

Le Groupe McCain

*Code canadien de protection des
renseignements personnels –
Consommateurs*

Table des matières

	Page
Introduction	1
Notre engagement en matière de protection des renseignements personnels	2
Les renseignements que nous recueillons couramment et l'usage que nous en faisons	3
Premier principe Responsabilité	5
Deuxième principe Détermination des fins de la collecte des renseignements	5
Troisième principe Consentement	6
Quatrième principe Limitation de la collecte	7
Cinquième principe Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation	7
Sixième principe Exactitude	8
Septième principe Mesures de sécurité	8
Huitième principe Transparence	8
Neuvième principe Accès aux renseignements personnels	8
Dixième principe Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes	9
Annexe 1.0 Formulaire de demande de consultation de renseignements personnels	10

Introduction

La Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (« la Loi »), une loi fédérale qui a obtenu la sanction royale le 13 avril 2000, est une des lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels. Depuis le 1^{er} janvier 2004, la Loi a commencé à s'appliquer aux employeurs réglementés par les gouvernements provinciaux. Elle s'applique à l'ensemble des employeurs réglementés par les gouvernements provinciaux, sauf dans le cas où un employeur est établi dans une province ayant adopté une législation « essentiellement similaire ». La Loi ne s'applique pas uniquement lorsque les renseignements personnels demeurent dans la province visée. À partir du moment où une organisation fait sortir les renseignements de la province pour une raison ou pour une autre, la Loi s'applique à ces renseignements. Au moment de la mise en œuvre de la présente politique (janvier 2005), le Québec, la Colombie-Britannique et l'Alberta sont les seules provinces qui ont mis en œuvre leur propre législation sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, législation qui a été jugée « essentiellement similaire ». Heureusement, ces lois provinciales sur la protection des renseignements personnels comportent plus de similitudes que de différences avec la Loi, ce qui devrait faire en sorte que l'esprit de la présente politique demeure relativement intact. Cette dernière sera revue et modifiée périodiquement afin de tenir compte des changements nécessaires découlant de l'adoption d'autres lois provinciales.

Le Code canadien de protection des renseignements personnels de McCain est un énoncé officiel des principes et lignes directrices concernant la protection des renseignements personnels. Le Code canadien de protection des renseignements personnels de McCain a pour objet la gestion sérieuse des renseignements personnels, conformément à toute la législation applicable.

Politique sur la protection des renseignements personnels
Aliments McCain Limitée (« McCain »)

En résumé, voici ce à quoi correspond la protection des renseignements personnels vous concernant :

- McCain évitera de céder, de vendre ou de louer des renseignements personnels vous concernant ou ses listes de clients à toute personne à laquelle n'aurait pas été confié directement le mandat de vous offrir des produits ou services McCain.
- McCain recueille uniquement les renseignements personnels vous concernant si vous le savez et si vous y consentez (de façon expresse ou implicite). Nous utiliserons uniquement les renseignements personnels vous concernant à des fins évidentes au moment de la collecte ou à l'égard desquels vous avez donné votre consentement exprès.

Notre engagement en matière de protection des renseignements personnels

McCain est reconnue dans le monde comme une entreprise qui offre à ses clients des produits alimentaires de très grande qualité. Nos normes élevées en matière de service à la clientèle sont aussi bien connues. Dans le cadre de son engagement à l'égard du consommateur, McCain s'engage à protéger les renseignements personnels le concernant.

McCain applique les dix principes du Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation, qui fait maintenant partie intégrante de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (la Loi) et des lois provinciales essentiellement similaires.

Le présent engagement sur la protection des renseignements personnels adopte la définition du terme « renseignement personnel » qui figure dans la Loi :

« Renseignement personnel » : Tout renseignement concernant un individu identifiable, à l'exclusion du nom et du titre d'un employé d'une organisation et des adresse et numéro de téléphone de son lieu de travail.

Le présent engagement à l'égard de la protection des renseignements personnels s'applique donc aux renseignements concernant les personnes, principalement les consommateurs.

