

Code de Vidéotron Itée¹ relatif à la protection des renseignements personnels

Code élaboré en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, S.R.C. 2000, c. 5, ayant pour objet de fixer la circulation et l'échange de renseignements, des règles régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels qui tient compte du droit des individus à la vie privée à l'égard des renseignements personnels qui les concernent et du besoin des organisations de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptable dans les circonstances et en vertu de la Loi sur les Télécommunications, S.R.C. 1993, c. 38.

¹ Pour les fins du présent document, Vidéotron Itée comprend également CF Câble TV inc. (collectivement « Vidéotron »).

Code de Vidéotron Itée
relatif à la protection des Renseignements
personnels

VOLET 1

Traitement des renseignements personnels –
Principes généraux

Code de Vidéotron Itée relatif à la protection des renseignements personnels – Principes généraux

1. INTRODUCTION

Le gouvernement fédéral a adopté la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, en vue de compléter la législation canadienne en matière de protection des renseignements personnels et de droit d'accès des individus aux renseignements personnels qui les concernent. Cette loi, complétée par la Loi sur les télécommunications ainsi que la législation provinciale applicable (collectivement la « Loi »), établit les principes pour la cueillette, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels au Canada. Chez Vidéotron, nous savons à quel point il est important de protéger vos renseignements personnels. En gardant cet objectif à l'esprit, nous avons développé un Code relatif à la protection des renseignements personnels afin de nous conformer aux lois en vigueur en matière de protection des renseignements personnels, incluant les règles établies par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Le *Code de Vidéotron relatif à la protection des renseignements personnels* (aussi appelé « Code » ou « Code de Vidéotron ») est un énoncé qui vise à établir des pratiques responsables et transparentes en matière de gestion des renseignements personnels.

Des condensés du Code seront mis à la disposition de la clientèle sur demande et sur le site Internet corporatif. La dernière version complète du Code est disponible sur notre site www.videotron.com/confidentialite ou en vous adressant à notre service à la clientèle par courriel à serviceclient@videotron.ca ou par téléphone au numéro indiqué sur la facture régulière.

2. DÉFINITIONS

« Collecte » – action de recueillir, d'acquérir, de consigner ou d'obtenir des Renseignements personnels de quelque source que ce soit, y compris auprès de Tiers, par quelque moyen que ce soit.

« Communication » ou « Communiquer » – action de révéler des Renseignements personnels à un tiers.

« Consentement » – acquiescement libre à la collecte, à l'utilisation et à la communication de Renseignements personnels aux fins déterminées. Le consentement peut être explicite ou implicite, selon les circonstances et peut être donné directement par la personne intéressée ou par un mandataire autorisé.

« Mandataire(s) » – employés, représentants, sous-traitants, fournisseurs de services, consultants ou autres mandataires dûment autorisés par Vidéotron à agir pour ou au nom de cette dernière.

« Renseignement personnel » – dans le cas d'un abonné, signifie tous les renseignements que Vidéotron détient à son sujet, à l'exclusion du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone

inscrit et dans le cas de toute autre personne, signifie tout renseignement concernant un individu identifiable, à l'exclusion du nom et du titre d'un employé de Vidéotron et des adresse et numéro de téléphone de son lieu de travail. Les renseignements personnels comprennent par exemple les données sur le crédit, les dossiers de facturation, les relevés des services et de l'équipement, ainsi que toute plainte consignée au dossier. Une annexe au Code est disponible sur demande pour une énumération complète des renseignements personnels détenus par Vidéotron.

« Tiers » – personne autre que Vidéotron, ses Mandataires et la personne visée par les Renseignements personnels en cause.

« Utilisation » – traitement, manipulation et gestion de Renseignements personnels par Vidéotron et ses Mandataires.

3. RESPONSABILITÉ

Vidéotron est responsable des Renseignements personnels dont elle a la gestion et nomme une ou des personnes qui s'assure(nt) du respect des principes énoncés dans le présent Code. Au moment de la présente publication, il s'agit de Normand Vachon, Vice-président Ressources Humaines, Vidéotron Ltée, 300, Avenue Viger est, Montréal (Québec) H2X 3W4.

