

EXPLORATION DES INQUIÉTUDES ET DES PRIORITÉS DES CANADIENS EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE

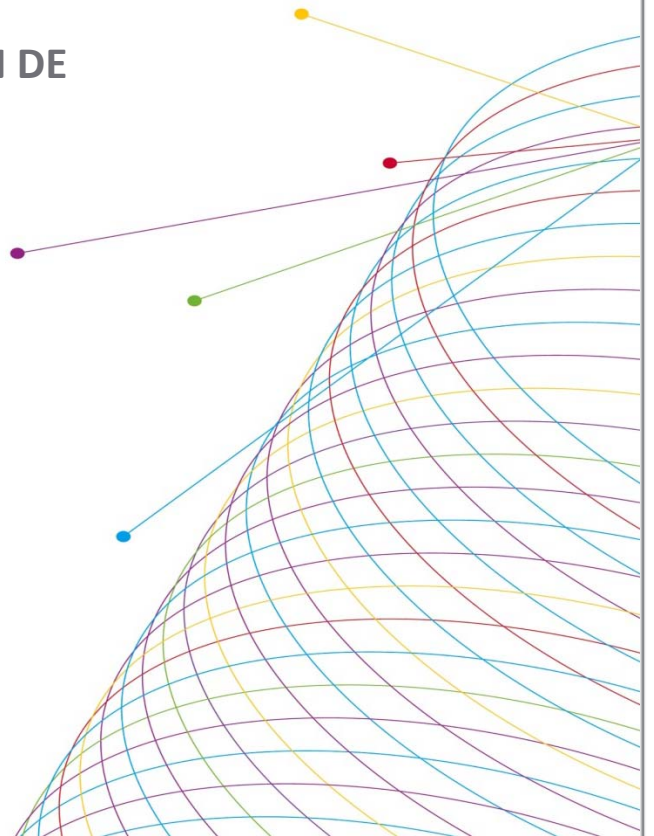
RAPPORT FINAL DE RECHERCHE

PRÉPARÉ POUR :
**LE COMMISSARIAT À LA PROTECTION DE
LA VIE PRIVÉE DU CANADA**

FÉVRIER 2015

Coordonnées de la personne-ressource :
publications@priv.gc.ca

This report is also available in English



AVERTISSEMENT DE PROPRIÉTÉ EXCLUSIVE

Toute information ou tout matériel fournis par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, de même que toutes les données recueillies par Nielsen, seront traités en toute confidentialité par Nielsen et seront placés dans un endroit sécuritaire lorsqu'en possession de Nielsen (selon les normes de l'industrie et les lois applicables).

OTTAWA

160, rue Elgin , bureau 1800
Ottawa (Ontario)
K2P 2P7 CANADA

tél. : 613-230-2200
télééc. : 613-230-3793

TORONTO

2345, rue Yonge, bureau 405
Toronto (Ontario)
M4P 2E5 CANADA

tél. : 416-962-2013
télééc. : 416-962-0505

MONTRÉAL

1080, côte du Beaver Hall, bureau 400
Montréal (Québec)
H2Z 1S8 CANADA

tél. : 514-288-0037
télééc. : 514-288-0138

Table des matières

| | |
|--|-----------|
| RÉSUMÉ | 4 |
| Contexte et méthodologie | 4 |
| Faits saillants | 5 |
| Résultats détaillés | 10 |
| A. Connaissances générales et préoccupations en matière de vie privée | 10 |
| B. Exploration des priorités proposées en matière de vie privée..... | 12 |
| C. Responsabilité de la protection de la vie privée | 27 |
| ANNEXE A : QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT | 29 |
| ANNEXE B : GUIDE DE DISCUSSION | 38 |
| ANNEXE C : DOCUMENTS DISTRIBUÉS PENDANT LES GROUPES DE DISCUSSION | 51 |

RÉSUMÉ

Contexte et méthodologie

Nielsen Consumer Insights (Nielsen) a le plaisir de remettre au Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) le présent rapport qui s'appuie sur la recherche qualitative qui a été menée en vue d'explorer les préoccupations immédiates et émergentes des Canadiens en matière de vie privée.

Le CPVP établit actuellement ses priorités. Pour l'orienter dans cet exercice, le Commissariat explore plus profondément les inquiétudes et les priorités des Canadiens en matière de vie privée. La recherche vise à tirer parti de la recherche quantitative sur l'opinion publique qui est menée tous les deux ans auprès des Canadiens pour le compte du Commissariat. Les résultats contribueront à guider le travail avant-gardiste du Commissariat et à veiller à ce qu'il ait, et conserve, une longueur d'avance sur les enjeux émergents susceptibles d'être importants pour les Canadiens ou de le devenir. Ils serviront aussi à orienter le travail de sensibilisation et d'éducation populaire du Commissariat.

Les résultats présentés dans ce rapport s'appuient sur huit groupes de discussion qui ont eu lieu à Vancouver (2), à Montréal (2), à Halifax (2) et à Toronto (2) du 3 au 10 décembre 2014. Dans chaque ville, un groupe réunissait le grand public et l'autre groupe réunissait des « Canadiens engagés » (à savoir ceux qui ont déclaré suivre l'actualité et les politiques publiques d'assez près ou de très près). Toutes les séances ont pris la forme de groupes de discussion standards de deux heures qui réunissaient un maximum de dix (10) participants. Les séances débutaient à 17 h 30 et à 19 h 30 chaque soir, et les participants ont reçu une prime de 75 \$ en guise de remerciement pour le temps qu'ils avaient consacré à la recherche.

Le tableau ci-dessous indique la ville, la date, la langue et le public cible pour chacun des groupes de discussion :

| Ville | Date | Langue | Grand public | Canadiens engagés |
|----------------|-------------|----------|--------------|-------------------|
| Vancouver (BC) | 3 décembre | Anglais | 1 | 1 |
| Montréal (QC) | 8 décembre | Français | 1 | 1 |
| Halifax (NS) | 9 décembre | Anglais | 1 | 1 |
| Toronto (ON) | 10 décembre | Anglais | 1 | 1 |
| Total | --- | --- | 4 | 4 |

Lors des séances, une discussion d'ordre général sur les connaissances et les préoccupations des participants en matière de vie privée a servi d'entrée en matière. Les participants ont par la suite exploré sept priorités potentielles en matière de vie privée, fait un exercice écrit et discuté des préoccupations que soulève chacune de ces priorités.

Le questionnaire de recrutement, le guide de discussion et les documents distribués pendant les séances sont en annexe du rapport.

NOTE : Aux fins du présent rapport, il importe de noter que les groupes de discussion constituent une forme de recherche scientifique, sociale, politique et d'opinion publique. Il s'agit d'entrevues structurées effectuées auprès d'un groupe de personnes restreint, selon un plan bien étudié et un grand souci des principes de la dynamique de groupe. Les groupes de discussion se distinguent des « discussions de groupe », des « séances de résolution de problèmes », des « discussions en sous-groupes » et des « séances de remue-méninges ». Ils ne sont pas conçus pour parvenir à un consensus ni pour prendre des décisions. Ils visent plutôt à faire le tour complet d'un sujet donné et à connaître toutes les idées, les attitudes, les expériences et les opinions que les participants sélectionnés ont sur la question. Toutefois, en raison de la nature des groupes de discussion (p. ex. l'impact de la dynamique de groupe, le manque de normalisation dans la formulation des questions), on ne peut pas présumer que les résultats sont représentatifs de la population générale.

Faits saillants

Le concept de protection de la vie privée diffère pour chacun, mais de façon générale, les participants sont d'avis que cela signifie qu'ils contrôlent quand et comment les renseignements personnels sont utilisés et partagés. De nombreux participants font rapidement remarquer qu'ils ont l'impression de perdre leur vie privée dans notre monde de plus en plus numérisé. La plupart d'entre eux en sont venus à penser que leurs renseignements personnels sont surveillés, stockés et partagés, même s'ils ne sont pas tout à fait à l'aise avec cette idée. Certains se disent : « Je n'ai rien à cacher, alors je n'ai rien à craindre », et un grand nombre de participants pensent qu'ils n'ont pas beaucoup de contrôle ou d'influence pour déterminer ce qui est acceptable ou non en ce qui concerne les renseignements personnels recueillis par des tiers.