Les renseignements que nous recueillons couramment et l'usage que nous en faisons

Parce que McCain vend ses produits à des distributeurs et non directement aux consommateurs, nous recueillons rarement des renseignements personnels concernant les personnes qui consomment nos produits. Habituellement, McCain obtient uniquement des renseignements personnels sur les consommateurs qui décident de communiquer avec nous par divers moyens, comme un appel à notre centre de service à la clientèle, l'envoi d'une lettre à l'entreprise, la fréquentation de nos sites Web et la participation à des concours.

Lorsqu'un consommateur communique avec notre centre de service à la clientèle, nous pouvons enregistrer l'appel afin de disposer d'une référence dans nos dossiers et de garantir la qualité de notre service à la clientèle. Nous ne demandons jamais aux clients de se nommer, afin qu'ils puissent donner leurs commentaires de façon anonyme. Lorsque les communications avec les consommateurs sont enregistrées (p. ex., par notre centre d'appels), la personne visée est informée de l'enregistrement et de l'objet de cet enregistrement, soit par une annonce préenregistrée précisant que l'appel peut être surveillé ou enregistré à des fins de contrôle de la qualité et de tenue de dossiers, soit par le préposé l'en informant directement.

Lorsqu'il formule ses commentaires au téléphone, le consommateur n'est jamais tenu de fournir son nom, son adresse, son numéro de téléphone, etc., sauf s'il souhaite que l'on communique avec lui pour donner suite à ses commentaires. Dans ce cas, sauf si le consommateur souhaite conserver l'anonymat, le représentant au service à la clientèle demandera à l'interlocuteur son nom, son adresse et son numéro de téléphone afin que la Société puisse lui répondre correctement.

Lorsque nous recevons les commentaires des clients par écrit, les renseignements personnels contenus dans la correspondance seront utilisés pour l'envoi de notre réponse à ses commentaires, sauf si les consommateurs souhaitent conserver l'anonymat.

De façon générale, la Société n'utilisera pas de renseignements personnels recueillis dans le cadre de l'envoi de commentaires, sinon pour recevoir des commentaires et y répondre. Par exemple, la Société n'utilisera pas les commentaires des clients pour établir des listes de marketing. En effet, nous ne communiquerons pas avec les consommateurs ayant fourni des renseignements personnels avec leurs commentaires sinon pour répondre à leurs commentaires, sauf s'ils demandent expressément à recevoir de l'information supplémentaire au sujet de McCain ou de ses produits ou services.

Lorsqu'un consommateur se rend dans nos sites Web, les renseignements personnels identifiables ne seront recueillis que si le consommateur nous les transmet de façon volontaire et sciemment. Dans nos sites Web, des cases à cocher permettent aux consommateurs de préciser s'ils veulent recevoir d'autres renseignements au sujet de McCain ou de ses produits ou services. Voici les autres renseignements qui pourraient être recueillis avec votre consentement : votre adresse de courriel, votre nom et votre numéro de téléphone, pour vous permettre de participer aux programmes et aux concours de McCain.

L'information recueillie avec le consentement des consommateurs dans le site Web est ajoutée à notre registre informatisé et est utilisée à des fins de marketing.

Les sites Web de McCain peuvent utiliser des « témoins » afin d'obtenir des renseignements non personnels sur ses visiteurs en ligne. Les témoins sont des fichiers que votre navigateur crée dans votre ordinateur lorsque vous vous rendez dans un site Web. La plupart des navigateurs acceptent les témoins automatiquement et il est possible de les configurer afin qu'ils les refusent ou qu'ils signalent l'envoi d'un témoin. Dans le cadre de ce processus, nous ne recueillons pas de renseignements personnels et nous ne transmettons pas cette information à des tiers. Les témoins nous permettent de personnaliser votre interface utilisateur afin d'accélérer le processus de navigation et de rendre la visite du site plus efficace. Si votre navigateur est configuré afin de refuser les témoins, vous ne serez pas en mesure d'utiliser les composantes de nos sites.

