



Avis et engagement de confidentialité

Date d'entrée en vigueur: 12 Septembre 2022

La Compagnie des chemins de fer nationaux du Canada (le « **CN** ») s'engage à respecter et à protéger la confidentialité des renseignements qu'il recueille sur les personnes et les entreprises qui interagissent avec elle dans le cours de ses activités. Le but du présent Avis et engagement de confidentialité (« **l'Engagement** ») est d'expliquer la manière et les fins du CN dans sa collecte, son échange et ses autres processus de cueillette de renseignements personnels et la façon dont il protège la confidentialité de l'information lorsque des personnes ou des entreprises interagissent avec lui.

Table des matières

1. Portée et application
2. Que sont les « renseignements personnel »?
3. Quelles catégories de renseignements le CN recueille-t-il?
4. Comment le CN recueille-t-il des renseignements confidentiels?
5. Comment le CN utilise-t-il les renseignements confidentiels?
6. Quand le CN échange-t-il des renseignements personnels avec d'autres entreprises?
7. Quels sont les choix possibles en matière de protection des renseignements personnels?
8. Comment le CN protège-t-il les renseignements confidentiels?
9. Combien de temps le CN conserve-t-il les renseignements personnels?
10. Transmission transfrontalière de renseignements confidentiels
11. Accès aux renseignements personnels et correction de ceux-ci
12. Modifications apportées à l'engagement
13. Communiquer avec le CN

1. Portée et application

Le présent Engagement s'applique aux personnes et aux entreprises ou autres organisations qui interagissent avec le CN, tels les représentants de partenaires et d'entreprises, les utilisateurs de sites Web ou d'applications mobiles du CN, les personnes qui créent un compte par l'entremise des sites Web et des applications mobiles du CN, ou un candidat à un emploi au CN. Cet Engagement s'applique aux sites Web et aux applications mobiles gérés par le CN et sur lesquels cet Engagement apparaît. Cet Engagement ne s'applique pas aux renseignements personnels des membres du personnel du CN, qui font l'objet d'une politique distincte.

Dans cet Engagement, le CN décrit ses politiques et pratiques concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels (tels que définis à la section 2, « Définitions »), ainsi que les mesures prises pour en assurer la protection, ainsi que d'autres renseignements commerciaux confidentiels (« **Renseignements commerciaux** », tels que définis à la section 2, « Définitions ») (les renseignements personnels et les renseignements commerciaux confidentiels sont collectivement

appelés « **renseignements confidentiels** »). L'Engagement décrit également les droits et les choix des personnes concernant leur vie privée.

Tous les membres du personnel du CN, ses entrepreneurs et ses mandataires ayant accès à des renseignements confidentiels sont tenus de traiter ceux-ci conformément au présent Engagement et à d'autres politiques internes du CN.

2. Définitions

a. Que sont les « renseignements personnels »?

Dans cet Engagement, « renseignements personnels » désigne les renseignements sur une personne identifiable. Cela peut englober, notamment, le nom d'une personne, ses coordonnées, soit l'adresse de son domicile, son adresse de courriel, sa date de naissance et les renseignements relatifs à un compte que la personne pourrait détenir auprès du CN. Cela pourrait englober aussi des renseignements plus techniques, comme une adresse IP, les paramètres de son navigateur et un code d'appareil, mais uniquement dans les cas où ces renseignements permettent d'identifier une personne.

Les renseignements personnels n'englobent pas les « coordonnées d'affaires » (p. ex., le nom, le poste ou le titre, l'adresse au travail, le numéro de téléphone au travail, le numéro de télécopieur au travail, l'adresse électronique au travail, etc.) qui sont recueillies, utilisées ou divulguées pour communiquer avec une personne à des fins professionnelles.

Les renseignements qui sont anonymisés ou agrégés et qui ne peuvent pas être associés à une personne identifiable ne constituent pas des « renseignements personnels ».

b. Que sont les renseignements commerciaux confidentiels?