La vie privée sur Internet est une grande préoccupation pour la plupart des participants. Un certain nombre d'entre eux tentent de restreindre leur comportement en ligne ou de limiter les renseignements qu'ils partagent afin de protéger leur vie privée, mais même ceux qui sont très préoccupés par la vie privée utilisent tout de même Internet pour certains services. Certains sont à l'aise de renoncer à leur vie privée s'ils croient pouvoir en tirer un avantage, par exemple échanger des renseignements démographiques contre une récompense (p. ex. rabais, bon de réduction, points de récompense) offerte par une organisation. D'autres sont à l'aise avec la surveillance gouvernementale si les renseignements servent à la sécurité nationale, à la prévention de la criminalité ou à la détection de la fraude (p. ex. signaler les contraventions de stationnement impayées, la fraude du système par exemple de l'assurance-emploi). Ce sont surtout les renseignements financiers et médicaux qui préoccupent les participants, mais leurs préoccupations sont d'autant plus grandes lorsqu'ils ont déjà été victimes d'une violation de leur vie privée, par exemple d'un vol d'identité, d'une fraude par carte de crédit ou qu'ils ont vu leur réputation ternie.

L'opinion des participants quant à la responsabilité de la protection des renseignements varie légèrement selon l'élément de la vie privée dont il est question, mais la plupart d'entre eux partent généralement du principe que toute personne est responsable de partager les renseignements qu'elle se sent à l'aise de partager. Ils croient que les organisations sont éthiquement responsables de protéger les renseignements personnels qu'elles recueillent. Quant au gouvernement, les participants s'attendent à ce qu'il établisse, surveille et mette en application les lois en matière de vie privée. Par ailleurs, ils comptent sur le gouvernement pour éduquer les Canadiens sur les questions de vie privée, pour fournir des conseils sur les meilleures façons de protéger leurs renseignements personnels et pour faire preuve d'ouverture et de transparence dans sa propre utilisation des renseignements personnels des citoyens.

PROTÉGER LES CANADIENS DANS UN MONDE SANS FRONTIÈRES

Cet élément explore le fait que dans une économie mondiale et intégrée, les renseignements personnels peuvent circuler aisément partout sur la planète. Par exemple, les entreprises peuvent transférer les renseignements personnels dans d'autres pays pour les traiter ou les stocker, et les gens partagent de plus en plus leurs renseignements personnels à l'étranger en ayant recours de façon accrue aux services d'infonuagique ou au magasinage en ligne. C'est toujours ce sujet qui préoccupe le plus les participants, particulièrement parce qu'ils partent de l'hypothèse que les lois en matière de protection de la vie privée des autres pays ne sont pas aussi strictes qu'au Canada. Les participants ont davantage l'impression qu'ils sont impuissants et qu'ils n'ont plus le contrôle de leurs renseignements lorsqu'ils imaginent qu'ils sont stockés (et donc accessibles) ailleurs dans le monde. Bien que la plupart aient des doutes quant au traitement et au stockage de renseignements au Canada, ils s'attendent généralement à ce qu'il y ait encore moins de mesures de protection en place ailleurs dans le monde, particulièrement à l'extérieur de l'Amérique du Nord. Leurs principales préoccupations s'articulent autour du crime organisé et du marché noir pour le vol et la fraude d'identité.

RÉPUTATION ET VIE PRIVÉE

Cet élément porte sur la gestion de la réputation personnelle dans le monde numérique. La connaissance et la compréhension des effets négatifs potentiels associés à cet élément sont élevées. C'est pourquoi un certain nombre de participants indiquent qu'ils restreignent leur comportement et leurs activités en ligne (à divers degrés). Parmi les effets négatifs potentiels associés au fait d'avoir une réputation en ligne, ils évoquent souvent des préoccupations quant à la cyberintimidation ou la possible fausse interprétation de renseignements qui pourraient avoir une incidence sur leur situation d'emploi ou sur d'autres services. Ceux qui sont moins préoccupés par ce sujet ont tendance à croire qu'ils restreignent déjà suffisamment les renseignements personnels qu'ils partagent en ligne, ils font confiance à leurs amis et leurs connaissances pour ne pas utiliser de façon malveillante les renseignements qu'ils ont partagés et ils estiment qu'ils n'ont rien à cacher.

RENFORCER LES MESURES DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET LA RESPONSABILISATION

Ce sujet explore l'importance de la responsabilité et de la responsabilisation dans la gestion des renseignements personnels – tant pour les individus que pour les organisations. Alors que la plupart des participants se soucient de la protection de leur vie privée, ils partent de l'hypothèse que les entreprises et les gouvernements ne font pas tout en leur pouvoir pour protéger la confidentialité des renseignements de leurs clients. Les personnes dont le niveau de préoccupation est plus grand se chargent elles-mêmes de restreindre les services en ligne qu'elles utilisent. D'autres personnes soulèvent des préoccupations à l'égard de certains services, mais mentionnent qu'elles continuent de les utiliser parce que c'est pratique et avantageux. Une majorité écrasante de participants mentionnent néanmoins qu'il serait utile d'éduquer les Canadiens et de leur fournir des pratiques exemplaires en matière de protection de la vie privée.

LE CORPS COMME SOURCE D'INFORMATION

Cet élément concerne les renseignements tirés du corps qui sont extraits et stockés par diverses organisations, tant dans le domaine médical que dans le domaine non médical. La question de la collecte de renseignements numérisés hautement personnels sur le corps préoccupe les participants à divers degrés. Les participants ont l'impression que le risque possible d'atteinte à la sécurité et de fausse interprétation des renseignements est ce qu'il y a de plus préoccupant, bien que certains croient qu'il existe des identifiants (uniques), comme les empreintes du pouce et les rythmes cardiaques, qui augmentent bel et bien la protection de la sécurité. Les participants pensent généralement que la technologie et les risques d'atteinte à la vie privée associés à cet élément en sont encore à leurs débuts et qu'ils deviendront plus prioritaires dans un avenir pas si lointain.

SURVEILLANCE GOUVERNEMENTALE

Cet élément porte sur la surveillance gouvernementale et l'impact des avancées technologiques sur la collecte de renseignements personnels effectuée à cette fin. Les participants sont généralement moins préoccupés par la surveillance lorsqu'elle est effectuée par le gouvernement dans le cadre de son rôle de protection de la sécurité nationale et de prévention de la criminalité, car ils estiment que c'est avantageux pour la société dans son ensemble. En revanche, certains croient que la ligne est mince entre sécurité et menace à la démocratie, et quelques-uns se disent préoccupés par l'approche « Big Brother ». La plupart des participants ont l'impression qu'on les regarde et qu'on les enregistre un peu partout aujourd'hui, et leur niveau d'aise à cet égard est variable. Les préoccupations sont plus vives en ce qui concerne l'utilisation et la possible fausse interprétation des données recueillies. Les participants croient également que les activités de surveillance pourraient faire en sorte qu'une personne soit étiquetée ou profilée d'une façon qui pourrait nuire à sa vie. Sur la base de ce sentiment, la majorité d'entre eux croient que le gouvernement devrait faire preuve d'ouverture et de transparence lorsqu'il informe les Canadiens de ce qui fait l'objet de surveillance, par qui et à quelle fin.

ÉCONOMIE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Ce sujet explore la tendance croissante qui consiste à fournir des renseignements personnels à des organisations du secteur privé en échange d'avantages ou d'accès à des services. La plupart des participants sont au courant des risques pour la vie privée associés à l'utilisation de services en ligne. Ils savent que les entreprises se servent de leurs renseignements personnels pour leur envoyer des publicités ciblées ou les approcher en tenant compte de leurs intérêts, ce qui est surtout perçu comme une nuisance. Pour ceux que cet élément préoccupe, le vol d'identité constitue la plus grande menace (et ce qui les incite le plus souvent à limiter leur comportement en ligne). Les participants sont inquiets des possibles incidences financières à long terme que cela pourrait engendrer. Cela dit, un certain nombre de participants se disent prêts à échanger des renseignements personnels contre un avantage ou une récompense en leur faveur.

