




Code de protection des renseignements personnels de Bell

▶▶▶



Le *Code de protection des renseignements personnels de Bell* est en tous points conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* et intègre les dix principes du *Code type sur la protection des renseignements personnels* (CAN/CSA-Q830-96) de l'Association canadienne de normalisation (CSA), publié en mars 1996 à titre de Norme nationale du Canada.

Approuvé par le Quality Management Institute (QMI),
une division de la CSA [date d'approbation]

accès local
service interurbain
confidentiel



Cellulaire
Internet et données

renseignements

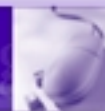


Table des matières

	Page	
Introduction	1	
Résumé des principes	2	
Portée et application	4	
Définitions	5	
Le Code de Bell	7	
Principe 1	Responsabilité	7
Principe 2	Détermination des fins de la collecte de renseignements personnels	8
Principe 3	Consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels	9
Principe 4	Limitation de la collecte de renseignements personnels	11
Principe 5	Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels	12
Principe 6	Exactitude des renseignements personnels	14
Principe 7	Mesures de sécurité	14
Principe 8	Transparence des politiques et des pratiques	15
Principe 9	Accès aux renseignements personnels par les clients et les employés	16
Principe 10	Plainte contre le non-respect des principes	18

Introduction

Les compagnies de Bell offrent une gamme complète de services de communications. Nos investissements dans des réseaux téléphoniques sur fil et sans fil, des réseaux et des solutions Internet (IP), le commerce électronique, l'intégration de systèmes, des services d'annuaires et des réseaux de communications par satellite nous rangent dans la catégorie des principales entreprises de télécommunications du monde. Nous sommes aussi un acteur de premier plan dans l'accès Internet à haute vitesse, l'hébergement de sites Web et les services de divertissement par satellite de radiodiffusion directe. Aux termes de notre vision, nous sommes « des gens qui s'engagent à relever le défi d'unir le monde par le biais des communications, grâce au leadership, à l'innovation, au travail d'équipe et à l'excellence. »

Les compagnies de Bell se sont engagées depuis longtemps à assurer l'exactitude, la confidentialité, la sécurité et la protection des renseignements personnels relatifs à leurs clients et à leurs employés, comme en témoignent d'ailleurs les diverses politiques et règles de service en matière de protection des renseignements personnels et de la vie privée approuvées au fil des ans par les organismes de réglementation. Cet engagement se confirme aussi par la confiance et l'estime des clients et des employés à l'égard de la gestion des renseignements personnels par les compagnies de Bell.

En mars 1996, l'Association canadienne de normalisation publiait à titre de Norme nationale de Canada le nouveau *Code type sur la protection des renseignements personnels* – CAN/CSA-Q830-96 (le « Code de la CSA »). Les compagnies de Bell ont adopté le *Code de protection des renseignements personnels de Bell* afin de confirmer leur volonté de se conformer aux principes énoncés dans le Code de la CSA et aux exigences de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

Le *Code de protection des renseignements personnels de Bell* (le « Code de Bell ») est un énoncé officiel des principes et lignes directrices relatifs aux exigences minimales en matière de protection des renseignements personnels concernant les clients et les employés des compagnies de Bell. Le Code de Bell vise à établir des pratiques responsables et transparentes en matière de gestion des renseignements personnels, conformément à la nouvelle Norme nationale et à la nouvelle loi fédérale.

Les compagnies de Bell continueront de modifier le Code de Bell à une fréquence maximale de cinq ans afin d'en assurer la pertinence et de l'adapter à l'évolution des technologies, du droit et des besoins des clients, des employés et des compagnies de Bell.

Résumé des principes

1 Principe 1 – Responsabilité

Les compagnies de Bell sont responsables des renseignements personnels dont elles ont la gestion et elles doivent désigner au moins une personne qui devra s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.

2 Principe 2 – Détermination des fins de la collecte de renseignements personnels

Les compagnies de Bell doivent déterminer les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis avant ou pendant la collecte.

3 Principe 3 – Consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels

Le client ou l'employé doit être informé et consentir à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui le concernent, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

4 Principe 4 – Limitation de la collecte de renseignements personnels

Les compagnies de Bell ne peuvent recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées et elles doivent procéder de façon honnête et licite.

