



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

En vigueur depuis le 25 juin 2019

Mise à jour le 1er septembre 2023

Objet et portée

Cooptel, coop de télécommunication et ses filiales (collectivement, la « **Cooptel** » ou « **nous** ») accorde une grande importance au respect de votre vie privée et à la protection des renseignements personnels, c'est-à-dire tout renseignement concernant une personne physique et qui permet, soit pris seul ou en combinaison avec d'autres renseignements disponibles, de l'identifier.

Notre Politique s'appuie sur quatre grands principes: votre consentement à la collecte, à l'utilisation et au partage de vos renseignements personnels par Cooptel; notre engagement à ne recueillir que les renseignements personnels nécessaires; nos responsabilités en matière de sécurité et de protection de la confidentialité de vos renseignements personnels et notre transparence quant à nos pratiques et obligations à cet égard.

Cooptel est une coopérative constituée en vertu des lois québécoises dont les activités de télécommunications sont assujetties à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (L.C. 2000 c. 5).

Cette Politique de confidentialité (la « **Politique** ») décrit la manière dont nous recueillons, utilisons, communiquons, conservons ou traitons de quelque façon les renseignements personnels dans le cadre de nos activités commerciales, dont la fourniture de nos produits et services (collectivement, les « **Services** ») et l'exploitation du site Internet www.cooptel.ca/ (le « **Site** »).

Les « renseignements personnels » sont des renseignements qui se rapportent à vous, qui permettent de vous identifier et qui sont protégés par la loi. Nous employons ce terme tout au long de cette Politique sur la protection de la vie privée.

En accédant, vous abonnant ou utilisant nos Services ou le Site, vous consentez à la collecte, à l'utilisation, à la communication et au traitement de vos renseignements personnels par Cooptel conformément à la présente politique.

Le Site peut contenir des liens vers d'autres sites publiés par d'autres fournisseurs. Ces autres sites ne sont pas sous notre contrôle et nous ne sommes pas responsables de la collecte et de l'utilisation de vos informations par ces sites. Nous vous recommandons de lire les politiques de confidentialité de chaque site que vous visitez et utilisez.

Consentement

Cooptel recueille, utilise ou communique les renseignements personnels avec le consentement des personnes concernées, sauf dans les cas autorisés ou requis par la loi.

Il demeure valide tant et aussi longtemps que vous avez une relation d'affaires avec Cooptel. Dans certains cas, il ne sera pas possible de retirer ce consentement à votre gré en raison d'exigences légales ou contractuelles.

La forme du consentement doit tenir compte de la sensibilité des renseignements personnels et des attentes raisonnables de ses clients et de ses employés.

Dans certaines circonstances, il est possible de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à l'insu de la personne concernée et sans son consentement. Par exemple :

- Lorsque les fins sont clairement à l'avantage de l'individu et que le consentement n'a pu être obtenu au moment opportun comme dans le cas d'une personne mineure, gravement malade ou souffrant d'incapacité mentale;
- Lorsque l'obtention du consentement de l'individu va à l'encontre des fins de la collecte de renseignements, comme dans le cas d'une enquête sur la violation d'un accord ou la contravention au droit fédéral ou provincial;
- Lorsqu'une situation d'urgence met en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu;
- Pour le transmettre à un avocat représentant les sociétés ou à une personne autorisée à recouvrer une créance, respecter une assignation, un mandat ainsi que toute autre ordonnance d'un tribunal, ou lorsque prescrit ou autorisé par la loi.

Si vous choisissez de ne pas nous fournir certains renseignements qui sont nécessaires pour vous offrir nos Services, Cooptel pourrait ne plus être en mesure de fournir ou de continuer à fournir certains de nos Services, le cas échéant. À noter que ce consentement peut être retiré en tout temps. Vous pouvez demander d'accéder à vos renseignements personnels ou de les modifier en contactant un conseiller du service à la clientèle.

Responsabilité

Cooptel est responsable des renseignements personnels qu'elle recueille ou détient, y compris les renseignements personnels communiqués à des tiers aux fins de traitement et à des fins administratives conformément à cette Politique.

Détermination des fins et limites à la collecte à l'utilisation et la communication

• Collecte

Cooptel détermine les fins auxquelles elle recueille des renseignements personnels, avant la collecte ou au moment de celle-ci. Dans le cadre de ses activités, Cooptel recueille notamment des renseignements personnels aux fins d'accorder l'accès et de délivrer les Services, ainsi que pour se conformer à ses obligations légales.

La collecte de renseignements personnels par Cooptel se limite à ce qui est nécessaire aux fins indiquées ou clairement implicites au moment de la collecte. Il est aussi possible que Cooptel puisse recueillir et utiliser des renseignements sur vous qui proviennent d'un tiers lorsque la loi l'autorise et avec votre consentement dans tous les autres cas.

