



Bureau de la consommation

BULLETIN TRIMESTRIEL SUR LA CONSOMMATION

HIVER 1999

DANS CE NUMÉRO

- Ma vie privée est-elle plus menacée qu'auparavant?
- Qu'est-ce que l'atteinte à la vie privée?
- Le Canada inscrira le droit à la vie privée dans une loi fédérale
- Une loi axée sur les consommateurs
- Règles internationales en matière de vie privée

Pour une vie privée digne de ce nom

Chaque fois que nous répondons à un sondage, louons une cassette vidéo ou nous abonnons à une revue, nous nous dévoilons. Chaque transaction laisse une « traînée de données » sur nos goûts et nos antécédents. Des entreprises utilisent et stockent cette information électriquement, souvent à notre insu ou sans notre consentement. Les profils des consommateurs et les renseignements personnels sont achetés et vendus sur le marché canadien et international. Parmi les récents cas d'atteinte à la vie privée relatés par les médias, mentionnons celui

d'un juge américain dont les habitudes de location de cassettes vidéo ont été divulguées publiquement et celui du programme de fidélisation de la clientèle qui a laissé les renseignements personnels sur ses membres sur son site Web.

En cette ère de l'information, les gens confondent « vie privée », « sécurité des renseignements personnels » et « protection des données ». Les données ou les renseignements personnels consistent en n'importe quelle information, sous quelque forme que ce soit, électronique ou imprimée, permettant d'identifier une

personne. Mentionnons par exemple l'âge, le revenu, la religion, les transactions financières, les antécédents médicaux ou la profession.

Certains voient les renseignements personnels comme des biens qui s'achètent et se vendent. Les entreprises axent leur marketing sur certains clients, et les renseignements personnels leur sont précieux. Toutefois, nombre de consommateurs ignorent la valeur des données personnelles ou l'utilisation qu'on peut en faire.

Ma vie privée est-elle plus menacée qu'auparavant?

La majorité des Canadiens pensent qu'on respecte moins leur vie privée qu'il y a 10 ans, surtout à cause de l'évolution de la technologie, qui a modifié les habitudes. On peut aujourd'hui recueillir et stocker des données sur presque toutes nos transactions. Les cartes électroniques se sont répandues, ce qui permet de suivre nos mouvements. Nos portefeuilles débordent de cartes à bande magnétique qui servent à régler des transactions, à accumuler des milles aériens ou à obtenir des remises de fidélité.

Dans les transactions courantes, on nous demande notre adresse et nos numéros de téléphone, d'assurance sociale ou de

permis de conduire. Nous livrons souvent ces renseignements sans savoir ni demander ce qu'on en fera. Grâce aux progrès de l'informatique et des télécommunications, on peut désormais recueillir, traiter et transmettre ces renseignements rapidement et à peu de frais.

À titre de consommateurs et de citoyens, nous exerçons une certaine emprise sur les renseignements nous concernant et voulons qu'ils jouissent d'une certaine confidentialité. Nous devons être certains que les sociétés avec lesquelles nous traitons observent les règles élémentaires de protection de la vie privée.

Les Canadiens et la protection de la vie privée

Selon 80 p. 100 des Canadiens, les données personnelles devraient demeurer strictement confidentielles.

De plus, 65 p. 100 trouvent inacceptable que des entreprises vendent, échangent ou partagent des listes détaillées de renseignements personnels avec d'autres organisations.

Neuf Canadiens sur dix sont tout à fait contre le trafic de renseignements sur leur vie privée.

Enfin, 94 p. 100 estiment important de mettre des dispositifs de protection des renseignements personnels en place sur Internet.

Source : Sondage Angus Reid, juillet 1998

Qu'est-ce que l'atteinte à la vie privée?

Il y a atteinte à la vie privée lorsque des particuliers ou des organismes utilisent des renseignements personnels à notre insu ou sans notre consentement. Ces renseignements nous appartiennent — quiconque les recueille devrait être tenu de nous demander la permission.

Voici quelques exemples du type de renseignements personnels que peuvent obtenir des personnes ou des entreprises qui sont prêtes à en faire la recherche ou l'achat :

- les renseignements au sujet de notre hypothèque;
- les sites que nous avons visités sur Internet;
- les achats effectués par cartes de crédit.

Le Canada inscrira le droit à la vie privée dans une loi fédérale

Pour l'instant, le gouvernement fédéral et la plupart des provinces disposent de lois régissant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels détenus par les gouvernements, mais non par le secteur privé. À ce jour, le Québec est la seule province à avoir adopté une loi globale sur la protection de la vie privée qui s'applique aux renseignements détenus par le secteur privé.

Le projet de loi C-54, la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, déposé au Parlement le 1^{er} octobre 1998, viendra tout changer.

Cette loi, si elle est adoptée, s'appliquera aux activités commerciales impliquant la collecte de renseignements personnels, et elle obligera les personnes qui se livrent à ces activités à rendre compte de la façon dont elles recueillent, utilisent et divulguent ces renseignements.