Dans le présent Engagement, les « renseignements commerciaux » désignent tous les renseignements et documents qui peuvent être fournis au CN, ou que le CN peut produire, relativement à ses clients d'affaires, dans le cours de ses activités, et de sa prestation de services à ses clients d'affaires.

3. Quelles catégories de renseignements le CN recueille-t-il?

Le CN restreint la collecte de renseignements confidentiels à ce qui est raisonnablement requis aux fins pour lesquelles ils sont recueillis.

Selon les interactions d'une personne ou d'une entreprise avec le CN, il est possible que le CN recueille des coordonnées, des données transactionnelles, des renseignements techniques relatifs à l'utilisation de ses services (y compris les sites Web et les applications mobiles), et les renseignements fournis dans le cadre de demandes d'emploi au CN. Le CN recueille des renseignements confidentiels de diverses façons, énoncées ci-dessous, à la section « Comment le CN recueille-t-il des renseignements confidentiels? ».

Il est possible que le CN recueille les renseignements confidentiels suivants sur une personne ou une entreprise, selon leurs interactions avec le CN (p. ex., le CN recueille des catégories de renseignements sur le visiteur d'un site différentes des catégories de renseignements recueillies sur un client d'affaires) :

- des **identifiants**, comme le nom complet, l'adresse de courriel, l'adresse postale, le numéro de téléphone et autres renseignements que la personne fournit au CN en communiquant avec lui;

- des **renseignements commerciaux**, comme l'adresse de facturation et d'expédition, les détails sur les services achetés du CN et les renseignements relatifs au paiement;
- des **renseignements relatifs aux activités sur Internet ou d'autres activités sur un réseau électronique (c.-à-d. des données techniques liées aux visites de personnes sur des sites Web du CN ou à l'utilisation d'applications mobiles du CN)**, y compris les ouvertures de session par des utilisateurs de services du CN. Ces renseignements sont recueillis par des moyens automatisés, comme les témoins (cookies) les pixels espions et autres technologies semblables, et peuvent comporter l'adresse IP, un ID d'appareil, le type de navigateur, des données relatives aux pages visitées sur les sites Web, les préférences linguistiques, les courriels envoyés automatiquement et les taux de clic. Pour en apprendre davantage sur la façon dont le CN recueille et utilise ce type de renseignements, voir « Comment le CN utilise-t-il les renseignements confidentiels? » ci-dessous;
- des **renseignements professionnels ou liés à l'emploi ou autres renseignements recueillis par le CN dans le cadre du processus d'une demande d'emploi**, ce qui peut comporter certains des renseignements susmentionnés, ainsi que des lettres d'intérêt, des c.v., des références et tout autre renseignement fourni par la personne qui postule un emploi, ou obtenu par le CN au cours du processus d'approbation pour un emploi (comme les renseignements obtenus lors d'un examen médical préalable à l'emploi ou la vérification d'antécédents criminels);
- des **vidéos de surveillance** que le CN utilise comme mesure de sécurité sur ses propriétés (chemins de fer, triages, etc.) et pour assurer la sécurité de son personnel sur ses propriétés;
- **tout autre renseignement que la personne ou l'entreprise fournit au CN**, comme dans les cas où une personne communique avec le CN pour obtenir du soutien à la clientèle ou interagit autrement avec le CN en ligne, en personne ou au téléphone (y compris au moyen d'enregistrements audio), ou lorsque des personnes circulent à proximité des installations du CN;
- **des déductions tirées des renseignements susmentionnés**, comme les préférences et les intérêts d'une personne.

4. Comment le CN recueille-t-il des renseignements confidentiels?

Le CN recueille des renseignements confidentiels de diverses façons, y compris directement de la personne ou de l'entreprise, auprès de tiers, et au moyen de ses sites Web et de ses applications mobiles.