5 Principe 5 – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels

Les compagnies de Bell ne doivent pas utiliser ou communiquer des renseignements personnels à des fins différentes de celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. Les compagnies de Bell doivent conserver les renseignements personnels seulement pendant la période nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

6 Principe 6 – Exactitude des renseignements personnels

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

7 Principe 7 – Mesures de sécurité

Les compagnies de Bell doivent protéger les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

8 Principe 8 – Transparence des politiques et des pratiques

Les compagnies de Bell doivent mettre à la disposition des clients et des employés des renseignements précis sur leurs politiques et leurs pratiques de gestion des renseignements personnels.

9 Principe 9 – Accès aux renseignements personnels par les clients et les employés

Les compagnies de Bell doivent informer un client ou un employé 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, et lui permettre de consulter ces renseignements. Un client ou un employé pourra contester l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

10 Principe 10 – Plainte contre le non-respect des principes

Un client ou un employé doit pouvoir se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec la ou les personnes responsables de faire respecter le Code au sein des compagnies de Bell.

Portée et application

Les dix principes qui constituent le Code de Bell sont interdépendants et Bell doit les respecter dans leur totalité. Chaque principe doit être lu de concert avec les observations qui l'accompagnent. Comme l'autorise le Code de la CSA, les observations du Code de Bell ont été adaptées à la situation particulière des compagnies de Bell à l'égard des renseignements personnels.

Portée et application du Code de Bell :

- Le Code de Bell s'applique aux renseignements personnels que les compagnies de Bell recueillent, utilisent ou communiquent au sujet de leurs clients ou de leurs employés.
- Le Code de Bell s'applique à la gestion des renseignements personnels sous toutes leurs formes – verbale, électronique ou écrite.
- Le Code de Bell ne restreint pas la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements qui suivent par les compagnies de Bell :
 - a) les renseignements disponibles dans le public, comme le nom, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique d'un client, lorsque ces renseignements sont inscrits dans un annuaire ou disponibles par le service d'assistance-annuaire; ou
 - b) le nom, le titre ou l'adresse ou le numéro de téléphone au travail d'un employé d'une compagnie.
- L'application du Code de Bell est régie par les exigences ou les dispositions de toute loi, de tout règlement, de tout tarif ou toute entente (comme les conventions collectives) qui s'applique ou d'une ordonnance d'un tribunal ou d'une autre autorité légale.

Définitions

client – personne qui

- (a) utilise ou demande d'utiliser des produits ou services d'une compagnie de Bell;
- (b) correspond avec une compagnie de Bell; ou
- (c) participe à un concours commandité par une compagnie de Bell.

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 – action de révéler des renseignements personnels à un tiers.

compagnies de Bell – toutes les compagnies qui offrent des services de communications sous la marque Bell, dont :

Bell Canada
Bell Mobilité
Bell ExpressVu
Bell Distribution Inc. (produits et services distribués aux magasins Espace Bell et Bell World)
Bell ActiMedia (fournisseur du service d'accès Internet **Sympatico**^{MC} et de services d'annuaires comme les annuaires pages blanches et **Pages Jaunes**^{MC})
Bell Nexxia (services de réseau à large bande IP proposé aux entreprises)

Ainsi que toute compagnie remplaçante des compagnies susmentionnées, en raison d'une restructuration ou d'une réorganisation.

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 et peut être donné directement par la personne intéressée ou par un mandataire autorisé. Le consentement explicite peut être donné de vive voix, par des moyens électroniques ou par écrit. Toutefois, il doit toujours être non équivoque et ne pas obliger les compagnies de Bell à le déduire. Le consentement implicite désigne un consentement que l'on peut raisonnablement déduire d'un acte ou d'une omission de la part d'une personne.

employé – employé ou retraité d'une compagnie de Bell.

renseignement personnel – renseignement concernant une personne identifiable, mais à l'exclusion des renseignements généraux qui ne peuvent pas être reliés à une personne en particulier.

Dans le cas d'un **client**, ces renseignements comprennent les données sur le crédit, les dossiers de facturation, les relevés des services et de l'équipement, ainsi que toute plainte consignée au dossier.

