



ROGERS COMMUNICATIONS
REQUÊTES D'INFORMATION SUR LES CLIENTS |

RAPPORT SUR LA TRANSPARENCE DE 2013



En tant qu'entreprise de télécommunications, Rogers est appelée parfois par les agences gouvernementales et les organismes d'application de la loi à partager avec eux de l'information sur sa clientèle. Le présent rapport a pour objectif d'indiquer plus en détail le nombre et le type de requêtes que nous avons reçues en 2013.

Nous obéissons fidèlement aux lois canadiennes relatives à la protection de la vie privée et prenons des mesures actives pour protéger l'information personnelle de nos clients. Parallèlement, la loi nous oblige à répondre aux agences gouvernementales fédérales, provinciales et municipales et aux organismes d'application de la loi lorsqu'ils présentent une requête juridiquement valide, par exemple, un mandat de perquisition ou une ordonnance du tribunal.

Les requêtes auxquelles nous répondons consistent en des mandats et des ordonnances émanant des organismes d'application de la loi. En outre, nous recevons des requêtes adressées par des organismes gouvernementaux qui sont autorisés à faire la demande d'informations pour faire appliquer la loi, comme la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Nous collaborons avec les services policiers dans les cas où la vie de quelqu'un est en danger.

Environ la moitié de ces requêtes servent à confirmer le nom et l'adresse d'un client, confirmation que nous donnons afin que la police ne demande pas de mandat pour la mauvaise personne. Sinon, nous transmettons seulement les renseignements privés des clients lorsque la loi nous y oblige ou en cas d'urgence après que la requête a été soigneusement examinée. Si nous considérons la portée d'une ordonnance comme étant trop vaste, nous la refusons et, au besoin, nous nous adressons aux tribunaux pour nous opposer à la requête.

La protection de la vie privée de nos clients est importante pour nous et c'est pourquoi nous publions ce rapport. Nous croyons que plus de transparence est nécessaire et encourageons le gouvernement fédéral à produire son propre rapport traitant de ces requêtes.

Cordialement,



Ken Engelhart

Chef de la direction de la Protection des renseignements personnels

POURQUOI ET COMMENT NOUS RÉPONDONS

La loi canadienne régit les façons dont nous protégeons les renseignements privés des clients et dont les agences gouvernementales et les organismes d'application de la loi peuvent nous obliger à leur fournir ces informations :

- > Le Code criminel et d'autres lois permettent aux agences gouvernementales et aux organismes d'application de la loi d'exiger que nous leur fournissions des renseignements sur les clients.
- > *La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) définit comment nous devons protéger l'information des clients et comment nous pouvons la divulguer.
- > Les règles concernant les renseignements confidentiels des clients du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (règles du CRTC) établissent les circonstances dans lesquelles les renseignements des clients – autres que le nom, l'adresse et les numéros répertoriés, qui peuvent toujours être transmis – peuvent être divulgués à de tierces parties, notamment les organismes d'application de la loi.

Notre politique de protection de la vie privée et nos modalités de service présentent les manières dont nous protégeons les renseignements des clients selon ces lois et règles.

Nous fournissons seulement les renseignements privés des clients lorsque la loi nous y oblige ou en cas d'urgence après que la requête a été soigneusement examinée. Consultez les catégories de requêtes et les questions fréquentes pour obtenir de plus amples renseignements.

NOMBRE DE REQUÊTES PAR CATÉGORIE EN 2013

Les statistiques ci-dessous indiquent le nombre total de requêtes que nous avons reçues l'an dernier. Si nous considérons la portée d'une ordonnance comme étant trop vaste, nous la refusons et, au besoin, nous nous adressons aux tribunaux pour nous opposer à la requête.

