

# Rapport sur la transparence de 2020

## Introduction

En 2013, Rogers a publié son premier rapport sur la transparence afin d'informer les clients et les parties prenantes du nombre de demandes de renseignements personnels sur les clients provenant des organismes d'application de la loi et gouvernementaux. Le rapport de cette année, qui s'appuie sur les données de 2020, est notre huitième.

L'année 2020 a été unique, alors que le monde se transformait à cause de la COVID-19. La pandémie a eu un impact considérable sur les communautés, nos employés et nos clients. À titre d'entreprise, nous avons travaillé sans relâche pour permettre aux Canadiens de rester connectés à ce qui compte le plus, qu'il s'agisse de garder le contact avec des proches, d'apprendre et de travailler à la maison, d'accéder à des services essentiels, ou encore d'aider leurs entreprises à participer à l'économie numérique.

## Notre façon de travailler

Rogers travaille fort pour mériter et garder la confiance de ses clients. La protection de la confidentialité des renseignements personnels de nos clients est importante pour notre entreprise, pour nos dirigeants et pour tous les employés au sein de notre organisation.

Dans certaines circonstances, nous sommes tenus par la loi de divulguer les renseignements personnels de nos clients. Par exemple, conformément à une ordonnance d'un tribunal ou à une requête d'une autorité gouvernementale mandatée pour effectuer une telle requête. Nous divulguons également des renseignements aux organismes d'application de la loi lors de situations urgentes impliquant un risque de décès ou de blessures physiques graves.

## Collaboration efficace

Rogers s'est engagée à favoriser de solides relations avec les organismes d'application de la loi et de sécurité publique du Canada. Même si nous nous acquitterons de nos obligations à répondre aux demandes légales des organismes et des autorités, nous n'irons pas au-delà de ce qui est prévu par la loi afin de protéger la vie privée de nos clients.

Les professionnels attirés de notre équipe Demandes d'accès légal sont au cœur de ce processus de divulgation. Ils travaillent sans relâche à examiner et à analyser chaque demande reçue avant de divulguer tout renseignement sur les clients. Cette équipe d'experts travaille conformément à notre philosophie plaçant le client d'abord. Elle travaille 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 semblent invalides ou démesurées. Par exemple, en 2020, nous avons entrepris des discussions avec des organismes d'application de la loi pour réduire la portée de demandes qui auraient touché 3 052 clients. Nous avons également rejeté 58 demandes de renseignements de l'étranger qui ne provenaient pas des instances juridiques appropriées.

## Conclusion

Rogers sait que la vie privée est chère aux Canadiens. Les percées technologiques et l'expansion de l'économie numérique signifient que les organisations gèrent plus de renseignements personnels que jamais auparavant. Rogers continuera de protéger la confidentialité des renseignements qui nous sont confiés. Si vous souhaitez en savoir plus sur notre gestion des renseignements personnels, veuillez consulter notre page sur la protection de la vie privée au <https://aproposde.rogers.com/cybersecurite/confidentialite/>.

Cordialement,

Deborah Evans

Chef de la direction de la protection de la vie privée  
Rogers Communications Inc.

## Demandes des organismes d'application de la loi et gouvernementaux

### Mandat/ordonnance du tribunal<sup>1</sup>

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.

**Nombre de clients touchés : 251 514**

---

### Lettres d'ordonnance gouvernementales<sup>2</sup>

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.

**Nombre de clients touchés : 1 219**

---

### Requête de l'étranger<sup>3</sup>

Nous n'accédons pas aux requêtes des organismes gouvernementaux étrangers. 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.

**Nombre de clients touchés : 18**

---

### Requêtes d'organismes d'application de la loi et d'intervenants du service d'urgence 9-1-1

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

**Nombre de clients touchés : 88 760**

---

**Nombre total de clients touchés : 341 511**

---

<sup>1</sup>Inclut 1 018 ordonnances d'un tribunal de « vidages de tour » nécessitant la divulgation de numéros de téléphone (et dans certains cas de noms et d'adresses) d'abonnés connectés à une tour cellulaire précise.

<sup>2</sup>Une demande d'information émanant d'un organisme gouvernemental autorisé par la loi à exiger que Rogers divulgue des renseignements sur ses clients. Par exemple, en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu ou de la Loi sur les douanes.

<sup>3</sup>Il s'agit de requêtes de gouvernements étrangers reçues par le ministère de la Justice du Canada (ordonnées par un tribunal suivant le Traité d'entraide juridique).