



UN GUIDE POUR LES INDIVIDUS

# Vos droits en matière de vie privée

Guide au sujet de la *Loi sur la  
protection des renseignements  
personnels et les documents  
électroniques*



vie  
privée



# Introduction

Ce guide a été préparé par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada afin d'informer les individus de leurs droits en vertu de la nouvelle loi canadienne sur la protection des renseignements personnels s'appliquant secteur privé, soit la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDÉ)*.

## Qu'entend-on par *LPRPDÉ*?

La Partie I de la *LPRPDÉ* établit des règles de base sur la façon dont les organisations peuvent recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements à votre sujet dans le cadre d'activités commerciales. La loi vous donne aussi le droit de consulter les renseignements qu'une organisation a recueillis à votre sujet et de demander qu'ils soient corrigés. Si vous estimez qu'une organisation assujettie à la *LPRPDÉ* ne s'acquitte pas de ses obligations aux termes de la loi, vous avez le droit de porter plainte officiellement.

## Qu'entend-on par « renseignements personnels »?

En vertu de la Loi, on entend par « renseignements personnels » tout renseignement au sujet d'un « individu identifiable. »

### Par exemple, les « renseignements personnels » comprennent :

- votre nom, âge, poids, grandeur;
- vos dossiers médicaux;
- votre revenu, vos achats et vos habitudes de consommation;
- votre race, votre origine ethnique et la couleur de votre peau;
- votre groupe sanguin, vos empreintes génétiques et vos empreintes digitales;
- votre état matrimonial et votre religion;
- votre niveau d'instruction;
- votre adresse domiciliaire et numéro de téléphone.

Les « renseignements personnels » ne comprennent cependant pas le nom et le titre d'un employé d'une organisation, ni l'adresse et le numéro de téléphone de son lieu de travail.

## Comment la Loi protège-t-elle les renseignements personnels qui me concernent?

Votre capacité à contrôler vos renseignements personnels constitue la clé de vos droits en matière de protection de votre vie privée.

La Loi vous permet d'exercer ce contrôle en obligeant les organisations à obtenir votre consentement pour recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements vous concernant. La Loi donne des droits aux particuliers et impose des obligations précises aux organisations.

### La Loi vous donne le droit :

- de connaître les raisons pour lesquelles une organisation recueille, utilise et communique des renseignements personnels à votre sujet;
- de vous attendre à ce qu'une organisation recueille, utilise et communique les renseignements personnels à votre sujet de façon raisonnable et appropriée, et qu'elle n'utilisera pas l'information à des fins autres que celles auxquelles vous avez consenties;
- de savoir qui dans l'organisation est responsable de la protection de vos renseignements personnels;

- de vous attendre à ce qu'une organisation protège vos renseignements personnels en prenant les mesures de sécurité qui s'imposent;
- de vous attendre à ce que les renseignements personnels qu'une organisation détient à votre sujet soient exacts, complets et à jour;
- d'avoir accès aux renseignements personnels vous concernant et au besoin de demander qu'ils soient corrigés;
- de déposer une plainte sur les pratiques de gestion de vos renseignements personnels par une organisation, si vous jugez que vos droits au regard de la protection de la vie privée n'ont pas été respectés.

### **Selon la Loi, les organisations :**

- doivent obtenir votre consentement lorsqu'elles recueillent, utilisent ou communiquent vos renseignements personnels;
- ne peuvent vous refuser un produit ou un service si vous refusez votre consentement à la collecte, l'utilisation ou la communication de vos renseignements personnels, sauf si ceux-ci sont essentiels à la transaction;
- doivent recueillir les renseignements de façon honnête et licite; et,
- doivent adopter des politiques en matière de protection des renseignements personnels qui sont claires, compréhensibles et faciles à consulter.

Toute organisation devrait détruire, effacer ou dépersonnaliser les renseignements personnels recueillis à votre sujet s'ils ne sont plus nécessaires aux fins consenties.

Ces principes prévoient des exceptions. Par exemple, il est possible qu'une organisation n'ait pas besoin de votre consentement si la collecte des renseignements est manifestement à votre avantage, et que votre consentement ne peut être obtenu

dans les délais requis; ou si les renseignements sont requis par un organisme chargé de l'application d'une loi dans le cadre d'une enquête et que l'obtention du consentement risquerait de compromettre l'exactitude de l'information.

## **Comment puis-je consulter les renseignements personnels qu'une organisation détient à mon sujet?**

- En envoyant une demande écrite à l'organisation qui détient vos renseignements personnels en question. Vous devez fournir suffisamment de précisions pour que l'organisation identifie de quels renseignements il s'agit. Ainsi, par exemple inclure des dates, des numéros de compte ou le nom ou le titre des personnes avec lesquelles vous avez traité.
- Les organisations doivent fournir les renseignements demandés dans un délai raisonnable et sans frais, sinon à un coût minime.

## **Comment faire corriger les erreurs ou les omissions dans mes renseignements personnels?**

- En écrivant à l'organisation qui détient des renseignements personnels à votre sujet, en expliquant les corrections demandées et les raisons de votre demande. Envoyez, s'il y a lieu, copie de tout document susceptible de justifier votre demande.

