



Commissariat  
à la protection de  
la vie privée du Canada

# Priorités de protection de la vie privée du Commissariat 2015-2020

*Tracer un chemin vers une meilleure  
protection*

Juin 2015



# Table des matières

Message du commissaire.....	1
Ce que nous avons fait.....	2
Figure 1 : Représentation aux réunions selon les groupes d'intervenants .....	5
Ce que nous avons entendu .....	5
L'économie des renseignements personnels .....	7
Services gouvernementaux et surveillance .....	8
Protéger les Canadiens dans un monde sans frontières .....	8
Réputation et respect de la vie privée.....	9
Le corps comme source d'information.....	10
Renforcer les mesures de protection de la vie privée et la responsabilisation.....	11
Ce qui a été décidé.....	12
Plan d'action .....	12
L'économie des renseignements personnels .....	13
Surveillance du gouvernement.....	14
Réputation et respect de la vie privée.....	14
Le corps comme source d'information.....	15
Figure 2 : Mettre en œuvre les priorités en matière de protection de la vie privée.....	16
Orientations stratégiques .....	17
Conclusion.....	19

## Message du commissaire



L'ère du numérique est source pour nous d'immenses bienfaits économiques et sociaux. Qu'il soit question de nouveautés scientifiques, de gains d'efficacité sur le marché ou de retombées en matière de commodité ou de possibilités pour les gens, notre capacité nouvelle à mobiliser la puissance de l'information transforme notre monde positivement à bien des égards. Les soins de santé personnalisés, les services gratuits en ligne, les services urbains en temps réel (en gestion de la circulation, par exemple) seraient impossibles sans les grandes avancées sur le plan des capacités de calcul et de stockage et d'analyse de vastes quantités de données. Sur un plan plus personnel, les horizons

s'élargissent grâce à la facilité de l'accès au savoir et à nos moyens de communication sans effort avec le reste de la population du globe.

En même temps, l'omniprésence de la surveillance que les organismes commerciaux et gouvernementaux exercent sur les particuliers et leurs activités vient menacer les notions en matière de vie privée auxquelles nous sommes profondément attachés. Le gouvernement recueille des quantités sans cesse croissantes d'information pour ses mesures de sécurité nationale, et cette collecte fait l'objet de très peu de mesures de contrôle et de transparence. Dans le secteur privé, les appareils mobiles ont nettement accru l'abondance et la sensibilité des renseignements personnels recueillis, mais les pratiques en question demeurent généralement opaques aux yeux des consommateurs.

Nous nous retrouvons dans un environnement complexe où il y a des compromis à faire chaque jour entre l'accès aux services numériques et la protection de nos renseignements personnels, et ce, souvent sans que nous puissions apprécier pleinement la nature de ces compromis. Quand il s'agit du gouvernement, nous n'avons pas voix au chapitre en ce qui concerne l'information recueillie. Nous pouvons tout simplement espérer que ce même gouvernement sera à l'écoute de nos besoins en matière de vie privée lorsqu'il améliore la prestation des services et prend ses décisions de politique publique.

Ce mouvement de collecte et de traitement de quantités inégales de renseignements personnels remet nettement en question les cadres en place de protection de la vie privée. Ainsi, ce que nous appelons les mégadonnées peut mener à des décisions sur les gens qui reposent sur des renseignements inexacts ou incomplets à l'insu même des particuliers visés ou sans que ceux-ci aient de recours à leur disposition. Le risque d'atteinte à la vie privée s'est aggravé considérablement, ce qui exige un surcroît d'attention et d'ingéniosité dans tout ce qui est cybersécurité.

L'incertitude quant à une bonne protection des renseignements personnels aurait pour effet de miner la confiance dans le secteur de la technologie au Canada, tout comme de freiner les possibilités d'affaires et l'innovation. Elle est aussi de nature à nuire au commerce et aux échanges, ainsi qu'à la compétitivité de notre pays sur le marché mondial. Nous avons tout intérêt à veiller à ce que les moyens de protection de la vie privée conservent leur efficacité au pays devant les menaces nouvelles et complexes qui se présentent.

Au début de mon mandat comme commissaire à la protection de la vie privée du Canada, j'ai dit que je me proposais de donner aux Canadiens un meilleur contrôle sur leurs renseignements personnels. Mon arrivée a coïncidé avec le projet prévu par le Commissariat de renouveler sa vision stratégique pour mieux l'harmoniser avec les réalités d'une économie et d'une société de plus en plus numériques. Le présent rapport résume la démarche qui a été la nôtre, les observations que nous avons reçues des parties intéressées et les décisions

relatives à nos priorités des prochaines années. Les nouvelles priorités en protection de la vie privée nous aideront à affiner nos orientations de manière à nous permettre de faire un usage optimal de nos ressources limitées, de mieux informer les parlementaires et d'assurer la protection et la promotion des droits à la vie privée au Canada.

## Ce que nous avons fait

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (Commissariat) tire son mandat de deux lois habilitantes. La *Loi sur la protection des renseignements personnels* énonce les règles du jeu pour ce qui est de l'utilisation de renseignements personnels par les ministères fédéraux. La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) s'applique aux organismes à vocation commerciale ainsi qu'aux entreprises fédérales. Notre mandat prévoit notamment que nous fassions enquête sur les plaintes reçues du public et que nous répondions aux demandes de renseignements des parlementaires. Nous continuerons à exercer ces activités.

Cela dit, nos priorités stratégiques en matière de protection de la vie privée nous aideront à faire des choix lorsque ceux-ci dépendent de nous. Ainsi, elles nous aideront à décider si le commissaire devrait entreprendre une enquête ou une vérification là où il paraît raisonnable de le faire et à juger des démarches en justice exigeant notre intervention, des offres d'allocation à accepter, des lignes directrices ou des rapports de recherche à élaborer, des mesures d'éducation ou de sensibilisation à adopter et des projets de recherche à choisir de financer par l'entremise de notre programme de contributions.

En 2007, le Commissariat s'était donné quatre priorités stratégiques afin de canaliser ses ressources en fonction des questions de protection de la vie privée considérées comme les plus pressantes à l'époque dans les domaines suivants : technologie de l'information, sécurité publique, protection de l'identité et information génétique. Comme nous l'avons expliqué dans notre [rapport de synthèse de 2013](#), cette approche a aidé le Commissariat à créer des capacités, à enrichir les connaissances et à faire advenir des changements.

En voulant nous doter de nouvelles priorités stratégiques, nous visons principalement à donner aux Canadiens un meilleur contrôle sur leurs renseignements personnels. Il est particulièrement difficile de rester en contrôle sur ce plan dans un monde de mégadonnées où on se trouve à recueillir de l'information personnelle comme jamais et où de puissants algorithmes peuvent dégager des tendances à toutes sortes de fins, qu'il s'agisse de commercialisation ou de sécurité nationale.

