

# CANADIAN TIRE

## FOIRE AUX QUESTIONS CONCERNANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Chez Canadian Tire, nous savons que nos clients nous font confiance lorsqu'ils nous communiquent des renseignements personnels, et nous comptons bien mériter cette confiance en prenant le plus grand soin de ces renseignements. Voilà pourquoi nous avons élaboré une [politique en matière de protection des renseignements personnels](#), dans laquelle nous décrivons les raisons pour lesquelles nous recueillons, utilisons et communiquons les renseignements personnels de nos clients. Cette politique et la présente foire aux questions sont accessibles en cliquant sur le lien **Confidentialité et sécurité** sur notre site [www.canadiantire.ca](http://www.canadiantire.ca) ou sur demande.

### Table des matières

1. À propos de Canadian Tire
2. Qu'entend-on par renseignements personnels?
3. Pourquoi recueillons-nous vos renseignements personnels?
4. Pourquoi demandons-nous votre numéro d'assurance sociale?
5. Quand avons-nous besoin d'un rapport d'une agence d'évaluation du crédit?
6. Comment obtenons-nous votre consentement à l'égard de l'utilisation de vos renseignements personnels?
7. De quels renseignements avons-nous besoin?
8. Pourquoi enregistrons-nous nos conversations téléphoniques?
9. Pourquoi utilisons-nous des caméras de surveillance?
10. Qu'est-ce qu'un « témoin »?
11. Pourquoi communiquons-nous vos renseignements personnels?
12. Que faire pour ne plus recevoir les communications marketing?
13. Que faire pour prendre connaissance ou obtenir une copie des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet?
14. Que faire si vous avez des questions?

---

#### 1. À propos de Canadian Tire

Canadian Tire signifie La Société Canadian Tire Limitée et son groupe d'entreprises comprenant les Services Financiers Canadian Tire Limitée, la Banque Canadian Tire, l'Immobilière Canadian Tire Limitée, L'Équipeur/Mark's Work Warehouse, le Groupe Forzani Limitée, la Division pétrolière de Canadian Tire et PartSource. Canadian Tire comprend aussi tout successeur ou filiale des entreprises mentionnées ci-dessus. Les magasins Canadian Tire, certains magasins L'Équipeur/Mark's Work Warehouse et PartSource, de même que certains magasins du Groupe Forzani appartiennent à des franchisés ou à des marchands indépendants, qui en assurent l'exploitation. Les postes d'essence Canadian Tire sont exploités sous licence par des détaillants indépendants. Comme ils exploitent une entreprise indépendante, ces marchands, ces franchisés et ces détaillants doivent, en vertu des lois applicables, élaborer leur propre politique afin de protéger vos renseignements personnels d'une manière qui soit conforme à la présente politique.

---

## 2. Qu'entend-on par renseignements personnels?

Des renseignements sont dits personnels lorsqu'ils se rapportent à une personne identifiable. Ils comprennent le nom, l'adresse, l'âge, le revenu, la date de naissance, les renseignements sur la situation financière, les antécédents de crédit, les opinions, les préférences et les habitudes d'achat.

## 3. Pourquoi recueillons-nous vos renseignements personnels?

Nous avons besoin de recueillir vos renseignements personnels pour faire des affaires avec vous. Vous trouverez ci-après des exemples de renseignements personnels dont nos services de détail, nos services financiers et notre programme de fidélisation ont besoin et les fins auxquelles ils sont utilisés.

### Services de détail

La plupart des renseignements recueillis à votre sujet dans le cadre des services de détail sont les renseignements de base dont nous avons besoin pour effectuer une transaction d'achat, procéder à un remboursement ou à un échange, ou traiter des transactions, en faire le suivi et vous en faire rapport. Les renseignements que nous pouvons recueillir pour effectuer une transaction d'achat ou un retour en magasin comprennent, notamment, vos nom, adresse et numéro de téléphone, de même qu'une description de l'article demandé ou acheté.

