



POLITIQUE DE TRANSAT A.T. INC. ET SES FILIALES (ci-après « Transat ») SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE (ci-après « Politique »)

1. L'importance du respect de la vie privée.

Transat prend très au sérieux le respect de la vie privée des individus et prend, à cet égard, toutes les mesures pour assurer la protection des renseignements personnels que nous recueillons dans le cadre de la prestation de nos services. Transat peut être appelé à échanger des renseignements personnels avec des tierces parties concernant des individus aux fins d'administrer leurs comptes et leurs dossiers. Transat et des tiers s'échangent également des renseignements sur les préférences non sensibles des individus dans le but de leur offrir et de leur fournir des avantages, produits, biens et services de qualité et ce, d'une manière efficace. En revanche, Transat ne recueillera, n'utilisera ni ne divulguera aucun renseignement personnel concernant un individu sans le consentement de celui-ci, à moins d'y être contraint par la loi ou par un règlement. À cet égard, notre préoccupation première est la confiance que les individus accordent à notre garde de leurs renseignements personnels.

L'objet de la présente Politique est de vous faire part de nos engagements à l'égard de la protection de la vie privée ainsi que des règles que nous entendons suivre lorsque nous recueillons, détenons, utilisons ou divulguons des renseignements personnels.

Notre Politique est conçue de manière à répondre aux exigences des lois relatives au respect de la vie privée en vigueur au Canada, voir même à les dépasser. Il s'agit notamment de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, L.C. 2000, ch. 5, des diverses lois provinciales concernant le respect de la vie privée, des principes énoncés dans la Norme nationale du Canada sur la protection des renseignements personnels (CAN/CSA-Q830-96), ainsi que de la réglementation qui en découlent (ci-après "la Loi"). Nous nous engageons en outre à constamment réévaluer nos règles de pratique et de procédure dans ce domaine et à tenir compte des commentaires des individus.

Afin de mieux comprendre et de mieux répondre aux attentes des individus en regard de la protection des renseignements personnels, nous avons désigné un

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DE TRANSAT

membre de la haute direction à titre de Directeur de la protection des renseignements personnels de Transat (ci-après le “Directeur”). Toute personne peut communiquer avec le Directeur afin de lui faire part de ses commentaires, requérir l'accès aux renseignements personnels que nous détenons à son sujet, demander leur rectification ou encore, pour formuler une plainte. Le Directeur procède de manière constante à la révision de nos pratiques et procédures pour s'assurer du respect de la présente Politique et pour répondre aux attentes de nos clients à ce sujet.

2. Nos engagements

- a. Nous ne recueillerons que les renseignements personnels qui sont nécessaires pour offrir à des individus nos services, avantages, produits et biens;
- b. Nous ne divulguons aucun renseignements personnels à des tiers sans avoir obtenu le consentement exprès ou implicite, le cas échéant, de l'individu ou sans y être tenus par la loi ou par un règlement;
- c. Nous ne recueillerons, n'utiliserons ni ne divulguons aucun renseignement personnel concernant un individu sans avoir préalablement obtenu son consentement exprès ou implicite, le cas échéant, ou sans y être tenus par la loi ou par un règlement;
- d. Il peut arriver à l'occasion que nous communiquions des renseignements personnels à nos agences externes ou mandataires à des fins de traitement pour identifier quels clients seraient susceptibles de s'intéresser aux avantages, produits, biens et services offerts par Transat. Par le biais d'ententes contractuelles ou par d'autres moyens analogues, nous nous assurons que les renseignements personnels qui vous concernent seront protégés lorsqu'ils font l'objet de traitement par nos mandataires et agences externes;
- e. Dans le but d'accroître les possibilités pour nos clients d'obtenir des avantages spéciaux, nous pouvons ponctuellement échanger des renseignements personnels avec un tiers sous la forme d'une liste des clients répondant à certains critères généraux. Ces listes ne contiennent aucun renseignement sensible (N.B. pour fin d'application de la Politique, sera considéré comme sensible, de façon exclusive, tout renseignement concernant l'état de santé ou la condition physique, mentale ou médicale d'un individu) et l'utilisation des renseignements en question par ce tiers à une fin autre que le mise en œuvre de cette Politique est strictement interdit. En aucun cas des renseignements personnels ne sauraient être divulgués sans