Dans le cas d'un **employé**, ces renseignements comprennent les informations consignées dans les dossiers personnels de l'employé, les évaluations du rendement, ainsi que les renseignements sur l'état de santé et les avantages sociaux.

tiers – personne autre que le client ou son mandataire ou organisme qui ne fait pas partie des compagnies de Bell.

utilisation – traitement, manipulation et gestion de renseignements personnels par les compagnies de Bell.

Bell ExpressVu est une société en commandite.
Sympatico est une marque de commerce de Bell ActiMedia inc. utilisée sous licence.
Pages Jaunes est une marque de commerce de Bell ActiMedia inc. utilisée sous licence.

Le Code de Bell

Principe 1 – Responsabilité

Les compagnies de Bell sont responsables des renseignements personnels dont elles ont la gestion et elles doivent désigner au moins une personne qui devra s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.

- 1.1 Il appartient à la haute direction des compagnies de Bell de veiller au respect des dispositions du Code de Bell et de désigner au moins une personne à cette fin. D'autres employés des compagnies de Bell peuvent aussi être délégués pour agir au nom des personnes désignées ou pour s'occuper des activités quotidiennes de collecte et de traitement des renseignements personnels.
- 1.2 Les compagnies de Bell feront connaître, sur demande, le titre de toute personne désignée pour s'assurer que les compagnies respectent le Code de Bell.

Les compagnies de Bell ont désigné l'Ombudsman pour la protection de la vie privée de Bell pour vérifier le respect du Code de Bell. On peut communiquer avec l'Ombudsman pour la protection de la vie privée de Bell à l'adresse suivante :

Ombudsman pour la protection de la vie privée de Bell
6^e étage
105, rue Hôtel-de-Ville
Hull (Québec)
J8X 4H7
Ombudsman@bell.ca

- 1.3 Les compagnies de Bell sont responsables des renseignements personnels en leur possession ou dont elles ont garde, ce qui comprend les renseignements confiés à un tiers pour des fins de traitement. Les compagnies de Bell prendront les moyens appropriés pour assurer un degré comparable de protection des renseignements en cours de traitement par un tiers (voir le principe 7).
- 1.4 Les compagnies de Bell ont mis en œuvre des politiques et des pratiques destinées à donner suite au Code de Bell, entre autres :
 - a) la mise en œuvre des procédures destinées à protéger les renseignements personnels et à s'assurer que la compagnie respecte le Code de Bell;
 - b) la mise en place des procédures relatives à la réception et au traitement des demandes de renseignements ou des plaintes;
 - c) la formation et l'information des employés sur les politiques et les pratiques de la compagnie;
 - d) la rédaction de documents explicatifs sur les politiques et les pratiques de la compagnie.

Principe 2 – Détermination des fins de la collecte de renseignements personnels

Les compagnies de Bell doivent déterminer les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis avant ou pendant la collecte.

- 2.1 Les compagnies de Bell recueillent des renseignements personnels uniquement pour les fins suivantes :
- a) établir et maintenir des relations commerciales dignes de confiance avec les clients et assurer les services courants;
 - b) comprendre les besoins des clients;
 - c) concevoir, améliorer, commercialiser ou fournir des produits et des services;
 - d) gérer et concevoir leurs activités opérationnelles et commerciales, y compris les questions relatives au personnel et à l'embauche;
 - e) satisfaire aux exigences légales et réglementaires.

Toute mention des « fins déterminées » renvoie aux fins mentionnées dans le présent énoncé de principe.

- 2.2 Les compagnies de Bell doivent préciser, de vive voix, par des moyens électroniques ou par écrit, les fins déterminées au client ou à l'employé avant ou pendant la collecte des renseignements personnels. Sur demande, les personnes qui recueillent des renseignements personnels doivent expliquer ces fins ou indiquer au client ou à l'employé de communiquer avec la personne désignée au sein des compagnies de Bell, qui lui expliquera les fins déterminées.
- 2.3 Sauf lorsque la loi les y oblige, les compagnies de Bell n'utiliseront pas ou ne communiqueront pas pour une nouvelle fin des renseignements personnels déjà recueillis avant d'avoir d'abord défini et consigné la nouvelle fin et obtenu le consentement du client ou de l'employé.

