



## **Politique de Groupe Pages Jaunes sur la confidentialité des renseignements personnels**

### **Responsabilité**

Groupe Pages Jaunes Cie et ses filiales (collectivement désignées « GPJ » ou « nous ») s'engagent à protéger les renseignements personnels des personnes avec qui elles traitent. Des renseignements permettant d'identifier une personne (également désignés « renseignements personnels » dans la présente politique) sont souvent nécessaires pour fournir nos services d'annuaires et nos annonces classées et pour gérer nos transactions commerciales, nos relations avec nos clients ainsi que nos activités. La présente politique s'applique aux renseignements personnels que nous recueillons au sujet de nos clients et de nos fournisseurs au Canada et décrit la manière dont nous utilisons et communiquons ces renseignements. Elle décrit aussi la manière dont nous conservons et protégeons les renseignements personnels ainsi que la façon dont une personne peut demander accès aux renseignements personnels la concernant. La présente politique ne s'applique pas aux renseignements personnels concernant les employés de GPJ ni aux renseignements qui ne sont pas considérés comme des « renseignements personnels » au sens des lois canadiennes pertinentes.

### **Renseignements recueillis**

GPJ recueille des renseignements personnels qui peuvent inclure :

- des coordonnées, ce qui comprend généralement des renseignements comme le nom, l'adresse, les numéros de téléphone, l'adresse de courriel et le numéro de télécopieur d'une personne. Toutefois, le nom, l'adresse et le numéro de téléphone d'un particulier figurant dans un annuaire téléphonique et accessibles au public (si ledit particulier peut refuser que de tels renseignements figurent dans un tel annuaire téléphonique) ne sont pas visés par la définition de « renseignements personnels », car ils sont des renseignements accessibles au public. De plus, dans certaines circonstances, certains de ces renseignements peuvent constituer des renseignements commerciaux, lesquels ne sont pas couverts par la présente politique;
- des renseignements financiers, ce qui comprend des renseignements comme l'historique de paiement et le statut d'un compte et des renseignements sur le crédit; et
- d'autres renseignements fournis par nos clients individuels ou, dans certains cas, par des fournisseurs, y compris les renseignements qu'une personne fournit pour participer à un concours que nous tenons, pour répondre à un sondage que nous menons, pour s'abonner aux fins de recevoir de l'information d'un site Web (un « **Site Web** ») que nous exploitons ou pour communiquer avec nous afin d'obtenir de l'information au sujet de nos services.

Nous recueillons des renseignements personnels principalement auprès des personnes concernées, mais nous pouvons aussi en recueillir auprès de nos sociétés affiliées et de tiers, tels que les sociétés de télécommunications qui fournissent des services de télécommunications aux

personnes concernées, des bureaux de crédit et des agences d'évaluation du crédit (qui nous fournissent des renseignements commerciaux et se rapportant au crédit).

### **Utilisation et communication des renseignements**

Nous recueillons et utilisons généralement des renseignements personnels aux fins suivantes :

- évaluer et satisfaire une demande relative à nos produits, programmes et services;
- permettre à nos clients de s'annoncer dans un annuaire, à des fins de publication ou d'affichage sur nos Sites Web, tels que PagesJaunes.ca, yellowpages.ca, mtsyellowpages.ca, trader.ca, Canada411.ca, MontrealPlus.ca, QuebecPlus.ca, CalgaryPlus.ca, OttawaPlus.ca, VancouverPlus.ca et EdmontonPlus.ca.
- préparer et produire des annonces qui seront diffusées dans nos répertoires, sur des moteurs de recherche de tiers et sur les sites Web de nos partenaires (« sites partenaires ») et afficher de telles annonces;
- administrer les demandes de participation aux concours, promotions et programmes de récompense que nous offrons, évaluer et analyser les réponses aux sondages que nous menons et comprendre les réponses, besoins et préférences de nos clients;
- distribuer nos annuaires;
- traiter les factures de nos fournisseurs et les payer;
- répondre à des demandes de renseignements au sujet de GPJ et de nos services ainsi que répondre et donner suite aux demandes de nos clients et satisfaire à leurs besoins;
- vérifier la solvabilité et nous en assurer, et communiquer de l'information sur le crédit à des agences d'évaluation du crédit;
- administrer et pourvoir aux besoins des comptes et percevoir les paiements;
- traiter les demandes de suppression ou de correction de renseignements dans nos dossiers;
- gérer les relations avec nos clients et nos activités en général;
- donner à nos clients accès à des renseignements concernant leur compte;
- mieux comprendre les besoins de nos clients ou de nos fournisseurs et déterminer comment nous pouvons améliorer nos produits et services existants ainsi qu'en développer des nouveaux; et
- satisfaire à des exigences juridiques et réglementaires et à des impératifs en matière de sécurité ou de traitement;
- et aux autres fins requises ou permises par la loi.