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DE TRANSAT

le consentement exprès ou implicite, le cas échéant, de l'individu concerné;

- f. Nous fournirons aux individus des explications sur les moyens mis à leur disposition pour faire rayer leur nom des listes que nous échangeons avec des tiers. Les individus peuvent communiquer avec nous en tout temps pour faire rayer leur nom de ces listes;
- g. Nous assurons la sécurité et la confidentialité des renseignements que les individus nous fournissent. Le respect de ces normes est vérifié et celles-ci sont révisées lorsque la situation le justifie;
- h. Si nous sommes appelés à communiquer des renseignements personnels à une tierce partie, nous assumerons la responsabilité découlant de ces communications et prendrons les mesures nécessaires afin que les engagements et les règles mentionnés dans la présente Politique soient observés par cette tierce partie;
- i. Nous exigeons de tous les organismes qui nous fournissent des services de soutien administratif ou qui procèdent au traitement de l'information à notre demande qu'ils respectent les engagements et les règles contenus dans la présente Politique; et
- j. Les individus ont le droit de prendre connaissance des renseignements que nous détenons à leur sujet, sous réserve des restrictions prévues par la Loi, et ils peuvent requérir la rectification des renseignements inexacts ou incomplets. Le cas échéant, nous transmettrons ces renseignements à la personne concernée et procéderons aux rectifications dans un délai raisonnable.

3. Les règles de protection des renseignements personnels de Transat.

A. Renseignements personnels

Est considéré comme renseignement personnel toute information reliée directement à une personne identifiable incluant, mais non-limité à, son nom, adresse résidentielle, numéro d'assurance sociale, ainsi que tout renseignement relatif à sa condition médicale et financière.

B. Responsabilité

Transat est responsable des renseignements personnels qu'elle détient ou qui sont sous son contrôle, notamment des renseignements personnels qu'elle confie à ses mandataires, à ses agents ou à ses représentants. Transat adopte et applique des règles de conduite et des procédures qui font en sorte que les engagements et

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DE TRANSAT

règles mentionnés dans la présente Politique sont observés, entre autres dans les cas suivant:

- i. Le Directeur prend les mesures nécessaires pour s'assurer que les engagements de Transat en regard du respect de la vie privée et de la protection des renseignements personnels, ainsi que les règles contenues dans la présente Politique soient observés par ses employés et par ses agents, mandataires ou représentants;
- ii. Transat demande de tous agents, mandataires, représentants et autres organismes externes qui sont appelés à lui fournir des services de soutien administratif qu'ils s'engagent, par contrat ou par le biais de certificat de conformité, à respecter les engagements et les règles mentionnés dans la présente Politique. Il leur est interdit d'utiliser les renseignements personnels de Transat à des fins autres que celles pour lesquelles ces renseignements leur ont été fournis. Ces agents, mandataires, représentants et autres organismes comprennent notamment nos fournisseurs de services hôteliers et aéroportuaires, sociétés de traitement et de stockage des données, ainsi que nos fournisseurs de services de soutien administratif;
- iii. Transat met en œuvre des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels qu'elle détient;
- iv. Transat émet des directives à l'intention de ses employés pour leur rappeler les obligations qui leur incombent afin de respecter la présente Politique. Aussi, Transat fournit de la formation à ses employés afin de s'assurer qu'ils comprennent l'importance du respect de la vie privée et comment assurer sa protection;
- v. Transat rappelle périodiquement à des tiers avec qui elle transige qu'eux-mêmes ainsi que leurs mandataires, agents et représentants doivent observer les engagements et règles mentionnés dans la présent Politique; et
- vi. Transat a adopté des procédures afin de recevoir les plaintes, d'enquêter à leur sujet et de fournir aux individus une réponse dans les meilleurs délais.

C. Identification des usages pour lesquels les renseignements personnels sont recueillis

Transat ne recueillera des renseignements personnels sur des individus qu'à des fins identifiées à l'avance.