Pour avoir plus d'informations sur l'engagement de Vidéotron en matière de protection des Renseignements personnels, toute personne peut communiquer avec Vidéotron, au numéro de téléphone indiqué sur la facture régulière, via le site Web à www.videotron.com ou par courriel à l'adresse serviceclient@videotron.ca

4. DÉTERMINATION DES FINS DE LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vidéotron, par le biais de ses Mandataires, recueille des Renseignements personnels pour des fins spécifiques et légitimes, incluant notamment les fins indiquées aux volets 2, 3 et 4 du présent Code.

Sur demande, les Mandataires qui recueillent des Renseignements personnels doivent expliquer ces fins ou indiquer à la personne concernée de communiquer avec la personne désignée au sein de Vidéotron pour plus de détails.

Sauf lorsque la Loi l'y autorise, les Mandataires n'utiliseront pas ou ne Communiqueront pas pour une nouvelle fin des Renseignements personnels déjà recueillis avant d'avoir d'abord obtenu le Consentement de la personne concernée.

5. CONSENTEMENT À LA COLLECTE, À L'UTILISATION OU À LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Lorsque la Loi le requiert, le Mandataire s'assure d'obtenir le Consentement de la personne concernée pour la Collecte, l'Utilisation ou à la Communication de Renseignements personnels de cette personne.

Pour déterminer la méthode de Consentement appropriée, le Mandataire tient compte de la sensibilité des Renseignements personnels, des attentes raisonnables de la personne concernée et des critères établis par la Loi, le cas échéant.

Dans certaines circonstances, Vidéotron peut faire la Collecte, l'Utilisation ou la Communication des Renseignements à l'insu de la personne concernée et sans son Consentement. Par exemple et sans limitation :

- Si cela sert manifestement l'intérêt de la personne concernée et qu'il est impossible d'obtenir son Consentement dans un délai approprié.
- Si le fait de demander le Consentement de la personne concernée risque de compromettre l'exactitude des Renseignements personnels, par exemple dans le cas d'une enquête sur un manquement à un contrat ou sur une infraction à une loi fédérale ou provinciale.
- En cas d'urgence, lorsque la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée est menacée.
- Afin de percevoir une créance, respecter une assignation, un mandat ou une autre ordonnance d'un tribunal ou lorsque la loi l'exige.

Toute personne concernée peut retirer son Consentement en tout temps, sous réserve des restrictions prévues par une loi ou un contrat et dans la mesure où ce retrait est raisonnable dans les circonstances. La personne concernée peut communiquer avec Vidéotron pour obtenir plus de renseignements sur les conséquences d'un tel retrait.

6. LIMITATION DE LA COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Mandataire fait la Collecte des Renseignements personnels principalement auprès de la personne concernée, mais il arrive parfois que la Collecte se fasse autrement lorsque la Loi l'autorise. Par exemple, le Mandataire peut faire la Collecte des Renseignements personnels auprès d'agences d'évaluation du crédit ou auprès de Tiers qui sont autorisés à Communiquer ces Renseignements. Les dossiers de Vidéotron indiquent la source des Renseignements personnels mentionnés.

7. CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vidéotron conserve les Renseignements personnels seulement pendant la période nécessaire ou utile pour les fins déterminées ou selon les exigences de la Loi. Selon les circonstances, lorsque des Renseignements personnels ont été utilisés pour prendre une décision au sujet d'une personne dont Vidéotron détient des Renseignements personnels, Vidéotron conservera une explication des motifs de la décision pendant une période raisonnable permettant à cette personne d'avoir accès à ces motifs.

Vidéotron met en œuvre des mesures de contrôle, des échéanciers et des pratiques raisonnables et systématiques relativement à la conservation et à la destruction des Renseignements personnels et des dossiers qui ne sont plus nécessaires ou pertinents pour les fins déterminées ou qui ne sont plus exigés en vertu de la Loi. Ces Renseignements sont détruits, effacés ou dépersonnalisés.

8. EXACTITUDE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vidéotron fera la mise à jour des Renseignements personnels lorsque nécessaire pour satisfaire aux fins déterminées ou sur demande de la part de la personne concernée.

Toute personne dont Vidéotron détient des Renseignements personnels peut contester l'exactitude et l'exhaustivité des Renseignements personnels la concernant et y faire apporter les corrections appropriées.

Vidéotron corrige ou complète promptement tous les Renseignements personnels jugés inexacts ou incomplets. Tout différend non réglé relatif à l'exactitude ou à l'exhaustivité des Renseignements personnels doit être consigné dans le dossier de la personne concernée. S'il y a lieu, Vidéotron communique tout Renseignement personnel modifié aux Tiers qui ont accès à ces Renseignements personnels ou leur fait part de l'existence de différends non réglés.

