

Cadre du programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS

Présenté par
Bureau du chef des données et
des relations de confiance

Le Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS et ses composantes énoncées dans le présent document reflètent le désir de TELUS d'aller au-delà des obligations que lui impose la loi en matière de protection de la vie privée, de faire preuve de transparence envers les clients et de communiquer sans cesse à cette fin des lignes directrices aux membres de l'équipe. Bien que TELUS mette tout en œuvre pour être à la hauteur des engagements précités, le Programme de gestion de la protection de la vie privée n'a nullement pour but d'engendrer pour l'entreprise des obligations juridiques ou des contraintes additionnelles. Il se peut que des changements y soient apportés au fil des évolutions technologiques et des progrès liés à la protection de la vie privée; le cas échéant, ces changements seront communiqués.



Table des matières

Introduction	3
Portée	4
Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS et parties prenantes	4
Principales raisons d’être du Programme de gestion de la protection de la vie privée	5
Notre structure de responsabilité	6
Le conseil d’ administration	6
Le président et chef de la direction	6
L’équipe de la haute direction	6
Le chef des données et des relations de confiance	6
Les membres de l’équipe	7
Intégration au cadre de gestion des données de TELUS	7
Partenariats clés	7
Équipes Sécurité de TELUS	7
Équipes des Services juridiques et des Affaires réglementaires de TELUS	8
Équipe du Centre de demandes de renseignements personnels	8
TELUS AVERTI ^{MD} (programme visant l’utilisation sans risque d’Internet et des téléphones intelligents)	8
Gestion de la chaîne d’approvisionnement	8
Équipe Personnes et culture de TELUS	8
Équipe Architecture des données de TELUS	8
Équipes Conception de produits et Gestion de produits de TELUS	9
Équipe Prévention des risques à l’échelle de l’entreprise	9
Groupe de travail sur l’intégrité de TELUS	9
Ensemble des unités d’affaires de TELUS traitant des renseignements personnels	9
Gestion des politiques, des normes, des procédures et des lignes directrices	10
Contrôles opérationnels	11
Outils de détection des risques	11
Processus d’Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée	11
Inventaire des renseignements personnels	12
Gestion des documents (conservation et destruction)	12
Divulgation aux organismes chargés de l’application de la loi	12
Formation et sensibilisation	13
Intervention en cas d’incident	13
Questions et demandes d’accès aux renseignements personnels	14
Surveillance, application et audit des normes et politiques en matière de protection de la vie privée	14
Gestion des fournisseurs de services	14
Transparence, information et choix	15
Nos pages, politiques et outils axés sur la protection de la vie privée	15
Point sur la transparence	15
Choix et consentement	15
TELUS AVERTI ^{MD}	15
Des questions ?	16

Introduction

TELUS se fait un devoir de protéger la confidentialité des renseignements personnels qui lui confient ses clients et les membres de l'équipe².

Nous nous faisons entre autres un devoir :

- de mettre en place une structure de gouvernance qui encourage et valorise la protection de la vie privée, et qui permet à chacun des membres de l'équipe de déployer chaque jour les bonnes stratégies pour préserver la confidentialité des renseignements personnels qu'il traite;
- de cerner et d'atténuer les risques pour la vie privée liés à l'ensemble de nos activités, notamment en mettant en œuvre les principes de **protection intégrée de la vie privée** dans le cadre du développement et de l'analyse de nos produits et services; et
- de gagner et de conserver la confiance des clients et des membres de l'équipe en faisant preuve à leur égard de transparence quant à la manière dont nous traitons les renseignements personnels, et en leur offrant la possibilité de faire des choix, quand cela est approprié.

Chaque membre de l'équipe est tenu de donner priorité à la protection de la vie privée avant tout lorsqu'il traite des renseignements personnels, et de bien comprendre les engagements en matière de la vie privée pris par TELUS envers les clients et les membres de l'équipe, énoncés au telus.com/vieprivee.

Le présent document-cadre énonce les principaux éléments du Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS. Il apporte des précisions sur certains des engagements clés de ce programme qui visent à protéger la vie privée des clients et des membres de l'équipe en accord avec les 10 principes de protection de la vie privée énoncés dans le **Code sur la protection de la vie privée de TELUS**.

Le présent document-cadre précise en outre certains des moyens par lesquels nous veillons à concrétiser ces engagements, et la structure organisationnelle que nous avons mise en place à cette fin.³

¹Tout renseignement au sujet d'une personne identifiable, hormis le nom, le titre, l'adresse professionnelle (de courriel comprise) et le numéro de téléphone ou de télécopieur d'un employé d'une organisation. Les renseignements personnels n'incluent pas les renseignements anonymisés ou regroupés qui ne peuvent être raisonnablement associés à une personne en particulier. Les renseignements sur les clients propriétaires uniques ou associés d'une entreprise ne sont considérés comme des « renseignements personnels » que s'ils concernent les individus en question, non leur entreprise. Les renseignements sur leur entreprise sont protégés par d'autres politiques et pratiques de TELUS, ainsi que par des clauses contractuelles.

²Aux fins du présent document, les membres de l'équipe comprennent les employés de TELUS, ainsi que les contractuels (liés à TELUS par un contrat de travail).

³Le Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS et ses composantes énoncées dans le présent document reflètent le désir de TELUS d'aller au-delà des obligations que lui impose la loi en matière de protection de la vie privée, de faire preuve de transparence envers les clients et de communiquer sans cesse à cette fin des lignes directrices aux membres de l'équipe. Bien que TELUS mette tout en œuvre pour être à la hauteur des engagements précités, le Programme de gestion de la protection de la vie privée n'a nullement pour but d'engendrer pour l'entreprise des obligations juridiques ou des contraintes additionnelles. Il se peut que des changements y soient apportés au fil des évolutions technologiques et des progrès liés à la protection de la vie privée; le cas échéant, changements seront communiqués.