Le CN pourrait recueillir des renseignements confidentiels auprès des sources générales suivantes :

c. Directement auprès de la personne ou de l'entreprise

Le CN pourrait recueillir des renseignements confidentiels directement auprès de la personne ou de l'entreprise, notamment dans les circonstances suivantes :

- dans nos interactions avec les entreprises clientes et nos partenaires;
- lorsqu'une personne ou une entreprise crée un compte auprès du CN, y compris sur notre site Web ou nos applications mobiles;
- lorsqu'une personne ou une entreprise présente un formulaire sur les sites Web ou les applications mobiles du CN;

- lorsqu'une personne dépose une demande d'emploi auprès du CN;
- lorsqu'une personne communique avec le CN pour poser une question ou pour signaler un problème relatif aux sites Web, aux applications mobiles ou aux appareils du CN;
- lorsqu'une personne ou une entreprise utilise la ligne prioritaire ou un formulaire en ligne du CN pour signaler un problème, ou communique avec l'ombudsman du CN;
- lorsqu'une personne ou une entreprise répond à un sondage sur la satisfaction.

d. Après de tiers

Dans certaines circonstances, le CN pourrait recevoir des renseignements confidentiels de tierces parties, comme des partenaires d'affaires avec lesquels le CN travaille, ou qui ont recours aux services du CN. Par exemple, un client du CN pourrait fournir des renseignements personnels sur ses employés si ces données sont nécessaires au CN pour offrir ses services au client.

e. De façon automatique, par l'entremise des sites Web et des applications mobiles du CN

Le CN recueille des renseignements techniques (p. ex. une adresse IP, le type de navigateur et les codes d'appareils) ainsi que des renseignements à propos des appareils et des navigateurs (p. ex. des données sur les pages vues et le parcours sur la toile) qui visitent les sites Web et les applications mobiles du CN, qui utilisent des technologies telles que les témoins, les pixels espions et les moteurs d'analyse. Certaines de ces technologies peuvent être exploitées par de tierces parties. Ces renseignements soutiennent le fonctionnement des sites Web et des applications mobiles du CN et aident celui-ci à comprendre la façon dont ses sites Web et ses applications mobiles sont utilisés, à en améliorer le contenu et à s'assurer de leur bon fonctionnement.

Pour plus de renseignements sur les technologies que le CN utilise pour recueillir des renseignements dans ses sites Web et ses applications mobiles et sur la façon dont les personnes peuvent gérer leurs choix, voir « Quels sont les choix possibles en matière de protection des renseignements personnels? » ci-dessous.

5. Comment le CN utilise-t-il les renseignements confidentiels?

Le CN pourrait utiliser des renseignements confidentiels aux fins mentionnées ci-dessous. Dans certaines circonstances, il pourrait également solliciter le consentement d'une personne à l'utilisation de ses renseignements personnels à d'autres fins, ou les utiliser selon ce qu'autorise ou exige la loi ou un contrat.

a. À des fins d'affaires générales

Le CN pourrait utiliser des renseignements confidentiels à des fins d'affaires générales, comme la prestation des services demandés, la gestion des activités du CN, y compris les sites Web et les applications mobiles du CN, le traitement des demandes d'emploi, ainsi qu'à des fins de sécurité de l'information, des systèmes et du réseau.

Plus particulièrement, le CN pourrait utiliser les renseignements confidentiels aux fins suivantes :

- traiter les transactions et fournir les services demandés;
- créer et gérer un compte ou tout autre aspect des services offerts par le CN;
- vérifier l'identité et le pouvoir de la personne, ou procéder à un contrôle préalable des clients ou des partenaires d'affaires éventuels;

- répondre aux demandes de renseignements;
- aviser les entreprises des changements apportés à leur compte ou d'autre information pertinente liée aux services du CN;
- gérer et faciliter l'utilisation des sites Web et des applications mobiles du CN, ce qui peut englober l'utilisation de témoins et de technologies semblables;
- maintenir la sécurité du public, des clients et du personnel du CN;
- maintenir la sûreté des services du CN;
- repérer et prévenir les erreurs et les fraudes;
- améliorer les services, les sites Web et les applications du CN;
- maintenir l'assurance de la qualité et l'exactitude de l'information;
- intervenir dans les cas d'urgence constituant une menace pour la vie, la santé ou la sécurité d'une personne, auquel cas le CN avise la personne dans les plus brefs délais de cette utilisation;
- traiter les demandes d'emploi;
- respecter les obligations contractuelles, légales et réglementaires du CN.

