

# Rapport sur la transparence 2018

## Introduction

Depuis 2013, Rogers s'est engagée à publier les détails relativement au nombre de demandes de renseignements personnels sur les clients<sup>1</sup> provenant des organismes d'application de la loi et des organismes gouvernementaux. Cette année, nous avons apporté certains changements au rapport, notamment avec l'ajout d'une nouvelle section sur le nombre de demandes soumises par les clients afin d'accéder à leurs données.

Par l'intermédiaire d'une équipe de professionnels spécialisés dans le soutien aux organismes d'application de la loi, nous analysons attentivement toutes les demandes que nous recevons pour l'obtention de renseignements sur les clients. Nous divulguons de l'information uniquement lorsque la loi l'exige ou dans des situations d'urgence. Nous travaillons ainsi 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, comme défini et régi par la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE). Protéger et respecter la vie privée des clients demeure une priorité absolue pour l'entreprise, et le respect de cette directive est profondément ancré au sein de notre organisation<sup>2</sup>.

## Un changement radical

Quiconque s'intéresse à la protection des données sait que la donne a changé en ce qui concerne les données personnelles et qu'il ne peut y avoir de retour en arrière. Les clients sont mieux informés que jamais en matière de protection de la vie privée et sont conscients de leur droit d'accès à l'information. De plus, les gens exigent plus de transparence quant à la façon dont leurs renseignements personnels sont gérés par ceux à qui ils sont confiés. Ce rapport vise à répondre à cette demande des clients. Nous voulons que nos clients sachent tout ce que nous faisons pour protéger leurs renseignements personnels.

## Entreprise citoyenne et collaboration efficace

En tant que grande entreprise canadienne dans le secteur des communications, nous comprenons le rôle important que nous jouons au sein de la société et nous maintenons notre engagement inébranlable envers la sécurité publique. Nous entretenons donc de solides relations avec tous les organismes d'application de la loi et de sécurité publique pertinents, y compris les forces policières provinciales. 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. Notre équipe Demandes d'accès légal examine toutes les demandes de renseignements. Les membres de cette équipe ont constaté que les organismes demandeurs comprennent beaucoup mieux les renseignements auxquels ils ont le droit d'avoir accès qu'il y a cinq ans. Leurs demandes sont ainsi plus personnalisées et ciblées. Cette façon de faire nous facilite la tâche, et nous permet aussi de répondre aux demandes plus efficacement.

## Principaux changements apportés au rapport de 2018

Nous travaillons continuellement à améliorer le contenu de ce rapport. Cette année, nous avons supprimé les comparaisons d'une année à l'autre. Cette mesure ne permettait pas d'établir une véritable comparaison puisque notre clientèle est en constante évolution. De plus, les demandes que nous recevons sont le résultat d'événements externes indépendants de notre volonté. Si vous souhaitez toujours avoir accès aux données des années précédentes, ces rapports sont accessibles en ligne. Nous avons également mis à jour les descriptions relatives aux renseignements que nous avons communiqués ou non aux organismes d'application de la loi. Auparavant, nous classions les données en deux catégories : demandes rejetées ou acceptées. Comme nous rejetons rarement une demande, cette classification devait faire l'objet de précisions. Cette année, nous avons classé les demandes en trois catégories : demandes traitées, demandes non traitées et demandes partiellement traitées. Lorsqu'une demande n'est pas traitée, c'est souvent en raison de la présence d'erreurs dans celle-ci, parce que le numéro de téléphone en question n'appartient pas à Rogers ou simplement parce que les données n'existent pas.

## Accès des clients

Afin de dresser un tableau complet de la transparence, nous publions pour la première fois cette année les détails relativement au nombre de demandes que nous avons reçues de la part de clients souhaitant accéder à leurs données personnelles. En vertu de la LPRPDE, il s'agit d'un droit du client que la loi nous oblige à respecter. Lorsque nos clients exercent leur droit d'accéder à leurs renseignements, nous travaillons avec diligence pour répondre à ces demandes.

## Mot de la fin

“La protection de la vie privée et des données des clients n'a jamais été autant d'actualité. Au cours des deux dernières années, les sondages d'opinion publique ont démontré que la protection de la vie privée se situe constamment dans la tranche des 90 %! Les entreprises subissent désormais d'intenses pressions afin d'en faire beaucoup plus dans ce domaine. Je respecte le temps et les efforts que Rogers a consacrés à la publication de ce rapport annuel. Ce dernier témoigne de l'engagement de Rogers à protéger les données de ses clients. Il place également la barre haute pour les autres entreprises qui envisagent d'en faire plus, en ce qui concerne la production de rapports sur la transparence.”