Portée

Le Programme de gestion de la protection de la vie privée régit la protection de la vie privée des clients et des membres de l'équipe au sein de l'ensemble de TELUS, TELUS Santé et Solutions de paiement comprise.⁴

Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS et parties prenantes

TELUS est consciente que sa manière de traiter les renseignements personnels intéresse un certain nombre de parties prenantes ou a une incidence sur celles-ci. Parmi ces parties prenantes figurent :

- nos clients, y compris nos clients d'affaires et leurs propres clients dont les renseignements personnels nous sont confiés;
- le conseil d'administration et l'équipe de la haute direction de TELUS, qui sont responsables de l'élaboration, de la mise en œuvre et de la supervision du Programme de gestion de la protection de la vie privée;
- nos actionnaires, qui ont investi dans TELUS;
- les membres de notre équipe, dont nous traitons les renseignements personnels, qui traitent ceux des clients et qui participent à la réussite de TELUS;
- les organismes de réglementation qui supervisent nos pratiques de gestion de la protection de la vie privée;
- les Canadiens qui, en tant que contribuables, usagers de services de télécommunications et acteurs de l'économie, souhaitent la réussite des entreprises canadiennes comme TELUS; et
- les organismes chargés de l'application de la loi, qui se fient aux données fournies par TELUS pour combattre le crime et protéger les Canadiens.

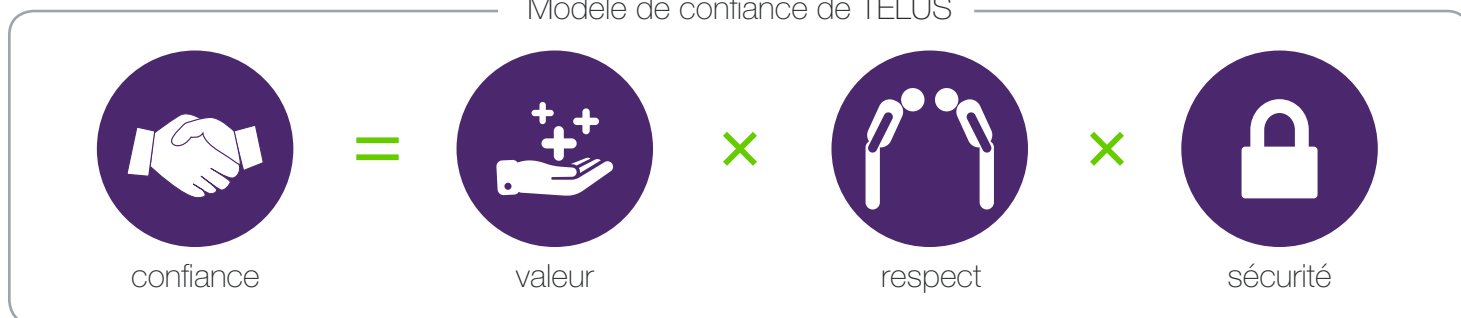
⁴Dans le présent document-cadre, les mots « nous » et « TELUS » désignent TELUS Communications inc. et ses filiales existantes à quelque moment que ce soit, y compris ses filiales ou divisions qui font affaire sous les dénominations TELUS, TELUS Communications, TELUS Mobilité, TELUS Québec, Koodo, Public Mobile, PC Mobile, TELUS Santé, TELUS Solutions de sourçage inc., TELUS Santé et Solutions de paiement., ou encore TELUS Vente au détail limitée. Les mots « nous » et « TELUS » ne désignent ni les détaillants indépendants ni les distributeurs de produits et services de TELUS.



Principales raisons d'être du Programme de gestion de la protection de la vie privée

Nombre de lois régissent la protection de la vie privée au Canada. Bien que le respect de ces lois soit sans conteste une des principales raisons d'être du Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS, ce respect ne constitue que la base de notre approche en matière de protection de la vie privée. Notre détermination à préserver la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés est principalement **dictée par notre souci de gagner et de conserver la confiance des parties prenantes**. Fidèles à notre philosophie « Les clients d'abord », nous établissons un lien de confiance avec les parties prenantes en veillant à utiliser leurs données d'une manière qui génère de la valeur, garantit le respect des parties prenantes et assure la sécurité de leurs données.

Modèle de confiance de TELUS



Qu'entend-on par valeur, respect et sécurité?



valeur



Nous générons de la valeur pour :

- les clients;
- TELUS;
- les membres de l'équipe;
- es autres parties prenantes.



respect



Nous faisons preuve de respect envers les parties prenantes :

- en faisant preuve de transparence quant à nos pratiques de traitement des données;
- en répondant aux attentes des parties prenantes concernant notre manière de traiter et d'utiliser les renseignements personnels;
- en respectant le cadre législatif et réglementaire qui régit nos activités;
- en mettant en place des mécanismes qui offrent aux clients la possibilité de faire des choix;
- en ne prenant de décisions porteuses de conséquences qu'après avoir soigneusement évalué les risques et les avantages liés à notre manière de traiter et d'utiliser les renseignements personnels; et
- en veillant à ce que nos produits et services respectent les principes de **protection intégrée de la vie privée**.



sécurité

Nous assurons la sécurité des données :

- par des mesures de contrôle administratives, physiques et techniques efficaces;
- par l'examen périodique des pratiques en matière de sécurité et de traitement des données;
- par des procédures rigoureuses de détection des incidents et de réponse à ceux-ci;
- par l'application des normes établies en matière d'anonymisation;
- par un accès limité aux données; et
- en veillant à ce que nos produits et services respectent les principes d'intégration de la sécurité dès la conception.

Notre structure de responsabilité

Le conseil d'administration

La tâche de veiller à l'existence de pratiques efficaces en matière de gestion de la protection de la vie privée relève de la plus haute instance de l'organisation : le conseil d'administration de TELUS Corporation. Il incombe à celui-ci d'approuver la stratégie de TELUS en matière de protection de la vie privée, et de superviser la gestion de cette protection. Il lui incombe également de veiller à la mise en place de politiques et de pratiques de protection de la vie privée adéquates, et de s'assurer de leur efficacité.

