



## **POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ**

En vigueur depuis le 25 juin 2019

### ***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.

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/](http://www.cooptel.ca/) (le « **Site** »).

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.

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.

### ***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.

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;
- les informations requises aux fins de procéder à une vérification de votre dossier de crédit;

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.

- **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 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.

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.

### ***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.

### ***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.

### ***Transparence et modifications***

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

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.

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.

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 cookie 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 cookies. La plupart des navigateurs fournissent les instructions pour les refuser dans la section « Aide » de la barre d'outils. Veuillez noter que si vous refusez nos cookies, 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. Les informations échangées peuvent notamment inclure les suivantes :

- le nom de domaine de votre fournisseur d'accès à Internet;
- votre adresse IP (numéro unique assigné à votre ordinateur lorsqu'il est connecté au réseau Internet);
- le type de navigateur (Explorer, Safari, Firefox, etc.) et de système d'exploitation (Windows, Mac OS, etc.) que vous utilisez pour accéder au Site;
- la date et l'heure de l'accès au Site;
- les pages que vous y consultez;
- l'adresse du site référent, si vous accédez au Site à partir d'un autre site.

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.

### **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/>