Nous pouvons aussi utiliser des coordonnées ou des renseignements sur une entreprise afin de communiquer à nos clients ou à nos fournisseurs du matériel de marketing ou de promotion au sujet de nos produits, programmes et services ou pour aider notre personnel de première ligne à présenter des offres personnalisées à nos clients. Nous pouvons échanger ou fusionner des renseignements personnels avec des données obtenues de tiers aux mêmes fins. Si une personne ne veut pas que nous utilisions ses coordonnées à des fins de marketing, elle devrait exercer l'option qu'elle a de refuser cette utilisation en communiquant avec [confidentialiteprivacy@ypg.com](mailto:confidentialiteprivacy@ypg.com).

Nous pouvons communiquer des renseignements personnels à nos mandataires ou à nos contractants dans le cadre des services que ceux-ci exécutent pour nous. Nos ententes écrites avec ces mandataires et contractants stipulent que ces renseignements ne peuvent être utilisés que dans le but pour lequel ils leur sont communiqués et que nos mandataires et contractants doivent gérer les renseignements confidentiels en conformité avec la présente politique. Certains de nos mandataires et contractants sont situés à l'extérieur du Canada et sont ainsi assujettis à des lois étrangères pouvant exiger la divulgation de renseignements personnels à des organismes gouvernementaux de leur pays. Il est possible que des renseignements communiqués à ces mandataires ou contractants soient divulgués à des autorités étrangères ou que de telles autorités y aient accès.

Dans un contexte où une partie ou la totalité des actifs ou des activités de GPJ serait vendue, financée, assurée, titrisée, cédée ou autrement aliénée, nous pourrions aussi communiquer ou transférer des renseignements confidentiels aux sociétés participant à une telle opération aux fins de leur permettre de décider si elles désirent aller de l'avant avec l'opération et, s'il y a lieu (p. ex., dans les cas où l'opération va de l'avant), de leur permettre de fournir les produits, programmes et services que GPJ aurait par ailleurs fournis et, de manière générale, d'exercer les activités de GPJ.

En application de notre engagement à l'égard de l'amélioration de nos services commerciaux, GPJ pourrait à l'avenir définir d'autres utilisations ou motifs de communication des renseignements personnels. Dans un tel cas, nous solliciterons le consentement des personnes concernées, si besoin est.

### **Collecte de renseignements en ligne**

Des renseignements personnels ne sont obtenus en ligne que si vous les fournissez volontairement, généralement en communiquant avec nous par courriel, en participant en ligne à un concours, en répondant à des sondages en ligne, en participant à un blogue ou un forum, en formulant des commentaires ou en adhérant à des services. Aucune personne n'a l'obligation de fournir des renseignements personnels pour utiliser la portion de nos Sites Web destinée aux visiteurs. De plus, soyez informés que, lorsque vous partagez des renseignements personnels dans des sections publiques d'un Site Web, ces renseignements peuvent être vus et utilisés par d'autres utilisateurs. Nous vous encourageons à faire preuve de discernement lorsque vous partagez des renseignements personnels dans de telles sections.

Si une personne décide de ne pas nous fournir de renseignements personnels en ligne, aucune conséquence importante n'en résultera, bien que cette personne puisse ne pas être en mesure de

participer à certaines offres promotionnelles, de recevoir des renseignements concernant un produit ou d'utiliser les portions de nos Sites Web qui nécessitent des renseignements ou applications personnalisés.

Nos Sites Web offrent aux utilisateurs la possibilité de refuser de recevoir des communications de nous à l'étape où nous leur demandons leurs coordonnées. Les utilisateurs ont aussi la possibilité de supprimer en tout temps leurs coordonnées de notre base de données de façon à ne plus recevoir nos communications futures ou un service offert par l'intermédiaire du Site Web visé.