Le comité d'audit du conseil d'administration reçoit chaque trimestre du chef des données et des relations de confiance un rapport écrit et verbal au sujet du Programme de gestion de la protection de la vie privée. Un sommaire des rapports du comité d'audit est fourni à tous les membres du conseil d'administration afin qu'ils puissent approfondir toute question soulevée dans les rapports trimestriels.

Le président et chef de la direction

Le président et chef de la direction de TELUS est chargé par le conseil d'administration de mettre en œuvre la stratégie globale de TELUS, y compris son engagement touchant la protection de la vie privée des clients et des membres de l'équipe. Le président et chef de la direction est l'ultime responsable de l'établissement et de la supervision de la mise en œuvre de la stratégie de TELUS en matière de protection de la vie privée, ainsi que des politiques et pratiques de TELUS relatives à la protection de la vie privée.

L'équipe de la haute direction

Tous les membres de l'équipe de la haute direction de TELUS sont tenus de veiller à ce que les activités qui relèvent de leur sphère d'activités soient conformes aux politiques et normes de TELUS en matière de protection de la vie privée, et à ce que toutes les unités d'affaires soient dûment au fait des obligations de TELUS touchant la protection de la vie privée et disposent des ressources nécessaires au respect de ces obligations. L'équipe de la haute direction est également responsable de l'approbation du programme et des mesures de contrôle de TELUS touchant la protection de la vie privée, ainsi que de la mise en œuvre des procédures nécessaires

au respect des normes retenues par TELUS. Elle est aussi tenue de favoriser à l'échelle de l'entreprise l'existence d'une culture respectueuse de la vie privée des clients et des membres de l'équipe. L'équipe de la haute direction reçoit chaque trimestre du chef des données et des relations de confiance un rapport sur les risques et les incidents touchant la protection de la vie privée, et sur tous les programmes importants d'éradication des risques.

Le chef des données et des relations de confiance

Bien que l'ultime responsabilité de la protection de la vie privée relève à l'échelon opérationnel du président et chef de la direction de TELUS, la gestion quotidienne de la protection de la vie privée est officiellement déléguée au chef des données et des relations de confiance. Ce dernier est chargé de mettre en œuvre l'engagement de TELUS à gagner et à conserver la confiance des clients et des autres parties prenantes en ce qui a trait à sa manière de traiter les renseignements personnels. Avec l'appui d'une équipe de spécialistes de son Bureau, le chef des données et des relations de confiance a pour mandat :

- de gérer le Programme de gestion de la protection de la vie privée;
- d'améliorer le Programme de gestion de la protection de la vie privée pour qu'il continue à répondre aux attentes des clients, des membres de l'équipe, des autres parties prenantes et des organismes de réglementation;
- de mettre en place les politiques et les normes de protection de la vie privée nécessaires à l'atteinte de notre objectif consistant à gagner et à conserver la confiance des parties prenantes;
- de formuler des conseils et d'apporter un soutien à tous les secteurs d'activités de TELUS en ce qui concerne la protection de la vie privée;
- de veiller à ce que TELUS dispose d'un éventail de politiques et de normes à la fois complet, à jour et conforme au droit applicable;
- d'offrir une formation sur la protection de la vie privée à l'échelle de l'entreprise, de favoriser l'offre d'une

telle formation adaptée à des postes particuliers, et de maintenir la sensibilisation à la protection de la vie privée à l'échelle de l'organisation;

- de cerner les risques pour la vie privée, ainsi que de formuler des recommandations et de proposer des stratégies destinées à les atténuer ou à les éradiquer; et
- de passer en revue les politiques et normes en matière de protection de la vie privée et d'en surveiller le respect.

Enfin, compte tenu de l'importance qu'occupe la protection de la vie privée dans la stratégie globale de TELUS, le chef des données et des relations de confiance doit tenir le comité d'audit du conseil d'administration, le président et chef de la direction, le chef des Services financiers, le chef des Services juridiques et le chef de la durabilité au fait des dossiers et des risques importants relatifs à la protection de la vie privée, au moyen d'un rapport officiel communiqué au moins tous les trimestres, et de manière ponctuelle au besoin.

Les membres de l'équipe

En vertu de l'engagement fondamental de TELUS, chaque membre de l'équipe TELUS est tenu de protéger la vie privée des clients et des autres membres de l'équipe. Chaque membre de l'équipe a un rôle à jouer pour aider TELUS à gagner et à conserver la confiance des parties prenantes. Ce rôle va bien au-delà du simple fait de veiller au respect des politiques et normes de TELUS en matière de protection de la vie privée, de sa Politique d'utilisation acceptable et de son **Code d'éthique et de conduite**. Qu'il s'agisse de développer des produits et services selon les principes de **protection intégrée de la vie privée**, de communiquer directement avec les clients, de traiter les renseignements personnels sensibles des membres de l'équipe, de commercialiser les produits et services de TELUS, d'assurer le soutien de son infrastructure technologique ou de concevoir des solutions de sécurité, la protection de la vie privée de nos clients doit passer avant tout, dans l'esprit de notre philosophie « Les clients d'abord ». Cela fait partie non seulement de notre engagement touchant la protection de la vie privée des clients et des membres de l'équipe, mais aussi de notre engagement à agir de manière intègre – quoi que nous fassions et en tout temps.

De plus, les membres de l'équipe TELUS reçoivent une formation sur le protocole de signalement des incidents

touchant la protection de la vie privée et sont tenus de signaler ces incidents, qu'ils soient réels ou suspectés.

TELUS a mis en place un Groupe de travail sur l'intégrité, qui veille au respect par les membres de l'équipe des politiques en matière d'éthique, de protection de la vie privée, de sécurité et de respect en milieu de travail. Le Groupe de travail sur l'intégrité se penche sur tout manquement aux obligations imposées par les politiques précitées, afin de garantir la prise de mesures disciplinaires adéquates.