En règle générale, nous vous demandons de fournir votre adresse et votre numéro de téléphone uniquement si l'article acheté doit vous être livré à une date ultérieure ou si vous obtenez un remboursement.

Il se peut que vous vous rendiez sur l'un des sites web de Canadian Tire uniquement à des fins de consultation, ou pour y effectuer un achat en ligne. Si vous y effectuez un achat, nous recueillons des renseignements personnels comme vos nom, adresse postale, adresse courriel et numéro de téléphone, de même que des renseignements sur une carte de crédit. Les modalités d'utilisation sont décrites sur chaque site web de Canadian Tire.

### Services financiers

Les banques et les institutions financières exigent que certains renseignements soient fournis pour l'ouverture d'un compte de crédit ou de dépôt. À titre d'exemple, le nom, l'adresse et la date de naissance sont utilisés pour vous identifier et traiter votre demande; les renseignements sur votre situation personnelle, comme votre occupation, et financière, comme vos actifs, votre revenu et vos obligations financières, sont utilisés pour déterminer votre admissibilité aux produits et aux services; les rapports de crédit et d'autres renseignements sont utilisés pour évaluer votre solvabilité et tenir à jour votre dossier de crédit; les antécédents de transactions et de paiements sont utilisés pour évaluer les risques de crédit ou de fraude et repérer les activités douteuses, ainsi que pour nous conformer aux obligations réglementaires visant à contrer le recyclage des produits de la criminalité et le financement d'activités terroristes.

Pour certains produits financiers, la loi exige de recueillir des renseignements personnels spécifiques. À titre d'exemple, vos nom, adresse et date de naissance, des renseignements sur votre emploi et certains renseignements figurant sur un document délivré par une autorité gouvernementale, comme un passeport, sont requis en vertu de la réglementation visant à contrer le recyclage des produits de la criminalité et le financement d'activités terroristes, et votre

---

numéro d'assurance sociale est exigé aux fins de déclarations en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu.

#### Renseignements démographiques

Nous pouvons recueillir et utiliser des renseignements personnels sous forme de compilation au sujet de nos clients afin d'améliorer nos services, d'étudier les tendances, de mettre au point des produits et des programmes, de même qu'à des fins d'analyse statistique, de commercialisation et/ou de présentation de rapports sectoriels. Il est impossible d'identifier une personne en particulier à partir des renseignements compilés. Nous pouvons partager ces renseignements avec des membres du groupe d'entreprises de Canadian Tire, nos partenaires, nos mandataires, les fournisseurs de services que nous utilisons et nos annonceurs.

#### **4. Pourquoi demandons-nous votre numéro d'assurance sociale?**

Votre numéro d'assurance sociale (NAS) est requis aux fins de déclarations en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* lorsque vous effectuez une demande pour certains produits, comme un compte de dépôt ou un certificat de placement garanti.

Nous pouvons aussi vous demander de fournir votre NAS pour d'autres motifs. Cependant, la communication de votre NAS pour ces autres raisons demeure facultative. Les agences d'évaluation du crédit et les agences de renseignements sur le consommateur utilisent votre NAS pour vous distinguer des autres personnes portant un nom semblable au vôtre; votre NAS nous permet ainsi d'obtenir des renseignements plus précis de la part de ces agences d'évaluation du crédit et agences de renseignements sur le consommateur. À ce titre, le fait de ne pas communiquer votre NAS pourrait avoir une incidence sur l'approbation de votre demande de produit ou de service lié au crédit et sur l'établissement de votre limite de crédit. Vous ne ferez pas l'objet d'un traitement différent si vous choisissez de ne pas communiquer votre NAS pour ces autres motifs. Si vous nous le fournissez, l'échange de renseignements avec les agences d'évaluation du crédit et les agences de renseignements sur le consommateur s'effectuera de façon plus précise et rapide.