9. MESURES DE SÉCURITÉ

Les Mandataires sont tenus de respecter le caractère confidentiel des Renseignements personnels. Seuls les Mandataires dont les tâches habituelles l'exigent pour les fins déterminées, ont accès aux Renseignements personnels que Vidéotron détient.

Vidéotron protège les Renseignements personnels contre certains risques comme la perte ou le vol, la consultation, la communication, la copie, l'utilisation, la modification ou la destruction non autorisée, en prenant les mesures de sécurité nécessaires correspondant à leur degré de sensibilité et s'assure que ses Mandataires mettent en place ou s'engagent à mettre en place, selon le cas, les mesures de sécurité adéquates à cet égard. Ces mesures protègent les Renseignements personnels, quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés.

Les méthodes de destruction ou de dépersonnalisation de toutes les copies de Renseignements personnels sont rigoureuses et en fonction des périodes de conservation, conformément au Code.

10. TRANSPARENCE DES POLITIQUES ET DES PRATIQUES

Sur demande, Vidéotron met à la disposition de la personne concernée une liste des Renseignements personnels qu'elle peut détenir sur cette personne ainsi que le détail des pratiques de gestion de ces Renseignements personnels.

Vidéotron diffuse de temps à autre des informations afin d'aider les personnes dont Vidéotron détient des Renseignements personnels à connaître, à exercer et à protéger leurs droits quant aux Renseignements personnels qui les concernent.

Vidéotron encourage ses Mandataires à être vigilants et à signaler à la personne désignée responsable toute situation qui leur semble incompatible avec le Code. Aucune mesure de représailles ne sera exercée contre un Mandataire dû au signalement d'une irrégularité eu égard à ce Code.

11. ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Sous réserve des exceptions prévues à la Loi, Vidéotron informe toute personne concernée qui en fait la demande de l'existence de Renseignements personnels qui le concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des Tiers.

Sous réserve des exceptions prévues à la Loi, sur demande, Vidéotron permet à la personne concernée de consulter les Renseignements personnels compris dans son dossier. Les Renseignements personnels sont fournis d'une manière compréhensible, dans un délai raisonnable et à un coût minime, sinon nul, pour la personne concernée.

Entre la demande d'accès et le dévoilement des Renseignements personnels à la personne concernée, Vidéotron pourra réviser le contenu des dossiers exclusivement pour s'assurer que des Renseignements personnels concernant d'autres personnes ne sont pas ainsi communiqués. Tout changement effectué pendant cette période ne le sera qu'en conformité avec la Loi.

Dans certaines situations, il peut être impossible à Vidéotron de permettre à la personne concernée de consulter tous les Renseignements personnels que Vidéotron possède à son sujet. Par exemple, Vidéotron peut ne pas offrir l'accès aux Renseignements si la Communication permettait de révéler des informations commerciales confidentielles, si les Renseignements sont protégés par le secret professionnel d'un avocat, si les Renseignements ont été obtenus au terme d'un processus officiel de règlement d'un différend, ou encore si les Renseignements ont été recueillis pendant une enquête sur un manquement à un contrat ou sur une infraction à une loi fédérale ou provinciale. Sur demande, Vidéotron indique le motif du refus de l'accès aux Renseignements personnels.

En ce qui concerne la fourniture d'un relevé de Communication de Renseignements personnels, Vidéotron fournit une liste des Tiers auxquels elle peut avoir communiqué des Renseignements personnels au sujet de la personne concernée, lorsqu'il n'est pas possible de fournir une liste précise.

Afin d'assurer la protection des Renseignements personnels, la personne concernée peut être tenue de fournir des preuves d'identification suffisantes pour que Vidéotron puisse le renseigner sur l'existence, l'Utilisation et la Communication de Renseignements personnels et autoriser l'accès à son dossier.

12. PLAINTÉ SUR LE NON-RESPECT DES PRINCIPES ÉNONCÉS DANS CE CODE

Toute personne concernée peut se plaindre du non-respect des principes énoncés dans ce Code en communiquant avec la personne responsable de faire respecter le Code au sein de Vidéotron, selon le paragraphe 3.