- i. Transat recueille des renseignements personnels pour les fins suivantes:

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DE TRANSAT

- (a) vérifier l'identité des individus, les contacter et communiquer avec eux ;
- (b) mieux comprendre les préférences, besoins et intérêts des individus;
- (c) permettre à Transat d'offrir aux individus des services, avantages, produits et biens dans le cadre de cette Politique;
- (d) respecter les lois et règlements en vigueur, incluant les exigences d'information des services de contrôle douanière et d'immigration, de même qu'assurer la sécurité et le traitement de l'information;
- (e) permettre la gestion saine et efficace de nos ressources humaines.

D. Restrictions relatives à la collecte de renseignements personnels

Transat recueillera uniquement les renseignements personnels qui sont nécessaires aux fins identifiées dans la présent Politique. De plus, Transat ne recueillera des renseignements personnels que par des moyens légaux et légitimes.

- i. Transat recueille des renseignements personnels auprès des sources suivantes:
 - (a) les clients;
 - (b) les agents, mandataires ou représentants;
 - (c) les employés; et
 - (d) les fournisseurs
- ii. En répondant à des offres de tierces parties avec lesquelles Transat peut être appelé à faire affaires (que ces offres soient expédiées aux clients par ces derniers ou par Transat), des individus peuvent être appelés à fournir des renseignements personnels. La transmission de renseignements par des individus aux tierces parties en question et la collecte de renseignements concernant des individus par ces tiers ne donnent pas lieu à la collecte de renseignement personnel par Transat, et relève donc de la responsabilité exclusive des individus et les tierces parties concernées.

E. Identification des usages et divulgation de renseignements personnels

Transat n'utilisera et ne divulguera des renseignements personnels que pour des fins et par des moyens identifiés à l'avance. Transat ne recueillera, n'utilisera ni

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DE TRANSAT

ne divulguera aucun renseignement personnel concernant un individu sans le consentement exprès ou implicite, le cas échéant, de celui-ci, sauf lorsque requis par la loi ou par un règlement.

Transat n'utilise et ne divulgue des renseignements personnels qu'aux fins suivantes, et de la manière suivante:

- i. Les renseignements personnels concernant les préférences, besoins et intérêts non sensibles des clients sont utilisés pour identifier ceux d'entre eux qui sont les plus susceptibles d'être intéressés par les produits ou services offerts par Transat et ses agents, mandataires ou représentants. Ces renseignements sont utilisés exclusivement pour permettre à Transat et à ses agents, mandataires ou représentants de proposer des services, primes, avantages et produits susceptibles d'intéresser les clients dans le cadre de toute offre promotionnelle de Transat. Transat ne fournit aucun profil individualisé des clients à des tiers.
- ii. Lorsqu'un tiers, avec qui elle transige, désire soumettre une offre aux clients de Transat, d'une façon générale cette offre sera expédiée aux clients par Transat plutôt que par le tiers en question.
- iii. Il peut néanmoins arriver que Transat fournisse à un tiers, avec qui elle transige, une liste des clients auxquels une offre a été transmise dans le but d'aider ce tiers à en assurer le suivi. À l'occasion, Transat peut également fournir à une tierce partie, avec qui elle transige, une liste de clients qui répondent à certains critères généraux ne comportant aucun renseignement sensible, tout en s'assurant par voie contractuelle ou autre que la tierce partie en question est strictement tenu de n'utiliser cette liste que pour les fins suivantes; soumettre aux clients une offre qui leur permet d'obtenir un avantage ou un privilège disponible exclusivement aux clients de Transat.

L'utilisation d'une liste par un tiers, avec qui Transat transige, à toute autre fin est interdite. Des renseignements sensibles ne sauraient en aucun temps être divulgués sans le consentement exprès de l'individu.
- iv. Des renseignements personnels peuvent être divulgués aux agents, mandataires, représentants ou autres organismes dont les services sont retenus par Transat. Ces agents, mandataires, représentants ou autres organismes doivent signer un accord de confidentialité et ne peuvent utiliser les renseignements qui leur sont transmis qu'aux fins mentionnées dans l'accord. Ces parties se voient formellement interdire de divulguer les renseignements en question à des tiers sans avoir préalablement obtenu le consentement de Transat.