Principe 3 – Consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels

Le client ou l'employé doit être informé et consentir à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui le concernent, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

- 3.1 Dans certaines circonstances, il est possible de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements à l'insu de la personne concernée et sans son consentement. Par exemple, les compagnies de Bell peuvent recueillir ou utiliser des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement, si cela sert manifestement l'intérêt de la personne concernée et qu'il est impossible d'obtenir son consentement dans un délai approprié, par exemple, lorsqu'il s'agit d'une personne mineure, gravement malade ou atteinte d'incapacité mentale.

Les compagnies de Bell peuvent aussi recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement, si le fait de demander le consentement de la personne concernée risque d'aller à l'encontre du but visé par la collecte des renseignements, par exemple, dans le cas d'une enquête sur un manquement à un contrat ou sur une infraction à une loi fédérale ou provinciale.

Les compagnies de Bell peuvent aussi utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement en cas d'urgence, lorsque la vie, la santé ou la sécurité d'une personne est menacée.

Les compagnies de Bell peuvent communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement à un avocat qui représente les compagnies, afin de percevoir une créance, respecter une assignation, un mandat ou une autre ordonnance d'un tribunal ou lorsque la loi l'exige.

- 3.2 Pour obtenir le consentement de la personne concernée, les compagnies de Bell feront toutes les démarches raisonnables pour s'assurer que le client ou l'employé est informé des fins pour lesquelles les renseignements personnels seront utilisés ou communiqués. Ces fins seront énoncées de façon que le client ou l'employé puisse raisonnablement les comprendre.
- 3.3 Règle générale, les compagnies de Bell obtiendront le consentement de la personne concernée au moment de recueillir et de communiquer des renseignements personnels. Toutefois, elles peuvent aussi obtenir ce consentement après la collecte des renseignements personnels, mais avant de les utiliser ou de les communiquer pour une nouvelle fin.
- 3.4 Les compagnies de Bell demanderont aux clients de consentir à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements personnels, à titre de condition de fourniture d'un produit ou d'un service, dans la mesure seulement où la collecte, l'utilisation ou la communication des renseignements est nécessaire à l'exécution des fins déterminées.
- 3.5 Pour déterminer la méthode de consentement appropriée, les compagnies de Bell tiendront compte de la sensibilité des renseignements personnels et des attentes raisonnables de leurs clients et employés.

- 3.6 Règle générale, l'utilisation des produits et des services par un client ou l'acceptation d'un poste ou d'avantages sociaux par un employé constitue un consentement implicite à la collecte, à l'utilisation et à la communication de renseignements personnels, aux fins déterminées, par les compagnies de Bell.
- 3.7 Un client ou un employé peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve des restrictions prévues par une loi ou un contrat et d'un délai raisonnable. Les clients et les employés peuvent communiquer avec les compagnies de Bell pour obtenir plus de renseignements sur les conséquences d'un tel retrait.

Principe 4 – Limitation de la collecte de renseignements personnels

Les compagnies de Bell ne peuvent recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées.

Les compagnies de Bell doivent procéder de façon honnête et licite.

- 4.1 Les compagnies de Bell recueillent des renseignements personnels principalement auprès de leurs clients ou de leurs employés.
- 4.2 Les compagnies de Bell peuvent aussi recueillir des renseignements personnels auprès d'autres sources, y compris des agences d'évaluation du crédit, des employeurs ou des références personnelles, ou auprès de tiers qui prétendent être autorisés à communiquer ces renseignements.

Principe 5 – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation des renseignements personnels

Les compagnies de Bell ne doivent pas utiliser ou communiquer des renseignements personnels à des fins différentes de celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. Les compagnies de Bell doivent conserver les renseignements personnels seulement pendant la période nécessaire pour la réalisation des fins déterminées.