- Si l'organisation refuse de corriger vos renseignements personnels, vous pouvez l'obliger à joindre à votre dossier une note indiquant votre désaccord. Cette note doit être transmise à toute autre organisation ayant accès à l'information.

## **Que dois-je faire si je crois que mes droits à la protection de mes renseignements personnels n'ont pas été respectés?**

### **La Loi vous donne le droit de porter plainte :**

- si vous éprouvez des difficultés à obtenir vos renseignements personnels, si une organisation refuse de corriger l'information que vous jugez inexacte ou incomplète ou si vous croyez que vos renseignements personnels ont été recueillis, utilisés ou communiqués de façon inappropriée;
- si vous croyez qu'une organisation ne respecte pas les exigences de la *LPRPDÉ*.

## **Comment pourrais-je déposer ma plainte?**

- Si vous avez besoin de plus de renseignements ou de conseils, communiquez avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, au 1 (800) 282-1376.
- Nous vous suggérons d'essayer d'abord de régler votre plainte directement avec l'organisation concernée en communiquant avec la personne responsable de traiter les plaintes relatives à la protection de la vie privée.

- Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue, vous pouvez communiquer avec l'association commerciale, l'ombudsman ou le bureau des plaintes de l'organisation, s'il y a lieu. Par exemple, l'Association canadienne du marketing ou l'ombudsman bancaire canadien donnent suite aux plaintes portées par des consommateurs contre leurs entreprises ou compagnies membres.
- Si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre plainte, communiquez avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. Aucuns frais ne sont exigés pour le dépôt d'une plainte auprès du Commissariat.

## **Quel est le rôle de la Commissaire à la protection de la vie privée du Canada?**

- La Commissaire à la protection de la vie privée du Canada est un ombudsman qui tente de régler les différends au moyen de la négociation, la médiation et la conciliation.
- Elle a le pouvoir faire enquête sur votre plainte.
- Elle peut aussi prendre l'initiative d'une enquête ou d'un examen relativement à la pratique d'une organisation en matière de gestion des renseignements personnels.
- La Commissaire peut recommander que l'organisation vous donne accès à vos renseignements ou corrige toute erreur.
- La Commissaire peut formuler des recommandations à l'intention d'une organisation pour qu'elle modifie ses pratiques de gestion des renseignements personnels.
- Elle fait rapport sur les conclusions de l'enquête à vous et à l'organisation.

## Que se passe-t-il si l'organisation ne tient pas compte des recommandations de la Commissaire à la protection de la vie privée?

- La Commissaire a le pouvoir de rendre publique toute information relative aux pratiques d'une organisation en matière de gestion des renseignements personnels. Peu d'entreprises désirent être citées comme étant des organisations qui ne respectent pas les droits à la protection de la vie privée des individus.
- La Commissaire peut également, en votre nom, demander d'être entendue par la Cour fédérale du Canada, si elle vous appuie, mais qu'elle a été incapable de résoudre le différend.
- Une fois que vous avez reçu le rapport de la Commissaire à la protection de la vie privée, vous pouvez, dans certaines circonstances, déposer une plainte auprès de la Cour fédérale du Canada.

- La Cour peut ordonner à une organisation de corriger les pratiques qui ne sont pas conformes à la loi et de publier des avis sur les mesures qu'elle a prises ou qu'elle prévoit prendre à cet égard.
- La Cour peut aussi accorder au plaignant des dommages- intérêts, notamment en réparation de l'humiliation subie.

## Qu'est-ce qui n'est pas visé par la LPRPDÉ?

- Les institutions fédérales déjà assujetties à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*
- Les gouvernements provinciaux et territoriaux et leurs délégués
- La collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels par une organisation à des fins strictement journalistiques, artistiques ou littéraires
- La collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels à des fins personnelles, comme les recherches généalogiques partagées avec d'autres membres de la famille

## Pour plus de renseignements

Si vous avez des questions sur la façon dont une organisation du secteur privé traite de vos renseignements personnels, ou si vous désirez déposer une plainte dans le cadre de la nouvelle loi, veuillez communiquer avec le Commissariat.

### Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

112, rue Kent

Ottawa (Ontario) K1A 1H3

Téléphone : (613) 995-8210

Sans frais : 1 (800) 282-1376

Télécopieur : (613) 947-6850

Site Web : [www.privcom.gc.ca](http://www.privcom.gc.ca)

Courriel : [info@privcom.gc.ca](mailto:info@privcom.gc.ca)

En vue d'assurer la confidentialité de vos renseignements personnels, veuillez ne pas avoir recours au courrier électronique pour expédier des plaintes ou pour communiquer des renseignements personnels.

Il convient de noter que cette brochure est un résumé de la loi. Elle n'a donc aucune valeur juridique. Pour obtenir le texte intégral de la LPRPDÉ, consultez notre site Web ou communiquez avec le Commissariat.

IP54-1/2004

ISBN : 0-662-68003-0

Mise à jour mars 2004

*This publication is also available in English.*