

Rapport sur la transparence de 2019

Introduction

Rogers est fière de poursuivre son dialogue ouvert sur la divulgation des renseignements personnels des clients aux organismes d'application de la loi et gouvernementaux grâce à la publication de son rapport sur la transparence de 2019.

Nous considérons que notre engagement continu à faire preuve de transparence s'inscrit dans la démarche de Ted Rogers d'offrir une expérience client hors pair, qui a commencé il y a 60 ans. Il imaginait une entreprise qui relierait les personnes, les entreprises et les communautés entre elles et au monde qui les entoure. Aujourd'hui, sa vision est devenue réalité et nos réseaux jouent un rôle essentiel pour que nous restions connectés à ce qui nous importe le plus. Nous savons que nos clients comptent sur nous plus que jamais et nous prenons cette responsabilité très au sérieux.

Chez Rogers, nous croyons que le respect du droit à la vie privée de nos clients fait partie intégrante de notre engagement à offrir un excellent service. Une partie importante de la protection de la vie privée consiste à énoncer clairement la façon dont nous traitons les renseignements personnels des clients et à rendre l'information au sujet de notre approche facilement accessible et compréhensible. Nous nous engageons à protéger les renseignements sur les clients. Nous ne communiquons ces renseignements que lorsque la loi nous y oblige (ce qui inclut les situations d'urgence) et nous avons pris des mesures concrètes pour défendre le droit à la vie privée de nos clients.

Chaque année depuis 2013, nous publions également nos pratiques en matière de divulgation de renseignements personnels dans notre rapport annuel sur la transparence.

Augmentation des demandes d'accès aux renseignements personnels

En vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE), une personne a le droit de demander l'accès aux données que détiennent les organisations comme Rogers à son sujet. Nous déployons tous les efforts pour répondre à ces demandes d'accès de nos clients afin que les renseignements leur soient transmis le plus rapidement possible.

En 2019, nous avons observé une augmentation de 58 % du nombre de demandes d'accès des clients à leurs renseignements par rapport à l'année précédente. Selon nous, cette augmentation est le signe d'une sensibilisation accrue au droit à la vie privée, et nous continuerons de remplir notre rôle en donnant aux clients l'accès à leurs renseignements personnels.

Notre engagement concernant l'éthique et la conscience sociale

Nous maintenons fermement notre engagement en matière de sécurité publique et notre rôle - en tant qu'entreprise socialement responsable - de poursuivre cet objectif de politique publique. Un dialogue ouvert est la façon la plus judicieuse de trouver le juste équilibre entre le maintien de la sécurité publique et la protection de la vie privée de nos clients. Le présent rapport reflète notre engagement à répondre de la façon la plus rapide et la plus exacte possible lorsque la loi nous oblige à fournir des renseignements.

Notre équipe responsable des demandes d'accès légal analyse attentivement toutes les demandes de renseignements sur les clients et ne divulgue des renseignements confidentiels que lorsque nous sommes convaincus qu'il est approprié et légal de le faire. Conformément à notre philosophie privilégiant le client, nous travaillerons également en étroite collaboration avec les organismes demandeurs afin de modifier et de réduire au minimum la portée de certaines demandes lorsque nous estimons qu'elles portent atteinte à la vie privée de nos clients.

Conclusion

Il n'a jamais été aussi important pour nos clients d'avoir confiance en nos pratiques de protection de la vie privée. Comme le révèle le Sondage auprès des Canadiens sur la protection de la vie privée de 2018-2019 mené par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, 92 % des Canadiens sont préoccupés par la protection de leur vie privée². Nous demeurons engagés à protéger les renseignements sur les clients et à dévoiler ouvertement la fréquence à laquelle nous divulguons ces renseignements aux organismes d'application de la loi et gouvernementaux. Pour toute question portant sur ce rapport, veuillez communiquer avec le Bureau de la Protection de la vie privée de Rogers à l'adresse privacy@rci.rogers.com.