Nous utilisons un témoin temporaire de session qui vous permet d'utiliser notre panier d'épicerie et de jouer à certains de nos jeux. Ces témoins temporaires sont éliminés lorsque vous quittez votre navigateur. Un autre type de témoin peut être emmagasiné dans votre ordinateur par votre navigateur. Lorsque vous entrez en communication avec notre site, ce type de témoin nous fait savoir si vous êtes déjà venu à notre site ou si vous êtes un nouveau visiteur. Nous utilisons le témoin afin de déterminer les composantes du site qui vous intéressent le plus; de cette façon, nous sommes mieux en mesure de vous fournir ce à quoi vous vous attendez.

McCain organise parfois des concours pour la promotion de ses produits. Ces concours sont quelquefois organisés en collaboration avec d'autres entreprises qui ne font pas nécessairement partie des entreprises du Groupe McCain. Dans le cadre d'un concours, il est presque toujours nécessaire de recueillir et d'utiliser des renseignements personnels au sujet du consommateur, car il faut communiquer, avec les gagnants pour leur remettre leur prix. McCain n'utilisera pas les renseignements personnels recueillis dans le cadre d'un concours à d'autres fins que l'administration du concours visé, sauf si le consommateur mentionne expressément qu'il est intéressé à obtenir des renseignements supplémentaires sur McCain ou ses produits ou services.

À l'occasion, la Société peut tirer profit de l'organisation d'un concours afin de mieux comprendre ses clients en leur posant des questions sur leurs caractéristiques démographiques et leurs préférences. Il n'est pas nécessaire que cette information soit personnalisée; elle sera donc dépersonnalisée le plus tôt possible après sa collecte. La transmission de ces renseignements personnels à McCain sera entièrement facultative et le défaut de le faire ne réduira aucunement les possibilités de gagner le concours.

Voici les autres fins auxquelles nous pourrions recueillir des renseignements personnels :

- Établir et maintenir des relations commerciales valables avec les consommateurs et leur offrir un service en tout temps.*
- Comprendre les besoins des consommateurs.*
- Élaborer, améliorer, commercialiser ou fournir des services.*
- Gérer et élargir nos activités commerciales et nos activités d'exploitation.*
- Respecter les exigences législatives et réglementaires pertinentes.*

Nos sites Web permettent aux candidats intéressés de faire une demande d'emploi à Aliments McCain. Les personnes intéressées à un poste à Aliments McCain peuvent envoyer leur CV et leur demande par la poste ou courriel à hrrecruiting@mccain.ca. Les Aliments McCain peut conserver les CV ou les demandes pour un usage futur. En conservant ces

documents, Aliments McCain ne garantit pas que les demandes ou les CV seront utilisés en vue de combler des postes qui pourraient s'ouvrir à l'avenir. Les Aliments McCain donneront suite à toute demande visant à ne pas conserver ou à détruire l'ensemble des documents qu'une personne lui a envoyés.

Premier principe – Responsabilité

McCain a confié à une personne la responsabilité de s'assurer que la Société respecte la présente politique et la législation pertinente. Toute demande concernant nos pratiques en matière de protection des renseignements personnels peut être adressée à l'un de nos représentants au service à la clientèle, par l'intermédiaire de l'option « Contactez-nous » de nos sites Web ou soumise directement au chef de la protection des renseignements personnels :

Chef de la protection des renseignements personnels
a/s Service des ressources humaines de McCain
Aliments McCain Limitée
107, rue Main
Florenceville (Nouveau-Brunswick)
E7L 1B
Téléphone : (506) 392-5541
Télécopieur : (506) 392-2835

Nous confions rarement des renseignements personnels à des tierces parties à des fins de traitement mais, lorsque nous le faisons, nous obtenons l'assurance de cette tierce partie que les renseignements personnels seront protégés de la même façon que si McCain traitait l'information directement. Nous exigeons aussi que la tierce partie respecte la politique de McCain en matière de protection des renseignements personnels.