Vidéotron a établi des mécanismes pour recevoir toutes les plaintes et toutes les demandes de Renseignements concernant le Code et ses pratiques en matière de gestion des Renseignements personnels et y donner suite. Les personnes concernées sont informés des procédures à suivre dès qu'elles manifestent le désir de porter plainte.

Vidéotron fera enquête sur toutes les plaintes relatives au respect du Code. Si une plainte est jugée fondée, Vidéotron prend les mesures appropriées, y compris modifier le Code et

ses pratiques, au besoin. La personne concernée sera informée du résultat de l'enquête relative à sa plainte.

Si une personne ayant porté plainte n'est pas satisfaite de la décision de la personne responsable de la protection des Renseignements personnels chez Vidéotron, elle pourra s'adresser au Commissaire à la protection de la vie privée du Canada, 112 rue Kent, Ottawa, Ontario, K1A 1H3.

Code de Vidéotron
relatif à la protection des Renseignements
personnels

VOLET 2*

Traitement des renseignements personnels
des abonnés

* Le volet qui suit s'applique spécifiquement aux abonnés de Vidéotron et complète les règles générales énoncées au volet 1 du Code.

Code de Vidéotron Ltée relatif à la protection des renseignements personnels – Abonnés

Lorsque vous devenez abonné de Vidéotron, les Renseignements personnels que vous nous divulgués nous permettent de vous fournir des produits et services demandés les mieux adaptés à vos besoins. Nous ne recueillons que les Renseignements personnels strictement nécessaires à la fourniture de nos produits et services. Vous pouvez toujours choisir de ne pas nous fournir vos Renseignements personnels. Toutefois, si vous faites ce choix, il est possible que nous ne puissions pas vous fournir le produit, le service ou l'information que vous avez demandés.

À moins que vous ne donniez votre consentement exprès ou que la divulgation ne soit exigée par les autorités judiciaires ou par la Loi, tous les Renseignements personnels que Vidéotron (incluant ses Mandataires) détient sur vous, ne peuvent être communiqués à quiconque, à l'exception de : (i) vous-même; (ii) à une personne qui, de l'avis raisonnable de Vidéotron, cherche à obtenir les renseignements en qualité de votre mandataire; (iii) à une compagnie de téléphone autre que Vidéotron, sous réserve que les renseignements soient requis aux fins de la prestation efficace et rentable du service téléphonique, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin; et finalement (iv) à une compagnie qui s'occupe de vous fournir des services reliés au service téléphonique ou aux annuaires téléphoniques, sous réserve que les renseignements soient requis à cette fin, que la divulgation se fasse à titre confidentiel et que les renseignements ne soient utilisés qu'à cette fin.

Chez Vidéotron, nous utilisons vos Renseignements personnels à certaines fins telles que:

- approuver votre demande d'adhésion aux services de Vidéotron;
- maintenir la communication avec vous;
- vous tenir informé des offres et promotions en cours sur nos produits et services, sauf si vous vous y objectez;
- détecter et prévenir d'éventuelles fraudes ou l'utilisation illégale, inadéquate ou inappropriée de nos produits et services;
- évaluer votre degré de satisfaction à l'égard de nos produits et services;
- nous conformer aux lois, etc.

Sachez qu'en aucun cas nous ne vendons d'informations sur nos abonnés à qui que ce soit, pas plus que nous ne transmettons de renseignements sur nos abonnés à des organisations, incluant nos sociétés affiliées, sauf dans ce dernier cas : (i) avec votre consentement uniquement afin de permettre à ces dernières de vous proposer leurs propres produits ou services; ou (ii) si la société affiliée agit à titre de Mandataire.

Certains services offerts par Vidéotron peuvent requérir des mesures particulières comme par exemple, la confidentialité des sites parcourus à l'ordinateur ou à la télévision interactive, du contenu des courriels, des choix de programmes télévisés, des profils d'habitudes créés par le visiteur, des objets acquis par transaction électronique et des endroits où ces objets seraient acquis. Chaque produit et service pourra être accompagné d'éléments de politique sur la protection des Renseignements personnels qui lui sont propres et en complément du présent Code, le cas échéant, et les abonnés à tels produits ou services auront accès à la politique pertinente.