- 5.1 Dans certaines circonstances, les renseignements personnels peuvent être recueillis, utilisés ou communiqués à l'insu de la personne concernée ou sans son consentement (voir le principe 3.1).
- 5.2 Les compagnies de Bell peuvent aussi communiquer des renseignements personnels sur un client à :
- a) une autre compagnie de télécommunications, pour assurer l'efficiencia et l'efficacité de la fourniture des services de télécommunications;
 - b) une entreprise qui participe à la fourniture de services de télécommunications ou de services d'annuaires au client;
 - c) une autre personne, pour la conception, l'amélioration, la commercialisation ou la fourniture d'un produit ou d'un service des compagnies de Bell;
 - d) un mandataire dont les services ont été retenus par les compagnies de Bell afin de recouvrer le compte d'un client;
 - e) des distributeurs de cartes de crédit et des agences d'évaluation du crédit;
 - f) une personne qui, de l'avis des compagnies de Bell, demande les renseignements à titre de mandataire du client;
 - g) un ou plusieurs tiers, lorsque le client consent à la communication ou lorsque la communication est exigée en vertu de la loi.
- 5.3 Les compagnies de Bell peuvent communiquer des renseignements personnels au sujet de leurs employés :
- a) pour leurs activités courantes de gestion du personnel et des avantages sociaux;
 - b) afin de fournir des références sur des employés actuels ou antérieurs, à la suite de demandes faites par des employeurs en puissance;
 - c) lorsque la communication des renseignements est exigée en vertu de la loi.
- 5.4 Seuls les employés des compagnies de Bell dont les activités commerciales ou dont les tâches habituelles l'exigent ont accès aux renseignements personnels sur les clients et les employés.

- 5.5 Les compagnies de Bell conservent 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'un client ou d'un employé, les compagnies de Bell conserveront soit les renseignements proprement dits, soit une explication des motifs de la décision pendant une période suffisante pour que le client ou l'employé puisse avoir accès à ces renseignements ou à ces motifs.
- 5.6 Les compagnies de Bell établiront 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 doivent être détruits, effacés ou dépersonnalisés.

Principe 6 – Exactitude des renseignements personnels

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

- 6.1 Les renseignements personnels utilisés par les compagnies de Bell doivent être assez exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que des renseignements erronés soient utilisés pour prendre une décision au sujet d'un client ou d'un employé.
- 6.2 Les compagnies de Bell feront la mise à jour des renseignements personnels sur les clients et les employés seulement lorsque nécessaire pour satisfaire aux fins déterminées ou sur un avis en ce sens de la part de la personne concernée.

Principe 7 – Mesures de sécurité

Les compagnies de Bell doivent protéger les renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

- 7.1 Les compagnies de Bell doivent protéger 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 autorisées, en prenant les mesures de sécurité nécessaires. Elles doivent protéger les renseignements personnels, quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés.
- 7.2 Les compagnies de Bell doivent protéger les renseignements personnels communiqués à des tiers aux termes d'ententes contractuelles énonçant le caractère confidentiel de ces renseignements et les fins auxquelles ils sont destinés.
- 7.3 Tous les employés des compagnies de Bell qui ont accès à des renseignements personnels doivent être tenus, à titre de condition d'emploi, de respecter le caractère confidentiel de ces renseignements personnels.

Principe 8 – Transparence des politiques et des pratiques

Les compagnies de Bell doivent mettre à la disposition des clients et des employés des renseignements précis sur leurs politiques et leurs pratiques de gestion des renseignements personnels.

- 8.1 Les compagnies de Bell doivent faciliter la compréhension de leurs politiques et de leurs pratiques, notamment par ce qui suit :
- a) la fonction et l'adresse de chaque personne chargée de s'assurer que les compagnies respectent le Code de Bell et à qui il faut acheminer les plaintes ou les demandes de renseignements;
 - b) le moyen d'avoir accès aux renseignements personnels que possèdent les compagnies;
 - c) une description du genre de renseignements personnels que possèdent les compagnies, y compris une explication générale de l'usage auquel ils sont destinés.
- 8.2 Les compagnies de Bell diffuseront des informations afin d'aider les clients et les employés à exercer leurs droits quant à l'utilisation des renseignements personnels qui les concernent, ainsi que des informations sur les services de protection de la vie privée offerts par les compagnies.

Principe 9 – Accès aux renseignements personnels par les clients et les employés

Les compagnies de Bell doivent informer un client ou un employé 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, et lui permettre de consulter ces renseignements.