Cordialement,

Deborah Evans

Chef de la direction de la Protection des renseignements personnels
Rogers Communications

¹Les renseignements personnels sur un client (pour Rogers, Fido et chatr) comprennent le nom, les coordonnées telles que l'adresse postale, les dossiers de facturation et de paiement, les renseignements sur les services reçus de Rogers et l'utilisation connexe.

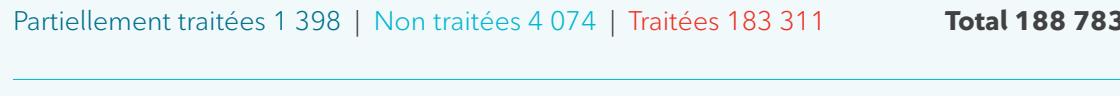
²Consultez https://www.priv.gc.ca/fr/mesures-et-decisions-prises-par-le-commissariat/recherche/consulter-les-travaux-de-recherche-sur-la-protection-de-la-vie-privee/2019/por_2019_ca/#fig05.

Analyse des demandes en 2019

■ Partiellement traitées³
■ Non traitées⁴
■ Traitées⁵

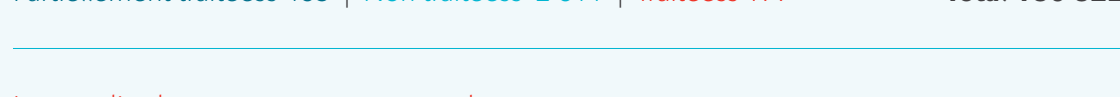
Demandes des organismes d'application de la loi et gouvernementaux

Total⁶



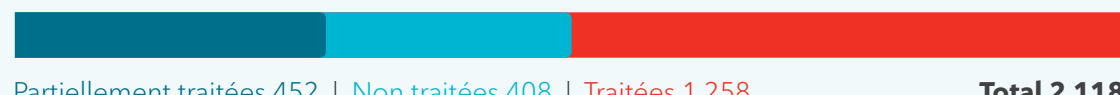
Mandat/ordonnance du tribunal⁷

La notion de mandat ou d'ordonnance du tribunal englobe les ordonnances de communication, les sommations, les assignations à comparaître et les mandats de perquisition délivrés par un juge ou un autre fonctionnaire judiciaire. Ils sont délivrés suivant le Code criminel canadien. Ils nous contraignent à transmettre aux autorités compétentes, notamment les services policiers, de l'information sur un client ou à nous présenter au tribunal pour agir comme témoin ou donner de l'information sur un client.



Lettres d'ordonnance gouvernementales

Une ordonnance délivrée en vertu de textes législatifs comme la Loi sur les douanes ou la Loi de l'impôt sur le revenu qui nous oblige à fournir des renseignements sur le client à l'organisme qui en fait la demande.



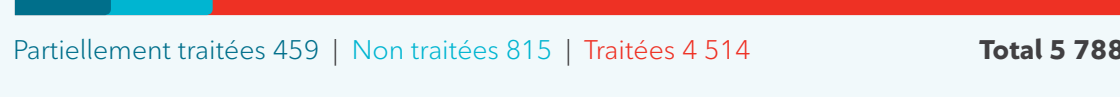
Requêtes de l'étranger

Nous n'accédons pas aux requêtes des agences gouvernementales étrangères. Nous suggérons cependant aux demandeurs de s'adresser à l'autorité compétente en matière de justice de leur pays, qui communiquera ensuite avec le ministère de la Justice du Canada. S'il existe un traité ou une convention liant les deux pays, la requête peut être traitée par les autorités canadiennes et une ordonnance peut être délivrée par un tribunal canadien. Le cas échéant, nous sommes contraints de transmettre de l'information sur les clients à l'autorité compétente canadienne chargée de l'enquête.