La loi s'appliquerait tout d'abord à des secteurs réglementés par le gouvernement fédéral tels que les banques, les télécommunications et le transport interprovincial (p. ex., les lignes aériennes). Trois ans plus tard, la loi s'appliquerait à toutes les activités commerciales dans l'ensemble du pays sauf dans les provinces et territoires qui ont adopté des lois analogues en matière de protection de la vie privée. Cette approche graduelle permettrait aux provinces d'adopter leurs propres lois. Advenant qu'elles ne le fassent pas, la loi fédérale s'appliquerait à toutes les transactions commerciales, afin de garantir

la protection des renseignements personnels de tous les Canadiens. La loi ne porte pas sur les renseignements personnels de nature non commerciale concernant la santé et l'éducation, puisque ces domaines sont de compétence provinciale.

Cette loi, si elle est adoptée, s'appliquera aux activités commerciales impliquant la collecte de renseignements personnels, et elle obligera les personnes qui se livrent à ces activités à rendre compte de la façon dont elles recueillent, utilisent et divulguent ces renseignements.

La loi donnerait aussi aux particuliers le droit de déterminer quand, comment et dans quelle mesure ils auraient à partager leurs renseignements. Ceux-ci jouiraient également du droit d'accès aux renseignements les concernant ainsi que du droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à la vie privée du Canada lorsque, à leur avis, une organisation commerciale ne se conforme pas à la loi.

La nouvelle loi s'inspire du *Code type de protection des renseignements personnels* de l'Association canadienne de normalisation (CSA), élaboré par des entreprises, des consommateurs et des gouvernements, qui est devenu une norme nationale en 1996. La CSA est un organisme sans but lucratif indépendant qui exerce ses activités à l'échelle nationale et internationale.

Les 10 principes de protection des renseignements personnels selon l'Association canadienne de normalisation

La protection de la vie privée est une bonne chose pour les consommateurs et les entreprises.

Les consommateurs devraient chercher à faire affaire avec des entreprises qui se sont engagées à respecter les principes fondamentaux de protection des renseignements personnels énoncés ci-dessous. Les entreprises devraient être conscientes que leurs clients se soucient de la protection des renseignements personnels.

Elle est un chef de file dans le domaine de l'élaboration des normes et de leur application, par l'entremise de la certification des produits, de l'enregistrement des systèmes de contrôle de la qualité et de gestion de l'environnement, et des produits d'information.

Le Canada a été le premier pays du monde à se donner une norme volontaire nationale pour la protection des renseignements personnels. Les ministres fédéral, provinciaux et territoriaux chargés de l'autoroute de l'information ont convenu de souscrire au code type de la CSA à titre de norme minimum pour la protection de la vie privée dans tous les ordres de gouvernement.

Le gouvernement fédéral reconnaît la valeur de la norme volontaire de protection de la vie privée et les efforts déployés par les entreprises et les organisations qui la respectent; il croit cependant opportun d'adopter des mesures législatives pour protéger la vie privée de tous les Canadiens.

Responsabilité

Un organisme est responsable des renseignements personnels dont il a la gestion et doit désigner une ou des personnes qui devront s'assurer du respect des principes énoncés ci-dessous.

Détermination des fins de la collecte des renseignements

Les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis doivent être déterminées par l'organisme avant ou au moment de la collecte.

Consentement

Toute personne doit être informée et consentir à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

Limitation de la collecte

L'organisme ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées, et doit procéder de façon honnête et licite.

5. Limitation de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. On ne doit conserver les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour la réalisation des finalités déterminées.

6. Exactitude

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

7. Mesures de sécurité

Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité.

8. Transparence

Un organisme doit mettre à la disposition de toute personne des renseignements

précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels.

9. Accès aux renseignements personnels

Un organisme doit informer toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers, et lui permettre de les consulter. Il sera aussi possible de contester l'exactitude et l'état complet des renseignements et y faire apporter les corrections appropriées.

10. Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes

Toute personne doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus en communiquant avec le ou les individus responsables de les faire respecter au sein de l'organisme concerné.

Source : Guide d'utilisation du Code CSA sur la protection des renseignements personnels. Services aux consommateurs de la CSA, mars 1997.

Une loi axée sur les consommateurs

Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada est déjà chargé de surveiller l'application des lois sur la protection des renseignements personnels et de la vie privée dans la mesure où elles s'appliquent au gouvernement fédéral. Aux termes du projet de loi C-54, ce mandat serait élargi. Le commissaire surveillerait l'application de la loi en ce qui concerne les transactions dans le secteur privé, recevrait les plaintes des consommateurs et enquêterait à ce sujet, et agirait comme médiateur en cas de différend.

