



Heryck Blackburn <[REDACTED]>

RE: Demande d'information : Politique de confidentialité - PLPRP-2022-24

1 message

CPO <cpo@desjardins.com>

25 mars 2022 à 14:53

À : Heryck Blackburn <[REDACTED]>

Monsieur,

Le Bureau Chef de la Protection des renseignements personnels de Desjardins (ci-après « Le Bureau ») a reçu votre plainte relativement au nouveau consentement Desjardins.

Nous comprenons que vous désirez obtenir certaines précisions concernant le partage de vos renseignements personnels avec des fournisseurs et partenaires qui pourraient être à l'extérieur du Canada.

Commentaire 1 : À travers une liste exhaustive permettant d'identifier tous les fournisseurs et partenaires, ma demande est claire.

À ce sujet, nous vous confirmons qu'il est possible que nous devions partager avec des tiers certains de vos renseignements personnels qui sont nécessaires pour vous servir adéquatement et pour respecter nos obligations. Cependant, notre engagement est clair, en aucun temps nous ne vendrons vos renseignements personnels.

Commentaire 2 : La question n'est pas là, que mes informations soient volées, vendues, données ou perdues, il me faut savoir qui sont les tiers impliqués, le réseau avec lequel je fais affaire à travers Desjardins.

À titre d'exemple, il est parfois nécessaire de partager les renseignements personnels de nos membres et clients à d'autres entités, comme des agences d'évaluation de crédit ou des bases de données en matière de fraude et d'indemnisation. À des fournisseurs et partenaires dans le cadre du cours normal de nos activités, comme Visa ou Mastercard. Dans tous les cas, soyez assuré que seuls les renseignements personnels nécessaires seront communiqués à ces tiers et uniquement dans la mesure où nous avons votre consentement à cet effet. Nous assurerons également la protection de vos renseignements personnels dans le cadre de ce partage. Un tel partage à des tiers est règlementé et limité à un nombre d'organisations pour vous servir au quotidien ou pour respecter nos obligations légales.

Commentaire 3 : Étant donné ce nombre limité d'entités, les identifier spécifiquement devrait être simple. Et pour être encore plus transparent, pourquoi ne pas y joindre la nature des renseignements personnels leur étant communiqués et la réglementation s'y rapportant? Comme un petit guide du consentement éclairé.

De plus, les tiers doivent s'engager par contrat à se conformer et à respecter nos normes strictes en matière de protection et de confidentialité de vos renseignements personnels. En plus d'être soumis aux obligations de confidentialité, les employés des fournisseurs qui ont accès à des renseignements personnels doivent aussi respecter rigoureusement nos règles contractuelles. Les fournisseurs et partenaires du Mouvement Desjardins doivent appliquer des mesures de sécurité physiques, informatiques et administratives adéquates. Notez que ces règles s'appliquent dans toutes les institutions financières.

Commentaire 4 : Quel est le lien permettant d'accéder à ces normes? Un contrat, est-ce une garantie d'intégrité? Que nous apprend la fuite de 2019, que les crimes sont souvent familiaux?

En ce qui a trait à la fonctionnalité Accés D, après un 1^{er} report, il est effectivement nécessaire de donner votre consentement avant de pouvoir l'utiliser, pour les motifs expliqués ci-haut. Il est toutefois important de noter que cela ne vise que la fonctionnalité Accés D et que cela ne vous empêche aucunement d'avoir accès à vos comptes dans l'intervalle en vous présentant en caisse. Nous vous assurons qu'il vous est ainsi toujours possible d'effectuer vos opérations en vous présentant en caisse ou au guichet. Nous vous confirmons que nous respectons entièrement nos obligations légales dans ce processus.

Commentaire 5 : Plutôt que de juste proposer une date butoir, Accés D a été utilisé comme un levier pour contraindre les membres à se pencher plus rapidement sur la nouvelle politique de confidentialité et l'accepter. Cette pratique commerciale peut être préjudiciable, certainement pas honorable.

Vous comprendrez donc que dans l'éventualité d'un refus de donner votre consentement à ces fins, nous ne pourrions malheureusement pas continuer à vous servir adéquatement, puisque cela compromettrait la qualité de nos services, votre protection, celle de nos membres, ainsi que le respect de nos obligations. C'est pourquoi votre consentement est obligatoire afin de pouvoir faire affaire avec Desjardins.

Commentaire 6 : L'enjeu se résume donc à savoir si je veux et si je peux poursuivre ma relation d'affaire avec Desjardins suivant les conditions nouvelles imposées.

Nous accordons la plus grande importance aux commentaires de nos membres et clients. Soyez assuré de notre engagement ferme à protéger la confidentialité de vos renseignements personnels et d'agir de façon transparente. Nous espérons que ces précisions vous auront permis de mieux comprendre les raisons du partage possible à l'extérieur du Canada.

Commentaire 7 : Répéter sous une autre forme ce qui est déjà su n'est pas donner des précisions et la transparence s'observe à cette seule chose.

Sachez toutefois, qu'en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, il est toujours possible d'effectuer une demande d'accès aux renseignements personnels qui vous concerne laquelle doit être adressée à la Caisse et/ou à l'entité Desjardins avec laquelle vous faites affaire.

Commentaire 8 : Ce sera donc la prochaine étape, voir si ma Caisse sera disposée à me fournir simplement la liste demandée pour éclairer mon consentement.

Dans l'éventualité où vous ne seriez pas satisfait de l'examen de votre dossier ou de son résultat, nous tenons à préciser qu'il vous est possible de soumettre une demande d'examen de mécontentement à la Commission d'accès à l'information du Québec dans les délais prévus par la loi :

Commentaire 9 : Comment orienter l'idée du recours en donnant l'impression qu'il n'y ait pas d'autres options que ce système conçu pour mettre à l'épreuve, la motivation, le temps et les ressources.