Nous pouvons utiliser un logiciel qui reçoit et enregistre l'adresse de protocole Internet (IP) de l'ordinateur qui a communiqué avec nos Sites Web. Nous ne cherchons pas à établir un lien entre ces adresses et l'identité des personnes qui visitent nos Sites Web.

Nos Sites Web peuvent utiliser des témoins (communément appelé « cookie ») pour connaître les habitudes de visite des utilisateurs. Un témoin est un petit fichier de données que certains sites Web placent sur le disque dur de votre ordinateur lorsque vous les visitez. Un témoin peut contenir des renseignements comme un numéro d'utilisateur, que le site utilise pour connaître les pages que vous avez visitées, mais les seuls renseignements personnels qu'un témoin peut contenir sont ceux que vous fournissez vous-même. Un témoin ne peut lire les données de votre disque dur ni lire les fichiers de témoins créés par d'autres sites. GPJ ne relie pas ces renseignements aux données concernant les utilisateurs individuels et ne communique pas ces renseignements ni ne les vend à des tiers. Nous utilisons ces données pour personnaliser l'expérience des personnes qui visitent nos Sites Web en leur présentant un contenu susceptible de les intéresser et en affichant ce contenu conformément à leurs préférences, pour mesurer l'activité sur nos Sites Web et pour améliorer le contenu de nos Sites Web. Si vous préférez ne pas recevoir de témoins de nos Sites Web, vous pouvez régler les paramètres de votre navigateur de façon à ce qu'il vous avertisse avant d'accepter des témoins et vous pouvez refuser le témoin lorsque votre navigateur vous avertit de sa présence. Vous pouvez aussi configurer votre navigateur de façon à refuser tous les témoins. Cela pourrait toutefois restreindre les sections du site Web auxquelles vous avez accès.

Nous pouvons aussi avoir recours aux services de fournisseurs de services pour diffuser des annonces de tierces parties sur nos Sites Web ou des annonces de GPJ sur d'autres sites Web. Lors de la diffusion de telles annonces, ces fournisseurs peuvent placer des témoins (« cookies ») dans le navigateur de votre ordinateur et recueillir certains renseignements anonymes concernant vos visites sur d'autres sites Web ou sur nos Sites Web. Ces renseignements peuvent comprendre le type de navigateur, l'adresse IP, le nom de domaine et le nom de la page Web à partir desquels vous êtes entrés sur un de nos Sites Web, vos activités sur le Web et l'heure de la journée. Ces renseignements sont utilisés pour mieux comprendre et optimiser les campagnes publicitaires en ligne de GPJ. De temps à autre, nous analysons le trafic et utilisons nos Sites Web pour déterminer les fonctionnalités et les services que les gens aiment et n'aiment pas, de façon à améliorer ce que nous faisons. Pour refuser ces témoins, veuillez consulter les politiques de ces sites Web en matière de la vie privée et suivre les directives qui s'y rapportent. Nous préparons des statistiques cumulatives sur les utilisateurs de nos Sites Web ou des sommaires de renseignements afin de décrire nos services à des tiers tels que des partenaires commerciaux et des annonceurs potentiels ainsi qu'à d'autres fins licites.

Nos Sites Web contiennent des liens qui vous amènent sur d'autres sites dépassant le cadre de nos services. Les liens fournis vers les sites de tiers ne le sont que pour votre commodité ou pour vous proposer des ressources destinées à vous aider et à vous informer lors de l'achat et de la vente de divers produits et services. Nous ne sommes pas responsables du contenu de ces autres sites Web ni de leurs pratiques en matière de vie privée. Nous n'exerçons aucun contrôle sur l'exploitation et le contenu de ces sites Web de tiers. Nous ne sanctionnons aucunement, de quelque manière que ce soit, l'information, le contenu et tout autre matériel que ces sites Web peuvent renfermer et n'acceptons aucune responsabilité à cet égard. Veuillez consulter les politiques sur la vie privée de ces sites Web avant de communiquer des renseignements personnels à des tiers.

