

TekSavvy Solutions inc.

Rapport trimestriel sur les mesures de transparence

Période de déclaration : Du 1^{er} avril au 30 juin 2025

Publié en janvier 2026

Introduction

L'objectif de ce rapport de TekSavvy est de fournir un aperçu de nos pratiques de divulgation en détaillant la fréquence à laquelle nous recevons des demandes des organismes gouvernementaux et répondons à ces demandes concernant les renseignements personnels de nos utilisateurs finaux.

Cette édition de notre Rapport sur les mesures de transparence contient des renseignements sur les demandes que nous avons reçues entre le 1^{er} avril au 30 juin 2025. À la date de publication du présent rapport, au moins six mois se sont écoulés depuis que nous avons reçu chacune de ces demandes ou y avons répondu.

Le gouvernement du Canada a approuvé l'élaboration et la publication de rapports sur les mesures de transparence. Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) a par la suite élaboré des [Lignes directrices concernant la production de rapports sur les mesures de transparence](#). Bien que nous ayons adopté la plupart de ces lignes directrices, nous avons décidé de nous en écarter en ce qui concerne la présentation des données.

Plus précisément, l'ISDE a suggéré d'énumérer les demandes uniquement lorsque leur nombre est supérieur à 100. Il est suggéré de représenter tout ce qui est inférieur à 100 par une fourchette de 0 à 100. Si ce seuil peut avoir du sens pour les grandes entreprises de télécommunications, TekSavvy est encore relativement petite. Nous ne recevons pas des demandes par centaines de la part d'organismes gouvernementaux. Par conséquent, le fait d'énumérer les demandes d'une manière conforme aux lignes directrices de l'ISDE n'offrirait pas le niveau de transparence que nous souhaitons atteindre.



© 2026, TekSavvy Solutions inc.

Ce rapport est disponible sous la licence internationale Creative Commons Attribution-Utilisation non commerciale-Pas d'œuvre dérivée 4.0. Pour consulter une copie de cette licence, visitez <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr>.

Aperçu

Au total, du 1er avril au 30 juin 2025, TekSavvy a reçu 51 demandes de renseignements de la part d'organismes gouvernementaux. TekSavvy a fourni les renseignements demandés en réponse à 31 de ces demandes, ce qui représente un taux de réponse de 61 %.

Dans ce rapport, le nombre total de demandes de renseignements émanant d'organismes gouvernementaux a été réparti en deux catégories principales : par autorité et par compétence.

« Autorité » indique si l'organisme gouvernemental qui fait la demande l'a fait conformément à la loi. Nous avons ventilé les données par autorité afin d'inclure cinq sous-catégories différentes de divulgations : les divulgations en vertu d'une ordonnance judiciaire, les demandes d'urgence, les demandes non officielles, les demandes administratives et les divulgations faites à l'initiative de TekSavvy.

« Compétence » indique l'ordre de gouvernement à l'origine des demandes. Nous avons ventilé les données par compétence en trois sous-catégories : compétence provinciale (ce qui comprend les municipalités), fédérale et non canadienne.

Les données contenues dans chaque sous-catégorie sont énumérées en fonction du nombre de demandes de chaque type que nous avons reçues, du nombre de ces demandes pour lesquelles nous avons divulgué des renseignements et du nombre de demandes que nous avons rejetées au cours de la période de référence concernée.

À la suite du tableau ci-dessous, nous examinons nos politiques et nos pratiques de divulgation afin de fournir une explication approfondie des données.

Par autorité					
	Type de demande	Nombre de demandes	Nombre de divulgations	Aucun renseignement pertinent	Nombre de demandes rejetées
1	En vertu d'une ordonnance judiciaire	28	14	14	0
2	Demandes urgentes	20	17	3	0
3	Demandes non officielles	~2	0	S. O.	Toutes (~2)
4	Demandes administratives	1	0	1	0
5	À l'initiative de TekSavvy	S. O.	5	S. O.	S. O.