Nous désirions nous assurer que la voie à prendre pour atteindre notre objectif s'accorderait avec ce que les Canadiens ont véritablement le plus comme intérêts et comme préoccupations. Pour découvrir ce que les Canadiens pensent de la protection de la vie privée et ce que les spécialistes du domaine voient comme rôle pour le Commissariat à un horizon de cinq ans, nous avons entrepris de recueillir les propos d'une grande diversité de personnes et d'organismes sur les enjeux d'importance pour eux dans ce domaine. Nous nous sommes mis à l'écoute du grand public partout au pays par des sondages d'opinion et des séances de discussion tenues d'un océan à l'autre. Nous avons également invité les intervenants, notamment les représentants des secteurs public et privé, du milieu universitaire, de la société civile et des regroupements de consommateurs, à assister à des discussions dirigées dans cinq villes canadiennes<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Halifax, Toronto, Ottawa, Edmonton et Montréal

Comme toile de fond à notre exercice de fixation de priorités, nous avons proposé six thèmes tirés d'une analyse de contexte des activités présentes et passées du Commissariat, des rapports médiatiques et de la recherche universitaire. Nous avons produit des [documents d'information](#) qui exposent les thèmes retenus et tentent de cerner les questions qui, à nos yeux, ont eu une grande incidence sur la vie privée des Canadiens. Voici les thèmes en question, résumés en quelques lignes :

- **L'économie des renseignements personnels**

Il existe un nombre incalculable de services en ligne auxquels nous avons accès « gratuitement » (p. ex., les courriels, les moteurs de recherche et les sites des médias sociaux). Les modèles opérationnels tacites sous-jacents à ces transactions sont fondés sur la communication, par les utilisateurs, de renseignements personnels à leur sujet (c.-à-d. les détails sur l'utilisation, les contacts, les intérêts, l'expérience de navigation de l'utilisateur, etc.) en vue d'obtenir les avantages des services ou l'accès à ces derniers. Essentiellement, les renseignements personnels sont devenus une marchandise—et la recherche de moyens d'en tirer profit est devenue une activité très lucrative. Qu'arrive-t-il cependant lorsque les solutions de rechange sont moins facilement accessibles, soit parce que leur prix est exorbitant, soit parce qu'elles sont toutes retirées du marché?

- **Services gouvernementaux et surveillance**

Le gouvernement adopte de nouvelles technologies et accroît la quantité de renseignements échangés entre les différents ministères et ordres de gouvernement et, dans certains cas, avec des organismes du secteur privé, dans le but d'améliorer les programmes et de moderniser la prestation des services aux Canadiens. En même temps, ces nouvelles technologies sont utilisées pour effectuer une plus grande surveillance à des fins d'intégrité des programmes, de sécurité publique et de sécurité nationale. Mais du point de vue de la protection de la vie privée, à quel moment doit-on dire : « ça suffit »?

- **Protéger les Canadiens dans un monde sans frontières**

Dans une économie mondiale réseautée et intégrée, les données et les renseignements personnels peuvent voyager rapidement et facilement dans le monde entier, y compris dans les pays qui ont de faibles mesures de protection de la vie privée ou aucune, ce qui peut compromettre le respect de la vie privée des Canadiens à l'étranger. De quelle façon pouvons-nous protéger les flux de données personnelles dans un monde virtuel dépourvu de contrôles et de frontières?

- **Réputation et respect de la vie privée**

Internet a eu une profonde incidence sur la gestion de la réputation personnelle. Nous créons nous-mêmes notre réputation en ligne en publiant des profils, des photos, des commentaires, etc. dans les médias sociaux. Nos traces numériques permettent également de dresser notre portrait, parfois à notre insu, et d'autres peuvent également façonner notre réputation. Une fois que les renseignements personnels sont publiés en ligne dans un contexte donné, il peut être extrêmement difficile de les éliminer ou d'empêcher qu'ils soient utilisés dans d'autres contextes. Même si nous évoluons et changeons au fil du temps, les renseignements personnels que nous publions restent malheureusement immuables.

- **Le corps comme source d'information**

L'information générée par notre corps est unique en son genre et peut, à ce titre, être de nature très délicate. Comme de plus en plus de renseignements sur notre corps sont recueillis et numérisés par des dispositifs informatiques portables et reliés à d'autres renseignements nous concernant en ligne et hors ligne, les effets sur la protection de la vie privée peuvent changer profondément la donne. Même si nous pouvons chercher ces renseignements pour nos propres besoins médicaux ou récréatifs, quelles en seront les répercussions sur notre future assurabilité ou employabilité?

- **Renforcer les mesures de protection de la vie privée et la responsabilisation**

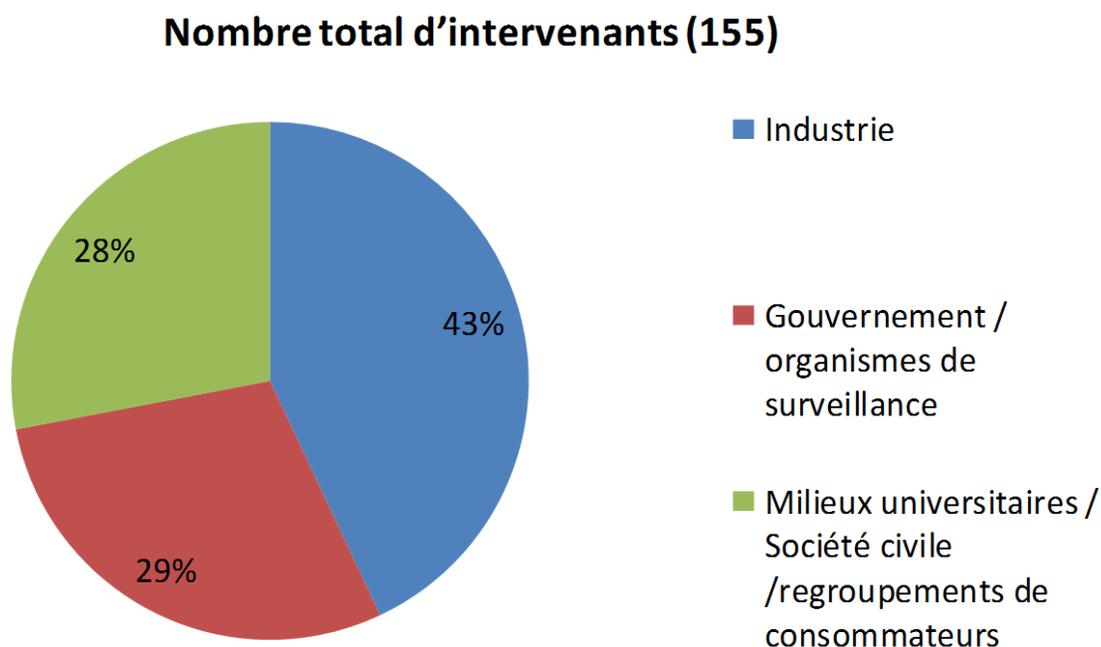
Comme de plus en plus de renseignements sont recueillis, traités et stockés électroniquement, les organismes doivent assumer la responsabilité de leurs pratiques de gestion des renseignements personnels. Ils devront continuellement trouver de nouvelles façons de mettre à jour les pratiques en matière de protection de la vie privée et les mesures de sécurité pour se protéger de manière efficace contre la prolifération de menaces de perte, de vol ou d'utilisation malveillante d'information. L'adoption de mesures de responsabilisation et de gouvernance deviendra plus importante que jamais.