Intégration au cadre de gestion des données de TELUS

TELUS a élaboré un cadre de gestion des données, qu'elle continue à peaufiner. Ce cadre s'applique à toutes les données, renseignements personnels compris; en somme, à *toute information susceptible d'être exploitée afin d'enrichir nos connaissances ou de guider nos décisions*. En perpétuelle évolution, ce cadre de gestion des données reflète l'engagement de TELUS à traiter les données d'une manière qui soit respectueuse et qui favorise l'innovation tout en contribuant à éradiquer les risques d'atteinte à la vie privée et de l'éthique découlant d'usages des données auparavant inimaginables. Le Programme de gestion de la protection de la vie privée et la structure de gouvernance sur laquelle il s'appuie constituent l'épine dorsale du cadre de gestion des données de TELUS.

Partenariats clés

Le Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS s'appuie sur divers partenariats clés. Le Bureau du chef des données et des relations de confiance travaille à ce qui suit en étroite collaboration avec les partenaires suivants :

Équipes Sécurité de TELUS

- Contribuer à la protection des renseignements personnels sous le contrôle de TELUS.
- Gérer l'accès aux renseignements personnels en faisant en sorte que seuls ceux qui ont besoin d'y accéder puissent le faire.
- Cerner et éradiquer les risques pour la sécurité des renseignements personnels.
- Déceler les menaces pour la sécurité, enquêter sur celles-ci et les contrer.

- Promouvoir la sensibilisation à la protection de la vie privée et à la sécurité, à l'échelle de TELUS.
- Donner rapidement et efficacement suite aux ordonnances judiciaires valides et aux demandes d'aide émanant des organismes chargés de l'application de la loi, dans la mesure où cela est approprié et conforme à nos engagements en matière de protection de la vie privée.

Équipes des Services juridiques et des Affaires réglementaires de TELUS

- Veiller à ce que le Programme de gestion de la protection de la vie privée de TELUS soit conforme à la loi, et à ce que TELUS reste au fait des toutes dernières dispositions législatives et lignes directrices réglementaires.
- Répondre sans retard et de manière adéquate aux demandes ou questions des organismes de réglementation concernant le traitement des renseignements personnels par TELUS.
- Protéger la vie privée des clients et des membres de l'équipe en procédant, s'il y a lieu, à l'examen et au contrôle des ententes de tiers.

Équipe du Centre de demandes de renseignements personnels⁵

- Contribuer à procurer un encadrement et un soutien spécialisés aux membres de l'équipe du CDRP.
- Répondre aux questions, aux préoccupations et aux plaintes des clients concernant la manière dont leurs renseignements personnels sont utilisés.
- Trouver comment faire preuve d'une transparence accrue envers les clients quant à la manière dont nous traitons leurs renseignements personnels.

TELUS AVERTI^{MD} (programme visant l'utilisation sans risque d'Internet et des téléphones intelligents)

- Responsabiliser tous les Canadiens et les informer des moyens de se préserver des activités criminelles (fraude financière, cyberintimidation, etc.), d'en préserver leurs familles et leurs collectivités, et de

protéger la confidentialité et la sécurité de leurs renseignements personnels en participant à la société numérique d'aujourd'hui.

Gestion de la chaîne d'approvisionnement

- Collaborer à la présélection, à la sélection et à la surveillance des partenaires et des fournisseurs qui traitent les renseignements personnels des clients ou des membres de l'équipe, ou qui y ont accès.
- Veiller à la mise en place de contrôles adéquats relatifs à la protection de la vie privée et à la sécurité des données dans les contrats avec les fournisseurs précités.
- Veiller à ce que le Code de conduite des fournisseurs, que chaque fournisseur doit respecter, comporte les engagements adéquats en matière de protection de la vie privée.

Équipe Personnes et culture de TELUS

- Promouvoir la sensibilisation de tous les membres de l'équipe à la protection de la vie privée et leur fournir une formation en la matière.
- Veiller à ce que nos pratiques touchant les personnes et la culture reflètent nos engagements en matière de protection de la vie privée des membres de l'équipe.
- Contribuer à l'application des règles et normes de TELUS visant la protection de la vie privée des clients et des membres de l'équipe en proposant un encadrement adéquat et en prenant les sanctions disciplinaires qui s'imposent, le cas échéant.

Équipe Architecture des données de TELUS

- Veiller à ce que les renseignements personnels soient stockés de manière à nous permettre de répondre aux demandes d'accès aux renseignements personnels valides soumises par les clients ou par les membres de l'équipe, et à faciliter la mise en œuvre des principes de **protection intégrée de la vie privée** dans le cadre de l'innovation et de la conception de nouveaux produits et services.

⁵Le Centre de demandes de renseignements personnels (CDRP) de TELUS regroupe des agents spécialement formés pour répondre aux questions et aux préoccupations des clients concernant la protection de la vie privée.

Équipes Conception de produits et Gestion de produits de TELUS

- Veiller à ce que nos produits et services soient conformes à notre engagement touchant la protection de la vie privée grâce au respect des principes de **protection intégrée de la vie privée**, et faire preuve de transparence quant à nos pratiques de traitement des renseignements personnels.

Équipe Prévention des risques à l'échelle de l'entreprise

- Cerner, gérer, surveiller et signaler les risques pour la vie privée à l'échelle de l'entreprise.
- Aider à déceler les risques de non-respect des normes et politiques en matière de protection de la vie privée et formuler des recommandations pour les contrer, dans le cadre du processus d'audit interne.

Groupe de travail sur l'intégrité de TELUS

- Vérifier le respect par les membres de l'équipe des politiques en matière d'éthique, de protection de la vie privée, de sécurité et de respect en milieu de travail, y compris en se penchant sur toute violation

de ces politiques pour garantir la prise de mesures disciplinaires adéquates pouvant aller jusqu'au congédiement.