Par compétence					
	Type de demande	Nombre de demandes	Nombre de divulgations	Aucun renseignement pertinent	Nombre de demandes rejetées
6	Organismes gouvernementaux provinciaux	49	30	18	1
7	Organismes gouvernementaux fédéraux	1	1	0	0
8	Organismes gouvernementaux étrangers	1	0	0	1

Total : 51

Total : 31

Total : 18

Total : 2

Demandes reçues, par autorité

1) Demandes en vertu d'une ordonnance judiciaire

Parmi les 51 demandes reçues au cours de la période couverte par le présent rapport, 28 étaient des demandes en vertu d'une ordonnance judiciaire. TekSavvy a fourni les renseignements demandés en réponse à 14 de ces demandes.

Cette catégorie décrit toutes les demandes de renseignements émanant d'organismes gouvernementaux et formulées en vertu d'une ordonnance judiciaire. Le type le plus courant d'ordonnance judiciaire reçue par TekSavvy au cours de la période concernée concernait les « ordonnances de communication » en vertu de l'article 487.014 du *Code criminel*.

Avec 50 %, le pourcentage de divulgation dans cette sous-catégorie particulière au cours de la période visée par le rapport reste bas par rapport aux chiffres depuis que nous avons signalé pour la première fois cette baisse dans le rapport du premier trimestre 2024. TekSavvy est légalement tenue de se conformer aux ordonnances judiciaires canadiennes. Par conséquent, si nous possédons des renseignements qui répondent à une ordonnance judiciaire, nous les divulguons à condition que l'ordonnance soit conforme à la loi pertinente et qu'elle n'ait pas une portée trop grande ou trop large. Le faible taux de divulgation dans ce rapport est largement dû au fait que TekSavvy ne dispose pas de renseignements pertinents dans de nombreux cas, et ce taux continue de refléter le fait que nous recevons relativement plus d'ordonnances des autorités provinciales et municipales que des autorités fédérales.

Dans le cas où nous recevons une ordonnance judiciaire qui omet des renseignements requis, qui est mal formatée, qui a une portée excessive ou qui est trop large, nous faisons de notre mieux pour collaborer avec l'organisme qui demande les renseignements afin de résoudre les problèmes de manière appropriée. Toutefois, nous pouvons rejeter la demande si nous ne parvenons pas à un accord mutuel. Au cours de la période visée, nous n'avons rejeté aucune ordonnance de communication pour ces raisons.

Dans certains cas, TekSavvy peut ne pas disposer de renseignements répondant à des ordonnances judiciaires. C'est le plus souvent le cas lorsque l'organisme d'application de la loi fournit une adresse IP qui a été utilisée par un client de TekSavvy, mais pour laquelle TekSavvy n'a pas de registres, très probablement parce que la période demandée remonte à si longtemps que nous avons supprimé ces registres avant de recevoir la demande ou l'ordonnance.

Politique de TekSavvy

TekSavvy ne conserve les renseignements qui permettent d'établir une corrélation entre un abonné et une adresse électronique (adresse IP) que pendant une période de 30 jours après que cette adresse IP n'est plus associée à l'abonné en question. Certains de nos Rapports sur les mesures de transparence indiquent que nous n'avons pas fourni les renseignements demandés pour toutes les ordonnances judiciaires que nous avons reçues, ce qui s'explique généralement par le fait que nous ne disposions plus de renseignements répondant à certaines de ces ordonnances.

2) Demandes d'urgence

Parmi les 51 demandes reçues au cours de la période couverte par le présent rapport, 20 étaient des demandes de renseignements liées à des situations d'urgence. TekSavvy a fourni les renseignements demandés en réponse à 17 de ces demandes.

Cette catégorie comprend toutes les demandes faites relativement à « *une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne* », comme le prévoit l'alinéa 7(3)(e) de la *LPRPDE* qui permet à des organisations comme TekSavvy de communiquer les renseignements personnels d'un abonné à son insu et sans son consentement.

Politique de TekSavvy

Avant de divulguer des renseignements en réponse à une demande urgente, TekSavvy exige que l'organisme demandeur réponde à une série de questions destinées à établir l'urgence de la demande et l'importance des renseignements demandés. Cette approche garantit la conformité avec l'alinéa 7(3)(e) de la LPRPDE avant que nous ne communiquions les renseignements demandés.