Deuxième principe – Détermination des fins de la collecte des renseignements

Au moment où des renseignements personnels seront recueillis, McCain prendra des mesures raisonnables pour informer la personne visée des fins pour lesquelles les renseignements sont recueillis. Dans certains cas, ces fins découlent clairement des circonstances. Les personnes visées seront informées de ces fins de façon claire, concise et compréhensible. Si nécessaire, nos employés sont en mesure de fournir tout renseignement additionnel pour les fins de la collecte des données. Selon les circonstances dans lesquelles se déroule la collecte, l'information peut être fournie oralement ou par écrit.

McCain n'utilise pas de renseignements personnels à des fins de marketing, sauf si la personne visée y consent, et s'engage à ne pas transmettre, vendre ou troquer tout renseignement personnel sur un consommateur à des tierces parties, sauf en cas de vente d'une partie ou de la totalité des établissements de McCain ou si la loi l'exige. Si la Société prévoit vendre une partie ou la totalité de ses établissements, elle donnera à l'acheteur potentiel et à ses conseillers professionnels un accès restreint à ces renseignements à des fins de « contrôle préalable ».

Lorsque des renseignements personnels sont sur le point d'être utilisés à des fins non précisées au moment de la collecte des renseignements, ces nouvelles fins doivent être précisées avant que les renseignements soient utilisés et il faut obtenir le consentement de la personne visée, sauf si la loi n'exige pas ce nouveau consentement.

Troisième principe – Consentement

McCain obtiendra le consentement de la personne visée en ce qui a trait à toute collecte, utilisation ou communication des renseignements personnels la concernant, sauf si la loi le permet ou l'exige. McCain essaiera d'obtenir le consentement à l'égard de toutes les fins prévues au moment de la collecte de renseignements personnels. Lorsque ce ne sera pas possible, McCain obtiendra le consentement éclairé de la personne avant d'utiliser les renseignements personnels. De plus, si McCain se propose d'utiliser les renseignements personnels de la personne à une fin pour laquelle le consentement n'a pas déjà été obtenu, elle devra obtenir un autre consentement.

À toutes fins utiles, le consentement désigne un consentement éclairé, exprès ou implicite. Au moment où elle recherchera ce consentement, McCain fera des efforts raisonnables pour informer la personne de toutes les fins pour lesquelles les renseignements personnels seraient recueillis.

McCain, à titre de condition de la fourniture d'un produit ou d'un service, n'exigera pas d'une personne qu'elle accepte la collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements au-delà de ce qu'exigent les fins indiquées ou évidentes. Donc, lorsque l'on demandera un renseignement qui n'est pas essentiel à la prestation de services, la communication de cette information sera facultative.

Dans certains cas, le consentement d'une personne peut être déduit par les circonstances. Dans ce type de situation, les fins de la collecte et de l'utilisation de renseignements personnels seront évidentes et McCain ne pourra utiliser les renseignements personnels qu'à ces fins évidentes.

Règle générale, lorsque les renseignements recueillis seront jugés très confidentiels, McCain essaiera d'obtenir le consentement écrit de la personne. Lorsque les renseignements auront un caractère moins confidentiel, le consentement écrit ne sera pas nécessaire, quoique préférable. Si McCain cherche à obtenir le consentement de se procurer des renseignements personnels auprès de tierces parties (p. ex., obtenir des références en matière de crédit), le consentement écrit sera requis afin que nous puissions prouver le consentement de la personne visée devant le tiers fournisseur de l'information.

Message important aux parents à l'égard des enfants

Plusieurs composantes de nos sites sont consacrées à des marques visant en tout ou en partie des mineurs. Dans ses communications avec des mineurs, McCain est très consciente de la nécessité de protéger les renseignements personnels les concernant.

