



UN GUIDE POUR LES CANADIENS  
ET LES CANADIENNES

# 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



## Du Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Le droit à la vie privée est fondamental dans toute société démocratique. Si, à chaque fois que nous ouvrons un compte bancaire, nous utilisons Internet, nous effectuons un achat dans un magasin ou nous remplissons un formulaire, nous devons nous inquiéter de qui verra nos renseignements personnels et comment ceux-ci seront utilisés, nous avons perdu une liberté fondamentale.



George Radwanski  
Commissaire à la protection de  
la vie privée du Canada

Protéger notre vie privée nous aide à protéger notre indépendance, notre capacité à exercer un contrôle sur notre vie, et notre liberté de décision. Le pouvoir d'exercer un contrôle sur nos renseignements personnels est essentiel à notre vie privée : plus d'autres personnes connaissent les détails particuliers de notre vie, plus elles ont l'occasion d'influencer, de contrecarrer ou de juger les choix que nous faisons.

L'évolution des technologies de l'information et de la gestion des données offre la promesse d'une nouvelle économie prospère, fondée sur le savoir. Mais cette technologie présente une menace considérable à notre vie privée. Les nouveaux systèmes de communication et d'information permettent aux organisations de recueillir, d'apparier, d'échanger et de transmettre des quantités croissantes d'information à notre sujet avec une rapidité et une efficacité sans précédents.

Établir un équilibre entre le besoin légitime des organisations de recueillir de l'information à notre sujet et la nécessité de protéger notre vie privée représente un défi majeur. Le Parlement du Canada a relevé ce défi en adoptant une nouvelle Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2001. Mon bureau a rédigé la présente brochure dans le but de répondre aux questions courantes des Canadiens et des Canadiennes sur la nouvelle Loi et sur la façon de protéger leurs droits en matière de vie privée. »

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the bottom.

George Radwanski

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

# Quel est l'objet de la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques?

La Partie I de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* établit des règles de base sur la façon dont les organisations peuvent recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements à votre sujet dans le cadre d'activités commerciales. La Loi vous donne le droit de consulter l'information qu'une organisation a recueillie à votre sujet et de demander que celle-ci soit corrigée. Si vous estimez qu'une organisation assujettie à la Loi ne s'acquitte pas de ses responsabilités légales, 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 et numéro de téléphone à domicile.

Les « renseignements personnels » ne comprennent cependant **pas** le nom et le titre d'un employé d'une organisation qui est assujettie à la nouvelle Loi, ni l'adresse et le numéro de téléphone de son lieu de travail.

## De quelle manière la Loi protège-t-elle les renseignements personnels me concernant?

Pouvoir exercer un contrôle sur vos renseignements personnels est la clé de vos droits relatifs à la 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 divulguer de l'information à votre sujet. La Loi donne des droits particuliers et impose des obligations aux organisations.

### La Loi vous donne le droit :

- de connaître les raisons pour lesquelles une organisation recueille, utilise et divulgue des renseignements personnels à votre sujet;\*
- d'exiger qu'une organisation recueille, utilise et divulgue 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 consenti;\*
- de savoir quelle personne dans l'organisation est responsable de la protection des renseignements personnels à votre sujet;
- de vous attendre à ce qu'une organisation protège les renseignements personnels à votre sujet 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 à vos renseignements personnels et de demander qu'ils soient corrigés;\*
- de déposer une plainte si une organisation ne traite par vos renseignements personnels de façon adéquate.



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

- doivent obtenir votre consentement lorsqu'elles recueillent, utilisent ou divulguent vos renseignements personnels;\*
- ne peuvent vous refuser un produit ou un service si vous refusez votre consentement à la collecte, l'utilisation ou la divulgation de vos renseignements personnels, sauf s'ils sont essentiels à la transaction;\*
- doivent recueillir l'information par des moyens justes et légaux;
- doivent adopter des politiques relatives aux renseignements personnels qui sont claires, intelligibles et faciles à consulter.

Toute organisation doit détruire, effacer ou rendre anonymes les renseignements personnels qu'elle a recueillis à votre sujet s'ils ne sont plus requis.

\*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 à votre avantage, et que votre consentement ne peut être obtenu dans les délais requis; ou si les renseignements sont requis par une agence chargée de l'application de la 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 en question. Vous devez fournir suffisamment de précisions pour permettre à l'organisation de voir de quels renseignements il s'agit, 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 puis-je 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 que vous demandez et les raisons de votre demande. Envoyez copie de tout document susceptible de justifier votre demande, s'il y a lieu.
- 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 relatifs à la protection de ma vie privée 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 considérez comme inexacte ou incomplète ou si vous croyez que vos renseignements personnels ont été recueillis, utilisés ou divulgués de façon inappropriée;
- si vous croyez qu'une organisation ne respecte pas les exigences de la Loi.