Cooptel recueille les renseignements de plusieurs façons, notamment :

- Lors du processus de vérification, d'activation ou d'achat lié à un produit ou à service (y compris par l'intermédiaire de nos dépositaires, de nos détaillants et d'autres conseillers au service);
- Quand nous fournissons un service à nos clients, y compris un soutien technique ou pendant la garantie, les demandes de réparation et le processus de service;
- Quand vous utilisez nos produits ou services, visitez l'un de nos sites web, utilisez nos applications, ou contactez un centre d'appels;
- Après de tiers, tels que des agences de recouvrement, ou d'autres tiers avec lesquels vous avez eu une relation de paiement.

Par exemple, nous sommes susceptibles de vous demander les renseignements suivants dans le cadre de la fourniture de nos Services :

- votre nom;
- vos coordonnées ;
- votre adresse courriel;
- vos informations de paiement;
- les informations requises aux fins de versement de ristournes et d'émission de reçus fiscaux;

Cooptel utilise des applications de clavardage et les médias sociaux pour accroître sa présence sur Internet. Les comptes de médias sociaux sont publics et sont exploités par des tiers. Si vous choisissez de communiquer avec Cooptel par l'intermédiaire de ces médias nous vous recommandons de prendre connaissance des modalités de service et des politiques en matière de protection des renseignements personnels applicables. Les renseignements personnels que nous sommes susceptibles de recueillir par l'entremise des médias sociaux sont assujettis à cette politique.

- **Utilisation et conservation**

Cooptel n'utilise et ne communique pas de renseignements personnels à d'autres fins que celles pour lesquelles ceux-ci ont été recueillis, sauf avec le consentement du particulier ou selon ce que la loi exige ou permet.

Cooptel recueille notamment des renseignements personnels aux fins suivantes :

- Afin de permettre aux personnes concernées de se prévaloir des Services et autres offres de Cooptel, y compris :

- Afin de procéder et de permettre le traitement des commandes et d'assurer la livraison des Services;
- Afin de facturer et de traiter les paiements relatifs à nos Services;
- Afin de recouvrer les montants dont le paiement est en souffrance;
- Afin de répondre aux questions, commentaires et autres demandes d'information de clients ou d'utilisateurs du Site;
- À des fins administratives ou de marketing, comme pour faire parvenir des infolettres, des annonces et d'autres publications ou correspondance, en conformité avec le droit applicable en matière de messages électroniques commerciaux;
- À des fins statistiques pour nous permettre de mieux comprendre notre clientèle, ses habitudes et ses préférences et d'ajuster les Services et le Site en conséquence;
- Afin d'appliquer les Conditions d'utilisation du présent Site;
- Afin de se conformer à ses obligations légales.

Ces renseignements peuvent également être utilisés pour vous envoyer des mises à jour sur les sujets de formation continue offerts en ligne par Cooptel ou sur d'autres événements, pour communiquer avec vous à propos des services du Site, ou pour vous envoyer des messages électroniques à propos de la maintenance du Site ou des mises à jour.

Si vous nous communiquez volontairement des renseignements personnels, par courriel ou par formulaire, nous n'utilisons que l'information requise pour nous permettre de répondre à votre message ou de donner suite à votre demande.

Cooptel conserve les renseignements personnels tant et aussi longtemps qu'elle en a raisonnablement besoin aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis ou selon ce que la loi exige. Par la suite, ces renseignements sont anonymisés ou détruits de manière sécuritaire.

En tout temps, vous avez le droit de retirer votre consentement à l'utilisation et à la communication de vos renseignements personnels. Pour ce faire, vous devez contacter la personne responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisation au 450-532-2667 (sans frais 1 888-532-2667) ou à prp@cooptel.coop.

● **Communication à des tiers**

Cooptel s'engage à limiter la divulgation et l'accès aux renseignements personnels aux seules personnes qui en ont besoin aux fins visées. Cooptel pourrait partager des renseignements personnels avec des tiers, des partenaires ou fournisseurs de confiance qui agissent à titre de sous-traitants pour les fins suivantes :

- À des filiales, représentants ou sous-traitants, pour satisfaire à une commande ou impartir un ou plusieurs des Services offerts par Cooptel, ou pour assurer la prestation du service à la clientèle;
- À des fournisseurs de services en matière de paiements en ligne, pour traiter les transactions effectuées sur le Site;

