemple, lorsque vous nous appelez, nous vous demandons de fournir un éventail de détails pour

confirmer que vous êtes le titulaire du compte. Pour mieux protéger votre compte, certains services peuvent seulement être offerts en personne ou par libre-service dans votre compte en ligne. Cela peut signifier qu'il vous faudra un peu plus de temps pour confirmer votre identité lorsque vous interagissez avec nous. Étant donné la tendance croissante aux pratiques frauduleuses et illégales liées à la fraude psychologique et à l'accès non autorisé à un compte, nous devons prendre ces mesures additionnelles pour assurer la sécurité de vos renseignements personnels et de votre compte.

Comment nous gérons les renseignements personnels dépersonnalisés, regroupés ou anonymisés

Nous retirons la marque d'identification, regroupons ou rendons anonyme les renseignements personnels afin de cerner les tendances, de gérer nos activités commerciales, d'élaborer des renseignements statistiques, de connaître notre rendement ou de concevoir des offres, des produits, des services pertinents ou de nouvelles occasions d'affaires. De tels renseignements peuvent également être communiqués à de tierces parties de confiance pour des fins commerciales ou d'analyse, mais ils ne permettront pas d'identifier quelque personne que ce soit, et, par conséquent, ne sont pas soumis à notre Politique de confidentialité. Nous suivons les pratiques exemplaires de l'industrie en matière de dépersonnalisation, de regroupement et d'anonymisation.

Sauf si la loi le permet ou l'exige, nous conservons seulement vos renseignements personnels aussi longtemps qu'il est raisonnablement nécessaire pour répondre à l'objectif pour lequel ils ont été recueillis, ou pendant assez longtemps pour vous permettre d'accéder à l'information si elle a été consultée pour prendre une décision qui vous concerne, votre compte auprès de Rogers ou votre relation avec cette dernière. Une fois que nous n'avons plus besoin de vos renseignements personnels, ils sont détruits ou dépersonnalisés, selon notre politique de conservation. Vos renseignements personnels peuvent être stockés ou traités au Canada ou à l'étranger. Des mesures appropriées assureront leur protection. Toutefois, si vos renseignements personnels sont stockés à l'extérieur du Canada, ils peuvent être assujettis aux lois du territoire où ils sont conservés.

Tous les employés de Rogers ont un rôle à jouer dans la protection de votre confidentialité. Nous offrons une formation annuelle obligatoire sur le sujet à tous les employés afin de nous assurer qu'ils possèdent les compétences et les connaissances appropriées en matière de protection des renseignements des clients.

Gérer vos renseignements avec Rogers

Fournir vos renseignements à Rogers est un choix que vous faites lorsque vous faites affaire avec nous. Nous communiquons avec vous en fonction de votre consentement pour recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels aux fins que nous vous avons indiquées.

Vous pouvez retirer votre consentement quant au marketing par courriel de toute marque de Rogers. Vous pouvez le faire dans la section des préférences d'abonnement au bas du site web de chaque marque.

C'est à vous que revient toujours le choix de donner à Rogers votre consentement; toutefois, en décidant de ne pas accorder un tel consentement, vous pouvez limiter notre capacité de vous proposer des produits, des services ou des offres.

Vous pouvez également passer en revue les renseignements que nous détenons à votre sujet et contester leur exactitude. Nous vous encourageons à vous assurer que vos renseignements sont à jour, par exemple, en veillant à ce que le nom des personnes inscrites à votre compte à titre d'utilisateurs autorisés soient exacts.

Des questions?

Il est important pour nous que vous soyez au courant de la façon dont nous gérons vos renseignements personnels. Si vous avez d'autres questions sur la façon dont nous gérons votre confidentialité, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse privacy@rci.rogers.com.

Dernière mise à jour : 31 janvier 2020