– Ann Cavoukian (Ph.D.), commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario pendant un mandat de trois ans, est désormais à la tête de l'organisme Global Privacy & Security by Design Centre; elle est aussi agrégée supérieure au Ted Rogers Leadership Centre de l'Université Ryerson.

Merci de l'intérêt que vous portez à notre rapport. Alors que la protection de la vie privée continue d'être une priorité pour les gens partout au pays, Rogers demeure déterminée à protéger les renseignements des clients et à fournir des informations détaillées quant aux processus mis en place pour y parvenir. Nous sommes très reconnaissants envers les intervenants clés pour les efforts déployés à cet égard. Pour toute question portant sur ce rapport, veuillez communiquer avec le Bureau de la protection des renseignements personnels de Rogers à l'adresse [privacy@rci.rogers.com](mailto:privacy@rci.rogers.com).

Cordialement,

Deborah Evans  
Chef de la direction de la protection des renseignements personnels  
Rogers Communications

<sup>1</sup> Les renseignements personnels 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.

<sup>2</sup> Ce rapport traite des marques Rogers, Fido et chatr.

# Analyse des demandes en 2018

- Traitée <sup>3</sup>
- Non traitée <sup>4</sup>
- Partiellement traitée <sup>5</sup>

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

### Total<sup>6</sup>



Traitée 136 803 | Non traitée 2 122 | Partiellement traitée 8 324 | Total 147 249

### Mandat/ordonnance du tribunal <sup>7</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. 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.



Traitée 130 745 | Non traitée 1 774 | Partiellement traitée 4 012 | Total 136 531

### 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.



Traitée 1 405 | Non traitée 134 | Partiellement traitée 579 | Total 2 118

### Requêtes de l'étranger

Nous n'accédons pas aux requêtes des agences 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.

Non traitée 41 | Total 41

### 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.



Traitée 4 653 | Non traitée 173 | Partiellement traitée 3,733 | Total 8 559

### 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.



Traitée 63 104 | Non traitée 224 | Partiellement traitée 16 302 | Total 79 630

## Les vidages de tour<sup>8</sup>

### Total des ordonnances/mandats de vidage de tour



Traitée 167 | Non traitée 18 | Partiellement traitée 21 | Total 206

### Nombre de numéros de téléphone transmis

Total 733 863

### Nom et adresse actuels communiqués

Total 43 894

## Demandes d'accès de clients

En vertu de la LPRPDE, Rogers est tenue d'offrir aux clients l'accès à leurs renseignements personnels et en ce qui a trait à la divulgation de ceux-ci.

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 pouvons fournir de renseignements sur les numéros associés aux appels entrants ou aux messages texte sans ordonnance du tribunal. Cette mesure vise à protéger la vie privée de tierces parties.

### Divulgation en cas d'urgence

Total 45

En vertu de la LPRPDE, lorsque nous communiquons des renseignements concernant un client à des organismes d'application de la loi ou à des organismes publics, ou que nous croyons que ce dernier constitue une menace pour lui-même ou pour quelqu'un d'autre, nous avons l'obligation de l'en informer.

### Demandes pour les rapports détaillés des appels - traitées

Total 105

Il s'agit d'une combinaison de clients qui cherchent des données sur un appel, un message texte ou une tour cellulaire en particulier.

### Demandes pour les rapports détaillés des appels - non disponibles Total 789

Il s'agit d'une combinaison de clients qui cherchent des données relatives : i) au contenu de courriels, de messages 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.

### Demandes pour les rapports détaillés des appels - retirées

Total 523

Ces demandes sont retirées en raison des coûts ou parce que le demandeur ne souhaite pas obtenir d'ordonnance du tribunal pour les rapports concernant les appels entrants.

<sup>3</sup> Traitée - Nous avons fourni tous les renseignements demandés.

<sup>4</sup> Non traitée - Aucun renseignement n'était disponible; le numéro n'appartient pas à Rogers; le formulaire n'est pas rempli correctement, etc.

<sup>5</sup> Partiellement traitée - Certains renseignements n'étaient pas disponibles; nous avons donc fourni les informations qui étaient à notre disposition.

<sup>6</sup> Nous 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.

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

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