

Rapport 2017

Introduction

Cette année marque la publication de notre cinquième rapport annuel sur la transparence. Ce rapport contient des détails sur le nombre de demandes reçues en 2017 de la part du gouvernement et des organismes d'application de la loi¹ pour obtenir des renseignements personnels² sur nos clients. Depuis que Rogers a commencé à produire ces rapports, une véritable prise de conscience s'est opérée sur des enjeux liés à la vie privée, à la protection du consommateur et à la transparence. Le public canadien accorde une plus grande importance à la confidentialité des données personnelles. Cette préoccupation s'inscrit dans un contexte plus large marqué par l'utilisation accrue des téléphones intelligents et des appareils connectés (p.ex., les montres intelligentes) et la hausse des problèmes liés à la cybersécurité.

Au cours des cinq dernières années, Rogers s'est montrée fermement résolue à protéger ses clients et leurs données.

La valeur de la collaboration

Rogers accorde de l'importance au maintien d'un dialogue constructif et ouvert avec les organismes qui lui demandent des données. Bien que notre priorité soit de protéger les données de nos clients, nous avons également à cœur la sécurité publique. Nous traitons avec le gouvernement et les organismes d'application de la loi afin de comprendre leurs besoins en matière de demandes de renseignements. Nous collaborons avec eux pour nous assurer que nos réponses sont raisonnables et légales, sans perdre de vue les intérêts de nos clients.

Transparence et précision en tout temps

Nous tentons toujours d'améliorer nos rapports sur la transparence. Par exemple, l'an dernier, nous avons fourni plus de précisions sur les cas où nous avons rejeté ou accepté une demande de renseignements sur les clients. Conformément à cette démarche, nous avons fourni cette année des statistiques sur le nombre de demandes

où les données n'étaient pas disponibles. Enfin, cette année, nous avons ajouté une section distincte qui contiendra des renseignements détaillés sur les vidages de tour³ (tower dumps), un sujet que nous avons présenté dans les rapports précédents. Cette section comprend le nombre total de demandes qui ont été faites, remplies, rejetées, partiellement rejetées en raison de leur caractère trop général, ou partiellement satisfaites, car des données n'étaient pas disponibles.

Paramètres de transparence

En tant qu'entreprise sous réglementation fédérale, Rogers est régie par les lois du Canada. La loi canadienne régit les façons dont nous protégeons les renseignements privés des clients et dont les organismes gouvernementaux et les organismes d'application de la loi peuvent nous obliger à leur fournir cette information. Comme le montre le présent rapport, cela ne signifie pas que nous fournissons cette information sans contestation. Cependant, il est important que nos clients soient conscients que certains aspects de la production de rapports sur la transparence échappent à notre contrôle. Certains intervenants laissent entendre que nous manquons de transparence lorsque nous n'informons pas nos clients que leurs renseignements ont fait l'objet d'une demande de données de la part d'une tierce partie. Il existe des raisons d'ordre juridique pour empêcher de telle divulgation aux clients, notamment les ordonnances d'un tribunal et certaines mesures législatives.

Appuis

Bien que nous tenons à vous faire part de la façon dont nous défendons les intérêts de nos clients pour protéger leurs données, nous accordons également de l'importance à l'opinion que nos partenaires se font de nous :

« À la brigade BREF, nous répondons quotidiennement à des appels signalant un incident grave, et nous nous occupons de délinquants extrêmement dangereux. Au fil des ans, votre aide et votre professionnalisme ont été sans égal. Au nom de la brigade BREF, je tiens à remercier l'équipe de Rogers pour leur travail toujours diligent qui a contribué à faire de notre ville et de notre province un endroit plus sécuritaire. »

Paul Holder, Police provinciale de l'Ontario, brigade de recherche des fugitifs (BREF)

« Comme les pratiques de surveillance gouvernementale continuent d'évoluer de façon imprévisible, la volonté de Rogers de fournir un point de vue sur ces dernières est fort louable et essentielle à la compréhension continue qu'a le public de la façon dont ses droits sont respectés. »

*Tamir Israel, Clinique d'intérêt public et de politique d'Internet du Canada
Samuelson-Glushko*

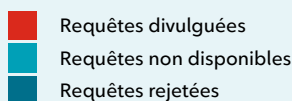
Conclusions

Rogers demeure résolue à collaborer avec le gouvernement, les organismes d'application de la loi et l'ensemble de la communauté de la protection de la vie privée afin de poursuivre le dialogue à propos des rapports sur la transparence. L'éducation et la sensibilisation sont des facteurs essentiels pour comprendre la signification des données dans ce rapport et vos droits en tant que client. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires à propos de ce rapport. Vous pouvez communiquer avec nous à l'adresse privacy@rci.rogers.com.