Vérification du nom et de l'adresse d'un client	87 856
Mandat/ordonnance du tribunal	74 415
Lettre d'ordonnance gouvernementale (nous sommes contraints de fournir des renseignements en vertu d'une loi fédérale ou provinciale)	2 556
Requêtes urgentes des services policiers dans les cas où la vie de quelqu'un est en danger	9 339
Requêtes d'aide urgente dans les cas d'exploitation sexuelle des enfants	711
Ordonnance d'un tribunal validant une requête soumise par un organisme étranger en vertu d'un traité d'entraide juridique	40
Total	174 917

Remarques :

1. Ces statistiques comprennent les scénarios suivants : (a) L'information demandée a été fournie; (b) De l'information partielle a été fournie; (c) Aucune information n'a été fournie étant donné qu'elle n'existe pas ou que la personne n'est pas un client de Rogers; (d) Nous avons refusé la requête ou nous l'avons contesté avec succès devant les tribunaux.
2. Ces statistiques ne comprennent pas les requêtes informelles comme les appels téléphoniques des organismes d'application de la loi cherchant à obtenir des renseignements exigeant un mandat. Ces requêtes sont refusées, puisqu'elles ne sont pas issues de l'autorité juridique compétente et aucune réponse officielle n'est fournie.

LES REQUÊTES QUE NOUS RECEVONS APPARTIENNENT À SIX CATÉGORIES

1. Vérification du nom et de l'adresse d'un client

Autorité juridique : La *LPRPDE* et les règles du CRTC autorisent la confirmation de renseignements de base comme le nom, l'adresse et le numéro de téléphone répertorié. **Contexte :** ces requêtes servent à confirmer le nom et l'adresse d'un client, confirmation que nous donnons afin que la police ne demande pas de mandat pour la mauvaise personne. **Exemples d'information transmise :** Si on nous donne un nom et une adresse, nous pouvons indiquer si la personne est un client de Rogers et, si on nous donne un numéro de téléphone répertorié, nous pouvons fournir le nom et l'adresse d'un client. L'adresse IP ne fait pas partie des renseignements transmis.

2. Mandat/ordonnance du tribunal

Autorité juridique : Ils sont délivrés suivant le *Code criminel* ou d'autres lois. **Contexte :** La notion de mandat ou d'ordonnance du tribunal englobe les ordonnances de communication, les sommations, les assignations à comparaître et les mandats de perquisition délivrés par un juge ou un autre fonctionnaire judiciaire. Ils nous contraignent à transmettre aux autorités compétentes, notamment les services policiers, de l'information sur un client ou à nous présenter au tribunal pour agir comme témoin ou donner de l'information sur un client. **Exemples d'information transmise :** Renseignements sur le compte d'un client, comme l'historique de paiement, les dossiers de facturation ou les registres d'appels.

3. Ordonnance gouvernementale

Autorité juridique : Elle est délivrée suivant la Loi sur les douanes ou la Loi de l'impôt sur le revenu. **Contexte :** Une ordonnance nous oblige à fournir de l'information à l'agence qui nous en fait la demande. **Exemples d'information transmise :** Renseignements sur le compte d'un client, comme le nom et l'adresse, l'historique de paiement, les dossiers de facturation ou les registres d'appels.

4. Requêtes urgentes des services policiers dans les cas où la vie de quelqu'un est en danger

Autorité juridique : Le *Code criminel* et la *LPRPDE*. **Contexte :** Nous collaborons avec les services policiers dans les cas où la vie de quelqu'un est en danger, par exemple les disparitions. **Exemples d'information transmise :** Nous pouvons aider à retrouver quelqu'un qui a un téléphone sans fil ou fournir les coordonnées de quelqu'un qui a communiqué avec les services policiers et qui n'est peut-être plus capable de le faire.

5. Requêtes d'aide urgente dans les cas d'exploitation sexuelle des enfants

Autorité juridique : Le *Code criminel* et la *LPRPDE*. **Contexte :** Nous aidons la police à enquêter sur l'exploitation des enfants. **Exemples d'information transmise :** Nous fournissons le nom et l'adresse d'un client lorsque les services policiers nous donnent une adresse IP, afin qu'ils puissent obtenir un mandat d'arrêt ou de perquisition en vue d'empêcher l'exploitation sexuelle d'un enfant ou d'y mettre fin.