#### **5. Quand avons-nous besoin d'un rapport d'une agence d'évaluation du crédit?**

Lorsque vous demandez un produit ou un service lié au crédit, nous demandons un rapport à votre sujet à une agence d'évaluation du crédit afin de déterminer votre solvabilité et l'à-propos du crédit, et nous continuons de le faire de temps à autre pour tenir à jour votre dossier de solvabilité et gérer la facilité de crédit ou le prêt. Le système de renseignements des agences d'évaluation du crédit et des agences de renseignements sur le consommateur repose sur l'exactitude et l'intégrité des renseignements fournis à ces agences. Ainsi, pendant la durée d'une facilité de crédit ou d'un prêt, nous devons recueillir et utiliser vos renseignements personnels et les communiquer aux agences d'évaluation du crédit et aux agences de renseignements sur le consommateur afin de préserver et de maintenir l'intégrité des systèmes de ces agences. Cependant, si un compte est fermé volontairement et qu'il ne comporte aucun solde, nous arrêtons de fournir des renseignements aux agences d'évaluation du crédit au sujet de ce compte.

#### **6. Comment obtenons-nous votre consentement à l'égard de l'utilisation de vos renseignements personnels?**

Nous obtenons votre consentement de diverses façons, selon les circonstances et la nature des renseignements. Le consentement peut être signifié verbalement ou par écrit, ou être explicite ou implicite. Nous demandons votre consentement explicite (verbal, écrit ou électronique) avant de

---

recueillir, d'utiliser ou de communiquer vos renseignements personnels de nature délicate, notamment ceux portant sur votre situation financière. Nous utiliserons le consentement implicite pour la collecte, l'utilisation ou la communication de vos renseignements personnels lorsqu'il existe déjà une relation commerciale avec vous, qu'un consentement explicite a déjà été obtenu ou que la raison justifiant l'utilisation des renseignements est raisonnablement apparente pour vous.

Dans certaines situations, la loi nous autorise ou nous oblige à recueillir, à utiliser ou à communiquer vos renseignements personnels sans votre consentement. Par exemple, nous pouvons recueillir, utiliser ou communiquer vos renseignements personnels pour enquêter sur le non-respect d'une entente ou la violation d'une loi, nous conformer à un mandat de perquisition, réaliser une sûreté donnée en garantie d'un prêt, enquêter sur une fraude ou prévenir une fraude.

## **7. De quels renseignements avons-nous besoin?**

Afin de pouvoir vous offrir des produits et des services, administrer votre compte et vous fournir un service à la clientèle exceptionnel, nos services de détail (comme le Groupe détail Canadian Tire, L'Équipeur/Mark's Work Wearhouse, la Division pétrolière de Canadian Tire, le Groupe Forzani et PartSource), nos services financiers (comme les Services Financiers Canadian Tire Limitée et la Banque Canadian Tire) et notre programme de fidélisation ont besoin que vous leur fournissiez certains renseignements personnels.

### Services de détail

L'Équipeur/Mark's Work Wearhouse a créé une base de données accessible en ligne à l'adresse [lequipeur.com](http://lequipeur.com). Les clients peuvent s'inscrire à la base de données et faire un suivi de leurs propres achats en ligne sur le site [www.lequipeur.com](http://www.lequipeur.com). L'inscription est facultative, et les clients peuvent modifier leurs renseignements ou supprimer leur nom de la base de données en tout temps.

L'Équipeur/Mark's Work Wearhouse peut aussi recueillir des renseignements personnels au sujet d'employés de diverses entreprises faisant affaires directement avec la société. Par exemple, une entreprise peut octroyer un contrat de fourniture d'uniformes à L'Équipeur/Mark's Work Wearhouse. Lorsqu'un employé de cette entreprise effectue un achat chez L'Équipeur/Mark's Work Wearhouse, des renseignements sont recueillis sur le type d'article acheté par l'employé et peuvent être communiqués à l'employeur.