À l'heure actuelle, nous ne recueillons pas sciemment de renseignements personnels identifiables d'enfants de moins de 14 ans dans nos sites. Les bonnes pratiques dans notre industrie indiquent que les sites Web destinés aux enfants de moins de 14 ans doivent s'abstenir d'exiger d'un enfant qu'il fournisse plus de renseignements que nécessaire pour avoir droit de participer à une activité. Nous respectons entièrement cette exigence.

Cependant, nous permettons à des jeunes de plus de 14 ans n'ayant pas atteint l'âge de la majorité dans leur province de communiquer avec nous par courriel, de participer à des concours et de s'inscrire à des promotions, à des bulletins et à des activités semblables. À ce moment, nous demandons à votre enfant de fournir des renseignements sur vous afin de confirmer que vous consentez à ce qu'il y participe.

Si un parent permet à un de ses enfants d'âge mineur de participer à un concours et que l'enfant gagne, nous communiquons avec le parent (et non avec l'enfant) pour obtenir d'autres renseignements personnels permettant la livraison du prix.

Une personne peut donner son consentement ou annuler sa participation à l'un quelconque de nos programmes en tout moment. On peut obtenir plus de renseignements au sujet des conséquences d'une annulation de consentement en communiquant avec McCain par le centre de service à la clientèle ou en utilisant l'option « Contactez-nous » dans nos sites Web.

Malgré l'hypothèse générale de la présente politique concernant le consentement, McCain, dans certains cas, peut recueillir, utiliser et communiquer des renseignements personnels sans consentement, si la loi le permet. Par exemple, des renseignements personnels peuvent être recueillis et utilisés sans le consentement de la personne s'il est nécessaire dans les circonstances de s'en servir pour faire enquête sur une violation de contrat ou une infraction et s'il existe des motifs de croire que l'obtention du consentement pourrait compromettre l'accès à ces renseignements ou leur exactitude.

Quatrième principe – Limitation de la collecte

McCain ne recueillera aucuns renseignements personnels qui ne sont pas vraiment nécessaires pour réaliser les fins légitimes qui ont été déterminées et à l'égard desquelles le consentement a été obtenu. De plus, les renseignements personnels seront recueillis de façon honnête et licite.

Cinquième principe – Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

McCain utilisera, communiquera ou conservera des renseignements personnels uniquement aux fins légitimes indiquées à la personne visée (ou qui sont évidentes dans les circonstances) et à l'égard desquelles le consentement a été obtenu. Les renseignements personnels seront conservés seulement aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation de ces fins, sauf lorsque la loi exige une période de conservation plus longue.

Si McCain utilise des renseignements personnels afin de prendre une décision au sujet d'une personne (par exemple, pour lui faire crédit), McCain conservera ces renseignements pendant une période raisonnable afin de donner à cette personne l'accès à ces renseignements.

Les renseignements personnels dont on n'a plus besoin pour réaliser les fins qui ont été précisées seront détruits, effacés ou dépersonnalisés. Certains renseignements personnels peuvent être conservés indirectement par suite de procédures informatiques de sauvegarde courantes. Dans ce genre de situation, McCain ne pourra utiliser ces renseignements personnels

Sixième principe – Exactitude

Les renseignements personnels recueillis, utilisés et communiqués par McCain seront aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins pour lesquelles ils sont utilisés. L'information utilisée pour prendre une décision au sujet d'une personne sera la plus exacte possible. Si McCain n'est pas convaincue de l'exactitude d'un renseignement, elle ne l'utilisera pas pour prendre une décision au sujet de la personne visée.

Néanmoins, McCain ne mettra pas automatiquement à jour les renseignements personnels, à moins que cette mise à jour soit nécessaire pour la réalisation des fins pour lesquelles ils ont d'abord été recueillis. Lorsque McCain doit mettre à jour des renseignements personnels ou en confirmer la validité, un représentant de la Société communiquera avec la personne visée, sauf si cela ne convient pas. La mise à jour des renseignements personnels incombera à la personne visée. Vous pouvez mettre à jour les renseignements personnels vous concernant en communiquant avec le service à la clientèle ou en utilisant l'option « Contactez-nous » dans nos sites Web.