PARTAGE DE RENSEIGNEMENTS AU SEIN DU GOUVERNEMENT

Cet aspect de la protection de la vie privée concerne le partage de renseignements personnels entre les ministères. À ce chapitre, les préoccupations des participants au sujet de la protection de la vie privée sont partagées. Les plus préoccupés s'inquiètent de l'aspect « Big Brother », à savoir l'accès et le contrôle qu'a le gouvernement sur leurs renseignements personnels. Ils ont aussi l'impression que le gouvernement ne protège pas adéquatement les renseignements personnels qu'il détient (p. ex., plusieurs participants évoquent de récentes violations). Les moins préoccupés aiment l'idée d'obtenir de meilleurs services du gouvernement si les ministères et les organismes gouvernementaux partagent des renseignements. Les participants font dans une certaine mesure confiance au gouvernement du Canada pour ce qui est de stocker et de partager les renseignements appropriés avec le bon organisme gouvernemental/ministère, et au bon moment.

Parmi les sept enjeux en matière de vie privée résumés ci-dessus, la protection des Canadiens dans un monde sans frontières est celui qui soulève le plus de préoccupations chez les participants, suivi de la réputation et la vie privée et du renforcement des mesures de protection de la vie privée et la responsabilisation. Les participants indiquent cependant que leur niveau de préoccupation est relativement élevé pour tous les enjeux abordés lors des groupes. Lorsqu'ils doivent dire qui est selon eux responsable de protéger leur vie privée, les participants ont l'impression dans bien des cas que les individus jouent un rôle clé en adaptant leur propre comportement pour éviter les répercussions négatives de la divulgation de renseignements de nature privée, tandis qu'il incombe au gouvernement d'établir des lois et des règlements que les organisations devront respecter.

Pour de plus amples renseignements :

Nom du fournisseur : Nielsen Consumer Insights
Contrat numéro 2R008-14-0173
Date d'attribution : le 3 novembre 2014
Montant du contrat : 45 092,65 \$ (TVH comprise)
Personne-ressource chez CPVP : publications@priv.gc.ca

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

Le présent rapport est divisé en trois sections. La première section traite des points de vue des participants en matière de vie privée et de leurs plus grandes inquiétudes. La section suivante explore en profondeur certaines priorités précises en matière de vie privée et traite des inquiétudes soulevées par chacune. La troisième et dernière section examine les mesures que le gouvernement fédéral pourrait mettre de l'avant pour atténuer certaines de leurs inquiétudes.

A. Connaissances générales et inquiétudes en matière de vie privée

Chaque groupe de discussion a débuté par une discussion sur la vie privée des personnes et la protection des renseignements personnels. Les participants devaient indiquer ce que vie privée signifie pour eux et également indiquer leurs inquiétudes au sujet de la protection de leur vie privée.

LA VIE PRIVÉE DE MANIÈRE GÉNÉRALE

La majorité des participants pensent qu'il est très difficile de protéger sa vie privée de nos jours, en particulier dans le monde numérique. La plupart d'entre eux en sont venus à croire que leurs renseignements personnels font l'objet d'une surveillance, et leur niveau d'aise à l'égard de cette réalité varie. Les conversations se tournent rapidement vers les préoccupations entourant la protection de la vie privée en ligne puisqu'il s'agit de l'une de leurs principales préoccupations. Nombre de participants emploient les termes « prudent » et « vigilant » et disent qu'ils font attention lorsqu'ils discutent en ligne de leurs activités et de leur comportement.

Ceux qui sont préoccupés par la protection de leur vie privée ressentent le besoin de se censurer, ce qui est une nuisance à leurs yeux. Ils disent qu'ils ont l'impression d'avoir moins de contrôle sur les renseignements personnels que les gens partagent et auxquels ils ont accès. Ils sont préoccupés par la façon dont on utilise leurs renseignements personnels et craignent particulièrement que des criminels les utilisent pour voler leur identité ou leur extorquer de l'argent. Les participants moins préoccupés se disent : « Je n'ai rien à cacher, alors je n'ai rien à craindre. » Ils ont l'impression de ne pas avoir beaucoup de contrôle ou d'influence pour déterminer quels renseignements personnels et quelle quantité de renseignements les organisations et le gouvernement exigent ou recueillent.

Dans plusieurs des groupes, les participants indiquent qu'ils sont d'avis que les organisations devraient être tenues d'obtenir l'accord des gens pour recueillir, stocker et partager leurs renseignements personnels, ce qui contribuerait grandement à atténuer leurs inquiétudes.

Les participants plus âgés ont l'impression que la protection de la vie privée est particulièrement inquiétante pour les générations plus jeunes qui grandissent à l'ère du numérique. En réalité, les préoccupations des participants plus jeunes sont similaires à celles des autres participants en ce qui concerne la protection de la vie privée; même si les participants plus jeunes mentionnent un certain

nombre d'activités sur Internet, ils estiment être au courant des risques encourus et ils partagent leurs renseignements personnels en fonction de leur niveau d'aise.

ADAPTER SON COMPORTEMENT EN FONCTION DE SES INQUIÉTUDES EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE

Plusieurs participants tentent de restreindre les renseignements qu'ils partagent en ligne et leurs activités sur Internet afin de protéger leur vie privée (p. ex., éviter les médias sociaux et les achats en ligne et ne pas divulguer leurs renseignements personnels), mais même ceux qui se soucient énormément de leur vie privée utilisent tout de même Internet pour certains services. Les participants qui sont actifs en ligne utilisent Internet pour faire des recherches, des opérations bancaires en ligne, des achats, des réservations de voyage, pour lire des critiques de restaurants et d'hôtels, etc., mais certains disent qu'ils refusent d'utiliser les médias sociaux parce qu'ils estiment qu'ils risquent d'y exposer indûment leurs renseignements personnels.

Les participants prennent actuellement certaines mesures pour minimiser leurs craintes et protéger leurs renseignements personnels, notamment les suivantes :

- Limiter leur exposition/ce qu'ils font sur Internet (p. ex., limiter les achats en ligne, l'utilisation des médias sociaux, etc.);
- Veiller à ce que leurs ordinateurs soient munis de logiciels antivirus, supprimer les témoins, etc.;
- Protéger leurs mots de passe et les changer fréquemment;
- Visiter uniquement les sites Web dignes de confiance — certains cherchent l'icône du cadenas verrouillé;
- Configurer des comptes de courrier électronique distincts pour les achats, les bons de réduction, les rabais, etc.;
- Faire affaire avec des entreprises de paiement en ligne pour les achats sur Internet;
- Utiliser plusieurs cartes de crédit ou une carte de crédit réservée aux achats sur Internet; ou
- Se déconnecter des sites Web dès qu'ils ont terminé afin que plus rien ne soit ouvert/accessible.

B. Exploration des priorités proposées en matière de vie privée

Lors de chaque groupe, la majeure partie du temps a été consacrée à l'exploration de sujets bien précis sur la vie privée. Les participants se sont vu remettre sept documents qui résument différents sujets touchant la vie privée. Dans tous les documents sauf un, une image accompagnait le texte pour aider les participants à assimiler le concept et susciter la discussion.

Les participants devaient évaluer leur niveau de préoccupation par rapport à chaque sujet sur une échelle de 7 points (7 étant *extrêmement préoccupé(e)* et 1, *pas du tout préoccupé(e)*). Puis, après avoir abordé l'ensemble des sujets, ils devaient classer en ordre d'importance leurs trois plus grandes préoccupations concernant la protection de la vie privée. Les résultats d'ensemble de ces exercices sont présentés dans le nuage de mots-clés qui suit. Plus la police est grande, plus le sujet est source de préoccupations. Tel que l'illustre le nuage de mots-clés, les participants sont surtout préoccupés par la *protection des Canadiens dans un MONDE SANS FRONTIÈRES*. Les sujets qui arrivent au deuxième rang des priorités sont notamment : la *RÉPUTATION* et la *vie privée; renforcer les mesures de protection de la vie privée et la RESPONSABILISATION*; le *CORPS COMME SOURCE D'INFORMATION*; et la *SURVEILLANCE gouvernementale*. Les deux sujets qui préoccupent les participants dans une moindre mesure sont le *PARTAGE DE RENSEIGNEMENTS au sein du gouvernement* et l'*ÉCONOMIE des renseignements personnels*.



Le reste de cette section s'intéresse aux résultats obtenus pour chaque élément de la vie privée. Les sujets sont présentés en fonction du niveau de préoccupation que les participants y associent. Pour chaque sujet, nous présentons le synopsis qui a été fourni aux participants, un résumé de la discussion, le niveau de préoccupation, les avantages perçus et les préoccupations ainsi que certains commentaires entendus pendant les séances.