Il peut vous arriver de fournir volontairement des renseignements personnels à L'Équipeur/Mark's Work Wearhouse, par exemple lorsque vous répondez à un sondage sur la satisfaction de la clientèle. Ce programme vise à recueillir l'opinion des clients par l'entremise de sondages téléphoniques et en ligne. Les clients sont invités à répondre à une série de questions sur leur plus récente expérience de magasinage. Les résultats du sondage nous aident à améliorer constamment l'expérience des clients. L'Équipeur/Mark's Work Wearhouse utilise ces renseignements pour répondre aux demandes des clients et donner suite à leurs commentaires, ce qui lui permet de s'améliorer continuellement.

Canadian Tire en ligne peut recueillir vos nom, adresse courriel, numéro de téléphone, code postal et pays dans le but de vous faire parvenir des renseignements sur les soldes à venir. L'Équipeur/Mark's Work Wearhouse peut recueillir des renseignements comme l'adresse courriel, le nom, l'adresse postale, la ville, la province, le pays, le code postal, le sexe, le revenu familial et le groupe d'âge dans le but de vous faire parvenir des avis d'activités promotionnelles et des offres exclusives à venir, des nouvelles concernant des activités spéciales en ligne et en

---

magasin, de l'information sur les produits et les services, de même que des avis de concours. PartSource peut recueillir vos nom, adresse courriel et code postal afin de vous faire parvenir un bulletin électronique mensuel et des offres de bons de rabais.

### Services financiers

Nous avons besoin de votre nom et de votre adresse pour préparer et vous faire parvenir le relevé mensuel de votre compte de carte de crédit.

La Banque Canadian Tire a aussi l'obligation légale de connaître ses clients et de vérifier leur identité avant d'établir une relation d'affaires avec eux ou d'ouvrir un compte à leur nom. La Banque Canadian Tire utilise les services de tierces parties pour honorer cette obligation, notamment des agences d'évaluation du crédit et des agences de renseignements sur le consommateur, et a besoin de votre consentement à cette fin. Si vous ne fournissez pas votre consentement, nous ne pourrions pas établir une relation d'affaires avec vous ni ouvrir un compte à votre nom.

#### **8. Pourquoi enregistrons-nous nos conversations téléphoniques?**

Nous accordons beaucoup d'importance à la qualité de vos rapports avec nous et, à cette fin, formons nos préposés du Service à la clientèle sur une base continue. Il est important pour nous de connaître le comportement de nos préposés lorsqu'ils prennent vos appels et répondent à vos questions. Ainsi, il se peut que nous enregistrons la conversation à des fins de formation et de contrôle de la qualité lorsque vous parlez à l'un de nos préposés. Veuillez toutefois noter que certaines conversations sont enregistrées pour des fins de tenue de dossier. À titre d'exemple, votre appel est enregistré lorsque vous téléphonez pour demander un produit ou un service ou lorsque vous nous autorisez par téléphone à activer un produit ou un service, à y adhérer ou à vous y inscrire.

#### **9. Pourquoi utilisons-nous des caméras de surveillance?**

Nous avons installé des caméras de surveillance dans la plupart de nos établissements de détail, notamment les magasins Canadian Tire, L'Équipeur/Mark's Work Warehouse et PartSource, ceux du Groupe Forzani et les postes d'essence Canadian Tire. Ces caméras ont été mises en place afin d'assurer la sécurité de nos clients et de notre personnel, et pour lutter contre le vol, notamment le vol à l'étalage. Nous installons des affiches dans les magasins utilisant des caméras. Les images enregistrées sur nos systèmes vidéo sont habituellement conservées durant une courte période avant d'être écrasées par l'enregistrement de nouvelles données. Ces dernières ne sont pas communiquées à des tierces parties, sauf si nous avons un motif raisonnable de croire qu'un crime a été commis; dans un tel cas, les données sont remises aux autorités policières appropriées.