- À des fournisseurs de services en matière d'informatique et d'hébergement de données, pour permettre à Cooptel d'utiliser, d'analyser, de stocker, de sécuriser ou de traiter autrement l'information dont elle a la garde ou le contrôle conformément à la présente politique, ou pour administrer le présent Site;
- À des fournisseurs de services de courrier physique ou électronique, pour effectuer une livraison ou pour l'envoi de courrier électronique ou par la poste afin de communiquer avec vous;
- À des consultants externes, afin d'analyser nos Services et le Site au regard des besoins de notre clientèle dans la perspective d'améliorer nos Services ou le Site ou d'en créer de nouveaux;
- Dans le cadre d'une transaction commerciale, si cela est nécessaire pour prendre la décision de procéder à ladite transaction et en conformité avec les exigences légales applicables;
- Pour accomplir toute finalité signalée dans la présente Politique et toute autre finalité que Cooptel signalera, au plus tard au moment où les renseignements seront recueillis;
- À un titulaire de compte autorisé pour les comptes résidentiels ou à une personne agissant en tant que mandataire;
- À un organisme gouvernemental ou à tout autre organisme, si cela est raisonnablement nécessaire pour établir votre identité, pour mener une enquête sur la violation d'une loi ou d'une entente, ou pour détecter, éliminer ou prévenir la fraude et sécuriser nos réseaux;
- À une autorité publique appropriée, dans une situation d'urgence où il existe un danger imminent pour la vie ou les biens;
- À une société fournissant au client des services reliés aux communications ou à l'assistance-annuaire;
- Dans les cas où la loi l'exige ou le permet.

Cooptel veillera à ce que tous les tiers avec qui elle fait affaire et à qui elle fournit des renseignements personnels ou confidentiels, garantissent eux aussi de façon au moins équivalente à Cooptel, la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des renseignements qu'ils détiennent pour le compte de Cooptel.

Il se peut que des renseignements personnels soient communiqués à l'extérieur du Québec.

Exactitude

Cooptel fait des efforts raisonnables pour que les renseignements personnels qu'elle recueille et détient soient aussi exacts et complets que l'exigent les fins auxquelles ceux-ci sont utilisés. Veuillez noter qu'une demande de rectification ne sera considérée que si elle est faite par écrit conformément à cette Politique.

Cooptel corrigera ou complétera promptement tous les renseignements personnels jugés inexacts ou incomplets. Sous réserve des lois pertinentes, sur réception d'une demande d'un

particulier en ce sens, faite par écrit conformément à cette Politique, et sous réserve de la validation de l'identité de la personne concernée, Cooptel vérifiera et corrigera les renseignements personnels à son sujet. On retrouve le formulaire dans la section « Annexes » de notre politique de gouvernance se retrouvant sur notre site web à l'endroit suivant : <https://www.cooptel.ca/protection-des-renseignements-personnels/>

Sécurité, hébergement et stockage

Cooptel s'engage à appliquer et à requérir de ses sous-traitants qu'ils appliquent des mesures de sécurité physiques, technologiques et administratives adéquates, dans le but de maintenir le caractère confidentiel des renseignements personnels et de les protéger contre le vol, la perte, la divulgation ou l'accès non autorisé.

Le niveau de protection accordé aux renseignements personnels dépend du degré de sensibilité des renseignements personnels, de la quantité, de la distribution et du format de l'information ainsi que de la méthode de conservation.

L'accès aux infrastructures du système d'information et aux serveurs est sécurisé selon des procédures et contrôles appropriés. Seules les personnes dûment habilitées peuvent y avoir accès. Celles-ci s'engagent à respecter la confidentialité des renseignements personnels.

Des sauvegardes de nos documents, dont ceux comportant des renseignements personnels sont effectuées à intervalle régulier. À l'issue de la durée légale de conservation des données, ces dernières sont supprimées conformément aux dispositions légales en vigueur.

En outre, nous utilisons des moyens contractuels et autres pour veiller à ce que les tierces parties assurent un degré de protection similaire aux renseignements personnels qu'elles traitent.

Aucune méthode de transmission ou de stockage de données électroniques n'est infaillible et nous ne pouvons donc pas garantir la sécurité de l'information transmise ou stockée par l'entremise des Services. Cooptel ne peut donc pas garantir l'absence d'intrusion dans le Site ni garantir l'absence d'atteinte à la confidentialité, à l'intégrité ou à la disponibilité de vos documents par un autre utilisateur ou toute autre personne.

Les renseignements personnels recueillis ou conservés par Cooptel seront hébergés et sont susceptibles d'être transférés ou traités par l'entremise d'équipements ou d'installations sises au Canada ou dans la juridiction que nous vous indiquerons spécifiquement en regard de l'utilisation de nos Services.

Tous les employés de Cooptel qui ont accès aux renseignements personnels doivent, à titre de condition d'emploi, respecter la confidentialité de ces renseignements.

Transparence et modifications

Cette politique expose les politiques et pratiques de gestion des renseignements personnels de Cooptel.