PROTÉGER LES CANADIENS DANS UN MONDE SANS FRONTIÈRES

Synopsis

Dans l'économie qui constitue maintenant un réseau mondial et intégré, les renseignements personnels et les données peuvent circuler rapidement et aisément partout dans le monde :

- Les gens utilisent les services d'infonuagique pour le partage de photos, le réseautage social ou le courriel, et ils magasinent en ligne dans des entreprises établies dans d'autres pays.
- Les entreprises peuvent transférer les renseignements personnels qu'elles recueillent à des organisations d'autres pays qui traitent et stockent ces renseignements.
- Les gouvernements partagent des renseignements personnels avec d'autres pays pour l'application des lois et pour des raisons de sécurité.

Lorsque les données circulent partout dans le monde, elles peuvent se retrouver dans des pays qui protègent peu la vie privée, voire pas du tout.

Lorsque des données sont recueillies par des entreprises qui ont des activités dans plusieurs pays, les violations de données ou les changements apportés aux conditions ou aux politiques peuvent avoir un impact sur des gens partout sur la planète.

De façon générale, il s'agit de l'élément qui trouble le plus les participants. La majorité d'entre eux ne sont pas à l'aise avec le partage et le stockage des renseignements personnels dans d'autres pays; en fait, nombreux sont ceux qui ne savaient pas que cette pratique existait. Les participants ont l'impression qu'ils sont impuissants et qu'ils perdent le contrôle de leurs renseignements lorsqu'ils songent qu'ils sont stockés (et donc accessibles) ailleurs dans le monde. Les participants font état de préoccupations concernant la possibilité que les entreprises et les gouvernements étrangers n'aient pas de lois assez strictes ou n'appliquent pas de loi en matière de vie privée. Certains évoquent leurs craintes que le crime organisé et le marché noir cherchent des renseignements confidentiels (en particulier de nature financière) pour voler ou frauder leur identité. Alors que beaucoup de participants ont des doutes quant à la façon dont les renseignements sont sécurisés et protégés au Canada (nombre d'entre eux ont entendu parler de violations du gouvernement du Canada par le passé), ils croient encore que les règles et les règlements au Canada – et en Amérique du Nord de façon générale – sont plus stricts que dans d'autres régions du monde et devraient s'appliquer à tous les renseignements recueillis sur les Canadiens.

En matière de protection de la vie privée, la majorité des participants croient que la responsabilité de la protection des renseignements personnels devrait être partagée. En ce qui concerne l'exemple des services d'infonuagique sur Internet, les participants croient qu'il revient aux gens de décider s'ils veulent faire affaire avec ces organisations ou utiliser ces services, c'est pourquoi ils pensent qu'il est important que les gens fassent preuve de jugement au moment de partager leurs renseignements

personnels. En ce qui concerne l'exemple d'entreprises qui transfèrent des renseignements à des organisations dans d'autres pays, la plupart croient que les entreprises et le gouvernement partagent la responsabilité de protéger ces renseignements personnels (p. ex. créer des règlements ou des lois qui entraînent des peines advenant une violation). Dans les cas où les gouvernements partagent des renseignements à des fins d'application de la loi et de sécurité, les participants croient que c'est la responsabilité des gouvernements, alors que certains craignent que partager ces renseignements puisse par erreur créer des problèmes aux frontières ou avoir des répercussions sur les voyages à l'étranger; en revanche, tel qu'il sera démontré plus tard, lorsque le gouvernement utilise des renseignements personnels afin de protéger les Canadiens (p. ex. sécurité nationale, crime), la plupart des participants sont plus à l'aise dans de tels cas.

| | | |
|---|---|--|
| Niveau de préoccupation Moyenne 5,4 | Extrêmement préoccupé(e) (7) Préoccupé(e) (5-6) Ni préoccupé(e) ni pas préoccupé(e) (4) Pas préoccupé(e) (2-3) Pas du tout préoccupé(e) (1) | 20 sur 63 26 sur 63 12 sur 63 4 sur 63 1 sur 63 |
| Avantages | ✓ Aucun | |
| Préoccupations | <ul style="list-style-type: none"> ✗ Vol/Fraude d'identité ✗ Législation et lois en matière de protection qui sont discutables dans d'autres pays; crime organisé/marché noir ✗ Perte possible de droits et libertés en raison de la surveillance gouvernementale ✗ Distance/Sentiment d'impuissance/Manque de contrôle ✗ Incertitude quant à la sécurité des services d'infonuagique (particulièrement lorsque les données sont stockées dans d'autres pays) et risque que les renseignements personnels soient compromis | |
| Dans leurs propres mots... | <p>« Je suis inquiet parce que d'autres pays n'ont pas la même législation et les mêmes lois en matière de protection. Le crime organisé est présent et il existe un marché noir pour mes renseignements de carte de crédit. »</p> <p>« Le partage de renseignements entre les gouvernements à des fins d'application de la loi pourrait se traduire par une perte de libertés personnelles. Je ne veux pas voyager et être arrêté à la frontière. »</p> <p>« Les renseignements qu'elles [les entreprises] ont me dérangent... Je m'inquiète de la façon dont ils seront transférés et des raisons motivant le transfert. »</p> | |

RÉPUTATION ET VIE PRIVÉE

Synopsis

Notre réputation reflète la perception que les autres ont de nous — et elle peut nous affecter tant sur le plan personnel que professionnel. Internet a eu un impact profond sur la gestion de la réputation personnelle. En ligne, nous façonnons notre réputation en publiant des profils, des photos, des commentaires, etc. dans les médias sociaux. Nos traces numériques peuvent également brosser un portrait de nous-mêmes — les sites que nous visitons, les endroits où nous magasinons et nos déplacements enregistrés par le GPS de nos téléphones. Mais d'autres personnes peuvent aussi façonner notre réputation en publiant des renseignements à notre sujet. Les renseignements personnels sont faciles à publier, à reproduire et à partager sur le Web, et il peut s'avérer difficile de les supprimer, de les corriger ou de les contrôler.

Un certain nombre de participants réfléchissent attentivement aux renseignements qu'ils partagent en ligne et limitent leurs activités sur Internet pour s'assurer de garder le plus de contrôle possible sur leur réputation. Certains limitent leur empreinte en partageant des renseignements sur Internet avec des amis seulement, tandis que d'autres vont jusqu'à garder tous les renseignements pour eux, par exemple en utilisant le mode « navigation privée » lorsqu'ils font des recherches en ligne, en faisant appel à des bloqueurs publicitaires pour limiter la collecte de renseignements personnels en vue de campagnes publicitaires ciblées, ou encore en se retirant des médias sociaux. Dans l'ensemble, la plupart réalisent qu'une fois que les renseignements sont sur la Toile, il est difficile de les contrôler ou de les supprimer.

La connaissance et la compréhension des effets négatifs possibles sont élevées. Nombreux sont ceux qui citent des cas d'intimidation, de harcèlement ou de diffamation sur Internet qui ont été rapportés dans les médias et sont préoccupés par les effets possibles de ces comportements négatifs sur les jeunes. De nombreux participants soulèvent également les implications professionnelles qui découlent du fait que les organisations examinent de plus en plus la présence des employés (ou des candidats) sur Internet et ils sont d'avis que les employeurs ne devraient pas avoir le droit de les juger en fonction de leur vie personnelle. Ceux qui sont moins préoccupés par cet élément disent qu'ils font confiance à leurs amis et leurs connaissances pour ne pas utiliser de façon malveillante les renseignements qu'ils partagent. D'autres estiment qu'ils n'ont rien à cacher, c'est pourquoi les répercussions négatives d'une réputation en ligne ne les préoccupent pas. Par ailleurs, certains sont moins préoccupés étant donné qu'ils considèrent que les mesures qu'ils prennent pour limiter leur empreinte numérique les protègent complètement de ce problème. La gestion des paramètres de confidentialité est un exemple de ce type de mesure, bien que certains expriment aussi des frustrations relativement à l'utilisation de ces paramètres, puisqu'ils peuvent être compliqués et changer fréquemment.