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DE TRANSAT

- v. Des renseignements personnels peuvent être divulgués lorsque requis par la loi ou par un règlement.

F. Restrictions concernant l'utilisation, la divulgation et la conservation de renseignements personnels

Transat n'utilisera ou ne divulguera des renseignements personnels au sujet d'un individu que pour les fins pour lesquelles ces renseignements ont été recueillis, à moins que le consentement exprès ou implicite, le cas échéant, de l'individu ait été obtenu ou que la loi ou un règlement requiert une telle utilisation ou communication. De plus, Transat ne conservera des renseignements personnels que dans la mesure nécessaire à la poursuite des fins identifiées.

G. Consentement

Transat prend les mesures nécessaires pour s'assurer que les individus savent et comprennent à quelles fins elle recueille, utilise ou divulgue des renseignements personnels. Transat obtiendra le consentement des individus pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements personnels. En effet, selon les circonstances et la nature des renseignements, le consentement peut être exprès ou implicite. Dans certains cas, un consentement exprès est nécessaire. Dans d'autres cas, le consentement est raisonnablement présumé, mais les individus peuvent révoquer leur consentement par le biais d'une demande de retrait.

- i. Transat ne recueillera, n'utilisera ni ne divulguera aucun renseignement sensible concernant un individu sans le consentement exprès de celui-ci, sauf les exceptions prévues par la loi ou par un règlement;
- ii. Transat informera périodiquement les individus, par correspondance, de son site Internet ou de son système interactif à réponse vocale de toute modification de cette Politique visant la protection des renseignements personnels et le respect de la vie privée, ainsi que de toute nouvelle collecte, utilisation ou divulgation de renseignements personnels afin d'obtenir les consentements appropriés. Transat utilisera une combinaison de ces méthodes afin d'assurer que toutes les mesures nécessaires sont prises afin de communiquer avec des individus;
- iii. Lorsqu'un client complète un sondage provenant de Transat, ses agents, mandataires ou représentants, concernant ses préférences, besoins ou intérêts, le client sera avisé spécifiquement des raisons pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis, utilisés ou divulgués. Le sondage contiendra un énoncé rappelant au client qu'en complétant et retournant le sondage, le client consent à la collection, l'usage et la

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DE TRANSAT

divulgaration des renseignements fournis à travers le sondage pour les fins identifiées dans le sondage.

H. Exactitude des renseignements personnels

Transat veillera à prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les renseignements personnels qu'elle détient au sujet des individus sont à jour et en fonction de l'usage auquel ils sont destinés.

- i. Lorsque requis, Transat procède à la mise à jour des renseignements personnels au sujet des individus sur la foi des renseignements que les individus ou ses agents, mandataires ou représentants lui communiquent;
- ii. Transat ne procède pas à une mise à jour systématique des renseignements personnels qu'elle détient sur des individus, à moins que cela ne soit nécessaire pour accomplir les fins pour lesquelles les renseignements ont été recueillis. Ces mises à jour sont effectuées conformément à la section D, ci-dessus; et
- iii. Puisqu'il est plus efficace et rapide pour des individus d'informer Transat de tout changement de leurs renseignements personnels tels que leurs noms ou adresses, Transat demande aux individus de s'assurer que les renseignements qu'ils fournissent sont à jour et exacts, et lorsque possible qu'ils informent Transat de toute modification.

I. Mesures propres à assurer la sécurité des renseignements personnels

Transat assurera la protection des renseignements personnels en recourant à des mesures de sécurité matérielles, technologiques et administratives.

- i. Les mesures de sécurité mises en place par Transat visent à protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol ainsi que contre la consultation, la divulgation, la transcription, l'utilisation ou la modification non autorisées;
- ii. Aux fins d'assurer la confidentialité des renseignements personnels, Transat utilise des moyens matériels, tels que le verrouillage des classeurs et l'accès restreint à ses bureaux, des mesures administratives tels que les autorisations de sécurité et l'accès sélectif de des individus, agents, mandataires et représentants, et des mesures techniques et technologiques. Lorsqu'elle recourt aux technologies de l'information, tel que l'Internet, Transat rappelle aux individus, agents, mandataires ou représentants l'importance de protéger la confidentialité des renseignements personnels;

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DE TRANSAT

et

- iii. Transat mettra en place les dispositifs nécessaires afin d'assurer la destruction et disposition sécuritaires des renseignements personnels.