- Mettre sur pied et offrir aux membres de l'équipe une formation annuelle axée sur l'intégrité, qui insiste sur l'importance fondamentale de notre engagement à faire preuve d'intégrité et sur le fait d'être intègre passe entre autres par le respect de notre engagement en matière de protection de la vie privée.

Ensemble des unités d'affaires de TELUS traitant des renseignements personnels

- Maintenir en permanence la sensibilisation de chaque membre de l'équipe à la protection de la vie privée pour qu'il comprenne qu'il est personnellement tenu, quoi qu'il fasse et en tout temps, de respecter les engagements de TELUS en matière de protection de la vie privée.
- Nommer des responsables des données chargés de promouvoir la protection de la vie privée et la sécurité au sein de leur unité d'affaires, et de surveiller le respect des politiques et normes de TELUS en matière de protection de la vie privée.



Gestion des politiques, des normes, des procédures et des lignes directrices

Le Bureau du chef des données et des relations de confiance est responsable de l'établissement des politiques et des normes visant la concrétisation de notre engagement à préserver la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés. Ces politiques et normes sont élaborées conformément aux meilleures pratiques, en coordination avec les unités d'affaires concernées, avant d'être ultimement examinées par le comité d'audit du conseil d'administration de TELUS.

Les politiques et normes en matière de protection de la vie privée sont passées en revue au moins annuellement par le chef des données et des relations de confiance. Elles peuvent également l'être de temps à autre par des spécialistes externes de la protection de la vie privée. Ces revues ont pour objectif premier de veiller à ce que les politiques et normes en question restent conformes à la loi, aux normes du secteur (qui ne cessent d'évoluer), ainsi qu'à nos engagements envers les clients et les membres de l'équipe en ce qui a trait à la protection de la vie privée. Elles peuvent être passées en revue plus fréquemment si les changements apportés aux lois et règlements relatifs à la protection de la vie privée l'imposent, et mises à jour pour refléter les modifications imminentes de nos pratiques en matière de traitement des renseignements personnels.

Les modifications apportées à notre Engagement en matière de protection de la vie privée ou à notre Code sur la protection de la vie privée sont communiquées aux clients et (ou), selon le cas, aux membres de l'équipe, selon un processus documenté visant non seulement à respecter le droit applicable, mais aussi à garantir la communication sans retard de ces modifications afin de préserver le libre-choix de chacun.

L'Engagement en matière de protection de la vie privée et le Code sur la protection de la vie privée de TELUS sont accessibles en ligne à tous les membres de l'équipe, au [telus.com/vieprivee](https://www.telus.com/vieprivee). Chaque membre de l'équipe doit

confirmer annuellement qu'il les a bien lus et compris, et qu'il comprend qu'il est tenu de respecter les normes décrites dans le cadre de notre cours en ligne sur l'intégrité.

L'élaboration des procédures visant le respect des politiques précitées relève de la responsabilité de l'unité d'affaires concernée, qui peut à cet égard compter sur le soutien et les conseils des membres du Bureau des données et des relations de confiance.

Dans le but de contribuer à l'élaboration de ces procédures et de permettre aux unités d'affaires de TELUS de mettre en œuvre les principes de **protection intégrée de la vie privée**, le Bureau des données et des relations de confiance formule aussi des lignes directrices relatives à certains aspects de la protection de la vie privée, souvent élaborées en partenariat avec le Bureau de la sûreté de TELUS.

Toute dérogation aux politiques de protection de la vie privée ou aux normes de sécurité susceptible d'avoir une incidence sur la confidentialité de renseignements personnels doit être étudiée par le Bureau des données et des relations de confiance et signalée, s'il y a lieu, par recours hiérarchique au président et chef de la direction et au conseil d'administration si notre engagement à protéger la vie privée des clients et des membres de l'équipe est en jeu.

Contrôles opérationnels

Outils de détection des risques

Pour que l'engagement de TELUS à protéger la vie privée des clients et des membres de l'équipe soit respecté, la détection constante et systématique des risques pour la vie privée est essentielle. Elle est en effet indispensable à l'atténuation ou à l'éradication de ces risques.

TELUS se fait un devoir de respecter les sept principes de **protection intégrée de la vie privée** et s'emploie à intégrer cette protection à ses produits et services, dès leur conception. Pour déceler et évaluer les risques pour la vie privée, TELUS utilise tout un éventail d'outils, dont les suivants :

- évaluations des répercussions sur la vie privée;
- évaluations des menaces et des risques pour la sécurité;
- examen annuel de la politique en matière de protection de la vie privée et de sécurité de l'information, pour veiller à ce qu'elle soit conforme à la loi, à la réglementation et aux meilleures pratiques;
- audits par l'équipe Audits internes de TELUS;
- évaluations des risques pour la vie privée que comporte tel ou tel processus opérationnel;
- enquêtes effectuées conformément au Manuel de préparation aux incidents et d'intervention, et (ou) bilans après les incidents;
- enquêtes sur les plaintes ou les demandes de renseignements relatives à la protection de la vie privée;
- rapports sur la conformité aux normes et politiques en matière de protection de la vie privée;
- analyses et suivi des tendances et pratiques externes, des nouvelles technologies, des incidents, des événements, des articles et des lignes directrices émanant des organismes de réglementation.

Les risques pour la vie privée peuvent aussi être décelés lors d'enquêtes effectuées par les organismes de réglementation (Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, p. ex.) ou lors du traitement des demandes de renseignements formulées par ces organismes.

Processus d'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée

Le processus d'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) est le principal outil dont TELUS dispose pour cerner et atténuer les risques pour la vie privée.