En décembre 2014, nous avons tenu huit [discussions en groupe](#) avec les Canadiens à Vancouver, Toronto, Montréal et Halifax. Les participants ont reçu des sommaires des six thèmes et, par une série de questions structurées, ont été priés d'exposer leurs vues sur les questions de protection de la vie privée. On les a sondés en particulier sur leur connaissance des enjeux et sur l'attribution des responsabilités de protection des renseignements personnels aux particuliers, aux organismes et aux instances gouvernementales. Nous nous sommes servis des résultats du [Sondage auprès des Canadiens sur la protection de la vie privée de 2014](#), qui a été réalisé auprès de 1 500 Canadiens par le Commissariat en vue de constater leur compréhension et leur connaissance de ces enjeux, afin d'éclairer davantage notre réflexion sur les priorités à adopter.

En janvier et février 2015, nous avons tenu avec les intervenants des réunions d'une journée où un débat approfondi a porté sur les enjeux formulés selon les six thèmes proposés. Nous avons fait appel à un large éventail d'intérêts dans toute la société canadienne de manière à recueillir une diversité d'opinions et de points de vue. Le commissaire Therrien et le personnel du Commissariat ont rencontré plus de 150 représentants (Figure 1) provenant du milieu universitaire, de la société civile, de regroupements de consommateurs, du secteur privé et des gouvernements, y compris les commissariats provinciaux et territoriaux de surveillance de la protection de la vie privée.

Nous avons en outre reçu sept communications écrites d'invités incapables d'être présents ou désireux d'exposer leurs vues plus en détail. Les observations et les avis reçus des intervenants nous ont remarquablement aidés à préciser et à affiner les priorités et à mieux nous orienter pour les quelques prochaines années.

Figure 1 : Représentation aux réunions selon les groupes d'intervenants



## Ce que nous avons entendu

« Les Canadiens ont de plus en plus l'impression que leur capacité de protéger leurs renseignements personnels va en diminuant. Soixante-treize pour cent (73 %) des répondants, soit la proportion la plus élevée depuis que l'on a commencé à recueillir cette donnée, pensent que leurs renseignements personnels sont moins protégés dans le cadre de leurs activités quotidiennes qu'il y a 10 ans. »

- Sondage auprès des Canadiens sur la protection de la vie privée de 2014

Dans le [Sondage auprès des Canadiens sur la protection de la vie privée de 2014](#), les Canadiens se sont révélés plutôt inquiets de l'usage fait de leurs renseignements personnels. Environ la moitié des Canadiens sondés ont avoué ne pas avoir une bonne idée de ce que font les entreprises et le gouvernement de ces renseignements personnels. Les membres des groupes de discussion ont renvoyé le même écho en répétant n'avoir aucune idée de ce qu'il advient de leurs renseignements personnels dans les secteurs privé et public, et de qui peut y avoir accès.

Les membres des groupes de discussion et les participants aux réunions des intervenants ont été priés de considérer les responsabilités des particuliers, des organismes, des instances de réglementation et des organes législatifs en protection de la vie privée et de décrire le rôle que devrait selon eux jouer le Commissariat pour une meilleure protection.

En règle générale, les membres des groupes de discussion jugeaient que la responsabilité de cette protection était d'abord la leur, puisque le plus souvent ils peuvent choisir quels renseignements communiquer et à qui.

À leurs yeux, les organismes ont le devoir en éthique et devant la loi de protéger les renseignements qu'ils recueillent et, pour sa part, le gouvernement est chargé d'élaborer des lois, d'en surveiller la mise en œuvre et de les faire appliquer.

Dans leurs réponses, les intervenants ont exprimé différents avis quant à savoir qui devrait être responsable de la protection de la vie privée. Certains disaient que les particuliers avaient le devoir de se renseigner sur les pratiques des organismes de manière à pouvoir faire des choix éclairés concernant leurs renseignements personnels et à donner utilement leur consentement. D'autres affirmaient que les organismes étaient appelés à jouer un grand rôle dans ce domaine en faisant preuve d'ouverture et de transparence au sujet de leurs pratiques de traitement de l'information.

Le Commissariat a toujours réussi à bien travailler avec les organismes qui cherchent à respecter les règles, et nous entendons tirer le meilleur parti possible des lois en place pour les aider. Il pourrait s'agir, par exemple, d'appuyer les mesures minimisant la réglementation par des moyens comme les codes de conduite ou les normes d'éthique de l'industrie. Il reste cependant à savoir dans quelles circonstances on aura besoin de plus de pouvoirs, par exemple pour traiter avec les organismes non respectueux des règles et pouvoir prescrire des attentes minimales ou peut-être délimiter des zones « interdites ».

Plusieurs idées se sont dégagées des discussions et elles étaient communes à la plupart ou à la totalité des thèmes proposés. En voici un résumé :

- Les groupes vulnérables s'exposent plus particulièrement aux préjudices liés à chacun des thèmes. Les groupes décrits comme « vulnérables » varient selon les thèmes, mais les jeunes et les aînés étaient fréquemment mentionnés.
- Il est nécessaire de disposer de technologies et de prévoir une « protection intégrée de la vie privée » pour assurer une meilleure protection au départ.
- Le Commissariat a un grand rôle à jouer dans l'éducation des gens et des parlementaires et dans une meilleure sensibilisation aux enjeux de protection de la vie privée. On doit destiner des mesures semblables d'éducation et de sensibilisation aux organismes, plus particulièrement aux petites et moyennes entreprises (PME), pour mieux faire comprendre ce que sont les obligations de protection dans le cadre de la LPRPDE.
- On doit multiplier les offres de dialogue avec les intervenants pour un renforcement des activités d'éducation, de sensibilisation, d'application de la loi et de recherche du Commissariat.
- La désidentification et l'anonymisation sont des aspects primordiaux dans tout débat consacré à la protection de la vie privée; il faudra compter davantage sur les apports de la recherche et les conseils pour clarifier les solutions à privilégier.
- La cybersécurité est une préoccupation dominante pour les organismes, les gouvernements et les particuliers.

## L'économie des renseignements personnels

*« Toutes les entreprises deviennent des courtiers en information. Une société de téléphone n'est plus juste une entreprise de téléphonie. »*

*-Intervenant*

*« Je n'ai rien contre le profit, mais dites moi ce qu'il advient de mes renseignements. »*

*- Membre d'un groupe de discussion*

*« La plupart des Canadiens estiment qu'il est à tout le moins relativement probable que quelqu'un utilise leur carte de crédit ou de débit (78 %), vole leur identité (78 %) ou ait accès à leurs renseignements personnels sur leur ordinateur ou un appareil mobile (74 %). »*

*- Sondage auprès des Canadiens sur la protection de la vie privée de 2014*

Ce thème de l'économie des renseignements personnels et le thème de la surveillance et des services gouvernementaux sont ceux qui ont suscité le débat le plus animé dans les groupes de discussion et les réunions des intervenants.