Au chapitre de la responsabilité, la plupart croient qu'il incombe aux individus de protéger leur vie privée (c'est pourquoi ils limitent leurs activités en ligne). Les participants pensent qu'on ne peut pas compter sur les entreprises pour protéger sa vie privée, bien que quelques-uns croient que les

entreprises (p. ex. les sites de médias sociaux) devraient assumer une certaine responsabilité pour le repérage et le traitement de cas où l'utilisation de renseignements personnels a un effet négatif sur autrui.

| | | |
|---|---|--|
| Niveau de préoccupation Moyenne 5,0 | Extrêmement préoccupé(e) (7) Préoccupé(e) (5-6) Ni préoccupé(e) ni pas préoccupé(e) (4) Pas préoccupé(e) (2-3) Pas du tout préoccupé(e) (1) | 11 sur 63 31 sur 63 11 sur 63 8 sur 63 2 sur 63 |
| Avantages | ✓ Aucun | |
| Préoccupations | <ul style="list-style-type: none"> ✗ Cyberintimidation, être mis dans l'embarras en ligne ✗ La réputation d'une personne peut être ternie par autrui ✗ D'autres individus peuvent utiliser les renseignements personnels trouvés en ligne au sujet d'une personne pour prendre des décisions qui les concernent — au niveau personnel ou professionnel ✗ Surveillance ✗ Difficile de réparer les dommages (on ne peut jamais les supprimer/les effacer) | |
| Dans leurs propres mots... | <p><i>« Ma réputation peut être ternie par d'autres; je n'ai aucun contrôle. »</i></p> <p><i>« On ne peut pas contrôler ce que nos amis font. Nos renseignements peuvent servir à nous discréditer. Notre réputation est en jeu. »</i></p> <p><i>« Je crains d'être suivi. Les cellulaires sont munis de GPS. Votre employeur peut consulter ces renseignements. On vous suit et on vous surveille. »</i></p> <p><i>« Ça me dérange vraiment parce qu'il est si facile de faire de la cyberintimidation, d'afficher des renseignements au sujet des gens et de tenir des propos dommageables et blessants. »</i></p> <p><i>« Vous ne pouvez pas les supprimer, jamais. Alors si quelqu'un affiche quelque chose de négatif, ça ne disparaît jamais. »</i></p> | |

RENFORCER LES MESURES DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET LA RESPONSABILISATION

Synopsis

Les organisations sont responsables de la protection des renseignements personnels qui leur sont confiés. Comme de plus en plus de renseignements sont recueillis, traités et stockés de façon électronique, les organisations doivent continuellement mettre à jour leurs pratiques et leurs mesures de sécurité en matière de vie privée pour veiller à ce que les renseignements personnels ne soient pas volés, mal utilisés ou perdus et qu'il n'y ait pas de fuite. Les organisations doivent aussi expliquer de façon claire et proactive quels sont les renseignements personnels qu'elles recueillent, comment elles les utiliseront et si elles les partageront avec d'autres organisations.

Les gens peuvent prendre des mesures pour améliorer leurs propres pratiques en ce qui concerne la gestion de la protection de la vie privée en adoptant de bonnes pratiques en matière de sécurité (p. ex. les mots de passe), en lisant les politiques de protection de la vie privée et les contrats d'utilisation, en réglant les paramètres de confidentialité et en réfléchissant bien aux renseignements qu'ils partagent ou publient à leur sujet et au sujet d'autrui.

La majorité des participants sont préoccupés par la protection de leur vie privée et présumant que les entreprises ne font pas tout en leur pouvoir pour protéger la confidentialité des renseignements de leurs clients /des utilisateurs; ils estiment toutefois qu'il faut bien qu'ils fassent confiance à quelqu'un. Ceux dont le niveau de préoccupation est plus élevé réduisent leur utilisation des services en ligne. Les autres continuent d'utiliser ces services en dépit de leurs craintes pour la vie privée parce que c'est pratique et avantageux. La plupart des participants effectuent des opérations bancaires en ligne et croient que les banques comptent parmi les organisations les plus dignes de confiance; les participants donnent des exemples de bonnes interactions avec les banques et expliquent leur niveau d'aise par le fait que les institutions bancaires ont rarement, voire jamais, mis en péril leurs renseignements personnels. Les participants sont du même avis en ce qui concerne les organisations de plus grande taille et notent qu'ils ont l'impression de pouvoir leur confier leurs renseignements personnels en toute confiance puisque leur feuille de route démontre qu'ils font de bonnes transactions en toute sécurité. Au bout du compte, les participants ont toutefois l'impression que les infractions à la sécurité sont inévitables compte tenu des avancées de la technologie et des aptitudes des pirates informatiques qui veulent exploiter ces renseignements.

Une écrasante majorité de participants ne lisent pas les contrats et les politiques d'utilisation qui leur sont fournis lorsqu'ils s'inscrivent à des services; ils trouvent qu'ils sont complexes, légalistes et difficiles à comprendre. Au mieux, certains participants indiquent qu'ils perçoivent les contrats d'utilisation comme une formalité qu'il faut remplir pour accéder aux services désirés. Dans de nombreux cas, les participants se sentiraient plus en sécurité si les organisations et le gouvernement étaient plus directs concernant l'utilisation qu'ils feront de leurs renseignements personnels – plutôt que d'avoir à le

demander. Ils insistent aussi sur leur désir de pouvoir contrôler les renseignements personnels que les organisations recueillent et ce qu'elles peuvent en faire.

Au chapitre de la responsabilité, la plupart des participants croient qu'elle est partagée entre les individus et les entreprises. « C'est bon pour leurs affaires d'avoir des systèmes plus robustes et plus sécurisés. » Toutefois, certains participants ne sont pas sûrs que les entreprises fassent tout en leur pouvoir pour protéger la vie privée. Ils croient qu'il incombe aux individus de décider avec qui ils veulent partager leurs renseignements personnels. Bien des participants aimeraient avoir des rappels sur l'adoption de bonnes pratiques en matière de sécurité (p. ex. avoir des mots de passe, lire les politiques, régler les paramètres de confidentialité et réfléchir à ce qu'ils partagent) et estiment que ce serait bien que le gouvernement partage ce genre d'information.

| | |
|---|---|
| Niveau de préoccupation Moyenne 4,9 | Extrêmement préoccupé(e) (7) 10 sur 63 Préoccupé(e) (5-6) 31 sur 63 Ni préoccupé(e) ni pas préoccupé(e) (4) 10 sur 63 Pas préoccupé(e) (2-3) 12 sur 63 Pas du tout préoccupé(e) (1) 0 sur 63 |
| Avantages | ✓ Économie de temps parce que les renseignements sont adaptés à leurs préférences |
| Préoccupations | <ul style="list-style-type: none"> ✗ Sentiment d'impuissance parce qu'il est peut-être trop tard en ce qui concerne cet enjeu ✗ Vol d'identité, fraude par carte de crédit, piratage informatique, défaillance du système de sécurité ✗ Vente de listes ✗ Sentiment que les dossiers et les renseignements sont stockés/conservés à perpétuité ✗ Les modalités des contrats/Les politiques sont bien trop longues (elles prennent beaucoup de temps) et complexes à lire. |
| Dans leurs propres mots... | <p><i>« Je suis préoccupé par rapport à mes enfants. Je pense que les gens plus âgés ont tendance à être plus prudents, et quand on est plus jeune, on met davantage de choses en ligne. En grandissant, les enfants font parfois preuve d'une certaine irresponsabilité [avant de devenir des adultes]. Je ne crois pas qu'ils sont aussi proactifs [relativement à la protection de leurs renseignements personnels]. »</i></p> <p><i>« Je m'attends un peu à la possibilité d'être victime de piratage informatique lorsque j'utilise Internet. Je choisis les organisations avec qui je fais affaire et ce que je leur donne. »</i></p> <p><i>« Je pense que la plupart des entreprises essaient d'être proactives, mais les méchants aussi sont avancés. »</i></p> |

LE CORPS COMME SOURCE D'INFORMATION

Synopsis

Traditionnellement, l'extraction de renseignements tirés du corps se limitait au domaine de la médecine. Nous assistons cependant aujourd'hui à une collecte sans cesse croissante de ce type de données pour un large éventail d'objectifs commerciaux, récréatifs et médico-légaux. En voici quelques exemples :

- Tests génétiques pour la recherche généalogique ou la recherche de ses ancêtres.
- Empreintes digitales pour faciliter les paiements sans argent lors de l'achat de services ou de biens, ou pour entrer dans certains édifices.
- Battements de cœur utilisés comme mots de passe pour des appareils technologiques.
- Outils de reconnaissance faciale ou vocale pour l'identification.
- Bracelets qui font le suivi du rythme cardiaque, de la forme physique et des cycles du sommeil.