Septième principe – Mesures de sécurité

Les renseignements personnels seront protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de confidentialité. Tous les renseignements personnels seront conservés uniquement en fonction des « besoins du service ». Tous les renseignements seront protégés par les moyens matériels, techniques et administratifs correspondant au degré de confidentialité des renseignements personnels visés, y compris l'élimination complète des renseignements à partir du moment où ceux-ci ne seront plus nécessaires.

Huitième principe – Transparence

Dans le cadre de son engagement à l'égard de la transparence, McCain a offert au public diverses ressources, comme le présent énoncé sur la protection des renseignements personnels. L'énoncé de McCain sur la protection des renseignements personnels est largement diffusé et sera remis à toute personne qui en fera la demande. Nous pouvons modifier la présente politique à l'occasion et toute politique modifiée pourra être consultée dans notre site Web.

Neuvième principe – Accès aux renseignements personnels

Sur demande orale ou écrite à notre service à la clientèle (voir l'annexe 1.0) ou au moyen d'une demande formulée par l'option « Contactez-nous » dans nos sites Web, une personne sera informée de l'existence de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels la concernant et y aura accès. La personne visée pourra contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements et les faire modifier ou annoter, au besoin.

La personne qui demande l'accès aux renseignements personnels la concernant ou qui veut savoir si McCain détient des renseignements personnels à son sujet devra fournir certains renseignements et s'identifier de façon satisfaisante afin de permettre à McCain de rechercher les renseignements personnels la concernant et de confirmer son identité. Les

renseignements personnels transmis pour faciliter ce type de recherche seront utilisés uniquement aux fins de la recherche et seront détruits le plus tôt possible par la suite. McCain peut exiger des frais raisonnables de photocopie, mais en informera d'abord la personne peu après la formulation de la demande.

McCain répondra aux demandes dans un délai raisonnable. Les renseignements demandés (s'ils sont en notre possession) seront fournis sous une forme compréhensible pour tous.

Lorsqu'une personne démontrera que des renseignements personnels sont inexacts ou incomplets, McCain apportera les modifications nécessaires. Selon la nature des renseignements qui font l'objet de la contestation, McCain corrigera ou supprimera des renseignements ou en ajoutera. S'il y a lieu, l'information modifiée sera communiquée à des tiers ayant accès à l'information visée. Si un différend n'est pas réglé à la satisfaction de la personne visée, McCain enregistrera le fond de la contestation en suspens. S'il y a lieu, les tiers ayant accès à l'information visée pourront être informés du fait que le différend n'a pas été réglé.

Dans de rares cas, McCain sera incapable de fournir l'accès aux renseignements personnels ou y refusera l'accès. Par exemple, McCain doit refuser l'accès à des renseignements personnels qui chevauchent des renseignements personnels concernant une autre personne. McCain peut aussi refuser l'accès lorsque les renseignements sont visés par le secret professionnel ou qu'ils sont des renseignements commerciaux confidentiels.

Dixième principe – Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes

Toute personne insatisfaite des pratiques de traitement des renseignements personnels de McCain ou de la façon dont les renseignements personnels la concernant ont été recueillis, utilisés ou divulgués, pourra se plaindre auprès d'un représentant au service à la clientèle ou par l'intermédiaire de l'option « Contactez-nous » dans nos sites Web. Si les préoccupations ne sont pas réglées immédiatement à la satisfaction de la personne visée, elles seront transmises immédiatement à l'agent local de protection des renseignements personnels chez McCain. Cet agent examinera les préoccupations de la personne et essaiera de se prononcer de la façon la plus rapide et la plus juste possible. Si une plainte est jugée fondée, McCain prendra les mesures pertinentes, y compris, si nécessaire, modifier ses politiques et pratiques.

La procédure de traitement de la plainte sera transmise à toute personne faisant état de préoccupations, et lui sera expliquée en personne si les circonstances l'exigent.