Les membres des groupes de discussion se sont dits préoccupés de n'exercer qu'un contrôle insuffisant sur leur information en ligne. Ils ignoraient quel usage était fait de leurs renseignements personnels et par qui. Ils jugeaient que les politiques de protection étaient généralement incompréhensibles. Ils savaient qu'on offre des services gratuits en ligne en échange de renseignements personnels et que les entreprises exploitent l'information ainsi recueillie pour personnaliser leur contenu et faire, par exemple, du marketing sur mesure. Certains acceptaient cette pratique, mais d'autres pensaient qu'il devrait être possible d'avoir une activité en ligne sans que ce soit l'occasion de recueillir des renseignements sur eux et de les vendre. Le vol d'identité était considéré par la très vaste majorité des gens comme le plus grand risque lié à l'activité en ligne.

Le gros des discussions des intervenants a porté sur la valeur des renseignements personnels et la dynamique du troc entre la communication de renseignements personnels et l'obtention de produits et services. Certains estimaient que l'industrie est avantagée dans la relation de pouvoir entre particuliers et organismes et que, comme l'activité en ligne est de moins en moins un choix pour les gens, il faut réglementer davantage cette sphère commerciale. D'autres faisaient valoir les avantages du modèle d'activité en ligne pour la personne et la société : accès à des services gratuits et novateurs, commodité, croissance économique, prévention de la fraude, économies d'échelle, etc.

On s'interrogeait sur l'efficacité et l'utilité du modèle de consentement inscrit dans la LPRPDE dans un contexte de métadonnées, d'Internet des objets et de mobilité. On s'accordait à dire presque unanimement que la formule du consentement laisse à désirer en grande partie parce que les particuliers ne sont pas suffisamment informés pour exercer un contrôle et donner un consentement éclairé. D'aucuns pensaient que, même si les gens étaient mieux informés, on pourrait devoir songer à d'autres mesures pour une meilleure responsabilisation et un cadre de gouvernance plus solide si on veut que les gens aient véritablement le contrôle de leurs renseignements personnels. En revanche, certains se disaient d'avis que le modèle du consentement procure aux gens les bons outils pour exercer un contrôle à condition de faire respecter pleinement aussi bien l'esprit que la lettre de la LPRPDE.

## Services gouvernementaux et surveillance

*« Obtenons-nous l'avantage qu'on nous dit acquérir (en échange de nos renseignements personnels)? »*

-Intervenant

*« C'est au Commissariat d'élever la voix contre la surveillance... il devrait être là à sonner l'alarme. »*

-Intervenant

Pour la plupart, les membres des groupes de discussion voyaient d'un bon œil une surveillance pour la sécurité nationale et à des fins de prévention du crime. Interrogés cependant sur une surveillance qui les viserait personnellement, beaucoup n'aimaient guère l'idée d'un « profilage » à leur insu et étaient soucieux d'apprendre comment cette surveillance risquerait de porter atteinte à leurs droits et libertés fondamentaux. Ils voulaient bien que le gouvernement utilise les renseignements personnels pour rendre ses services plus efficaces, mais doutaient en même temps de la capacité technique de ce même gouvernement à mettre leur information à l'abri des atteintes.

Les intervenants jugeaient dans leur vaste majorité que la question de la surveillance devrait être prioritaire pour le Commissariat. Nous avons perçu bien des craintes au sujet des mesures législatives récentes, plus particulièrement dans les questions liées aux mesures d'accès légal et de lutte au terrorisme. Des préoccupations semblables étaient exprimées au sujet des activités de collecte massive de données des gouvernements, comme l'a divulgué Edward Snowden, tout comme le recours par les autorités à l'entreprise privée pour recueillir indirectement les renseignements des Canadiens. Les intervenants estimaient que le Commissariat avait un rôle essentiel dans ce domaine, les Canadiens n'ayant pas le choix quand ils traitent avec l'État et le Commissariat étant idéalement placé pour faire rendre des comptes à celui-ci en matière de respect de la vie privée. Certains ont dit appréhender que des groupes vulnérables comme la jeunesse et les minorités ne subissent les effets négatifs des activités de profilage et de surveillance du gouvernement.

Les intervenants appuyaient généralement la communication de renseignements pour la prestation de services et une nette majorité pensait que le Commissariat devrait s'attacher aux questions de surveillance par opposition aux questions de prestation de services. Nous avons entendu des appels à une plus grande transparence des ententes gouvernementales de partage de l'information dans le contexte des activités de sécurité nationale, sans oublier la question de l'accès sans mandat aux données sur les télécommunications. On nous a demandé de promouvoir un contrôle plus efficace des activités de surveillance de l'État.

## Protéger les Canadiens dans un monde sans frontières

*« Un certain nombre d'entreprises se mettent elles-mêmes à la norme la plus élevée (en matière de protection de la vie privée) et l'appliquent internationalement; d'autres choisissent de s'établir dans le pays où la norme est la moins élevée. »*

-Intervenant

Les membres des groupes de discussion étaient en général mal à l'aise à l'idée que leurs renseignements personnels quittent le Canada et beaucoup étaient en fait étonnés d'apprendre que la situation se produisait couramment. Ils percevaient les lois internationales comme moins protectrices de la vie privée et jugeaient que cet exode de leurs renseignements personnels les exposait à plus d'agissements frauduleux comme les vols d'identité.

Les intervenants nous ont dit que le manque d'harmonisation internationale des lois sur la protection des renseignements personnels pose un problème aux organismes et est source de confusion pour les Canadiens. Les organismes évoquaient le coût à payer pour connaître et suivre leurs obligations légales dans les divers pays. Certains exprimaient le besoin d'une plus grande transparence pour ce qui est des lieux de stockage et de traitement des données des Canadiens à l'étranger et du niveau de protection assuré dans ce cas.

On a engagé le Commissariat à poursuivre ses efforts de coopération et d'application de la loi sur le plan international. On y voyait un moyen primordial de se faire entendre sur la scène internationale de la protection de la vie privée, de protéger les renseignements personnels des Canadiens à l'étranger et d'exercer une surveillance efficace sur les pratiques de protection des renseignements personnels des multinationales.

La plupart convenaient que ce thème méritait une attention considérable, mais y voyaient un enjeu transversal applicable à toutes les priorités plutôt qu'une priorité en soi.

## Réputation et respect de la vie privée

*« Vous ne vous faites pas une réputation. C'est votre réputation qui vous fait. »*

*-Intervenant*

*« Vous ne pouvez l'écartier, jamais. Si une information négative apparaît, elle ne disparaît jamais. »*

*- Membre d'un groupe de discussion*

*« Au moins les trois quarts des internautes se sont dits préoccupés dans une certaine mesure par les différentes utilisations que les organisations pourraient faire de l'information accessible en ligne les concernant. De plus, au moins quatre répondants sur 10 se sont dits très préoccupés (score de 6 ou 7 sur une échelle de sept points). La possibilité que des entreprises utilisent leurs renseignements personnels pour prendre des décisions pour une demande de règlement auprès d'une compagnie d'assurance ou une protection en matière de santé est celle qui a suscité le plus de préoccupations, exactement la moitié des répondants étant très préoccupés à cet égard. Par ailleurs, 49 % sont très préoccupés par la possibilité qu'il y ait une incidence sur leur réputation personnelle à mesure que des entreprises ou organismes recueillent et réunissent de plus en plus de renseignements et les utilisent pour établir leur profil. »*

*-Sondage auprès des Canadiens sur la protection de la vie privée de 2014*

Tous ceux qui se sont exprimés savaient quel tort peut causer à une réputation la communication de renseignements personnels en ligne. Les jeunes et les aînés étaient jugés les plus à risque à cet égard, les premiers parce qu'ils adoptent tôt les nouvelles technologies et les seconds parce qu'ils sont relativement inexpérimentés dans l'utilisation de services en ligne. Beaucoup voyaient dans la question de la réputation une question plus large d'éthique et de littératie numérique, la protection de la vie privée n'en étant qu'un aspect.