b. À des fins de recherche et d'analyse des données

Le CN pourrait utiliser des renseignements confidentiels pour comprendre et évaluer les intérêts et les besoins évolutifs des clients, en vue d'améliorer ses services et d'en élaborer de nouveaux, et pour évaluer les améliorations potentielles ou d'autres modifications à la fonctionnalité des sites Web et des applications mobiles du CN. Lorsque la loi l'exige, le CN utilisera de l'information agrégée ou anonymisée à ces fins. Voici des exemples de recherche et d'analyse de données : des services d'analyse de sites Web par des tiers afin d'analyser la façon dont les visiteurs utilisent les sites Web et les applications du CN.

c. À des fins de marketing

Le CN pourrait utiliser des renseignements confidentiels en vue d'offrir à des personnes ou à des entreprises du contenu ou des services personnalisés ou d'envoyer des messages électroniques commerciaux. Chacun de ces messages comporte un processus de désabonnement. Pour plus de renseignements sur ce sujet, voir « Quels sont les choix possibles en matière de protection des renseignements personnels? ».

6. Quand le CN échange-t-il des renseignements personnels avec d'autres organisations?

Le CN pourrait échanger des renseignements confidentiels, à l'interne, avec des partenaires d'affaires et avec des fournisseurs de services (des entreprises qui réalisent des activités pour le compte du CN), et dans le contexte d'une vente ou d'une cession d'activités du CN ou d'une opération semblable. Le CN pourrait également échanger des renseignements confidentiels avec le consentement de la personne, ou en conformité avec la loi applicable.

Le CN pourrait échanger des renseignements confidentiels dans les contextes ci-dessous :

a. Filiales et entités apparentées

Le CN pourrait échanger des renseignements confidentiels avec des filiales et des entités apparentées aux fins décrites dans le présent Engagement. Cela permet à chaque entité de se conformer aux lois, aux règlements et exigences applicables, et fait en sorte que l'information soit uniforme, exacte et à jour. De

plus, cela accroît la qualité et la pertinence des services que les clients reçoivent et améliore leurs interactions avec le CN, car l'accès à leurs renseignements s'en trouve facilité à l'intérieur du groupe.

b. Partenaires d'affaires

Des renseignements confidentiels peuvent être échangés avec des entreprises telles des partenaires avec lesquels le CN collabore ou qui utilisent les produits du CN, dans la mesure autorisée par la loi.

c. Prestataires de services

Le CN pourrait échanger des renseignements confidentiels avec des mandataires ou des fournisseurs du CN ou avec des entreprises qui offrent des services au nom du CN, aux fins énoncées dans le présent Engagement. Ces prestataires de services aident le CN à exploiter et à gérer ses sites Web et ses applications mobiles, ses systèmes d'information, ses infrastructures et son marketing. Ces prestataires de services offrent également des services au CN, comme le traitement des paiements et l'exécution d'opérations, la prestation de services, l'envoi de courriels et de courrier, l'hébergement de données, l'administration de sondages, des services liés à des campagnes de marketing, et des services d'analyse (p. ex. faire le suivi de l'efficacité des campagnes du CN et analyser l'utilisation des sites Web et des applications mobiles du CN).