### **Consentement**

En nous fournissant des renseignements personnels vous concernant, vous consentez à ce que nous recueillions, utilisions et communiquions ces renseignements de la manière décrite dans la présente politique telle qu'elle peut être amendée de temps à autre, ou de la manière décrite avant leur collecte, utilisation ou communication ou au moment de celles-ci, selon le cas. Si vous ne voulez pas que vos renseignements personnels soient ainsi recueillis, utilisés ou communiqués, veuillez alors (1) vous abstenir de nous fournir des renseignements personnels, (2) exercer l'option de refus décrite ci-dessus ou proposée au moment de la collecte de vos renseignements, ou (3) vous abstenir de suivre la procédure de consentement décrite ci-dessus ou proposée au moment de la collecte de vos renseignements. Si vous nous avez soumis des renseignements personnels vous concernant et que vous voulez retirer votre consentement à leur rétention, utilisation ou communication, veuillez transmettre un courriel à [confidentialiteprivacy@ypg.com](mailto:confidentialiteprivacy@ypg.com). Vous pouvez retirer votre consentement en tout temps moyennant un préavis raisonnable et sous réserve des restrictions légales ou contractuelles pouvant s'appliquer. Si vous retirez votre consentement, il est possible que nous ne puissions plus vous fournir certains produits ou services.

Lorsque la loi le permet ou l'exige, GPJ peut recueillir, utiliser ou communiquer sans votre consentement des renseignements personnels vous concernant, notamment pour percevoir une somme que vous nous devez, pour nous conformer à une demande légale d'un organisme gouvernemental, pour nous conformer à une ordonnance d'un tribunal ou dans les autres cas requis par la loi.

### **Mesures de protection et rétention des renseignements**

GPJ créera des dossiers contenant des renseignements personnels aux fins énumérées dans la présente politique. Nous utilisons des mesures de protection matérielles, organisationnelles et technologiques afin de protéger vos renseignements personnels contre le vol et la perte ainsi que l'accès, l'utilisation, la divulgation et la destruction non autorisés. Les employés et mandataires autorisés de GPJ ont accès à ces renseignements, qui seront accessibles dans nos locaux et ceux de nos mandataires.

Règle générale, vous pouvez visiter nos Sites Web sans nous communiquer de renseignements personnels vous concernant. Toutefois, puisque la transmission électronique de données n'est

jamais entièrement sûre, nous ne garantissons pas la sécurité des renseignements personnels que vous nous soumettez en ligne, ce que vous faites à vos propres risques.

Si des liens de nos Sites Web vers des sites de tiers sont fournis, GPJ n'est pas responsable des politiques de ces tiers ni de la façon dont ils gèrent les renseignements concernant leurs utilisateurs. Nous vous encourageons donc à consulter les politiques en matière de vie privée affichées sur ces sites Web avant de divulguer à des tiers des renseignements vous concernant.

### **Modifications à la politique**

Nous nous réservons le droit de modifier la présente politique et de la mettre à jour de manière diligente au moment opportun. Nous vous encourageons à consulter notre politique de temps à autre pour vous assurer de demeurer au courant des changements que nous pouvons y apporter.

### **Accès et correction**

Nous tentons de garder les dossiers qui contiennent des renseignements personnels aussi complets, à jour et exacts que nécessaire aux fins énumérées dans la présente politique. Sur demande écrite, GPJ vous donnera accès à vos renseignements personnels, sous réserve de certaines exceptions prévues par la législation pertinente. Si vous remarquez des erreurs ou omissions dans vos renseignements personnels, veuillez nous en informer par écrit et nous apporterons rapidement les corrections requises, le cas échéant.

### **Personne-ressource**

Si vous avez des questions ou une plainte à formuler au sujet de la présente politique, de la sécurité de vos renseignements personnels et de notre respect de la législation pertinente en matière de protection des renseignements personnels, ou si vous désirez demander l'accès à vos renseignements personnels ou une correction à ceux-ci, veuillez communiquer avec notre agent responsable de la protection des renseignements personnels par courriel à [confidentialiteprivacy@ypg.com](mailto:confidentialiteprivacy@ypg.com) ou envoyer une note décrivant votre demande ou votre plainte, à l'adresse suivante :

Agent responsable de la protection des renseignements personnels  
Groupe Pages Jaunes  
16, Place du Commerce  
Île-des-Sœurs  
Verdun (Québec) H3E 2A5

**Dernière mise à jour : 26 août 2009.**