Pour de plus amples renseignements sur la façon dont TekSavvy répond aux demandes faites dans des situations d'urgence, veuillez consulter notre [Guide relatif à l'application de la loi](#).

3) Demandes non officielles

Parmi les 51 demandes reçues au cours de la période visée par le présent rapport, 2 étaient des demandes non officielles. TekSavvy n'a fourni aucun renseignement en réponse à ces demandes.

Les demandes non officielles sont des demandes dépourvues d'autorité légale. Cela signifie que l'organisme qui fait la demande ne le fait pas en vertu d'une loi — il nous demande simplement de lui fournir volontairement les renseignements demandés.

Les demandes non officielles les plus courantes reçues par TekSavvy sont les « demandes de compétence ». Une demande de compétence est un document préparé par un agent des organismes d'application de la loi qui vise à recueillir des renseignements sur la localisation d'un utilisateur final, mais pas sur son identité. Les demandes de compétence ne sont pas des ordonnances judiciaires et, comme nous ne sommes pas tenus de divulguer des renseignements en l'absence d'une ordonnance judiciaire, notre politique est de ne pas divulguer de renseignements en réponse à des demandes de compétence.

Il est toutefois difficile de connaître le nombre exact de demandes non officielles reçues au cours de la période concernée. Nous disons que nous avons reçu « approximativement » ce nombre de demandes non officielles parce que ces demandes se présentent parfois sous la forme d'un appel téléphonique ou d'un courrier électronique, qui sont comparativement difficiles à enregistrer et à suivre pour le Bureau de la protection des données de TekSavvy.

Politique de TekSavvy

Bien que la loi canadienne sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (la LPRPDE) puisse permettre aux organisations de divulguer volontairement les renseignements personnels de leurs abonnés dans certaines circonstances, TekSavvy ne procède à des divulgations volontaires qu'en cas d'urgence.

Après la divulgation des renseignements personnels d'un abonné à un l'organisme gouvernemental, nous informons la personne concernée de cette divulgation, sauf si, bien entendu, la loi nous l'interdit.

4) Demandes administratives

Parmi les 51 demandes reçues au cours de cette période de référence, 1 demande de renseignements était une « demande administrative ». TekSavvy n'avait aucune information pertinente en réponse à cette demande.

Cette catégorie décrit toute demande de renseignements sur les clients de TekSavvy faite par des organismes gouvernementaux exerçant leurs pouvoirs administratifs. Les pouvoirs administratifs sont, d'une manière générale, des pouvoirs créés par la loi et exercés par des organismes gouvernementaux ou des fonctionnaires, allant du contrôle fiscal à la délivrance de licences et de permis.

5) Renseignements communiqués à l'initiative de l'organisation

Au cours de la période visée, TekSavvy a effectué 5 divulgations à des organismes gouvernementaux de sa propre initiative.

Cette catégorie décrit les renseignements communiqués par TekSavvy de manière proactive. Nous ne procédons à des divulgations volontaires que si TekSavvy a connaissance d'une menace réelle et imminente pour le bien-être d'une personne ou si nous sommes tenus par la loi de procéder à une telle divulgation. Ce genre de circonstances n'est pas fréquent. Lorsqu'il se concrétise, cela est le plus souvent parce que l'un de nos agents a entendu parler de violence physique au cours d'une conversation téléphonique avec nos clients.

Politique de TekSavvy

Nous enregistrons toutes nos conversations téléphoniques avec nos clients, dans la limite des contraintes techniques de nos systèmes. Ces enregistrements sont conservés pendant une période de deux ans afin de faciliter la résolution des litiges liés au service ou à la facturation.

Demandes reçues, par compétence

6) Organismes gouvernementaux provinciaux et municipaux

Parmi les demandes reçues au cours de la période couverte par le présent rapport, 49 étaient des demandes de renseignements provenant d'organismes gouvernementaux provinciaux et municipaux TekSavvy a fourni les renseignements demandés en réponse à 30 de ces demandes.