Les membres des groupes de discussion ont dit être peu maîtres de leurs renseignements personnels en ligne. Ils s'inquiétaient de la permanence de cette information en ligne, de l'absence de mécanismes permettant de la supprimer ou de la corriger et de l'état de confusion des paramètres de protection des renseignements personnels. Ils acceptaient leur responsabilité pour la gestion de leur réputation en ligne, mais croyaient aussi que les organismes pourraient mieux les aider dans ce domaine en étant plus transparents et en créant des fonctions plus conviviales de protection de la vie privée.

Les intervenants ont exprimé divers points de vue sur la question de la responsabilité en matière de protection de la réputation. Certains ont dit que le Commissariat avait principalement une mission d'éducation en la matière et qu'il fallait respecter le droit des gens à y aller de leurs propres choix une fois qu'ils étaient suffisamment renseignés sur les conséquences possibles de leurs gestes. D'autres ont dit que les organismes avaient une certaine responsabilité à assumer en aidant les gens à protéger leur propre réputation. Un des problèmes évoqués était le manque de moyens pour faire échec à la mémoire du numérique et pour faire supprimer ou corriger des renseignements. On a suggéré au Commissariat d'examiner « le droit à l'oubli » dans le contexte canadien et de réfléchir au degré de responsabilité devant revenir aux organismes dans le traitement de l'information répréhensible transmise ou mise au jour par leurs plateformes ou leurs services.

Le profilage par les organismes a aussi été soulevé comme question de grand intérêt. On a fait observer que le risque de pratiques discriminatoires, notamment en matière de différence de prix, représentait un risque important pour les gens et, plus particulièrement, pour les groupes vulnérables.

## Le corps comme source d'information

*« Mon problème avec cela est l'éventualité qu'ils consultent vos antécédents médicaux et en tirent des conclusions. Ils se forment une idée, un préjugé et cela peut vous coûter un emploi. »*

*- Membre d'un groupe de discussion*

*« En ce qui a trait aux technologies ou aux services faisant leur apparition qui sont susceptibles de présenter un risque pour la protection de leur vie privée, les répondants ont fait état de préoccupations modérées, mais généralisées, concernant les possibilités suivantes :*

- 81 % : résultats de tests génétiques utilisés à des fins non reliées à la santé; [...]*
- 70 % : accessoires intelligents qui recueillent des renseignements personnels sur eux. »*

*- Sondage auprès des Canadiens sur la protection de la vie privée de 2014*

Cette priorité proposée a plus de résonance chez les intervenants que chez les membres des groupes de discussion, mais les uns et les autres convenaient que l'information relative au corps nécessite une protection particulière du fait de son degré de sensibilité. Les membres des groupes de discussion ont eu de la difficulté à traiter de ce thème et ont dit manquer de renseignements de première main sur les enjeux.

Les intervenants y voyaient une question nouvelle pour laquelle le Commissariat devrait prendre l'initiative d'aider à concevoir de façon proactive de bons moyens de protection de la vie privée. Beaucoup d'intervenants s'inquiétaient au plus haut point d'une analyse des mégadonnées qui s'appliquerait à cette information des plus délicates. Ils estimaient qu'un traitement de mégadonnées en santé, en génétique et en biométrie se prêtait hautement à des utilisations secondaires préjudiciables, qu'il s'agisse de marketing,

d'assurance ou d'utilisations futures que nous ne pouvons même pas encore imaginer. On jugeait que le modèle du consentement était faible dans ce contexte et que le législateur pourrait avoir à dicter les usages appropriés de cette information. D'autres constataient le besoin d'une plus grande transparence, de sorte que les gens sachent mieux quels sont les renseignements recueillis, par qui et à quelles fins. On considérait comme éminemment à risque les renseignements personnels des membres des groupes vulnérables comme ceux qui dépendent d'appareils médicaux. On voyait aussi la sécurité comme une préoccupation de taille en raison de la sensibilité de l'information et de son attrait pour les criminels.

Finalement, dans le cadre de notre examen de ce thème, on nous a demandé de tenir compte des avantages pour les particuliers et la société. Certains voulaient plus d'apports de recherche et de conseils sur les questions de dépersonnalisation et d'anonymisation de manière à aider les chercheurs à tirer toute la valeur de ces données tout en protégeant la vie privée.

## Renforcer les mesures de protection de la vie privée et la responsabilisation

*« Je m'attends un peu à être piraté quand j'utilise Internet. Je trie les organismes avec lesquels je traite et ce que je leur donne. »*

*- Membre d'un groupe de discussion*

*« La LPRPDE devait être le plancher, mais elle est devenue le plafond. »*

*-Intervenant*

*« La plupart des Canadiens sont plus réticents à communiquer leurs renseignements personnels à des organisations en raison des incidents récemment signalés par les médias où des renseignements personnels sensibles, comme des photos privées et des renseignements bancaires, avaient été perdus, volés ou rendus publics. Soixante-dix-huit pour cent (78 %) des répondants ont affirmé que ces incidents avaient à tout le moins relativement influé sur leur disposition à communiquer des renseignements personnels à des organisations (score de 3 ou plus). Dans le cas de trois répondants sur dix (31 %), ils avaient beaucoup influé sur leur disposition à cet égard. »*

*- Sondage auprès des Canadiens sur la protection de la vie privée de 2014*

Les discussions sur ce thème étaient très proches de la teneur du [document d'information du Commissariat](#). Les membres des groupes de discussion étaient généralement fort préoccupés du degré de protection de leurs renseignements personnels par les organismes privés et beaucoup ont dit choisir avec prudence les organismes avec lesquels ils entraient en interaction en ligne. Beaucoup avouaient aimer mieux traiter avec les gros organismes, plus particulièrement les banques, parce que leurs renseignements bancaires n'avaient jamais été interceptés. Ils désiraient plus de transparence sur les pratiques de protection des secteurs privé et public.

Chez les intervenants, la responsabilisation était considérée comme un enjeu fondamental pour la protection de la vie privée dans tous les domaines jugés prioritaires. L'impression générale était que les lois sur la protection des renseignements personnels sont dépassées et qu'une déclaration obligatoire des atteintes à la vie privée est essentielle en matière de responsabilisation. Certains voyaient un plus grand rôle pour le

Commissariat dans l'application de la loi, par une multiplication des vérifications dans les secteurs privé et public, par exemple.