Les renseignements générés par le corps sont vraiment propres à chaque personne, et à ce titre, ils peuvent être extrêmement sensibles. Alors que de plus en plus de renseignements sur notre corps sont recueillis et numérisés, en particulier par des organisations et des gens qui ne travaillent pas dans le secteur de la santé, il importe de considérer les impacts sur la vie privée.

La plupart des participants sont un peu moins préoccupés par cet élément et n'ont aucune expérience ou connaissance pratique des exemples fournis. Ils estiment que la profession médicale est responsable (et légalement tenue) de protéger les renseignements personnels, et ils lui font confiance pour assumer cette responsabilité. Ils sont d'avis que ces données sont réellement propres à chacun, c'est pourquoi ils sont plus sensibles concernant le stockage et le partage de ces renseignements, en particulier avec des organisations non médicales comme les compagnies d'assurances. Dans bien des cas, les participants croient que la numérisation des renseignements tirés du corps met en péril la sécurité des renseignements.

Les participants les plus préoccupés par cet élément croient que les renseignements personnels tirés du corps sont extrêmement sensibles et qu'il devrait y avoir des contrôles stricts sur la façon et le moment où ces renseignements sont recueillis ou partagés. Les participants moins préoccupés sont notamment ceux qui pensaient que c'était à eux de décider s'ils voulaient partager ce type de renseignements. Quant à l'utilisation des empreintes digitales ou de la reconnaissance vocale, les participants sont souvent d'avis qu'utiliser ces mesures augmente la protection et règle d'autres problèmes, comme les mots de passe. Quoi qu'il en soit, les participants croient que la protection des renseignements est d'une importance capitale étant donné que selon eux, les renseignements tirés du corps d'une personne sont les renseignements les plus personnels qui soient. Certains d'entre eux pensent que cet enjeu n'est pas répandu dans la société actuelle, mais qu'il prendra vraisemblablement de l'ampleur à l'avenir.

La majorité des participants sont d'avis que pour cet élément, la protection de la vie privée est une responsabilité partagée : les entreprises et les organisations (particulièrement dans le domaine médical) devraient déjà protéger les renseignements; le gouvernement devrait veiller à ce que les contrôles appropriés soient en place et explorer les atteintes possibles à la sécurité et les mécanismes de protection; par ailleurs, les individus sont responsables de comprendre quels renseignements ils partagent et comment ils seront utilisés et partagés, et il leur incombera par la suite de déterminer s'ils sont à l'aise ou non.

| | | |
|---|---|---|
| Niveau de préoccupation Moyenne 4,6 | Extrêmement préoccupé(e) (7) Préoccupé(e) (5-6) Ni préoccupé(e) ni pas préoccupé(e) (4) Pas préoccupé(e) (2-3) Pas du tout préoccupé(e) (1) | 10 sur 63 24 sur 63 10 sur 63 17 sur 63 2 sur 63 |
| Avantages | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Protection accrue de la sécurité grâce à des mots de passe et des identifications uniques ✓ Augmentation de l'efficacité et de la commodité (p. ex. le balayage oculaire avec Nexus) | |
| Préoccupations | <ul style="list-style-type: none"> ✗ Sécurité de la technologie, piratage informatique, etc. ✗ D'autres peuvent utiliser les renseignements personnels d'une personne pour prendre des décisions à son sujet — au niveau personnel ou professionnel ✗ Vol d'identité/Fraude ✗ Renseignements mal compris ✗ Accès/Partage de renseignements sans consentement ✗ Renseignements très personnels/sensibles (p. ex. empreintes digitales, rythme cardiaque, etc.) | |
| Dans leurs propres mots... | <p><i>« Je crains qu'ils consultent nos antécédents médicaux et tirent des conclusions. Ils se font une idée, ils développent un préjugé. Ils peuvent vous refuser un emploi. »</i></p> <p><i>« Les renseignements peuvent être pris hors contexte. »</i></p> <p><i>« Ces renseignements sont bien plus difficiles à reproduire parce que plusieurs d'entre eux sont propres à chacun. Je me sentirais plus en sécurité [si c'était utilisé pour vérifier l'identité]. »</i></p> | |

SURVEILLANCE GOUVERNEMENTALE

Synopsis

Partout dans le monde, les gouvernements effectuent de la surveillance et recueillent des renseignements personnels dans le but de combattre les menaces à la sécurité et à la sûreté. Les avancées technologiques et la facilité avec laquelle il est possible de recueillir, de stocker et de partager les données ont augmenté de façon exponentielle la capacité technique de surveiller, et il est maintenant possible de recueillir des renseignements personnels à bien plus grande échelle. Par exemple, les télévisions à circuit fermé sont monnaie courante et permettent de surveiller et d'identifier les gens qui participent aux événements et aux manifestations de grande envergure, et on utilise des véhicules aériens sans pilote — aussi appelés drones — pour patrouiller aux frontières, pour surveiller les manifestations et pour mener des enquêtes. En outre, les gens rendent de plus en plus de renseignements personnels accessibles en ligne (p. ex. sur les sites de réseautage social), et les traces laissées par nos données peuvent brosser un portrait détaillé de la vie des gens.

Cet élément soulève beaucoup de préoccupations, peut-être davantage que les autres, au sujet de la démocratie, des droits et des libertés. Aux yeux des participants, la ligne est mince entre la surveillance effectuée pour des motifs de sécurité nationale et de crime et l'atteinte aux droits et libertés fondamentaux. Les participants sont généralement à l'aise avec la surveillance effectuée pour la protection de la sécurité nationale et la prévention du crime. La plupart estiment (et certains d'entre eux sont à l'aise avec cette idée) qu'on les observe et les enregistre un peu partout maintenant. Même si leur niveau de préoccupation est plus élevé relativement aux activités de surveillance sur Internet étant donné qu'ils comprennent moins pourquoi et à quelles fins on le fait. La surveillance de manifestations pacifiques les préoccupe davantage. Ils estiment que manifester est un droit, et quelques participants s'inquiètent de l'atteinte à leurs libertés (de voyager, par exemple) si on fait un enregistrement vidéo et qu'ils sont par la suite étiquetés parce qu'ils ont participé ou observé une manifestation. Un certain nombre de participants croient que le gouvernement devrait faire preuve d'ouverture et de transparence en informant les Canadiens des vérifications et de la surveillance qu'il effectue, en particulier s'ils font eux-mêmes l'objet d'une surveillance ou d'une enquête. Bien que certains estiment qu'il est peut-être inévitable de surveiller des gens vraisemblablement innocents, ils n'aiment pas l'idée qu'on dresse leur profil sans qu'ils le sachent étant donné qu'ils ont peu de recours pour défendre les données recueillies et leur interprétation éventuelle.

À Montréal, les participants sont davantage d'avis que malgré le fait que le gouvernement doit assumer un rôle de protection (p. ex. la surveillance à des fins de sécurité nationale), il ne devrait pas limiter les libertés personnelles dont jouissent les participants.