Lorsque le CN échange des renseignements confidentiels avec ses prestataires de services, il s'assure, par voie contractuelle, que les renseignements confidentiels transmis ne sont utilisés qu'aux fins pour lesquelles les services du prestataire ont été retenus, et qu'ils sont protégés au même degré que lorsque le CN les a en sa possession. Les prestataires de services du CN peuvent être situés partout dans le monde, comme il est énoncé dans la section « Transmission transfrontalière de renseignements personnels ».

d. Vente ou cession d'activités du CN ou autres opérations

Le CN pourrait décider de vendre ou de céder la totalité ou une partie de ses activités à un tiers, fusionner avec une autre entité, garantir ses actifs ou procéder à toute autre opération stratégique relative à son financement ou à son capital (y compris les procédures de faillite ou d'insolvabilité), à une restructuration, à une vente d'actions, ou à un autre changement dans le contrôle de l'entreprise. Le CN pourrait échanger des renseignements confidentiels aux fins de telles opérations, conformément aux lois applicables.

e. Autres motifs autorisés

Le CN pourrait échanger des renseignements confidentiels lorsque la loi l'autorise ou l'exige, par exemple :

- auprès des autorités gouvernementales, des organismes d'application de la loi et des tribunaux, lorsque la loi l'exige;
- lorsqu'une situation d'urgence menace la vie, la santé ou la sécurité d'une personne;
- aux fins de détection ou d'élimination d'activités frauduleuses ou criminelles, de protection des actifs et des intérêts du CN, de la tenue d'une enquête interne ou externe à la suite d'activités illicites ou présumément illicites, ou de la gestion de la défense ou du règlement de toute perte réelle ou potentielle liée à ce qui précède.

7. Quels sont les choix possibles en matière de protection des renseignements personnels?

Les personnes ont divers choix en ce qui concerne la façon dont le CN traite leurs renseignements personnels.

a. Modifier les préférences en matière de communication

Toute personne peut décider de ne pas recevoir de messages de marketing ou de promotion du CN par courriel, en cliquant sur « me désabonner » dans tout courriel qu'elle reçoit.

Si une personne a fait part de sa décision de ne pas recevoir de messages commerciaux du CN, il est toujours possible que le CN communique avec elle relativement à ses services, conformément aux lois applicables (p. ex. pour lui envoyer un message de service à la clientèle ou un avis de service). De plus, il peut falloir jusqu'à dix (10) jours ouvrables pour enregistrer une modification des préférences dans tous les dossiers du CN.

b. Modifier les paramètres du navigateur de l'appareil

Le CN utilise la technologie pour améliorer l'expérience sur ses sites Web et ses applications mobiles. Grâce à des technologies comme les témoins, les sites Web et les applications mobiles du CN peuvent reconnaître une personne qui les utilise et lui offrir une expérience transparente. Ces technologies peuvent être désactivées en tout temps dans le navigateur, bien que cela puisse avoir des répercussions sur certaines caractéristiques des sites Web et des applications mobiles du CN.

c. Restreindre la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels

Toute personne peut retirer, en tout temps, son consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de renseignements personnels, conformément au présent Engagement, moyennant un préavis écrit raisonnable au CN, sous réserve de restrictions juridiques ou contractuelles. Pour retirer son consentement, une personne peut communiquer par écrit avec le CN en utilisant les coordonnées pertinentes figurant dans la section « Communiquer avec le CN » ci-dessous.

Le retrait du consentement pourrait nuire à la capacité du CN de continuer à offrir les services que ces personnes ont demandés ou aimeraient recevoir, alors que l'utilisation et la divulgation continues de leurs renseignements personnels sont nécessaires à la prestation de ces services. Dans certaines situations, le CN pourrait avoir le droit de conserver des renseignements personnels afin de se conformer aux exigences des lois applicables, d'établir, d'exercer ou de défendre ses droits, notamment dans le cadre d'une action en justice, et à d'autres fins commerciales légitimes décrites à la section « Comment le CN utilise-t-il les renseignements confidentiels? ».

8. Comment le CN protège-t-il les renseignements confidentiels?

Le CN maintient en vigueur des politiques et pratiques visant à protéger les renseignements confidentiels.

Le CN met en œuvre, maintient en vigueur, met à jour et surveille les mesures techniques, administratives et organisationnelles suivantes en vue de protéger la sécurité, l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des renseignements confidentiels.