TELUS est consciente que les nouveaux risques pour la vie privée découlent souvent de modifications apportées aux produits, services, processus ou systèmes existants, ou encore de l'introduction de nouveaux produits, services, processus et systèmes qui permettent la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels. Dans le cadre du processus ÉFVP, les nouvelles pratiques ou utilisations touchant la collecte, le transfert ou le traitement des renseignements personnels sont rigoureusement passées en revue pour vérifier qu'elles sont conformes à nos engagements en matière de protection de la vie privée, aux contrats avec les clients, au droit applicable, aux normes du secteur, ainsi qu'au modèle de confiance de TELUS.

Le processus ÉFVP repose sur un outil ÉFVP accessible en ligne à l'ensemble des unités d'affaires de TELUS. Cet outil ÉFVP permet à chaque unité d'affaires de soumettre une ÉFVP pour qu'elle soit examinée par un spécialiste certifié de la protection de la vie privée du Bureau des données et des relations de confiance, ainsi que par un conseiller en sécurité accrédité du Bureau de la sûreté de TELUS. Le Bureau des données et des relations de confiance cerne les risques pour la vie privée et formule des recommandations et (ou) fixe des conditions touchant l'acceptation de chaque ÉFVP. Toute ÉFVP remplie doit être approuvée par l'unité d'affaires, qui devient dès lors responsable de l'exécution des étapes convenues visant la réduction ou l'éradication des risques, ainsi que de l'acceptation et de la gestion des risques résiduels.

Toutes les unités d'affaires doivent soumettre des ÉFVP pour la conception ou la modification de produits, de

services, d'initiatives, de processus ou de systèmes qui permettent la collecte, le stockage, l'utilisation ou la divulgation de données, ou encore l'accès aux données. Les ÉFVP sont passées en revue et modifiées au besoin pendant la phase de conception et de déploiement.

Dans certains cas, le Bureau des données et des relations de confiance peut, en collaboration avec l'unité d'affaires concernée, décréter qu'une autre méthode d'évaluation et d'atténuation des risques est mieux adaptée à une initiative donnée. En pareils cas, les risques pour la vie privée sont cernés et traités selon cette autre méthode.

Des ÉFVP peuvent être menées pour les produits, services, initiatives, processus et systèmes existants susceptibles d'avoir des répercussions sur la vie privée, conformément aux recommandations formulées par le Bureau des données et des relations de confiance en consultation avec la direction de l'unité d'affaires concernée.

Inventaire des renseignements personnels

TELUS met actuellement en place un réseau de responsables des données à l'échelle de l'organisation. Chaque unité d'affaires doit désigner un tel responsable ou plus, en fonction du volume et de la sensibilité des données en son sein.

Les responsables des données sont tenus de dresser un inventaire des données sous le contrôle de leur unité d'affaires, ainsi que d'aider à la surveillance du respect des normes en matière de protection de la vie privée et de données dans leur unité d'affaires.

Gestion des documents (conservation et destruction)

TELUS dispose d'une Politique en matière de conservation des documents, qui inclut un calendrier de conservation des documents. Cette politique s'applique à tous les documents de TELUS, peu importe la forme ou le support. Tous les membres de l'équipe sont informés de ladite politique et de son importance. La mise en œuvre de celle-ci est assurée par un membre de l'équipe responsable de la conservation des documents, nommé pour chaque unité d'affaires.

La Politique de conservation des documents comporte aussi à l'intention des membres de l'équipe des lignes directrices portant sur la gestion et la conservation efficaces ainsi que la destruction sécurisée des documents de TELUS. Le calendrier de conservation des documents est accessible en ligne à tous les membres de l'équipe. Il précise les durées de conservation maximale et minimale de chaque catégorie de documents de TELUS, établies selon les besoins de l'entreprise et les exigences législatives.

Au terme de leur durée de conservation, les documents sont détruits de manière sécurisée, conformément aux normes de sécurité fixées par TELUS Sécurité, qui peuvent être mises à jour de temps à autre au besoin.

Le chef des données et des relations de confiance passe en revue la Politique en matière de conservation des documents tous les deux ans, et de façon ponctuelle au besoin, et y apporte les modifications qu'il juge nécessaires.

Divulgence aux organismes chargés de l'application de la loi

L'équipe Ordonnance judiciaire de TELUS, qui fait partie de TELUS Sécurité, a pour mission de collaborer avec les organismes d'application de la loi en cas d'ordonnance judiciaire valide imposant la divulgation de renseignements au sujet de clients ou de membres de l'équipe. Toutes les demandes émanant des organismes chargés de l'application de la loi doivent être soumises à l'équipe Ordonnance judiciaire. Cette équipe contribue à la lutte contre le crime et le terrorisme menée par les organismes d'application de la loi en suivant une procédure stricte, destinée à garantir le respect de notre engagement à protéger la vie privée des clients. Ce respect repose sur un équilibre délicat, auquel nous attachons une grande importance. C'est pourquoi la procédure suivie par l'équipe Ordonnance judiciaire est régulièrement passée en revue par le Bureau des données et des relations de confiance, ainsi que par les Services juridiques de TELUS. Les divulgations aux organismes chargés de l'application de la loi font l'objet d'un suivi et sont mentionnées dans notre [point sur la transparence](#), évoqué plus bas.

Formation et sensibilisation

Pour garantir le respect de nos engagements en matière de protection de la vie privée, nous veillons entre autres à sensibiliser les membres de l'équipe à l'importance de cette protection, et à maintenir au sein de TELUS une culture respectueuse de la vie privée.