Commission d'accès à l'information du Québec :

Québec

Bureau 2.36

525, boul. René-Lévesque Est

Québec (Québec) G1R 5S9

Téléphone : 418 528-7741

Télécopieur : 418 529-3102

Montréal

Bureau 900

2045, rue Stanley

Montréal (Québec) H3A 2V4

Téléphone : 514 873-4196

Télécopieur : 514 844-6170

Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

Courrier électronique : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

Vous trouverez également ci-joint un tableau de tous les autres recours qui s'offrent à vous.

Veuillez prendre note que le dépôt d'une plainte aux diverses étapes du processus, y compris le transfert de votre dossier à la Commission d'accès à l'information, n'interrompt pas la prescription relative aux poursuites devant les tribunaux civils que vous pourriez entreprendre.

En terminant, pour toute information additionnelle en lien avec ce qui précède, vous pouvez communiquer avec Mme [REDACTED] au [REDACTED]@desjardins.com.

Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de nos sentiments distingués.

Recours possibles	Caractéristiques	Procédures	Coordonnées
Autorité des marchés financiers (AMF)	Service de médiation possible avec le consentement des deux parties.	✓ Demande de transfert de votre dossier par écrit. ou ✓ Transmission de votre demande directement.	Direction des plaintes et de l'indemnisation Place de la Cité, tour Cominar 2640, boul. Laurier, bureau 400 Québec (Québec) G1V 5C1 Québec : 418 525-0337 Montréal : 514 395-0337 Autres régions : 1 877 525-0337 Télécopieur : 418 525-9512 (Québec) 514 873-3090 (Montréal) www.lautorite.qc.ca
Tribunaux de droits civils	À vos frais. Aucun plafond quant à la réclamation.	Selon la loi applicable, consultez un avocat.	S. O.



Chef de la protection des renseignements personnels

Vice-présidence et Bureau du Chef de la conformité et de la protection des renseignements personnels

Gestion des risques, Mouvement Desjardins

Chief Privacy Officer

Compliance and Privacy Division
and Office of the Chief
Compliance and Privacy Officer

Risk Management, Desjardins
Group's

Faites bonne impression et imprimez seulement au besoin!

Ce courriel est confidentiel, peut être protégé par le secret professionnel et est adressé exclusivement au destinataire. Il est strictement interdit à toute autre personne de diffuser, distribuer ou reproduire ce message. Si vous l'avez reçu par erreur, veuillez immédiatement le détruire et aviser l'expéditeur. Merci.

De : Heryck Blackburn <[REDACTED]>
Envoyé : 15 mars 2022 15:31
À : CPO <cpo@desjardins.com>
Objet : Demande d'information : Politique de confidentialité

COURRIEL EXTERNE / EXTERNAL EMAIL

Ce courriel provient de l'externe. Ne divulguez aucune information confidentielle. / **This email is from an external source.**
Do not disclose any confidential information.

Bonjour,

Eric Blackburn, membre Desjardins.

Montréal, [REDACTED]

Caisse [REDACTED]

J'ai préféré communiquer immédiatement avec le Chef de la protection des renseignements personnels du Mouvement Desjardins (CPO) puisque la question est simple et spécifique alors que je me vois dans l'obligation de donner mon accord à la nouvelle politique de confidentialité afin de pouvoir poursuivre l'utilisation du service accès D et ma relation de 40 ans avec ma caisse Desjardins afin d'exécuter les opérations de base. Je pourrai, si cela s'avère nécessaire, appeler ma caisse pour confirmer mon identité et ma demande.

En lisant la politique rapidement, une précision de base m'apparaît avant tout nécessaire. Il est mentionné que nos renseignements se trouvent habituellement au Canada, mais qu'il arrive que le mouvement Desjardins fasse appel à des fournisseurs ou à des partenaires situés à l'extérieur du pays.

Par conséquent, j'aimerais que cela me soit précisé et connaître la liste exhaustive de tous les fournisseurs et partenaires avec lesquels Desjardins fait affaire, que ce soit au Canada ou ailleurs en lien avec la conservation et le partage de mes renseignements.

Je vous explique pourquoi; c'est que peu importe les pratiques, connaître d'abord avec qui les contrats sont signés en lien avec lesdites informations est une sécurité de base comme membre, tu deviens conscient minimalement du réseau de circulation de ces données. Il est donc plus facile ensuite de poser des questions et de te prononcer sur cet aspect.

Par exemple, lors de la fuite des données en 2019 chez Desjardins, connaître qui avait vendu les données n'était plus l'information la plus importante à me divulguer en lien avec la protection de ces dernières, ce qui devenaient le plus important maintenant comme membre, c'est de savoir qui les a achetées ces mêmes données, qui s'y intéressaient et pourquoi.

En gros, connaître le vrai voleur ayant la capacité de stocker lui-même ces données, de les traiter et de connaître les façons dont il pouvait les utiliser suivant ses besoins. Ce n'était pas n'importe quelle organisation qui était en mesure de faire ça. Connaître cette organisation devient alors primordiale.

À partir de ce moment, je deviens un membre plus éclairé et plus alerte face à la situation pour me protéger. Voilà pourquoi en ayant la possibilité de savoir rapidement avec qui nous faisons affaire, cela me donne comme membre une meilleure satisfaction quant à la politique de confidentialité et à la connaissance de cette protection.

Or si ce n'est déjà fait, je suggère que cette liste de partenaires devienne accessible et consultable sur demande pour tous les membres et qu'elle soit continuellement mise à jour suivant les nouveaux partenariats mis en place.

Merci pour cette information.

Cordialement.

Eric Blackburn

Membre de la Caisse [REDACTED]