J. Transparence

Transat fera en sorte que cette Politique ainsi que ses engagements et ses règles de pratique et de procédure concernant la gestion des renseignements personnels soient facilement accessibles à quiconque et tout particulièrement à ses clients. On peut se procurer des exemplaires de la présent Politique en tout temps en adressant une demande à cette fin au Directeur. La Politique est également accessible sur l'Internet.

K. Accès aux renseignements personnels

Tout individu qui en fait la demande par écrit a le droit d'être informée de l'existence de renseignements personnels détenus par Transat à son sujet, de l'usage qui en est fait et du fait que ces renseignements ont été communiqués à des tiers. L'individu concerné a également le droit de consulter les renseignements que Transat détient à son sujet, sous réserve des exceptions prévues par la loi ou par un règlement. Elle peut également contester l'exactitude ou l'intégralité des renseignements et demander que des corrections soient apportées. Pour exercer son droit d'accès ou de rectification, l'individu concerné peut s'adresser à Me George Petsikas, Directeur, Protection des renseignements personnels de Transat à l'adresse suivante: 300, rue Léo-Pariseau, suite 600, Montréal, (Québec) H2X 4C2.

- i. Le requérant doit s'identifier, fournir son numéro d'employé (le cas échéant) et signer sa demande de manière à éviter les fraudes ou la transmission injustifiée de renseignements personnels à des tiers. L'individu concerné doit de plus fournir suffisamment de renseignements pour qu'il soit possible de la renseigner sur l'existence, l'utilisation et la communication de renseignements personnels;
- ii. Transat traite la demande d'accès ou de rectification de renseignements personnels dans un délai de trente (30) jours de la réception de la demande. Ce délai peut être prorogé d'une période supplémentaire de trente (30) jours lorsque le traitement de la demande entraverait gravement les activités de Transat ou que les circonstances ou l'ampleur de la demande font en sorte qu'il est impossible de respecter ce délai;
- iii. De manière générale, Transat ne requiert aucun frais pour permettre à une

POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DE TRANSAT

personne d'avoir accès aux renseignements personnels détenus à son sujet et pour obtenir la rectification de renseignements. Des frais raisonnables pourront cependant être requis pour couvrir des coûts administratifs ou lorsque la demande d'accès ou de rectification est complexe;

- iv. Pour ce qui est de la rectification de renseignements personnels, Transat y procède dans la mesure où l'individu concerné est en mesure d'établir le caractère incomplet ou inexact des renseignements. Le cas échéant, la rectification peut donner lieu à la correction de l'information, à son retrait ou à l'ajout d'informations supplémentaires; et
- v. Lorsque l'individu concerné n'est pas satisfait de la réponse fournie à une demande d'accès ou de rectification, celui-ci peut porter plainte auprès du Directeur.

L. Plaintes concernant l'inobservation de la Politique

Un individu peut porter plainte à Transat lorsqu'il a le sentiment que la présente Politique n'est pas respectée ou lorsqu'il est préoccupé par les pratiques de Transat en matière de respect de la vie privée, en s'adressant à Me George Petsikas, Directeur de la protection des renseignements personnels de Transat.

- i. Une plainte ou demande d'enquête doit être adressée par écrit au Directeur à l'adresse suivante: 300, rue Léo-Pariseau, Suite 600, Montréal, (Québec) H2X 4C2; et
- ii. Toute plainte ou demande d'enquête fera l'objet d'une enquête ou d'une réponse dans les soixante (60) jours ouvrables. Si la plainte est justifiée, Transat prendra les mesures appropriées afin d'y donner suite, incluant en permettant l'accès aux renseignements personnels demandés, en procédant à leur rectification ou, le cas échéant, en modifiant sa Politique.