Les participants croient qu'il incombe en très grande partie au gouvernement de stocker et de protéger adéquatement les renseignements recueillis et de faire preuve de prudence dans l'utilisation de ces renseignements. Certains participants ont l'impression qu'ils n'ont pas la possibilité de refuser d'être

surveillés étant donné que la surveillance publique est tellement répandue et acceptée au sein de la société.

| | | |
|---|--|------------------|
| Niveau de préoccupation Moyenne 4,5 | Extrêmement préoccupé(e) (7) | 8 sur 63 |
| | Préoccupé(e) (5-6) | 30 sur 63 |
| | Ni préoccupé(e) ni pas préoccupé(e) (4) | 10 sur 63 |
| | Pas préoccupé(e) (2-3) | 12 sur 63 |
| | Pas du tout préoccupé(e) (1) | 3 sur 63 |
| Avantages | ✓ Prévention de la criminalité et sécurité nationale | |
| Préoccupations | <ul style="list-style-type: none"> ✗ Menace à la démocratie ✗ Profilage; les renseignements sont susceptibles de marginaliser certaines personnes ou certains groupes ✗ Décisions prises à votre sujet ✗ Limiter le droit de manifester d'un individu | |
| Dans leurs propres mots... | <p><i>« C'est une pente très glissante. Ceux qui privilégient la sécurité au détriment de la liberté ne méritent ni l'une ni l'autre. »</i></p> <p><i>« Je pense que la surveillance pourrait dissuader la tenue de rassemblements pacifiques. »</i></p> <p><i>« Je pense que c'est utile dans certains cas. Les caméras de circulation peuvent enregistrer les accidents, ce qui peut s'avérer utile. »</i></p> <p><i>« C'est pour notre propre protection. Un citoyen honnête ne s'inquiète pas de ça. »</i></p> | |

ÉCONOMIE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Synopsis

Lorsque nous naviguons en ligne ou avec notre téléphone, on nous incite à adhérer à des programmes de fidélisation de la clientèle pour profiter d'avantages ou à fournir nos coordonnées pour ne pas manquer le prochain grand solde. En ligne, il existe d'innombrables applications de services auxquelles nous avons accès « gratuitement » (p. ex. le courriel, les moteurs de recherche, les sites de médias sociaux), et ces applications recueillent des données sur nos habitudes de navigation Internet afin de personnaliser notre expérience Web. Même si ce n'est pas indiqué noir sur blanc, lors de ces transactions, les utilisateurs échangent leurs renseignements personnels (p. ex. utilisation, contacts, intérêts) contre des avantages ou l'accès à des services. À leur tour, les organisations peuvent se servir de ces renseignements pour dénicher des clients potentiels, faire des publicités ciblées, identifier les gens susceptibles d'acheter leurs produits, ou encore vendre ces renseignements à d'autres organisations. En substance, les renseignements personnels sont devenus des marchandises — et trouver des moyens de tirer profit de nos renseignements est devenu très lucratif.

La plupart des participants connaissent les inconvénients pour la vie privée qui découlent de l'utilisation de services en ligne et comprennent généralement que les services gratuits sont offerts en échange de renseignements personnels. Ils savent que les entreprises utilisent leurs renseignements personnels pour leur envoyer des publicités ciblées ou les approcher en tenant compte de leurs intérêts et, de manière générale, ils voient cette pratique comme un désagrément qu'on peut ignorer ou éviter en partie grâce à la technologie (p. ex. des bloqueurs publicitaires, des filtres antipourriel) ou en adoptant des comportements limitatifs (p. ex., supprimer les pourriels sans les lire).

Ceux que cet élément ne préoccupe nullement estiment qu'ils ont le contrôle sur leurs renseignements personnels parce qu'ils peuvent limiter leurs comportements et leur exposition en ligne. Certains (une minorité) apprécient aussi ce service et trouvent pratique de recevoir des offres susceptibles de les intéresser.

Pour les participants que cet élément préoccupe, le vol d'identité est la plus grande menace et celle qui réfrène le plus leurs comportements en ligne. Ils craignent les implications que le vol d'identité pourrait avoir à long terme sur leur santé financière et leur réputation. Les participants sont nombreux à croire que les entreprises ne devraient pas avoir le droit de vendre des renseignements personnels et sont contrariés lorsqu'ils reçoivent des communications non sollicitées d'organisations avec qui ils n'ont partagé aucun renseignement personnel. Ceux qui aimeraient pouvoir aller en ligne sans qu'on recueille leurs renseignements personnels manifestent une certaine frustration.

Cela dit, certains participants pèsent le pour et le contre de fournir des renseignements personnels en échange d'avantages financiers ou de récompenses. S'ils estiment que les avantages personnels sont suffisants, ils partagent alors leurs renseignements personnels.

Pour cet élément, les participants croient que ce sont surtout les individus qui sont responsables de protéger leur propre vie privée. Certains sont d'avis que les organisations et les entreprises ont un rôle à jouer dans la protection des renseignements personnels de leurs clients, mais qu'elles ne seront pas plus strictes que la loi l'exige. Les participants aimeraient qu'il y ait plus de pratiques commerciales éthiques et mettent l'accent sur l'importance de pouvoir se prévaloir d'une clause d'exclusion pour la collecte et l'utilisation de leurs renseignements personnels. Hormis l'adoption de règlements, la plupart des participants ne pensent pas que le gouvernement a un rôle à jouer à ce chapitre.

| | | |
|---|---|--|
| Niveau de préoccupation Moyenne 4,4 | Extrêmement préoccupé(e) (7) Préoccupé(e) (5-6) Ni préoccupé(e) ni pas préoccupé(e) (4) Pas préoccupé(e) (2-3) Pas du tout préoccupé(e) (1) | 7 sur 63 23 sur 63 13 sur 63 18 sur 63 2 sur 63 |
| Avantages | ✓ Récompenses, offres spéciales, rabais pour les membres | |
| Préoccupations | <ul style="list-style-type: none"> ✗ Fenêtres publicitaires, offres et courriels ciblés, courriels fréquents (pourriels) ✗ Vente de listes ✗ Vol d'identité ✗ Liberté de choix restreinte (offres adaptées à leurs préférences) | |
| Dans leurs propres mots... | <p><i>« C'est plus un désagrément. [Les sites de médias sociaux] sont gratuits. Je ne paie pas pour les utiliser. Je comprends qu'ils utilisent tout ce que je dis ou fais pour me faire parvenir des publicités ciblées. »</i></p> <p><i>« Nous sommes bombardés et constamment sollicités. L'individu se transforme en marchandise. »</i></p> <p><i>« Ce qui me dérange, c'est qu'on nous fait un lavage de cerveau et on nous conditionne. Ils m'imposent des publicités, des images, etc. qui selon eux m'intéressent. Ça limite ma liberté de choix. »</i></p> | |

PARTAGE DE RENSEIGNEMENTS AU SEIN DU GOUVERNEMENT

Synopsis

Dans le cadre de ses efforts pour améliorer les programmes et optimiser la prestation de services, le gouvernement du Canada adopte de nouvelles technologies, et il recueille et partage de plus en plus de données numériques qu'il utilise à des fins sans cesse plus nombreuses. Par exemple, certains renseignements recueillis à la douane auprès de voyageurs qui reviennent au Canada par avion sont utilisés pour vérifier les demandes d'assurance-emploi. Le gouvernement consolide la prestation de services en créant de nouvelles organisations comme Service Canada. Cette approche offre une plus grande commodité, mais exige aussi une association et un partage accrus des renseignements personnels.

Dans ce cas bien précis, les inquiétudes des participants en ce qui concerne la protection de la vie privée varient considérablement : certains participants sont extrêmement préoccupés, tandis que d'autres sont peu ou pas préoccupés. Les plus préoccupés s'inquiètent de la quantité de renseignements que le gouvernement pourrait compiler sur les individus si les renseignements personnels détenus par divers ministères étaient plus faciles à partager ou centralisés afin d'accroître leur accessibilité. Ils craignent aussi d'en perdre le contrôle si leurs renseignements sont davantage partagés, et certains allèguent que c'est une atteinte aux libertés civiles et aux droits et libertés. En outre, plusieurs ont l'impression que le gouvernement ne dispose pas des moyens techniques nécessaires pour protéger adéquatement les renseignements personnels (« Ils tirent toujours de l'arrière »), et certains invoquent des violations récentes au sein du gouvernement pour appuyer leurs dires. Le problème repose davantage sur les personnes indignes de foi qui cherchent ces renseignements que sur la confiance envers le gouvernement lui-même.

Les moins préoccupés ont l'impression que le gouvernement détient déjà beaucoup de renseignements à leur sujet (et qu'ils n'ont guère le choix). Ils aiment l'idée d'améliorer les services gouvernementaux grâce au partage de renseignements entre les ministères et les organisations gouvernementales. S'ils étaient convaincus que le partage de renseignements est tout à fait sécuritaire, ces participants estiment qu'il y aurait des gains d'efficacité si les ministères qui en avaient besoin (et uniquement ceux-là) avaient accès aux renseignements. Lorsque la question leur est posée, les participants sont d'avis qu'ils peuvent faire confiance au gouvernement pour partager adéquatement les renseignements, c'est-à-dire seulement avec les ministères qui en ont besoin, au moment approprié et de la bonne façon. Les participants sont davantage préoccupés par la capacité de partager et de stocker les données de façon sécuritaire que par les intentions du gouvernement lorsqu'il recueille et utilise les données.