#### **10. Qu'est-ce qu'un « témoin »?**

Un témoin est un petit fichier texte qui contient un identificateur unique et qui est enregistré sur le disque dur de votre ordinateur. Lorsque vous accédez à un site web, ce dernier sauvegarde un fichier contenant le même identificateur. Lorsque vous accédez de nouveau à ce site quelques jours ou semaines plus tard, celui-ci vous reconnaît en comparant l'identificateur sauvegardé sur votre ordinateur avec celui contenu dans sa base de données. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les témoins, consultez la section Modalités d'utilisation du site web.

---

## 11. Pourquoi communiquons-nous vos renseignements personnels?

Nous devons communiquer vos renseignements personnels afin de pouvoir vous fournir les produits et les services que vous avez demandés. Voici quelques exemples illustrant les raisons pour lesquelles nos services de détail (magasins Canadian Tire, L'Équipeur/Mark's Work Warehouse, Groupe Forzani et PartSource), nos services financiers (Services Financiers Canadian Tire Limitée et Banque Canadian Tire) et notre programme de fidélisation doivent communiquer vos renseignements personnels.

Il se peut que nous devons communiquer vos renseignements personnels aux entités suivantes : agences d'évaluation du crédit et agences de renseignements sur le consommateur; fournisseurs de stockage des données, assureurs, préposés au traitement des données et des paiements; imprimeurs de cartes de crédit, imprimeurs de chèques, préposés au traitement des réclamations, agences de recouvrement, producteurs de relevés, agences de postage (par exemple, pour poster votre relevé ou fournir les communications juridiques nécessaires), centres d'appels et administrateurs de comptes de tierces parties; entreprises qui sollicitent les clients et recueillent des demandes à l'égard des services financiers, d'assurance et de garanties offerts ou commercialisés par les Services Financiers Canadian Tire Limitée; autres entreprises qui fournissent des produits et des services; concepteurs de logiciels se spécialisant dans l'analyse des données, la recherche des fraudes, la prévention en matière de recyclage des produits de la criminalité et de financement d'activités terroristes; fournisseurs de services en matière de réglementation et de conformité, d'assurances et de garanties qui gèrent ces produits et ces services; arbitres de comptes; et autres sociétés du groupe d'entreprises de Canadian Tire qui fournissent des services administratifs.

Il se peut que nous communiquions vos renseignements personnels aux types d'entreprises suivantes à des fins de promotion et de vente de produits et de services susceptibles de vous intéresser : agences de publipostage et producteurs de correspondance, agences de vente et de commercialisation, organismes qui fournissent et gèrent ces offres et autres sociétés du groupe d'entreprises de Canadian Tire.

Nous ne communiquons pas nécessairement vos renseignements personnels à tous les types de sociétés susmentionnés. Les renseignements personnels que nous communiquons à d'autres sociétés dépendent naturellement des produits et des services que vous recevez.

Dans le cadre de nos efforts constants visant à protéger nos clients et nous-mêmes des fraudes, nous avons affecté à diverses équipes des employés spécialisés dans la protection et la stratégie contre la fraude. Ces employés peuvent recueillir, utiliser et échanger des renseignements personnels avec d'autres institutions financières et d'autres entités habilitées par la loi, telles des agences d'enquête, si nous avons la certitude qu'une fraude s'est produite ou devons mener des enquêtes sur des cas de fraude éventuels. Nous échangeons aussi des renseignements personnels avec les agences d'évaluation du crédit et les agences de renseignements sur le consommateur pour qu'elles puissent tenir à jour leurs banques de données respectives sur les fraudes. Les renseignements communiqués à ces fins comprennent, par exemple, des adresses, des numéros de téléphone, des numéros d'assurance sociale et d'autres renseignements pertinents qui ont déjà été utilisés à des fins frauduleuses.