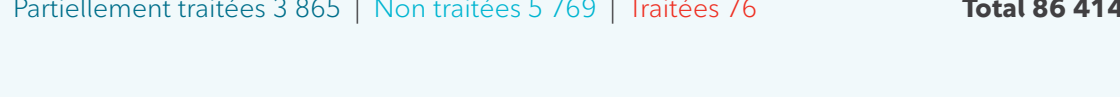
Requêtes urgentes de la part d'organismes d'application de la loi

Nous collaborons avec les services policiers dans les cas d'urgence, par exemple les cas de personnes disparues ou en détresse.



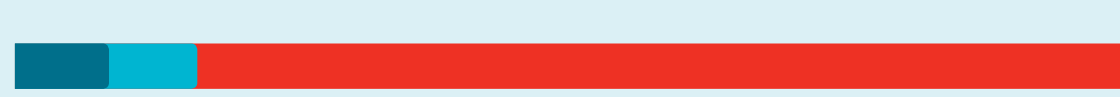
Requêtes d'aide d'urgence du 9-1-1

Nous collaborons avec les services d'urgence dans les situations critiques, par exemple les cas de personnes disparues ou en détresse.



Vidages de tour⁸

Total des ordonnances/mandats de vidage de tour



Nombre de numéros de téléphone transmis

Total 1 075 175

Nom et adresse actuels communiqués

Total 66 451

Demandes d'accès de clients

En vertu de la LPRPDE, Rogers est tenue de donner aux clients l'accès à leurs renseignements personnels.

Les demandes les plus fréquemment reçues par notre bureau concernent les rapports détaillés des appels d'un client. Ces renseignements comprennent les détails quant à l'heure et à la date des numéros composés et des messages texte envoyés, ainsi que l'heure et la date des appels et des messages texte reçus. Notre système conserve ces informations pendant 13 mois. Nous ne conservons pas le contenu des appels et des messages, pas plus que nous ne fournissons de renseignements sur les numéros associés aux appels entrants ou aux messages texte sans ordonnance du tribunal. Cette restriction vise à protéger la vie privée de tierces parties.

Divulgateur en cas d'urgence

Nous divulguons des renseignements sur les clients aux organismes d'application de la loi ou publics lorsque nous croyons qu'un client constitue une menace pour lui-même ou pour autrui. Nous sommes tenus d'informer le client de cette divulgation.

Total 111

Demandes pour les rapports détaillés des appels - traitées

Il s'agit de clients qui cherchent une combinaison de renseignements sur les appels, les textos ou une tour cellulaire en particulier.

Total 359

Demandes pour les rapports détaillés des appels - non disponibles

Il s'agit de clients qui cherchent une combinaison de renseignements : i) au contenu de courriels, de messages de texte et/ou d'appels téléphoniques personnels; ii) à l'historique de navigation sur le web; iii) à des appels ou à des messages texte envoyés par une application tierce; et iv) à des rapports détaillés des appels qui datent de plus de 13 mois.

Total 322

Demandes pour les rapports détaillés des appels - retirées

Il s'agit de demandes qui sont annulées par le demandeur.

Total 216

³Traitées - Nous avons fourni tous les renseignements demandés.

⁴Non traitées - Aucun renseignement n'était disponible; le numéro n'appartient pas à Rogers; le formulaire n'est pas rempli correctement, etc.

⁵Partiellement traitées - Certains renseignements n'étaient pas disponibles; nous avons donc fourni les informations qui étaient à notre disposition.

⁶Nous mesurons le nombre total de demandes en fonction du nombre de clients touchés. Par exemple, une ordonnance du tribunal relative aux demandes de renseignements de 10 clients représenterait 10 demandes. Les demandes d'intervenants du service d'urgence 9 1 1 ne sont pas incluses dans le total, car nous répondons toujours à ces demandes au mieux de notre capacité. Toutefois, les demandes urgentes des organismes d'application de la loi sont incluses dans le total, car de telles demandes sont ouvertes à interprétation, sans oublier la présence de cas où les données des clients ne sont pas fournies.

⁷Ce total ne comprend pas le nombre de clients touchés par les vidages de tour.

⁸Un vidage de tour est une technique utilisée pour dresser la liste des appareils connectés à une tour cellulaire pendant une période définie.