La très grande majorité des intervenants invitait le Commissariat à aider les PME à s'acquitter de leurs obligations en matière de protection de la vie privée. On jugeait aussi que la responsabilisation serait meilleure au départ si le Commissariat demandait au secteur manufacturier d'aider les ingénieurs, les technologues et les concepteurs à intégrer les principes de la protection de la vie privée à l'étape de la conception.

## Ce qui a été décidé

Dans le choix des nouvelles priorités du Commissariat en matière de protection de la vie privée, nous nous sommes laissé guider par nos conversations avec les intervenants et le grand public. Tous convenaient que les six thèmes que nous proposons étaient fort pertinents. On voyait cependant dans deux de ces thèmes (« Protéger les Canadiens dans un monde sans frontières » et « Renforcer les mesures de protection de la vie privée et la responsabilisation ») des stratégies transversales plutôt que des priorités en soi. Nous en avons donc fait des stratégies horizontales (voir plus loin) avec trois autres orientations issues de nos consultations : étude des moyens novateurs et technologiques de protection de la vie privée, renforcement des activités d'éducation du public et accroissement de la protection des renseignements personnels des groupes vulnérables.

Nous avons donc décidé de concentrer nos efforts dans quatre grands domaines prioritaires :

1. **l'économie des renseignements personnels;**
2. **la surveillance du gouvernement;**
3. **la réputation et le respect de la vie privée;**
4. **le corps comme source d'information.**

## Plan d'action

Dans le cadre de ces priorités, nous avons opté pour une approche axée sur les résultats qui établit les mesures à privilégier à court (1,5 an), à moyen (1,5 à 3 ans) et à long terme (4 à 5 ans). À court et moyen terme, nous chercherons à mieux comprendre comment se présente la protection de la vie privée dans ses implications et à renseigner les organismes, les citoyens et les parlementaires sur les enjeux. Nous produirons aussi des documents de travail à court terme et verrons à consulter les Canadiens sur les grands enjeux avant de cibler les solutions possibles à moyen terme, de les appliquer dans notre secteur de compétence et de voir à recommander les modifications législatives qui s'imposent. À plus long terme, nous ferons appliquer ces solutions en faisant rendre des comptes aux organismes, nous évaluerons la conformité et nous rectifierons le tir au besoin.

Notre plan d'action traduit nos préférences en matière d'évolution des enjeux. Nous sommes toutefois vivement conscients que, en tout temps, des faits indépendants de notre volonté pourraient se présenter qui exigeraient notre attention et nos ressources comme des initiatives gouvernementales susceptibles d'influer sur la protection de la vie privée ou la prochaine révision de la LPRPDE. Cette mise en garde étant faite, voici notre plan.

## L'économie des renseignements personnels



Comme nos renseignements personnels deviennent de plus en plus monnayables et représentent en quelque sorte une nouvelle monnaie comme moteur de l'économie émergente du numérique, il serait difficile de contenir le mouvement de collecte de renseignements personnels et leur utilisation à de nouvelles fins innovantes. Chaque jour voit éclore des idées novatrices sur la façon pour les entreprises de tirer encore plus de profit de nos renseignements personnels et de nouveaux modèles d'affaires qui redéfinissent notre conception de l'activité commerciale. On peut difficilement s'attendre à ce que les particuliers puissent par leurs seuls moyens déchiffrer des relations d'affaires complexes et des algorithmes compliqués pour pouvoir faire des choix éclairés d'entreprises avec qui faire affaire après une analyse limpide des avantages et des risques. Les gens nous ont dit, à maintes reprises, qu'ils déploraient le fait que s'ils souhaitent participer pleinement à la consommation du numérique et accéder à des produits et des services nouveaux ayant remplacé ceux qui n'étaient plus

disponibles, le seul choix s'offrant réellement à eux était de « se fermer les yeux », « de se pincer le nez » et de cliquer « J'accepte ».

**Un premier objectif pour le Commissariat sera de renforcer la protection de la vie privée et la confiance des gens pour qu'ils puissent participer avec assurance à l'économie innovante du numérique.** À cette fin, le Commissariat s'efforcera par ses enquêtes et ses recherches de démonter, comprendre et rendre plus transparents ces nouveaux modèles d'affaires. Par notre laboratoire de technologie et en collaborant avec les associations, les fabricants et les experts en sécurité du secteur de la technologie, nous contribuerons à la mise au point de solutions créatrices et novatrices qui renforceront cette protection de la vie privée. Par nos activités de consultation et de sensibilisation, plus particulièrement à l'intention des PME, nous encouragerons les organismes à expliquer les conséquences pour la vie privée de leurs nouveaux produits et services, et ce, en des termes qui soient plus faciles à comprendre pour les gens. Par nos travaux internes de recherche et notre programme de contributions, nous serons bien au fait des technologies de pointe comme l'Internet des objets et les systèmes de paiement numérique. Par nos fonctions de contrôle de la conformité, nous compléterons les pouvoirs d'enquête que nous confère la LPRPDE en misant sur d'autres moyens possibles d'application de la loi comme les codes de pratique de l'industrie et les nouveaux accords de conformité prévus par le projet de loi S-4.

Nos travaux d'élaboration de politiques aideront à assurer l'encadrement normatif des nouveaux modèles d'affaires. Nous rechercherons des améliorations au modèle du consentement de manière à tenir compte des préoccupations soulevées tant par les particuliers que par les organismes. À court terme, nous produirons un document de travail décrivant les problèmes que pose le modèle actuel, traçant des pistes de solution (autoréglementation, responsabilisation et réglementation accrues, etc.) et clarifiant les rôles respectifs des particuliers, des organismes, des instances de réglementation et des organes législatifs. Nous nous adresserons ensuite aux intervenants. À moyen terme, nous verrons quelles sont les améliorations à prévoir, les apporterons dans notre secteur de compétence et verrons à recommander les modifications législatives nécessaires.

## Surveillance du gouvernement

Il ne fait aucun doute que le monde où nous vivons est différent de ce qu'il était il y a 15 ans. Dans sa propre carrière comme juriste principal au service des portefeuilles de la sécurité publique et de la sécurité nationale, le commissaire a pu constater les risques bien réels que représentent la montée et la propagation du terrorisme. Personne ne niera la nécessité de veiller à la sécurité de nos citoyens. Les Canadiens veulent être et se sentir en sécurité, mais pas à n'importe quel prix en matière de protection de leur vie privée. Ce qu'ils désirent, c'est une approche équilibrée, mesurée et proportionnée. De nos jours, il serait trop naïf de croire



que seuls les « méchants » ont à s'inquiéter pour leurs renseignements ou que « si on n'a rien à cacher, on n'a rien à craindre ». Nous savons aujourd'hui que, pour repérer les gens à risque en matière de terrorisme, on peut potentiellement surveiller tous les Canadiens. Parfois, il se produit des erreurs tragiques et des formes subtiles ou moins subtiles de discrimination raciale s'ensuivent. Comme l'a récemment montré la réaction du public au projet de loi C-51, nous sommes tous pris dans le filet, et nos intérêts, nos activités, même nos pensées les plus secrètes sont en jeu.

