



Rapport de Transparence

INTRODUCTION

En tant que fournisseur de services de télécommunication, il arrive à l'occasion que VMedia soit contacté par des agences gouvernementales ou des forces de l'ordre qui souhaitent obtenir de l'information au sujet de nos clients.

Nous prenons la protection de la vie privée de nos clients au sérieux et nous ferons tout ce que nous pouvons, dans les limites de la loi, pour protéger l'information de nos clients. Ci-dessous se trouve notre Rapport de transparence 2015 qui fournit de plus amples détails quant aux types de demandes que nous avons reçues de ces organisations au cours de la dernière année et comment nous y répondons généralement. Nous nous conformons entièrement aux lois canadiennes relatives à la vie privée et nous prenons les mesures nécessaires pour protéger l'information personnelle de nos clients. En même temps, nous sommes contraints par la loi canadienne de répondre aux agences gouvernementales et des forces de l'ordre fédérales, provinciales et municipales lorsqu'elles présentent une demande légalement valide pour obtenir de l'information sur nos clients, comme un mandat de perquisition ou une ordonnance de la cour.

Les demandes que nous avons reçues d'agences gouvernementales ou des forces de l'ordre sont sous forme de mandats et d'ordonnances de la cour, ainsi que des demandes autorisées concernant l'application de lois comme la *Loi de l'impôt sur le revenu*. Nous assistons également les services de police dans des situations d'urgence ou des situations mettant en danger une vie humaine.

De façon générale, approximativement la moitié de ces demandes autorisées visent à confirmer le nom et l'adresse d'un client particulier. Nous répondons à ces demandes pour éviter que la police ne lance pas un mandat à la mauvaise personne. Nous fournissons uniquement de l'information sur nos clients lorsque nous y sommes contraints par la loi ou lors de situations d'urgence et après que la demande ait été dûment approuvée. Si nous estimons qu'une demande est trop vaste ou trop ambitieuse, nous protestons. Si cela est jugé nécessaire et approprié, nous pourrions aller en cour pour nous opposer à une demande qui n'est pas justifiée par les conditions établies ci-dessus.

La vie privée de nos clients est importante pour nous et nous estimons qu'une plus grande transparence est avantageuse pour tous. C'est dans cette optique que le Rapport de transparence 2015 est fourni.

POURQUOI ET COMMENT NOUS RÉPONDONS

Des lois canadiennes spécifiques gouvernent la manière dont nous protégeons l'information privée de nos clients et comment les agences gouvernementales et des forces de l'ordre peuvent contraindre des entreprises comme VMedia à leur fournir de l'information :

- La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE)* couvre la manière dont nous protégeons l'information de nos clients et comment nous la divulguons.
- Le *Code criminel* et autres lois connexes permettent aux agences gouvernementales et des forces de l'ordre de nous contraindre à leur fournir de l'information sur nos clients lorsqu'il y a une raison légalement valide de le faire.
- Les Règles sur la confidentialité des renseignements sur les clients du CRTC (Règles du CRTC) décrivent des situations où de l'information de clients — autre que le nom, adresse et numéros de téléphone, qui peuvent toujours être fournis — peut être divulguée à de tierces parties, y compris des agences des forces de l'ordre.

La politique de confidentialité et les Modalités de services de VMedia décrivent comment nous protégeons la vie privée et l'information de nos clients en vertu de ces lois. Nous fournissons uniquement de l'information sur nos clients lorsque nous y sommes contraints par la loi ou lors de situations d'urgence et après que la demande ait été dûment approuvée.

TYPES DE DEMANDES REÇUES

1. Vérifications du nom/de l'adresse d'un client :

Autorité juridique : La *LPRPDE* et les Règles du CRTC permettent la confirmation d'information de base comme le nom, l'adresse et le numéro de téléphone.

Détails : Ces demandes visent à confirmer le nom et l'adresse d'un client pour éviter que la police ne lance un mandat à la mauvaise personne.

Exemples d'information fournie : Lorsque les autorités nous fournissent un nom et une adresse, nous confirmons si oui ou non cette personne est un client de VMedia. Lorsque les autorités nous fournissent un numéro de téléphone, nous leur fournissons le nom et l'adresse d'un client si le numéro de téléphone concorde. L'adresse IP n'est pas fournie.

2. Ordonnance de la cour/Mandat demandant de l'information sur un client :

Autorité juridique : Ordonnance ou mandat émis sous le *Code criminel* ou d'autres lois.

Détails : Une ordonnance de la cour ou un mandat comprennent les ordonnances de production, les sommations et les mandats de perquisition émis par un juge ou un autre fonctionnaire judiciaire. L'ordonnance de la cour ou le mandat nous contraignent à fournir de

l'information sur un client à la police ou d'autres autorités ou à comparaître en cour pour fournir des preuves/un témoignage concernant l'information d'un client.