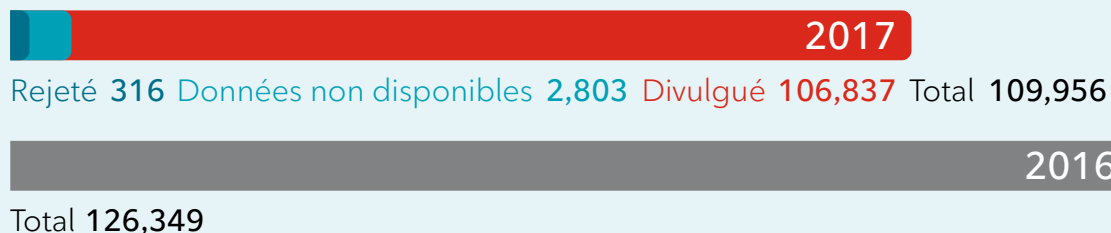
Cordialement,

Deborah Evans, chef de la direction de la protection des renseignements personnels

Les types de requêtes en 2017



Total ⁴



Mandat/ordonnance du tribunal ⁵

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. 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 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 étrangères. Nous leur suggérons cependant de demander à l'autorité compétente en matière de justice de leur pays de communiquer 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 qui est chargée de l'enquête.

2017

Rejeté 0 Données non disponibles 0 Divulgué 0 Total 0

2016

Rejeté 0 Données non disponibles 0 Divulgué 0 Total 0

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.

 **2017**

Rejeté 169 Données non disponibles 1,848 Divulgué 5,520 Total 7,537

 **2016**


Total 7,706

Les demandes d'intervenants du service d'urgence 9-1-1

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

 **2017**

Rejeté 0 Données non disponibles 6,455 Divulgué 60,800 Total 67,255

 **2016**

Total 55,921

Divulgations volontaires à la demande
d'organismes gouvernementaux

2017

Rejeté 0 Données non disponibles 0

Divulgué 0 Total 0

2016

Total 0

Divulgations volontaires à l'initiative de
l'organisme (ci-dessus)

2017

Rejeté 0 Données non disponibles 0

Divulgué 0 Total 0

2016


Total 0

Les vidages de tour⁶

Total des demandes de vidage de tour

 2017

Rejeté 6 Divulgence partielle 61 Partiellement rejeté 86 Divulgué 358 Total 511

 2016

Rejeté 116 Divulgence partielle N/A Partiellement rejeté N/A Divulgué 75⁷ Total 191

Total des demandes de vidage de tour⁸

 2017

Total 367,678

2016

Total Non suivi

Divulgations actuelles

 2017

Total 36,017

 2016

Total 36,987

1 Ce rapport traite des marques Rogers, Fido et chatr.

2 Les renseignements sur un client 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, ainsi que les plaintes consignées ou la correspondance privée avec nous. Ils ne comprennent pas les renseignements dépersonnalisés ou regroupés qui peuvent ou non être associés à une personne.

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

4 Nous mesurons le nombre total de demandes en fonction du nombre de clients touchés. Par exemple, une ordonnance du tribunal visant dix clients représenterait dix 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 meilleur de notre capacité. Toutefois, les demandes urgentes des organismes d'application de la loi sont incluses dans le total, parce que de telles demandes sont ouvertes à interprétation et que nous disposons d'une certaine marge de manœuvre pour protéger les données des clients.

5 Ce total ne comprend pas le nombre de clients touchés par les vidages de tour. Cette information avait été ajoutée au total dans le rapport de 2016, mais, après examen, nous avons décidé de faire rapport de ces données séparément afin d'accroître le niveau de transparence.

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

7 Les divulgations partielles ou partiellement rejetées sont comprises dans ce nombre, puisque ce type de divulgation n'a pas fait l'objet d'un suivi spécifique en 2016.

8 Ce nombre représente le nombre potentiel de clients qui auraient pu être touchés si Rogers n'avait contesté aucune des demandes de vidage de tour.