**Un autre objectif pour le Commissariat serait de contribuer à l'adoption et à l'application de lois et d'autres mesures qui ont manifestement pour effet de garantir tant la sécurité nationale que la protection de la vie privée.** À court terme, nous chercherons, par de conseils opportuns et utiles sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée, les ententes d'échange d'information et la réglementation, à réduire les risques en matière de protection de la vie privée que peut présenter la *Loi antiterroriste de 2015* récemment adoptée. En ce qui a trait aux dispositions en matière d'accès légal du projet de loi C-13, nous travaillerons avec d'autres et guiderons aussi bien le secteur public que le secteur privé dans l'établissement de normes de transparence et de rapports de reddition de comptes au sujet de la communication de renseignements personnels par des entreprises aux organismes d'application de la loi. À court et à moyen terme, nous examinerons comment est mise en œuvre une loi sur la sécurité nationale comme le projet de loi C-51 et en ferons rapport. Nous utiliserons nos pouvoirs d'examen et d'enquête pour examiner les pratiques de collecte, d'utilisation et de communication des données des ministères et organismes exerçant des activités de surveillance et contrôlerons leur conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Nous présenterons nos constatations aux parlementaires et au public et recommanderons des améliorations à apporter aux politiques ou aux lois le cas échéant.

## Réputation et respect de la vie privée

Avec l'avènement des médias sociaux et des nouvelles technologies des communications, les choses que nous avons dites ou faites par le passé, que nous avons regrettées et qui appartiennent à un passé révolu peuvent aujourd'hui être revues indéfiniment, communiquées indépendamment de notre volonté et mises au grand jour tout à fait hors contexte, parfois avec des conséquences dévastatrices. Ce que les autres diffusent à notre sujet, tantôt par malveillance, tantôt avec de bonnes intentions (transparence judiciaire, liberté journalistique, gouvernement ouvert, archives, etc.) peut être très difficile à faire retirer. Le monde entier doit faire face aux conséquences d'un Internet qui n'oublie jamais et aux répercussions à long terme sur les agissements et les rapports humains.



Ce que nous pensons, lisons, cherchons, où nous nous trouvons, ce que nous achetons, ce qui donc ne concernait que nous par le passé, est maintenant l'affaire de tout le monde. Les organismes et les gouvernements colligent nos traces numériques pour en faire des profils, pour déduire nos intérêts, pour nous définir en fonction du risque que nous pouvons présenter, et pour prévoir notre comportement futur. La perception que les autres ont de nous l'emporte sur ce que nous sommes réellement comme personnes. Notre identité numérique est classée dans des groupes et associée aux hypothèses liées à ces groupes, pratique que certains peuvent juger offensante en soi, sans parler de l'injustice des conséquences possibles.

**Un troisième objectif pour le Commissariat sera d'aider à créer un environnement en ligne où les gens pourront se servir d'Internet pour explorer leurs intérêts et se développer comme personnes sans craindre que leur trace numérique n'entraîne un traitement injuste.** À court terme, nous prévoyons engager un dialogue sur la réputation et le respect de la vie privée en commençant par un document de recherche. À court et moyen terme, grâce à notre programme de recherche interne et au programme des contributions, nous enrichirons notre connaissance et notre compréhension des risques de l'activité en ligne pour les réputations. Nous élaborerons un énoncé de politique sur les mécanismes possibles de recours (le droit, par exemple, à l'oubli dans le contexte juridique canadien). En collaboration avec les associations et les fabricants du secteur de la technologie, nous contribuerons à l'adoption de solutions technologiques (protection de la vie privée par l'obscurité, l'anonymisation ou les possibilités de suppression automatique, etc.). Par nos activités d'éducation et de sensibilisation et en collaboration avec nos principaux partenaires, nous aiderons à améliorer la connaissance de l'informatique, plus particulièrement au sein des populations vulnérables (jeunes, aînés, etc.). Par nos enquêtes, nous nous attaquerons à la racine même de certaines des menaces pour la réputation dont se préoccupent le plus les plaignants. Nous aiderons enfin à modeler les pratiques des organismes par les mesures correctives que nous recommanderons et le recours aux tribunaux à des fins d'application de la loi, s'il y a lieu.

### **Le corps comme source d'information**



Il était une époque où la protection de la vie privée, du moins dans ses acceptions juridiques, était considérée comme relevant de trois catégories bien distinctes, celles de l'information, du corps et du territoire. Avec l'avènement des accessoires intelligents à porter sur soi et des dispositifs d'information corporelle, ces distinctions s'estompent de plus en plus. À mesure que s'intègrent la technologie de l'information, la technologie de la géolocalisation et le corps humain par les appareils intelligents et l'Internet des objets (et des personnes), l'information personnelle n'aura jamais été aussi intime, et les atteintes possibles à la vie privée s'en trouvent amplifiées d'autant. L'exploitation de cette information à des fins lucratives dans le commerce ou aux fins des mesures de surveillance du gouvernement risque de nuire non seulement à notre droit à la protection de nos renseignements personnels, mais aussi à l'intégrité de notre corps et à notre dignité même d'êtres humains.

**Notre quatrième objectif est de promouvoir le respect de la vie privée et de l'intégrité du corps humain comme véhicule de nos renseignements personnels les plus intimes.** À court terme, nous consacrerons une analyse de contexte à tout ce qui est nouveau sur le marché comme applications de santé et technologies numériques dans ce domaine et étudierons les conséquences sur le plan de la protection de la vie privée. À moyen terme, nous guiderons les intéressés, notamment les PME et les concepteurs d'applications, dans la façon d'intégrer des moyens de protection dans leurs nouveaux produits ou services, tout en se tenant loin de certaines zones « interdites ». Grâce à nos efforts d'éducation et de sensibilisation, nous aiderons à renseigner les Canadiens sur les risques pour la vie privée des accessoires intelligents et des analyses génétiques de

consommation directe, et leur offrirons des possibilités de se protéger. Nous travaillerons avec les ministères à maximiser les possibilités et minimiser les risques des nouvelles méthodes biométriques.

Nous poursuivrons notre dialogue avec les intervenants. Nous le ferons à court terme avec l'industrie des assurances et ensuite avec d'autres utilisateurs secondaires des renseignements personnels de manière à ménager un juste équilibre entre le besoin qu'a l'entreprise de renseignements personnels sur la santé et le corps, d'une part, et le droit des gens à leur intimité sans conséquences économiques fâcheuses pour eux-mêmes ni pour leur famille, d'autre part.

## Figure 2 : Mettre en œuvre les priorités en matière de protection de la vie privée

L'illustration suivante montre comment nous comptons mettre en œuvre les nouvelles priorités.



## Orientations stratégiques

D'aucuns pourraient juger ces objectifs ambitieux. De fait, ils le sont, *comme nous le sommes nous-mêmes* pour ce qui est des réalisations possibles du Commissariat ces prochaines années. Mais nous sommes aussi concrets et réalistes. Pour avoir une chance de réussir et d'exercer véritablement une influence positive, nous devons, je crois, user de stratégie dans notre approche.