- Un vaste programme de sécurité de l'information comportant des mesures de protection technique : chiffrement, pare-feu, mots de passe, antivirus et mesures semblables.
- La sécurisation des installations du CN au moyen des mesures de protection sectorielles standards.
- La désignation de responsables de la surveillance de la conformité du CN aux lois applicables en matière de confidentialité.
- Un cadre régissant la protection des renseignements confidentiels, tout au long du cycle de vie. Ce cadre définit les rôles et les responsabilités du personnel du CN, fournit un processus de traitement des plaintes relatives à la protection de l'information, et aborde la conservation et la destruction des renseignements personnels.
- Une formation en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité pour tous les membres du personnel du CN concernés.
- Restreindre l'accès aux systèmes du CN aux membres du personnel autorisés du CN, dans le cadre de leurs fonctions.
- Des procédures pour recevoir des plaintes ou des questions sur les pratiques de traitement de l'information du CN, y compris tout incident en matière de sécurité mettant en cause des renseignements confidentiels.
- Les protections contractuelles et autres mesures visant à assurer que les prestataires de services avec lesquels le CN échange des renseignements confidentiels maintiennent des normes de protection de la vie privée adéquates.

9. Combien de temps le CN conserve-t-il les renseignements personnels?

Le CN conserve les renseignements personnels aussi longtemps qu'il est nécessaire pour offrir ses services à des personnes, pour gérer ses activités et pour se conformer à ses obligations légales et réglementaires. Une fois qu'ils ne sont plus nécessaires, les renseignements personnels seront détruits de façon sécuritaire ou anonymisés conformément aux exigences de la loi.

10. Transmission transfrontalière de renseignements confidentiels

Dans certains cas, les renseignements confidentiels que le CN gère peuvent être consultés, transférés, traités et sauvegardés à l'extérieur de pays où le CN est établi, notamment le Canada et les États-Unis, et peuvent donc être mis à la disposition des autorités gouvernementales aux termes d'ordonnances légitimes et de lois applicables dans ces territoires étrangers. Le CN s'emploiera à protéger les renseignements confidentiels divulgués à des tiers aux termes d'ententes contractuelles exigeant que ces tiers respectent les procédures de confidentialité et de sécurité énoncées dans les procédures internes du CN et selon les exigences de la loi.

11. Accès aux renseignements personnel et correction de ceux-ci

Des personnes peuvent se voir accorder le droit de consulter leurs renseignements personnels et demander que des corrections y soient apportées lorsque des données sont inexactes, incomplètes ou ne sont plus à jour, sous réserve d'exceptions restreintes édictées par les lois applicables. Selon le territoire où réside la personne, celle-ci pourrait avoir des droits supplémentaires.

Pour exercer ses droits à la vie privée, une personne est invitée à communiquer par écrit avec le CN en se servant des coordonnées pertinentes figurant à la section « Communiquer avec le CN » ci-dessous.

À moins que le CN n'établisse expressément un contrat à cet effet dans le cadre de la fourniture de services à un client, le CN ne répond habituellement pas directement aux demandes d'accès ou de correction ou aux questions de clients utilisateurs finaux (comme les employés de clients). Le CN déploiera plutôt des efforts raisonnables pour acheminer ces demandes vers le client approprié.

12. Modifications apportées à l'Engagement

Le CN pourrait apporter des modifications au présent Engagement lorsqu'il y a lieu. Toute modification apportée par le CN entre en vigueur lorsque le CN publie la politique révisée sur ses sites Web ou ses applications mobiles. Le CN publiera un avis plus visible lorsque la loi l'exige. Il incombe aux personnes et aux entreprises de s'assurer d'avoir lu, compris et accepté les versions les plus récentes de l'Engagement. La « date d'entrée en vigueur » figurant au haut du présent Engagement est la date de la plus récente mise à jour.

13. Communiquer avec le CN

Toute question sur le traitement par le CN des renseignements confidentiels devrait être acheminée à contact@cn.ca ou au 1 888 888-5909.