Exemples d'information fournie : Information sur le compte d'un client, tel que le nom et l'adresse, l'historique de paiement du client auprès de VMedia, les dossiers de facturation ou les registres d'appels.

3. Ordonnance gouvernementale :

Autorité juridique : Ordonnance émise sous des lois comme la *Loi sur les douanes* ou la *Loi de l'impôt sur le revenu*.

Détails : Une ordonnance de la cour qui nous oblige à fournir de l'information sur un client à l'agence qui en fait la demande.

Exemples d'information fournie : De l'information sur le compte d'un client, tel que l'historique de paiements, les dossiers de facturation ou les registres d'appel.

4. Demandes d'urgence de la police lors de situations où une vie humaine est menacée :

Autorité juridique : Le *Code criminel* et la *LPRPDE*.

Détails : Nous assistons les services de police en situation d'urgence ou lorsqu'une vie humaine est menacée, tels que des cas de personnes en détresse ou de personnes disparues.

Exemples d'information fournie : Assister la police pour localiser une personne au moyen d'une adresse IP et en fournissant les coordonnées d'une personne ayant contacté les services d'urgence avec des services IP et qui pourrait ne pas être en mesure de communiquer.

5. Demandes d'assistance d'urgence concernant l'exploitation sexuelle d'enfants

Autorité juridique : Le *Code criminel* et la *LPRPDE*.

Détails : Nous assistons la police lors d'enquête d'exploitation d'enfants.

Exemples d'information fournie : Confirmer le nom et l'adresse d'un client lorsque nous recevons un mandat ou une ordonnance afin d'assister la police pour prévenir ou arrêter l'exploitation sexuelle d'un enfant.

6. Ordonnance de la cour de se conformer à une demande de traité d'assistance judiciaire mutuelle :

Autorité juridique : Ordonnance émise sous la *loi sur l'entraide juridique en matière criminelle*.

Détails : Nous ne répondons pas à des requêtes provenant d'agences ou de gouvernement de l'étranger. Par contre, nous leur conseillons de demander à ce que l'autorité juridique de leur pays communique avec le Ministère de la Justice du Canada. Si ce pays a un traité ou une convention avec le Canada, la demande serait ensuite traitée par les autorités canadiennes et une ordonnance pourrait être émise par un tribunal canadien pour rassembler des preuves. Nous serions contraints de fournir de l'information d'un client à la police ou à une autre autorité canadienne qui procède à l'enquête au Canada.

Exemples d'information fournie : De l'information sur le compte d'un client, tel que l'historique de paiements, les dossiers de facturation ou les registres d'appel.

QUESTIONS FRÉQUEMMENT POSÉES

1. Quelles sont les agences ayant fait des demandes d'informations ?

Nous recevons des requêtes de diverses agences gouvernementales et des forces de l'ordre, incluant des agences fédérales comme la Gendarmerie royale du Canada, le Service canadien du renseignement de sécurité, l'Agence des services frontaliers du Canada, l'Agence du revenu du Canada, ainsi que des agences provinciales et municipales comme les services de police et les coroners.

2. Refusez-vous parfois des demandes des forces de l'ordre ?

Si nous estimons qu'une demande est trop vaste ou trop ambitieuse, nous protestons. Si cela est jugé nécessaire, nous pourrions aller en cour pour nous opposer à la demande.

3. Fournissez-vous des métadonnées ou un accès direct aux bases de données de vos clients ?

Non, nous ne fournissons pas de métadonnées sans un mandat ni un accès aux bases de données de nos clients. Nous fournissons uniquement l'information dont nous sommes contraints de fournir et cette information est récupérée par notre personnel.

4. Combien chargez-vous pour les demandes ?

Nous assumons tous les frais associés à la plupart des demandes d'informations ordonnées par la cour. Dans certains cas, nous chargeons des frais minimes pour couvrir les coûts associés à la demande.

5. Défendez-vous le droit à la vie privée de vos clients ?

Oui. Si nous estimons qu'une demande est trop vaste ou trop ambitieuse, nous protestons. Si cela est jugé nécessaire, nous pourrions aller en cour pour nous opposer à la demande. La vie privée de nos clients est importante pour nous et fournir un Rapport de transparence assure notre position auprès de nos clients.

6. Pendant combien de temps conservez-vous l'information de vos clients ?

Nous conservons cette information aussi longtemps que nécessaire à des fins professionnelles ou tel que requis par la loi. Par exemple, la loi nous exige de conserver les factures de nos clients pendant sept ans. Nous ne conservons pas les communications de nos clients, comme des courriels, car la vie privée de nos clients est importante pour nous.