***Code de Vidéotron
relatif à la protection des renseignements
personnels***

VOLET 3*

**Traitement des Renseignements personnels des
visiteurs et utilisateurs des Sites Web de Vidéotron
Itée**

* Le volet qui suit s'applique spécifiquement aux visiteurs et utilisateurs des sites Web de Vidéotron et complète les règles générales énoncées au volet 1 du Code.

Code de Vidéotron Itée relatif à la protection des renseignements personnels – Sites Web

Lorsque vous communiquez avec Vidéotron par Internet ou que vous faites des transactions à partir d'un site de Vidéotron, nous souhaitons que vous vous sentiez aussi à l'aise et en confiance que lorsque nous traitons votre demande par téléphone ou en personne.

C'est pourquoi nous avons adopté un code d'entreprise basé sur des principes établis conjointement par le gouvernement, des associations de consommateurs et d'autres entreprises afin de promouvoir la sécurité de la navigation et des transactions sur Internet. Soyez assuré que vous pouvez naviguer sur nos sites Web en toute sécurité et confidentialité, pour votre plaisir ou afin de vous procurer des services de communications.

Après avoir lu le Code et plus spécifiquement le présent volet, vous serez davantage apte à prendre des décisions informées lorsque vous communiquerez avec Vidéotron via Internet.

1. QUELS SONT LES SITES INTERNET DE VIDÉOTRON AUXQUELS CE VOLET S'ADRESSE ?

Les sites suivants sont contrôlés par Vidéotron:

- www.videotron.com : site corporatif et transactionnel ;
- www.canalvox.com : site de la télévision communautaire ;
- www.zonehautevitesse.com : Zone Haute Vitesse Vidéotron.
- www.vtl.ca : site division Affaire

2. PEUT-ON RETRACER VOTRE UTILISATION D'INTERNET ET CONNAÎTRE VOS HABITUDES ?

Registres de serveurs :

Nos serveurs tiennent un registre précis des visites sur nos sites Internet, ce qui permet d'établir et de maintenir votre connexion. À partir de l'adresse IP (Internet Protocol) des visiteurs, ces registres contiennent des statistiques sur le temps et la durée de votre visite, les pages visitées, les systèmes d'exploitation des ordinateurs, et autres. Ces statistiques identifient la catégorie de visiteurs selon le domaine utilisé, leur logiciel de furetage et le débit de leur connexion. Vidéotron peut aussi utiliser l'adresse IP afin de présenter du contenu spécifique aux utilisateurs qui utilisent les services d'accès à Internet Vidéotron (accès par téléphone, accès par modem-cable, accès Wi-Fi, etc.). Des rapports de données agrégés sur les statistiques recueillies sont utilisés pour améliorer nos sites Internet et rendre plus agréable la navigation de l'internaute.

Vidéotron se réserve le droit de partager ces données agrégées avec des partenaires afin de pouvoir mettre en place des exclusivités et offres promotionnelles pour les abonnés de Vidéotron. Dans tous les cas, il s'agira d'informations de données agrégées qui ne contiennent aucune donnée personnelle.

Les données brutes qui pourraient permettre d'identifier les individus sont détruites de façon régulière. Vidéotron n'utilise pas ces renseignements personnels à des fins commerciales ou autres pour elle-même ou pour d'autres.

Quant aux registres de transactions sur la zone sécurisée en mode SSL (Secured Socket Layer), l'utilisateur doit s'y authentifier en fonction d'un nom d'utilisateur ou d'un numéro de compte Vidéotron. Une fois authentifié, l'utilisateur peut avoir accès au détail de son compte Vidéotron, changer ses services en ligne, modifier ses services courriels, etc.

Fichiers témoins (cookies) :

Un fichier témoin est un petit fichier texte contenant des données, notamment un identifiant unique, transmis par le serveur d'un site Web à votre navigateur et stocké sur le disque dur de votre ordinateur. Ce fichier permet d'identifier un ordinateur pendant la même session, ainsi que d'enregistrer les préférences de l'utilisateur sur cet ordinateur. Un fichier témoin ne peut donner accès à votre ordinateur, ni procurer des informations autres que celles que vous transmettez volontairement à notre site Web.

La plupart des navigateurs acceptent automatiquement les fichiers témoins. Consultez le manuel de l'utilisateur de votre navigateur pour restreindre ou désactiver l'acceptation de fichiers témoins.