Le nombre de demandes ayant donné lieu à une divulgation dans cette catégorie particulière représente un taux de divulgation de 61 %. Ce taux de divulgation peut être partiellement attribué au fait que la plupart des « demandes de compétence » reçues proviennent d'organismes gouvernementaux municipaux ou provinciaux. Comme indiqué précédemment, nous ne divulguons pas de renseignements en réponse à des demandes de compétence.

7) Organismes gouvernementaux fédéraux

Parmi les demandes reçues au cours de la période couverte par le présent rapport, 1 demande de renseignements est provenue d'un organisme gouvernemental fédéral. TekSavvy a fourni les renseignements demandés en réponse à cette demande.

Les organismes fédéraux ont rencontré TekSavvy pour discuter de pratiques qui respectent les besoins des enquêtes tout en protégeant la vie privée des abonnés. Par conséquent, leurs demandes aboutissent généralement à des divulgations si nous disposons de renseignements pertinents, ce qui se reflète dans le taux élevé de divulgation en réponse à ces demandes.

8) Organismes gouvernementaux non canadiens

Parmi les demandes reçues au cours de la période couverte par le présent rapport, il y a eu 1 demande d'information d'un organisme non canadien.

En règle générale, TekSavvy rejette les demandes émanant d'organismes étrangers et les traite de la même manière que des demandes non officielles. Les organismes d'application de la loi étrangers sont invités à collaborer avec un organisme d'application de la loi canadien.

Politique de TekSavvy

TekSavvy a pour politique de ne pas divulguer les renseignements relatifs aux abonnés à moins d'y être contrainte. Les organismes gouvernementaux non canadiens n'ont pas le pouvoir d'exiger directement que nous leur divulguions des renseignements. Au lieu de cela, ils doivent travailler avec un organisme d'application de la loi canadien pour nous demander ou nous ordonner de divulguer des renseignements.

Types de renseignements demandés

Les Lignes directrices concernant la production de rapports sur les mesures de transparence de l'ISDE, mentionnées précédemment dans le présent rapport, suggèrent de ventiler les demandes en fonction du type de renseignements recherchés. Cinq catégories ont été proposées : les renseignements d'identification de base, les données de localisation, les données de transmission, le contenu des communications stockées et les données interceptées en temps réel.

Les renseignements d'identification de base concernent tout identifiant personnel et peuvent inclure des données comme le nom, l'adresse de service, l'adresse de facturation, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique de l'abonné. Les 51 demandes reçues au cours de la période couverte par le présent rapport demandaient toutes des renseignements d'identification de base.

Les données de localisation sont définies par l'ISDE comme des données relatives à la localisation d'une transaction, d'une personne ou d'un objet. Au sens de cette définition des données de localisation, toutes les demandes reçues au cours de la période concernée concernaient des données de localisation.

Les données de transmission peuvent inclure l'adresse MAC d'un modem Internet par câble, l'authentification d'un modem DSL et tout autre identifiant de modem comme la marque, le modèle et le numéro de série de l'appareil. Parmi les 51 demandes de renseignements reçues au cours de la période concernée, 3 comprenaient une demande de données de transmission.

Le contenu des communications stockées concerne tous les renseignements collectés et conservés pendant une période donnée. Toutes les demandes reçues au cours de la période concernée concernaient le contenu des communications stockées.

Les données interceptées en temps réel se produisent lorsque les communications sont interceptées au moment où elles se déroulent, généralement par l'entremise d'une écoute téléphonique. À ce jour, TekSavvy n'a pas participé à l'interception en temps réel des communications de ses abonnés.

Pour une explication détaillée des types de renseignements que TekSavvy recueille et conserve au sujet de ses abonnés, et pour de plus amples renseignements sur nos pratiques en matière de protection de la vie privée, veuillez consulter notre [Politique sur la protection des renseignements personnels](#), et notre [FAQ sur la politique sur la protection des renseignements personnels en pratique](#), et notre [Guide relatif à l'application de la loi](#).