## **À qui dois-je adresser ma plainte?**

- Si vous avez besoin de conseils ou d'information, communiquez avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, pendant les heures d'affaires, au 1 800 282-1376.
- Nous vous suggérons d'essayer de régler votre plainte directement avec l'organisation en communiquant avec la personne qui est responsable des problèmes relatifs à la protection de la vie privée.

- Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse obtenue, communiquez 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 Commissaire à la vie privée du Canada. Aucuns frais ne sont exigés pour le dépôt d'une plainte auprès du Commissaire.

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

- Le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada est un ombudsman qui tente de régler les différends au moyen de la négociation.
- Il a le pouvoir d'enquêter votre plainte.
- Il peut aussi entreprendre sa propre enquête ou examiner comment une organisation traite les renseignements personnels.
- Le Commissaire peut recommander que l'organisation vous donne accès à votre information ou corrige les erreurs.
- Le Commissaire peut formuler des recommandations à l'intention des organisations pour qu'elles modifient leurs pratiques de gestion de l'information personnelle.
- Il fait rapport sur les conclusions de l'enquête à vous et à l'organisation.

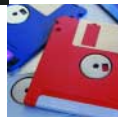
## **Que se passe-t-il si l'organisation ne tient pas compte des recommandations du Commissaire à la protection de la vie privée?**

- Le Commissaire a le pouvoir de rendre publique toute information relative aux pratiques d'une organisation en matière de gestion des renseignements personnels. La plupart des entreprises ne désirent pas être citées comme étant des organisations qui ne respectent pas les droits à la vie privée des individus.

- Le Commissaire peut également, en votre nom, demander d'être entendu par la Cour fédérale du Canada, s'il vous appuie mais qu'il a été incapable de régler le différend.
- Une fois que vous avez reçu le rapport du 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.

## **Quelles organisations ou activités se sont pas prévues par la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques?**

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





## Quand la Loi entre-t-elle en vigueur?

La Loi s'applique en trois étapes, sur une période de trois ans.

### **Le 1<sup>er</sup> janvier 2001**

Dans un premier temps, la Loi s'applique aux renseignements personnels concernant les clients et les employés (à l'exception des « renseignements personnels sur la santé ») recueillis, utilisés ou divulgués dans le cadre des activités commerciales d'« entreprises fédérales.»

(Les entreprises fédérales comprennent notamment les banques, les compagnies de téléphone, les sociétés de câblodistribution et de radiodiffusion, les entreprises de transport interprovincial et les compagnies aériennes).

La Loi s'applique aussi aux renseignements personnels qui sont échangés ou divulgués pour en tirer un bénéfice au-delà des frontières nationales ou provinciales, lorsque les renseignements font eux-mêmes l'objet de la transaction.

La Loi s'applique aussi à toutes les activités commerciales des entreprises et organisations au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut.

### **Le 1<sup>er</sup> janvier 2002**

La Loi s'appliquera aux renseignements personnels sur la santé recueillis par les organisations énoncées à la première étape. « Renseignement personnel sur la santé » s'entend de tout renseignement ayant trait à la santé mentale ou physique, y compris les résultats de tests et d'examens de même que les services de santé fournis.

### **Le 1<sup>er</sup> janvier 2004**

La Loi s'appliquera à la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels dans le cadre de toute activité commerciale au sein d'une province, y compris les entreprises de compétence provinciale comme les magasins de détail. Le gouvernement fédéral peut exclure des organisations ou des activités dans les provinces qui ont, dans le domaine de la protection des renseignements personnels, une loi essentiellement similaire à la sienne.

La Loi s'appliquera à tout renseignement personnel recueilli dans le cadre des transactions commerciales interprovinciales et internationales réalisées par l'ensemble des organisations.



## **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, communiquez avec le Commissariat.

Le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

112, rue Kent

Ottawa (Ontario) K1A 1H3

Téléphone : 1 (613) 995-8210

Sans frais : 1 800 282-1376

Télécopieur : 1 (613) 947-6850

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

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

Veuillez prendre note que cette brochure est un résumé de la Loi. Elle n'a donc aucune valeur juridique. Pour obtenir le texte intégral de la Loi, consultez notre site Web ou communiquez avec le Commissariat.

*This publication is also available in English.*

Février 2001