Étudier des moyens novateurs et technologiques de protéger la vie privée

Disons-le clairement d'abord, notre but n'est pas d'entraver l'innovation, mais en réalité de permettre ses progrès d'une manière responsable et respectueuse de la vie privée des gens. Nous savons bien que, pour demeurer prospère, l'économie canadienne doit rester concurrentielle sur le plan mondial. Nous sommes bien conscients que les Canadiens veulent profiter de ce qui se présente comme produits et services nouveaux et comme services gouvernementaux efficaces. Mais nous sommes aussi soucieux du besoin de ne pas accroître les coûts associés à la protection de la vie privée. S'il entend se maintenir à la hauteur de l'innovation et aider à façonner son cours et à l'influencer par des conseils utiles et dignes de foi, le Commissariat doit aussi être novateur. Nous devons nous-mêmes rester à la fine pointe et regarder en avant pour découvrir de nouveaux moyens de protéger la vie privée, que ce soit par des conceptions ou des idées créatrices ou par des solutions technologiques nouvelles.

Augmenter la responsabilisation et promouvoir une bonne gouvernance en matière de protection de la vie privée

Deuxièmement, pour pouvoir obtenir de bons résultats avec nos quatre objectifs et, en fin de compte, contribuer à notre vision globale de Canadiens exerçant un plus grand contrôle sur leurs renseignements personnels, le Commissariat devra adopter une démarche plus large de promotion d'une bonne gouvernance en matière de protection de la vie privée. Cette idée d'un « contrôle individuel » peut faire penser à la notion de consentement éclairé, elle en est sûrement une partie essentielle, mais pour nous, le consentement ne peut tout résoudre. On nous a dit et redit qu'on fait parfois mauvais usage des formules de consentement en s'en servant comme d'un moyen d'abolir les droits et de se protéger contre les recours en responsabilité plutôt que d'assurer par là une véritable initiative individuelle en matière de consentement. Quand il s'agit du gouvernement, il n'y a pas du tout de possibilité de consentement. Il reste que les gens pourront être plus en contrôle de leurs renseignements personnels et se sentir plus en contrôle sur ce plan s'ils veillent plus activement à protéger leur propre vie privée partout où cela est possible ou s'ils en viennent à se fier aux mesures globales de responsabilisation et de gouvernance dont se dotent les organismes pour protéger leurs renseignements personnels.

## Protéger la vie privée des Canadiens dans un monde sans frontières

Troisièmement, nous sommes tout à fait conscients que, pour réussir, nous ne pouvons simplement nous atteler seuls à nos quatre objectifs. Il va de soi que les données personnelles ne connaissent pas de frontières dans le contexte actuel de mondialisation. Plus particulièrement depuis l'avènement d'Internet, l'information personnelle ne peut simplement être confinée et réglementée en vase clos. La plupart des Canadiens comprennent intuitivement qu'il y a de la perméabilité et que cette information peut traverser les frontières, mais nos groupes de discussion nous ont montré que ce ne sont pas tous les Canadiens qui voient vraiment jusqu'où leurs données peuvent voyager. Comme les tribunaux nous l'ont dit, le travail du Commissariat est de protéger la vie privée des Canadiens, que leurs renseignements personnels se trouvent au Canada ou, dans certains cas, ailleurs dans le monde.

Pour être efficaces dans ce domaine, nous devons continuer à nous appuyer sur nos relations et nos réseaux avec les provinces, les territoires et l'étranger. Nous devons continuer à collaborer avec nos partenaires internationaux d'application de la loi et ainsi coordonner nos enquêtes et tirer parti de nos ressources. Et nous devons enfin continuer de participer et, s'il y a lieu, de diriger la conception et l'harmonisation des positions de principe internationales sur les grands enjeux.

## Accroître notre rôle d'éducation du public

Quatrièmement, nous renforcerons notre rôle d'éducation du public pour chacune de nos quatre priorités. Les membres des groupes de discussion et les intervenants nous ont tous dit qu'il fallait plus d'éducation du public. On nous a dit que les Canadiens nous font confiance lorsqu'il s'agit d'aider les gens à mieux comprendre ou exercer leurs droits et les organismes à mieux saisir ce que sont leurs responsabilités en matière de protection de la vie privée. Cette activité a longtemps été une priorité pour le Commissariat mais, avec la portée et la complexité que prennent aujourd'hui les questions de protection des renseignements personnels, nous reconnaissons devoir faire encore plus dans ce domaine et trouver de nouvelles façons de nous adresser aux citoyens et aux organismes. Nous redoublerons d'efforts pour être sûrs que le matériel que nous créons et diffusons à l'intention du public est pratique et facile à utiliser. Nous ferons également en sorte que notre site Web, qui est notre grand moyen de communication, soit conçu en fonction des besoins de l'utilisateur, ce qui nous donnera l'assurance que les particuliers et les organismes pourront y trouver l'information dont ils ont besoin. Nous regarderons enfin les possibilités de tendre la main à une nouvelle clientèle ayant particulièrement besoin d'information sur la protection de la vie privée (groupes vulnérables comme les aînés, petites entreprises, etc.).

## Renforcer la protection de la vie privée pour les groupes vulnérables

Enfin, dans le sens même du mandat du Commissariat qui est de protéger les droits à la vie privée de *tous* les Canadiens, nous n'estimerons pas avoir du succès tant que nous ne nous serons pas occupés de *toute* la population. Les intervenants et les membres des groupes de discussion nous ont dit que certains groupes sont particulièrement exposés à la menace pour la vie privée que peuvent présenter les activités des secteurs privé et public. Ainsi, les jeunes font face à de plus grands risques pour leur réputation en raison de la nature et de l'abondance des renseignements personnels qu'ils communiquent en ligne. Il y a aussi les nouveaux Canadiens qui risquent davantage d'être ciblés par les initiatives de sécurité nationale. Nous avons l'intention de nous attacher à la protection des populations vulnérables en prenant acte des facteurs intellectuels, physiques, culturels et linguistiques qui empêchent les Canadiens de contrôler véritablement leurs renseignements personnels. Nous entendons travailler avec eux et avec d'autres pour réduire ces entraves, ce qui pourrait exiger que nous étendions notre réseau habituel de partenaires et d'intervenants à de nouveaux groupes, que nous entreprenions des activités d'éducation et de sensibilisation en privilégiant certaines clientèles et que nous accordions la priorité aux enquêtes qui donnent une voix aux plus vulnérables.

## Conclusion

Le processus d'établissement des priorités s'est avéré intéressant et même inspirant pour le Commissariat. Nous souhaitons souligner la contribution des intervenants et des participants aux discussions de groupe qui ont consacré du temps à participer et à nous faire part de leur point de vue. Nous avons maintenant une compréhension plus étendue de ce qui préoccupe les divers groupes, et sommes donc mieux à même de cerner les domaines où il faudrait concentrer nos efforts afin d'employer judicieusement nos ressources et, en tant qu'organisation, de prendre les décisions importantes pour orienter nos efforts proactifs.

Maintenant que nous avons établi quelles sont les priorités du Commissariat et que nous nous sommes fixé des objectifs clairs, nous avons hâte de travailler et de collaborer afin de faire progresser ces priorités au profit de tous les Canadiens. La voie qui s'ouvre devant nous est emballante, et au cours des cinq prochaines années, les Canadiens pourront s'attendre à entendre parler des efforts que nous déployons pour améliorer la protection de leur vie privée à l'ère numérique.