Cooptel doit mettre à la disposition des clients et des employés des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels. Cooptel doit diffuser 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.

Cooptel se réserve le droit de modifier cette Politique. Dans le cas où Cooptel modifie la présente Politique, tout changement sera porté à l'attention des utilisateurs du Site et des clients des Services. La date d'entrée en vigueur de la présente version de la Politique apparaît au début de la Politique.

Accès

Sous réserve des lois pertinentes, sur réception d'une demande d'un particulier en ce sens, faite par écrit conformément à cette Politique, et sous réserve de la validation de l'identité de la personne concernée, Cooptel vérifiera et indiquera à la personne concernée si elle possède des renseignements personnels à son sujet. Sur réception d'une demande écrite en ce sens, Cooptel donnera accès ou transmettra un résumé de l'utilisation qui a été ou qui est faite des renseignements. On retrouve le formulaire dans la section « Annexes » de notre politique de gouvernance se retrouvant sur notre site web à l'endroit suivant : <https://www.cooptel.ca/protection-des-renseignements-personnels/>

En ce qui concerne la fourniture d'un relevé de communication de renseignements personnels, Cooptel fournira une liste des programmes informatiques et des partenaires d'affaires auxquels elle peut avoir communiqué des renseignements personnels au sujet de la personne, lorsqu'il n'est pas possible de fournir une liste précise.

Cooptel corrigera ou complétera 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, Cooptel doit communiquer tout renseignement modifié aux tiers qui ont accès à ces renseignements personnels ou leur faire part de l'existence de différends non réglés.

Cooptel peut refuser à un particulier l'accès à ses renseignements conformément aux lois pertinentes, auquel cas elle motive son refus, sauf si la loi le lui interdit.

Plaintes

Un particulier à l'égard de qui Cooptel possède des renseignements personnels peut se plaindre du non-respect de la présente Politique. Veuillez noter qu'une plainte pourra être considérée que si elle est faite par écrit conformément à cette Politique.

Madame Marie-Eve Rocheleau est responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisation en conformité avec l'article 3.1 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. Madame Rocheleau est la Directrice générale de l'organisation. Il est possible de la joindre au 450-532-2667 (sans frais 1 888-532-2667) ou à prp@cooptel.coop.

En plus de ses autres fonctions, la personne responsable s'assure également que le personnel de l'organisation comprenne les enjeux en matière de protection des renseignements personnels. Elle devra notamment s'assurer que les dossiers des usagers soient classés, conservés et détruits de façon sécuritaire et que tous les renseignements personnels soient traités avec la plus grande diligence possible. Elle est également la personne responsable pour recevoir les demandes et les plaintes concernant la politique de protection des renseignements personnels et s'occupe de la coordination avec la Commission d'accès à l'information lorsque la situation l'oblige.

Si un particulier n'est pas satisfait de la réponse de Cooptel à une plainte, ou des politiques et pratiques de Cooptel en matière de traitement des renseignements personnels, il peut déposer une plainte auprès du Commissariat à la vie privée du Canada <https://www.priv.gc.ca/>

§§§

INFORMATIONS NON PERSONNELLES

Utilisation de témoins de connexion et informations échangées automatiquement

Certaines informations sont collectées au moyen de témoins de connexion, communément appelées « cookies » (de petits fichiers texte placés sur votre ordinateur qui stockent des informations vous concernant et qui peuvent être consultés par le Site). Un témoin ne nous permet pas de vous identifier. De manière générale, il enregistre des informations relatives à la navigation de votre ordinateur sur notre Site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) que notre système pourra lire lors de vos visites ultérieures.

Nous vous informons que vous pouvez configurer votre navigateur de façon à éviter l'enregistrement de témoins. Lors de la navigation sur notre Site, vous trouverez les instructions vous permettant de personnaliser ou refuser les témoins. Veuillez noter que si vous refusez nos témoins, des fonctions et fonctionnalités du Site pourraient ne pas fonctionner correctement.

Par ailleurs, certaines informations peuvent être saisies lorsque vous accédez au Site ou à une application. Ces informations sont conservées et exploitées par Cooptel à des fins techniques et statistiques, notamment pour comptabiliser le nombre de visites, les pages les plus fréquentées, la technologie utilisée par les visiteurs, les sites référents et l'origine géographique des visites.

Pour de plus amples renseignements sur notre politique relative à l'utilisation de témoins de connexion et informations échangées automatiquement, veuillez visiter :

<https://www.cooptel.ca/politique-de-cookie-temoins/>

Questions

Pour toute question, commentaire ou plainte concernant cette politique ou nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels, ou pour exercer vos droits relatifs à ceux-ci, nous vous invitons à communiquer avec nous <https://www.cooptel.ca/contact/>