Nous élaborons une stratégie annuelle de formation sur la protection de la vie privée et de sensibilisation à celle-ci, adaptée aux divers membres de l'équipe. Le développement de cette stratégie annuelle se conforme aux critères de notre programmation de formation et de sensibilisation :

- une formation sur la protection de la vie privée est offerte à tout membre de l'équipe avant qu'il soit autorisé à accéder aux renseignements personnels des clients et des membres de l'équipe;
- tous les membres de l'équipe bénéficient d'une séance d'orientation et d'une mise à jour annuelle de leur formation sur la protection de la vie privée, séance qui est obligatoire et fait l'objet d'un suivi;
- une formation additionnelle sur la protection de la vie privée adaptée à telle ou telle tâche en particulier est offerte au besoin, et intégrée à la formation standard dans la mesure du possible;
- une formation et une sensibilisation sont assurées ponctuellement, de manière à contribuer au maximum à la réduction des risques pour la vie privée;
- nous apportons à nos activités de formation sur la protection de la vie privée et de sensibilisation à celle-ci les rajustements nécessaires pour en maximiser l'efficacité, y compris pour les magasins et les détaillants TELUS;
- nous veillons à ce que la formation que nous offrons soit conforme aux sept principes de la **protection intégrée de la vie privée**, qui contribuent à réduire les risques en matière de protection de la vie privée pour TELUS les clients et les membres de l'équipe;
- en collaboration avec nos partenaires d'affaires et les membres de l'équipe, nous veillons à ce que la formation offerte soit pertinente, intéressante et efficace, ainsi qu'à maximiser la valeur de celle-ci tout en réduisant ses répercussions négatives sur les activités;
- nous avons recours à une approche multimédia pour accentuer la sensibilisation;

- nous privilégions les initiatives de formation et de sensibilisation qui engendrent de fortes répercussions et sont susceptibles d'être répétées, réutilisées ou mises à jour.

Intervention en cas d'incident

TELUS met tout en œuvre pour protéger les renseignements personnels, par souci de conserver la confiance des clients et des membres de l'équipe. Notre capacité à intervenir efficacement en cas d'incident menaçant la sécurité des renseignements personnels peut avoir une incidence directe sur cette confiance, ainsi que sur la marque et la réputation de TELUS. Par conséquent, TELUS a mis en place des systèmes et des méthodes pour surveiller de manière continue les atteintes aux mesures de sécurité et les manquements aux politiques, ainsi qu'un protocole de signalement des incidents auquel tous les membres de l'équipe ont facilement accès. Ces derniers sont tenus de signaler tout incident touchant la vie privée, réel ou suspecté.

Nous sommes conscients de l'importance d'intervenir sans tarder en cas d'incident touchant les renseignements personnels et, s'il y a lieu, d'informer rapidement de cet incident toutes les personnes touchées ou les organismes de réglementation. TELUS s'est dotée d'un Manuel de préparation aux incidents et d'intervention, qu'elle utilise, teste et améliore sans cesse. Ce manuel vise à faire en sorte que tout incident menaçant la vie privée soit décelé sans retard, puis géré et résolu de manière coordonnée. Le manuel en question énonce clairement les rôles et responsabilités de chacun, ainsi que les critères à respecter en matière de signalement, de recours hiérarchiques et de prises de décisions pour assurer la conformité au modèle de confiance de TELUS.

Le chef des données et des relations de confiance passe en revue le manuel au moins une fois par année ainsi que ponctuellement, en fonction de l'évolution de la loi ou des meilleures pratiques ou encore pour y intégrer les améliorations souhaitables mises en lumière par les tests ou par les bilans postérieurs aux incidents touchant la protection de la vie privée.

Questions et demandes d'accès aux renseignements personnels

Les clients et les membres de l'équipe ont le droit, en vertu des lois en vigueur relatives à la protection de la vie privée, de se renseigner sur le traitement de leurs renseignements personnels, de demander l'accès à ces renseignements et d'y apporter des corrections. Pour qu'ils puissent lui transmettre de telles demandes, TELUS met à la disposition des clients un numéro sans frais (le **1-800-567-0000**), ainsi qu'une **adresse de courriel**. Les appels et courriels reçus sont traités par les agents du Centre de demandes de renseignements personnels, spécialement formés pour répondre aux questions et plaintes des clients liées à la protection de la vie privée. Ces agents sont en mesure de corriger les inexactitudes qui entachent les renseignements personnels, ou de donner suite aux demandes des clients désireux d'accéder à leurs renseignements personnels.

Le personnel du Bureau de la protection de la vie privée des membres de l'équipe (qui fait partie du Bureau des données et des relations de confiance) est spécialement formé pour répondre aux questions et plaintes des membres de l'équipe concernant la protection de la vie privée, ainsi qu'à leurs demandes d'accès à leurs renseignements personnels. Les membres de l'équipe peuvent communiquer avec le Bureau au numéro sans frais ou à l'adresse de courriel indiqués sur la page Protection de la vie privée des membres de l'équipe, sur l'intranet.

Nos processus de réponse aux questions et aux demandes d'accès aux renseignements personnels sont régulièrement passés en revue pour voir si des améliorations peuvent y être apportées, compte tenu des commentaires des clients et des membres de l'équipe ainsi que de l'évolution des technologies. La rapidité, l'efficacité et l'exhaustivité des réponses apportées sont également évaluées.

Surveillance, application et audit des normes et politiques en matière de protection de la vie privée

Le Bureau des données et des relations de confiance est chargé de vérifier régulièrement le respect des politiques, normes et procédures de TELUS en matière de protection de la vie privée, et de faire rapport à ce sujet.

TELUS a créé et mis en œuvre un Programme de surveillance de la conformité qui vise à régulièrement évaluer le respect par les unités d'affaires d'une série d'indicateurs de conformité établis par le Bureau des données et des relations de confiance. Des rapports sommaires sont préparés à l'intention des dirigeants concernés pour leur permettre d'avoir une idée claire de l'efficacité des politiques, normes et procédures existantes.

L'équipe Audits internes mène de temps à autre, selon un calendrier rotatif, des audits sur la protection de la vie privée, y compris des audits de la conformité aux politiques en matière de protection de la vie privée et au présent cadre. Les occasions d'améliorations cernées sont attribuées aux dirigeants responsables afin qu'ils puissent apporter les correctifs nécessaires dans les délais établis.