Si vous désactivez les fichiers témoins sur votre navigateur, vous pourrez toujours accéder à l'information accessible publiquement sur le site Vidéotron.com par contre, vous ne pourrez bénéficier des fonctionnalités avancées du site nécessitant l'authentification.

Présentement nous utilisons les témoins pour les raisons suivantes :

- Détecter la langue de communication avec l'utilisateur ;
- Détecter la présence de FlashMedia ;
- Gérer la session de l'utilisateur avec le serveur d'applications pour les fonctionnalités avancées du site nécessitant l'authentification;
- Obtenir des données agrégées sur la consultation et la navigation sur le site ;

Les témoins peuvent être utilisés éventuellement à d'autres fins :

- Lorsque vous naviguez sur un de nos sites, nous utilisons des témoins pour savoir quel navigateur vous utilisez, pour modeler la page que vous visitez selon vos intérêts si vous vous êtes inscrit à cet effet et pour vous reconnaître de façon à ce que vous n'ayez pas à inscrire des renseignements répétitifs ou votre mot de passe chaque fois que vous complétez une transaction ou tentez d'avoir un accès à une zone restreinte.
- Lorsque vous procédez à l'achat d'un article ou service, un ou des témoins sont utilisés pour retenir la route de votre visite sur le site

Vidéotron et les renseignements que vous inscrivez volontairement même si vous changez de page. Dans certains cas, un témoin permet de vous reconnaître et de faire la liaison avec votre compte si vous consommez un service. Ces témoins nous permettent aussi de générer des données agrégées et des statistiques sur la façon dont nos visiteurs et nos sites interagissent. Ainsi, nous pouvons améliorer nos sites pour mieux vous servir. La suite des pages visitées reçues par un tel témoin demeure toujours anonyme. Ce type de témoin s'efface 30 minutes après que vous ayez quitté notre site ou s'il n'y a aucune activité sur votre ordinateur pendant cette période.

- Les témoins compteurs sont aussi courants. Ils permettent de savoir combien de fois vous avez visité notre site ou une de nos pages. Ainsi nous estimons la taille de nos auditoires. Ce témoin ne sert jamais à vous identifier. Ces témoins ont une durée de 1 an sur votre navigateur et vous pouvez les supprimer à tout moment.
- Occasionnellement, si vous cliquez sur un bandeau affiché par Vidéotron sur un de ses sites, un témoin pourrait s'ajouter à la mémoire cache de votre navigateur. L'objet de ce témoin serait alors de calculer la commission que nous exigeons de nos partenaires ou vice versa, en particulier lorsque des ventes résultent de votre visite via un site Vidéotron. Ce témoin ne contient que l'identité de notre partenaire et la date d'expiration. Vidéotron ne tente pas autrement de lier l'identité d'un internaute à ses activités en ligne. Nos partenaires acceptent nos mesures strictes visant à protéger votre vie privée, comme décrit dans le Code de Vidéotron.

GIF invisible ou GIF clair :

Un GIF clair est un élément graphique de très petite taille avec un identifiant unique qui permet de compter le nombre de visites sur une page Web. Vidéotron peut aussi utiliser les GIF clairs dans les courriels au format HTML afin de comptabiliser le nombre de courriels effectivement ouverts et lus. Ceci permet à Vidéotron d'améliorer les pages du site Videotron.com ainsi que les courriels envoyés à la clientèle. Veuillez toutefois noter que les GIF clairs ne sont pas liés aux renseignements personnels des utilisateurs.

Mécanismes indiscrets :

L'internaute ne devrait télécharger des logiciels que de sites auxquels il fait confiance car un petit logiciel peut être caché dans les téléchargements et transmettre à son auteur la liste des sites visités et de la publicité consultée.

Vidéotron n'utilise pas ces mécanismes.

Collecte de données par une tierce entreprise :

Vidéotron utilise les services de la société Omniture, une tierce entreprise, pour suivre et analyser l'utilisation de notre site par nos abonnés et visiteurs, sans possibilité d'identification

à un niveau personnel. Ceci permet à Vidéotron d'améliorer en permanence la qualité de son site Internet. Toutes les données collectées par Omniture pour le compte de Vidéotron appartiennent à Vidéotron et sont utilisées par elle et ne comportent que des données agrégées sur les activités de nos abonnés et visiteurs.