Le projet de loi C-54 donne également au commissaire un mandat en matière d'éducation et d'information du public. Dans sa présentation au comité permanent de la Chambre des communes chargé d'examiner le projet de loi, Bruce Phillips, commissaire à la protection de la vie privée, a déclaré : « Ce rôle de recherche et d'éducation est vital. Si les personnes ne sont pas informées des menaces diverses qui planent sur les renseignements les concernant, la reconnaissance et l'appui du public pour l'amélioration des mesures relatives à la vie privée précisées dans le projet de loi ne se concrétiseront pas. Finalement, c'est la vie privée de la personne qui y perdra. »

Protection de la vie privée au Québec

En 1994, le Québec a adopté la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*. La loi donne aux particuliers un droit d'accès aux renseignements détenus par les entreprises ayant des activités au Québec. Elle régit la collecte, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels. La Commission d'accès à l'information surveille l'application de la loi; elle est aussi chargée de mener des enquêtes et de régler les différends.

La *Charte québécoise des droits et libertés de la personne*, qui est entrée en vigueur en 1975, consacre le droit général des résidents à la vie privée. Ce droit a également été inscrit dans le *Code civil* du Québec en 1991. Le Québec est la seule province qui offre une aussi vaste protection de la vie privée.

Règles internationales en matière de vie privée

En raison de la mondialisation, et particulièrement de la croissance du commerce international des services et de l'expansion des entreprises multinationales, les renseignements personnels traversent souvent les frontières. Par exemple, une société peut confier le stockage et la mise à jour des données sur sa clientèle à un fournisseur d'un autre pays. Malheureusement, certains pays n'offrent aucune protection de ce type de renseignements.

En 1980, l'Organisation pour la coopération et le développement économiques s'est attaquée au problème en élaborant les Lignes directrices régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données à caractère personnel. Le projet de loi C-54 du Canada respecte ces lignes directrices reconnues sur le

plan international et la loi québécoise sur la protection de la vie privée s'y conforme également.

En 1995, l'Union européenne a adopté une directive sur la protection des données afin de protéger les renseignements personnels et d'harmoniser les lois sur la protection de la vie privée de ses 15 États membres. La directive, qui est entrée en vigueur le 25 octobre 1998, peut empêcher les mouvements de données vers des pays qui ne garantissent pas une protection

suffisante de la vie privée. Le projet de loi C-54 vise à imposer une norme pour la protection des renseignements personnels qui protégerait les Canadiens lorsque des renseignements à leur sujet franchissent les frontières du pays. Par conséquent, il permettrait aussi aux entreprises canadiennes d'avoir un meilleur accès aux marchés étrangers où les citoyens jouissent d'une solide protection.

Pour plus de renseignements

- Au sujet de la vie privée, communiquer avec Kernaghan Webb, analyste princ. de politique
Courriel : webb.kernaghan@ic.gc.ca
Téléphone : (613) 952-2534
- Au sujet du *Bulletin trimestriel sur la consommation*, communiquer avec Cathy Enright, Bureau de la consommation.
Courriel : enright.cathy@ic.gc.ca
Téléphone : (613) 952-3466
Ou écrire à :
Bureau de la consommation
Industrie Canada
9^e étage, tour Est
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5
Télécopieur : (613) 952-6927

Le *Bulletin trimestriel sur la consommation* est également disponible au *Carrefour des consommateurs*, page d'accueil du Bureau de la consommation sur *Strategis*, site Web de renseignements sur le commerce d'Industrie Canada.

En français

<http://strategis.ic.gc.ca/bc>

En anglais

<http://strategis.ic.gc.ca/oca>

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada

(Industrie Canada) 1999

ISSN 1206-9744

52610 B

La vigilance est la meilleure protection

Sachez que certaines personnes ou entreprises peuvent recueillir, utiliser ou échanger des renseignements à votre sujet sans votre consentement ou à votre insu.

Soyez conscient de la quantité et du type de renseignements que vous divulguez. Les entreprises se servent souvent des cartes de sondage et d'enregistrement de garanties où vous inscrirez des renseignements personnels pour créer des profils de consommateurs, qu'il leur arrive de vendre à d'autres entreprises.

Avant de communiquer des renseignements personnels, sachez toujours comment ils seront utilisés.

Ne divulguez aucun renseignement personnel à moins qu'on ne vous explique, à votre satisfaction, pourquoi on en a besoin et à quoi ils serviront.

Ne communiquez pas automatiquement votre numéro d'assurance sociale. Les occasions légitimes où vous êtes tenu de le divulguer sont très rares. Les numéros d'assurance sociale ne sont exigés que dans certaines circonstances bien particulières reliées aux activités du gouvernement fédéral telles que la perception de l'impôt et les programmes de sécurité du revenu.

Lorsque vous surfez ou que vous magasinez sur Internet, ou que vous envoyez du courrier électronique, tenez pour acquis que vos communications sont publiques, à moins que vous n'utilisiez un logiciel de cryptage.

Pour en savoir davantage...

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Sans frais : 1 800 267-0441

Site Web : <http://www.privcom.gc.ca>

Groupe de travail sur le commerce électronique

Site Web : <http://e-com.ic.gc.ca/francais/privée/632d1.htm>

Ce site Web contient des liens aux sites des commissaires à la protection de la vie privée des provinces (cliquer sur « Activités provinciales et territoriales »).