Gestion des fournisseurs de services

TELUS compte en son sein une équipe spécialisée appelée Gestion de la chaîne d'approvisionnement, ainsi qu'un processus qui assure l'intégration aux contrats de dispositions strictes concernant la protection de la vie privée, notamment des exigences sur la formation en la matière. Pour faciliter un suivi constant, des obligations de signalement et des droits d'audits sont intégrés aux dispositions contractuelles standard de TELUS relatives à la protection de la vie privée.

TELUS exige des fournisseurs qu'ils respectent son Code de conduite des fournisseurs, qui comporte divers engagements en matière d'intégrité concernant, entre autres, le respect de la vie privée de nos clients et des membres de l'équipe, ainsi que la mise en œuvre de contrôles stricts visant à protéger celle-ci.

TELUS demeure responsable des renseignements personnels sur les clients et les membres de l'équipe qu'elle transfère à des fournisseurs de services aux fins, notamment, de traitement et de stockage. Les renseignements personnels recueillis par TELUS peuvent être stockés, traités ou consultés de l'extérieur du Canada, toujours sous réserve des exigences relatives au préavis à l'intention des clients ou des membres de l'équipe, des exigences contractuelles et de l'évaluation des risques qu'entraîne le transfert.

Transparence, information et choix

La transparence de nos pratiques de protection de la vie privée, assurée par des explications simples et claires constitue l'une des pierres angulaires du modèle de confiance de TELUS. C'est l'un des moyens par lesquels TELUS démontre son respect pour les clients et pour les membres de l'équipe, ainsi que pour leur vie privée.

Nos pages, politiques et outils axés sur la protection de la vie privée

Dans nos [pages sur la protection de la vie privée accessibles au public](#) figurent l'Engagement de TELUS en matière de protection de la vie privée, notre Code sur la protection de la vie privée, une Foire aux questions, des précisions claires sur les renseignements que nous recueillons, des exemples de la manière dont nous utilisons les renseignements personnels, ainsi que de l'information détaillée sur certaines de nos pratiques en matière de protection de la vie privée (anonymisation et regroupement des renseignements personnels, p. ex.). La [Politique de TELUS Santé en matière de protection de la vie privée des clients d'affaires](#) décrit la manière dont nous gérons les renseignements personnels fournis par les clients d'affaires de TELUS Santé ou concernant ceux-ci. Elle est accessible au public dans les pages web de TELUS Santé. Pour les clients individuels qui sont des consommateurs des produits et solutions de TELUS Santé, nos engagements en matière de collecte, d'utilisation et de partage des informations personnelles de ces clients sont documentés dans [l'Engagement de TELUS Santé en matière de protection de la vie privée](#). Nous cherchons sans cesse des moyens de faire preuve envers les clients et les membres de l'équipe d'une transparence accrue à propos de notre manière de traiter les renseignements personnels. Nous attachons une grande importance aux commentaires reçus à ce sujet.

Point sur la transparence

Un [point sur la transparence](#) est intégré à notre [Rapport sur la durabilité](#) annuel. Ce point sur la transparence vise à informer les clients de TELUS et le public en général du nombre et des types de demandes de renseignements que TELUS reçoit chaque année des organismes gouvernementaux ou chargés de l'application de la loi. Il apporte de plus un éclairage sur nos pratiques internes et sur notre approche globale visant, selon le cas, à nous plier à ces

demandes ou à les contester. Notre point sur la transparence porte sur les activités de télécommunications de TELUS, services mobiles et filaires compris.

Choix et consentement

TELUS juge opportun de proposer aux clients et aux membres de l'équipe des choix adéquats en ce qui concerne la manière dont leurs renseignements personnels peuvent ou non être utilisés, particulièrement les renseignements sensibles. Nous passons régulièrement en revue nos pratiques de traitement des renseignements personnels et les choix que nous offrons, cela en tenant compte des commentaires des clients, des meilleures pratiques, de l'évolution des sensibilités touchant la protection de la vie privée, ainsi que de notre engagement à respecter la vie privée des clients et des membres de l'équipe.

Ce respect et la facilitation de choix éclairés passent impérativement par l'information donnée aux clients et aux membres de l'équipe au sujet des conséquences de leurs choix. C'est pourquoi nous tentons de leur apporter une information claire et concise, mais qui reste compréhensible.

Par son processus d'ÉFVP et par ses autres programmes de contrôle, TELUS veille à obtenir le consentement exprès ou tacite de chaque client ou membre de l'équipe à la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels, sauf si la législation relative à la protection de la vie privée applicable ne l'exige pas. Les membres de l'équipe bénéficient d'une formation ciblée en milieu de travail, qui vise à leur faire prendre conscience de l'importance d'obtenir ce consentement, à leur expliquer comment l'obtenir, à leur préciser l'information à communiquer aux personnes pour que ces dernières puissent accorder un consentement éclairé, ainsi qu'à leur indiquer vers qui aiguiller les clients ou les membres de l'équipe qui ont des questions.

TELUS AVERTI^{MD}

Le programme **TELUS AVERTI** témoigne de deux engagements prioritaires de TELUS : protéger la vie privée, et se comporter en entreprise socialement responsable. Ce programme d'information gratuit, qui s'adresse à tous les Canadiens, met l'accent sur l'utilisation sans risque d'Internet et des téléphones intelligents, dans le but de mieux protéger les familles des activités criminelles en ligne, comme la fraude financière et la cyber-intimidation.

Réexamen et surveillance

Le chef des données et des relations de confiance élabore un plan annuel visant le réexamen, la surveillance et l'amélioration constante du Programme de gestion de la protection de la vie privée. Les principaux éléments de ce plan annuel sont passés en revue par le comité d'audit du conseil d'administration, le président et chef de la direction, le chef des Services financiers, le chef des Services juridiques et le chef de la durabilité.

Des questions ?

Nous ferons un plaisir de répondre à toutes vos questions sur notre Programme de gestion de la protection de la vie privée. N'hésitez pas à adresser vos commentaires ou questions par courriel au **Bureau des données et des relations de confiance**.