Un client ou un employé pourra contester l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

- 9.1 Sur demande, les compagnies de Bell fourniront au client ou à l'employé une occasion raisonnable de consulter les renseignements personnels compris dans son dossier. Les renseignements personnels doivent être fournis d'une manière compréhensible, dans un délai raisonnable et à un coût minime sinon nul pour la personne concernée.
- 9.2 Dans certaines situations, il peut être impossible aux compagnies de Bell de permettre à un client ou à un employé de consulter tous les renseignements personnels qu'elles possèdent à son sujet. Par exemple, les compagnies de Bell peuvent ne pas offrir l'accès aux renseignements si cela risque de révéler des renseignements personnels sur un tiers ou risque vraisemblablement de mettre en péril la vie ou la sécurité d'une autre personne. De plus, les compagnies de Bell peuvent ne pas offrir l'accès aux renseignements si la communication permettrait 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, les compagnies de Bell indiqueront le motif du refus de l'accès aux renseignements personnels.
- 9.3 Sur demande, les compagnies de Bell informeront la personne concernée de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels et, dans la mesure du possible, lui indiqueront la source des renseignements. En ce qui concerne la fourniture d'un relevé de communication de renseignements personnels, les compagnies de Bell fourniront une liste des organismes auxquels elles peuvent avoir communiqué des renseignements personnels au sujet de la personne, lorsqu'il n'est pas possible de fournir une liste précise.
- 9.4 Afin d'assurer la protection des renseignements personnels, un client ou un employé peut être tenu de fournir des renseignements suffisants pour que les compagnies de Bell puissent rendre compte de l'existence, de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels et autoriser l'accès au dossier de cette personne. L'information ainsi fournie doit servir uniquement à cette fin.
- 9.5 Les compagnies de Bell corrigeront ou compléteront promptement tous les renseignements personnels jugés inexacts ou incomplets. Tout différend non réglé relatif à l'exactitude ou à l'exhaustivité des renseignements doit être consigné dans le dossier de la personne concernée. S'il y a lieu, les compagnies de Bell doivent communiquer tout renseignement modifié aux tiers qui ont accès à ces renseignements personnels ou leur faire part de l'existence de différends non réglés.

- 9.6 Un client peut obtenir des informations ou demander de consulter son dossier personnel en s'adressant à un représentant désigné à l'un des bureaux du Service à la clientèle des compagnies de Bell.
- 9.7 Un employé peut obtenir des informations ou demander de consulter son dossier personnel en s'adressant à son surveillant immédiat de la compagnie de Bell.

Principe 10 – Plainte contre le non-respect des principes

Un client ou un employé doit pouvoir se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec la ou les personnes responsables de faire respecter le Code de Bell au sein des compagnies de Bell.

- 10.1 Les compagnies de Bell doivent établir des mécanismes pour recevoir toutes les plaintes et toutes les demandes de renseignements concernant leurs politiques et leurs pratiques en matière de gestion des renseignements personnels et y donner suite.
- 10.2 Les compagnies de Bell doivent informer leurs clients et leurs employés de l'existence de ces mécanismes ainsi que de l'existence de mécanismes de plainte.
- 10.3 Les personnes responsables du respect du Code de Bell peuvent solliciter un avis auprès d'un organisme extérieur, s'il y a lieu, avant de répondre de façon définitive aux plaintes déposées par des particuliers.
- 10.4 Les compagnies de Bell doivent faire enquête sur toutes les plaintes relatives au respect du Code de Bell. Si une plainte est jugée fondée, la compagnie prendra les mesures appropriées, y compris modifier ses politiques et ses pratiques, au besoin. Le client ou l'employé sera informé du résultat de l'enquête relative à sa plainte.

Pour avoir plus d'informations sur l'engagement des compagnies de Bell en matière de protection des renseignements personnels, on peut communiquer avec l'une ou l'autre des compagnies de Bell, au numéro indiqué sur la facture mensuelle ou par un des sites Web suivants :

www.bell.ca
www.bellmobilite.ca
www.bellnexxia.com
www.bellactimedia.com
www.expressvu.com

Pour obtenir des exemplaires du *Code type sur la protection des renseignements personnels de la CSA* :

Association canadienne de normalisation
178, boul. Rexdale
Etobicoke (Ontario)
M9W 1R3