Omniture utilise des témoins afin de suivre le comportement des visiteurs pour le compte de Vidéotron, qui sont enregistrés sous le domaine 207.net. Vous pouvez consulter la politique de la vie privée d'Omniture sur le site www.omniture.com

3. COLLECTE DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

À partir de ses sites Internet, Vidéotron ne recueille vos Renseignements personnels qu'avec votre consentement. Tous les Renseignements personnels que vous nous communiquez le sont volontairement. Lorsque nous les exigeons pour vous offrir un service, nous ne recueillons que le minimum possible pour que le service que vous désirez, vous en soit un de qualité tout au long de la période désirée.

Généralement, les Renseignements personnels requis sur nos sites Internet servent à :

- Nous permettre de répondre à vos questions, y compris pour obtenir un soutien technique;
- Traiter une commande d'achat en ligne;
- Vous enregistrer sur la zone sécuritaire cryptée;
- Recevoir votre participation à un concours;
- L'étude de votre demande visant à obtenir un emploi si vous nous soumettez votre curriculum vitae;
- Vous faire parvenir des renseignements sur les services offerts par Vidéotron; et
- Vous faire parvenir une facture pour les services de Vidéotron que vous utilisez.

4. DE QUELLE FAÇON VIDÉOTRON UTILISE LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS QUE VOUS LUI COMMUNIQUEZ PAR INTERNET?

Envoi de communications et de matériel promotionnel :

Vidéotron peut être amenée à utiliser l'adresse courriel, le numéro de téléphone ou l'adresse postale que vous nous avez communiqués pour les raisons suivantes :

- Communication d'informations techniques sur le réseau et les produits Vidéotron (incidents majeurs, sécurité Internet, etc.) ;
- Communication d'informations relatives à votre compte (facturation, abonnement, modification de votre profil, etc.) ;
- Communication d'informations sur les produits, les services et les offres spéciales de Vidéotron.

Vous pouvez ajuster en tout temps vos préférences de communication avec Vidéotron pour la communication d'informations sur les produits, les services et les offres spéciales de Vidéotron en contactant le service à la clientèle à serviceclient@videotron.com. De plus, vous pouvez changer d'avis sur une autorisation déjà accordée en tout temps.

Sauf communication expresse de votre part, Vidéotron considère que vos préférences de communication indiquées au paragraphe précédent sont positives.

Vidéotron n'expédie pas de matériel promotionnel via quelque moyen que ce soit aux enfants de moins de 16 ans. Veuillez communiquer avec nous si une telle situation se produit afin que nous puissions corriger la situation.

Lors d'une transaction :

Lorsque c'est possible d'effectuer un paiement par carte de crédit sur un site Web dont Vidéotron est responsable au moment d'une transaction où vous fournissez votre numéro de carte de crédit, Vidéotron utilise un système qui brouille la trace de la relation entre le numéro de la carte et votre identité.

Vidéotron n'est pas responsable des transactions effectuées par Webdoux ou un éventuel autre fournisseur de services de facturation.

Soutien technique :

Lors d'échanges avec notre service de soutien technique, nous pouvons vous demander des renseignements sur votre ordinateur et sa configuration. Notre personnel est formé de façon à ne conserver que le minimum d'information pour répondre à vos besoins.

Curriculum vitae :

Lorsque vous demandez un emploi à Vidéotron via nos sites, vos Renseignements personnels sont reçus directement à notre Service de Ressources humaines et ne sont partagés qu'avec le personnel qualifié lorsqu'il en a besoin. Cette information est conservée d'une façon sécuritaire et est détruite sur une base régulière.

5. COMMUNICATION DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À D'AUTRES SOCIÉTÉS OU ORGANISMES :

Dans certains cas, des concours peuvent être affichés sur nos sites. Si vous participez, il arrive que l'on vous demande des Renseignements personnels. Ces Renseignements

donnés volontairement peuvent être communiqués aux partenaires qui ont mis en place ce concours. Par conséquent, vous pourriez recevoir des communications d'un ou des partenaires de Vidéotron qui ont mis en place le concours. Dans tous les cas de concours sur un site de Vidéotron, vous avez l'option de choisir de ne recevoir aucune communication de la part de partenaires de Vidéotron.