6. Ordonnance d'un tribunal validant une requête soumise en vertu d'un traité d'entraide juridique

Autorité juridique : Elle est délivrée suivant la *Loi sur l'entraide juridique en matière criminelle*. **Contexte :** Nous n'accédons pas aux requêtes des agences étrangères, mais nous leur suggérons de demander à l'autorité compétente en matière de justice de leur pays de communiquer avec le ministère de la Justice du Canada. Si le pays en question a signé un traité ou une convention dont le Canada est partie, la requête est traitée par les autorités canadiennes et une ordonnance peut être délivrée par un tribunal canadien pour faciliter l'enquête. Le cas échéant, nous sommes contraints de transmettre de l'information sur les clients à la police ou à toute autre autorité compétente canadienne qui est chargée de l'enquête. **Exemples d'information transmise :** Renseignements sur le compte d'un client, comme l'historique de paiement, les dossiers de facturation ou les registres d'appels.

QUESTIONS FRÉQUENTES

1. Quelles agences ont demandé de l'information?

Nous recevons des requêtes de nombreux organismes :

- > Au fédéral, la Gendarmerie royale du Canada, le Service canadien du renseignement de sécurité, l'Agence des services frontaliers du Canada et l'Agence du revenu du Canada, entre autres.
- > Des organismes provinciaux et municipaux, comme les corps policiers et les coroners.

2. Fournissez-vous des métadonnées ou permettez-vous l'accès direct aux bases de données sur les clients?

Non. Nous ne transmettons pas de métadonnées sans mandat, ni ne donnons l'accès direct aux bases de données sur les clients. Nous ne fournissons que l'information que nous devons transmettre, et c'est notre personnel qui s'occupe de cette tâche.

3. Combien de fois avez-vous fourni de l'information? Refusez-vous parfois des requêtes d'organismes d'application de la loi?

Les statistiques ci-dessous indiquent le nombre total de requêtes que nous avons reçues l'an dernier. Si nous considérons la portée d'une ordonnance comme étant trop vaste, nous la refusons et, au besoin, nous nous adressons aux tribunaux pour nous opposer à la requête.

4. Quels sont les frais exigés pour le traitement d'une requête?

Lorsque la requête est assortie d'une ordonnance du tribunal pour la divulgation d'information sur les clients, nous assumons tous les coûts associés à la préparation de la réponse. Dans certains cas, nous exigeons des frais minimaux pour recouvrer nos coûts et facturons nos services selon la somme de travail nécessaire pour répondre à la requête.

5. Luttezz-vous pour la protection de la vie privée de vos clients?

Tout à fait. Si nous considérons qu'une requête est trop générale, nous la refusons et, au besoin, nous nous adressons à la cour pour nous y opposer. La protection de la vie privée de nos clients est importante pour nous et c'est pourquoi nous publions ce rapport. Nous croyons que plus de transparence est nécessaire et encourageons le gouvernement fédéral à produire son propre rapport traitant de ces requêtes.

6. Combien de temps conservez-vous les renseignements sur vos clients?

Nous ne conservons les renseignements sur nos clients qu'aussi longtemps que les fins commerciales ou la loi l'exigent. Par exemple, nous sommes tenus de garder les factures des clients pendant sept ans. Nous ne conservons pas les communications de nos clients, comme les messages texte et les courriels, parce que la vie privée de nos clients compte pour nous et que nous n'avons pas besoin de cette information.

LIENS UTILES

- > [Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques](#) du Canada
- > [Modalités de service](#) et [Politique de confidentialité](#) de Rogers
- > [Rapport annuel sur la surveillance électronique](#) de Sécurité publique Canada