Il est aussi important que vous sachiez qu'il existe une relation étroite entre les Services Financiers Canadian Tire Limitée et la Banque Canadian Tire. Voici deux exemples qui illustrent cette relation étroite. i) Les Services Financiers Canadian Tire Limitée gèrent un centre d'appels qui fournit un service téléphonique à la clientèle de la Banque Canadian Tire. Ainsi, si vous ne permettez pas à la Banque Canadian Tire de communiquer vos renseignements personnels aux Services Financiers Canadian Tire Limitée, nous ne pouvons pas maintenir notre relation

---

d'affaires avec vous. ii) Les primes mensuelles pour certains produits d'assurance offerts par les Services Financiers Canadian Tire Limitée sont directement liées au solde du compte du client. Afin de calculer les primes mensuelles applicables à ces produits, la Banque Canadian Tire doit fournir aux Services Financiers Canadian Tire Limitée le solde mensuel de vos comptes. Si vous ne permettez pas à ces deux entreprises d'échanger vos renseignements personnels, nous ne pourrions pas vous offrir ces produits.

#### **12. Que faire pour ne plus recevoir les communications marketing?**

Vous pouvez demander que vos renseignements personnels ne soient pas utilisés ni communiqués à des fins de commercialisation. Dans un tel cas, vous pouvez annuler ou refuser votre consentement en tout temps en nous téléphonant au numéro sans frais 1 866 846-5841. Votre demande sera traitée rapidement, mais il se peut que nous ne puissions pas retirer votre nom des listes de certaines promotions déjà en cours. Veuillez noter que même si vous avez retiré votre nom de nos listes de communication à des fins de commercialisation, il se peut que nous communiquions avec vous pour d'autres motifs, comme dans des cas de fraude, de recouvrement, de gestion de compte ou d'activités transactionnelles.

#### **13. Que faire pour prendre connaissance ou obtenir une copie des renseignements personnels que nous détenons à votre sujet?**

Dès que nous recevons une demande écrite de votre part, nous tentons d'y donner suite dans les trente (30) jours suivants. Si nous ne pouvons donner suite à votre demande dans ce délai pour quelque raison que ce soit, nous communiquons avec vous directement et vous expliquons le motif du retard.

Il peut exister des situations où la loi nous permet de refuser votre demande d'accès à vos renseignements personnels. À titre d'exemple, nous pourrions être incapables de donner suite à votre demande si l'accès à vos renseignements personnels vous permettait de prendre connaissance de renseignements commerciaux confidentiels ou exclusifs ou de renseignements personnels concernant une autre personne (et qu'il nous serait impossible d'en dissocier les données vous concernant).

Si nous refusons l'accès à vos renseignements personnels, nous communiquons directement avec vous. Dans un tel cas, vous pouvez décider de déposer une plainte auprès du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

Vous pouvez demander de consulter les renseignements personnels que nous conservons à votre sujet. Votre demande écrite doit être envoyée à l'adresse suivante :

Demandes concernant les renseignements personnels  
Société Canadian Tire Limitée  
3475, Superior Court, Oakville (Ontario) L6L 0C6

#### **14. Que faire si vous avez des questions?**

N'hésitez pas à communiquer avec nous si vous avez des questions ou des préoccupations concernant nos politiques ou nos processus en matière de protection des renseignements personnels ou si vous désirez consulter, vérifier ou modifier vos renseignements personnels.

Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone au numéro sans frais 1 866 846-5841. Vous pouvez aussi nous écrire à l'adresse suivante :

---

Demandes concernant les renseignements personnels  
Société Canadian Tire Limitée  
3475, Superior Court, Oakville (Ontario) L6L 0C6

Si vos questions, préoccupations ou plaintes n'ont pas été résolues à votre satisfaction ou que vous avez d'autres questions, écrivez au chef de la protection des renseignements personnels, Société Canadian Tire Limitée, 2180, rue Yonge, C.P. 770, succursale K, Toronto (Ontario) M4P 2V8, ou par courriel à [privacyoffice@cantire.com](mailto:privacyoffice@cantire.com).