6. QUELLES SONT LES MESURES DE SÉCURITÉ UTILISÉES PAR VIDÉOTRON POUR PROTÉGER VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

Vidéotron prend tous les moyens raisonnables pour protéger les Renseignements personnels que vous lui avez transmis. La technologie SSL crypte vos Renseignements personnels de façon que l'interception et le décodage soient pratiquement impossibles. Nous exigeons que nos partenaires fassent de même. Généralement, vous retrouverez un cadenas fermé ou une clé complète sur votre fureteur lors d'une connexion sécurisée. De plus, l'adresse électronique débutera par https au lieu de http.

Afin de protéger votre vie privée, Vidéotron utilise aussi d'autres mesures sous forme de logiciels et d'équipement.

Quoique Vidéotron utilise des moyens raisonnables pour que ce site soit sécuritaire, veuillez vous souvenir que lorsque vous divulguez des renseignements personnels sur Internet, ces renseignements peuvent être interceptés par des gens dont les intentions sont inconnues. Cela est particulièrement vrai dans les sessions de clavardage (*chat*) ou dans les forums de discussion (*newsgroups*) mais peut aussi se produire dans les courriers électroniques. Vidéotron ne peut être et n'est pas responsable de toute interception d'informations que vous avez transmises.

Utilisation d'un ordinateur partagé

Lorsque vous utilisez un ordinateur partagé par plusieurs personnes (bibliothèque, Café Internet, etc.), n'oubliez pas de fermer votre session sécurisée sur le site Vidéotron en cliquant sur le bouton « Fermer la session ». Vidéotron ne peut identifier qui utilise votre ordinateur ou celui que vous venez d'utiliser si vous ne fermez pas votre session correctement.

7. LIENS AVEC DES SITES NON CONTRÔLÉS PAR VIDÉOTRON :

Les liaisons que l'on peut faire d'un site à l'autre rendent le furetage plus agréable. Les sites de Vidéotron contiennent des liens avec un grand nombre de sites. Nous tentons de distinguer les sites qui sont nôtres et dont nous sommes responsables de ceux non contrôlés par Vidéotron.

Dans le domaine du respect de la vie privée comme dans d'autres, Vidéotron ne peut assumer de responsabilité au-delà des sites sous son contrôle.

***Code de Vidéotron
relatif à la protection des renseignements
personnels***

VOLET 4*

**Traitement des Renseignements personnels des
employés de Vidéotron Itée**

* Le volet qui suit s'applique spécifiquement aux employés de Vidéotron et complète les règles générales énoncées au volet 1 du Code.

Code de Vidéotron Ltée relatif à la protection des renseignements personnels – Employés

Vidéotron offre à ses employés la formation nécessaire selon la nature de leur fonction de façon à ce qu'ils puissent assumer la responsabilité reliée à la Collecte, l'Utilisation et la Communication des Renseignements personnels conformément au Code.

Vidéotron, par le biais de ses Mandataires, recueille des Renseignements personnels concernant ses employés aux fins de :

- assurer une saine gestion des ressources humaines ;
- maintenir et établir une relation digne de confiance avec ses employés;
- comprendre les besoins des employés le cas échéant;
- gérer efficacement ses activités opérationnelles et commerciales, y compris les enquêtes motivées relatives à l'embauche des employés; et
- satisfaire aux exigences légales et réglementaires.

Règle générale, l'acceptation d'un poste au sein de Vidéotron ou d'avantages sociaux par un employé constitue un Consentement implicite à la Collecte, à l'Utilisation ou à la Communication de Renseignements personnels, qui sont nécessaires pour les fins légitime du processus d'embauche et de l'emploi.

Vidéotron peut recueillir des Renseignements personnels concernant ses employés auprès de Tiers, y compris des employeurs ou des références personnelles, ou auprès de tous autres Tiers qui sont autorisés à communiquer ces Renseignements.

Vidéotron peut communiquer des Renseignements personnels au sujet de ses employés pour ses activités courantes de gestion du personnel et des avantages sociaux.

Dans certaines situations, il peut être impossible à Vidéotron de permettre à un employé de consulter tous les Renseignements personnels qu'elle possède à son sujet. Par exemple, Vidéotron peut ne pas offrir l'accès aux Renseignements si la Communication permettrait de révéler des informations commerciales confidentielles, si les Renseignements personnels ont été obtenus au terme d'un processus officiel de règlement d'un différend ou encore si les Renseignements ont été recueillis pendant une enquête sur un manquement à un contrat ou sur une infraction à une loi fédérale ou provinciale. Sur demande, Vidéotron indique le motif du refus de l'accès aux Renseignements personnels.