La majorité des participants sont d'avis que la responsabilité de protéger les renseignements personnels sur cette question repose principalement sur le gouvernement, qui doit limiter les données recueillies de même que veiller à ce que seuls les renseignements pertinents soient partagés et à ce que les renseignements soient stockés de manière sécuritaire.

| | | |
|---|--|------------------|
| Niveau de préoccupation Moyenne 4,3 | Extrêmement préoccupé(e) (7) | 6 sur 63 |
| | Préoccupé(e) (5-6) | 29 sur 63 |
| | Ni préoccupé(e) ni pas préoccupé(e) (4) | 6 sur 63 |
| | Pas préoccupé(e) (2-3) | 18 sur 63 |
| | Pas du tout préoccupé(e) (1) | 4 sur 63 |
| Avantages | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Accroissement de l'efficacité et amélioration des services gouvernementaux ✓ Identifier les personnes qui abusent du système | |
| Préoccupations | <ul style="list-style-type: none"> ✗ Sécurité de la technologie, des ordinateurs, etc., piratage ✗ Manque de confiance envers la capacité du gouvernement à protéger les renseignements personnels (particulièrement au chapitre de la technologie) ✗ Utilisation de renseignements personnels sans le consentement ✗ Décisions prises à votre sujet ✗ Menace à la démocratie ✗ Mauvaise interprétation possible des renseignements personnels | |
| Dans leurs propres mots... | <p><i>« J'aime cette idée, car il y aurait ainsi moins de doublons. »</i></p> <p><i>« Je ne suis pas persuadé que le gouvernement possède les systèmes les plus robustes. »</i></p> <p><i>« Si on partage mes renseignements à l'étranger ou si on les utilise contre moi, ça me préoccupe. »</i></p> | |

C. Responsabilité de la protection de la vie privée

Une fois la discussion des divers enjeux relatifs à la vie privée terminée, les participants ont dû se prononcer sur la responsabilité de la protection de la vie privée de manière générale. Pour ce volet de la discussion, la majorité des participants partent du principe que la responsabilité de protéger, de surveiller et d'adapter leur propre comportement pour éviter autant que possible les répercussions négatives repose sur leurs épaules. Ils doivent notamment : lire les conditions avant de se prévaloir d'un service, faire uniquement affaire avec des entreprises, des organisations ou des sites Web à qui ils font confiance; et seulement partager les renseignements qu'ils sont à l'aise de partager.

Ce sont les entreprises et les organisations qui devraient fournir le niveau suivant de protection de la vie privée. Les participants s'attendent à ce que les entreprises respectent certaines normes de bonnes pratiques commerciales et d'éthique en protégeant les renseignements qu'ils recueillent, stockent et utilisent.

En ce qui a trait au gouvernement, les participants croient que son rôle est de s'assurer que les lois et les règlements en place sont adéquats et que les entreprises et les organisations sont surveillées et pénalisées en cas de violation. Si les gouvernements ou les organisations recueillent des renseignements, on s'attend à ce qu'ils les stockent et les gèrent correctement et à ce qu'ils informent les Canadiens de l'utilisation qu'ils en font, des entités avec qui ils les partagent et à quelles fins. Lorsqu'on leur demande précisément ce que le gouvernement pourrait et devrait faire en matière de protection de la vie privée, ils formulent les suggestions suivantes :

- Avoir une législation/des règlements qui régissent la protection de la vie privée (lois en matière de vie privée);
- Surveiller les entreprises et les tenir responsables en cas de violation;
- Sanctionner/Pénaliser les entreprises qui violent la vie privée;
- Mettre sur pied un organisme gouvernemental investi d'un mandat de surveillance;
- Exiger que les entreprises imposent des changements de mots de passe fréquents;
- Mettre fréquemment à jour la législation/les règlements — s'assurer qu'ils évoluent en fonction des exigences de l'époque;
- Informer/Éduquer les Canadiens au sujet des lois en matière de vie privée présentement en vigueur;
- Faire preuve de transparence; informer les Canadiens et leur indiquer quand, pourquoi et comment on les surveille;
- Informer les Canadiens ou demander leur accord avant d'échanger leurs renseignements personnels (et leur indiquer avec qui et pourquoi);
- Tenir les Canadiens au courant de tout renseignement personnel stocké à l'extérieur du pays (et indiquer dans quelle entreprise les renseignements sont stockés et comment ils sont protégés);
- Collaborer avec d'autres gouvernements/participer (ou agir comme chef de file) dans la communauté mondiale de la protection de la vie privée;

- Aviser les Canadiens des risques d'atteintes à la vie privée et leur enseigner à se protéger eux-mêmes;
- Faire preuve d'ouverture et de transparence en ce qui concerne la technologie utilisée pour surveiller les Canadiens (où elle est et à quelle fin); et
- Effacer les renseignements personnels qui ne sont plus pertinents.

ANNEXE A : QUESTIONNAIRE DE RECRUTEMENT

Questionnaire n° _____

Date du dernier groupe _____

Nombre de groupes antérieurs _____

| | | |
|--|-------|---|
| | | Recrutez : 10 par groupe pour que de 8 à 10 personnes se présentent |
| | | Prime: 75 \$ |
| | | Étude n° : ### |
| Vancouver, Colombie-Britannique | | |
| Le mercredi 3 décembre | | |
| Groupe 1 : Population générale @ 17 h 30 | 75 \$ | |
| Groupe 2 : Canadiens engagés @ 19 h 30 | 75 \$ | |
| Montréal, Québec | | |
| Le lundi 8 décembre | | |
| Groupe 3 : Population générale @ 17 h 30 | 75 \$ | |
| Groupe 4 : Canadiens engagés @ 19 h 30 | 75 \$ | |
| Halifax, Nouvelle-Écosse | | |
| Le mardi 9 décembre | | |
| Groupe 5 : Population générale @ 17 h 30 | 75 \$ | |
| Groupe 6 : Canadiens engagés @ 19 h 30 | 75 \$ | |
| Toronto, Ontario | | |
| Le mercredi 10 décembre | | |
| Groupe 5 : Population générale @ 17 h 30 | 75 \$ | |
| Groupe 6 : Canadiens engagés @ 19 h 30 | 75 \$ | |
| | | Définitions : Population générale : La moitié des participants du groupe doivent suivre plutôt de près ou de très près l'actualité ou les politiques publiques. Tentez de recruter des gens de profils démographiques diversifiés. |
| | | Canadiens engagés : Doivent suivre plutôt de près ou de très près l'actualité et les politiques publiques. Tentez de recruter des gens de profils démographiques diversifiés. |

| | |
|--|---------------------|
| Nom du répondant : | Intervieweur : |
| N° de téléphone du répondant : _____ (maison) | Date : |
| N° de téléphone du répondant : _____ (travail) | Validé : |
| N° de télécopieur du répondant : _____ envoyé? _____ ou | Fichiers centraux : |
| Courriel du répondant : _____ envoyé? | Listes : |
| Source de l'échantillon (encerclez): panel aléatoire client référence | Quotas : |

Bonjour/Hello (pause), je m'appelle _____. Préférez-vous continuer en anglais ou en français? / Would you prefer to continue in English or French?

[NOTE À L'INTERVIEWEUR POUR LES GROUPES EN FRANÇAIS : SI LE PARTICIPANT PRÉFÈRE CONTINUER EN ANGLAIS, DITES : « Unfortunately, we are looking for people who speak French to participate in these focus groups. Thank you for your interest. »]

Je vous téléphone de Nielsen Consumer Insights, une firme nationale de recherche sur l'opinion publique. Nous organisons des groupes de discussion pour le compte du gouvernement du Canada au sujet d'enjeux d'importance pour les Canadiens. Jusqu'à 10 participants prendront part à la discussion et, en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé, ils recevront une prime. Puis-je vous poser quelques questions?

Oui **CONTINUEZ**
Non **REMERCIEZ ET TERMINEZ**

La participation est volontaire. Nous désirons connaître votre opinion. Nous ne tenterons pas de vous vendre quoi que ce soit ou de vous faire changer d'avis. La discussion se déroulera sous forme de table ronde et sera animée par un professionnel de la recherche. Toutes les opinions exprimées demeureront anonymes et les points de vue seront regroupés de sorte qu'il sera impossible d'identifier qui que ce soit.

EXPLIQUEZ LES GROUPES DE DISCUSSION

Environ dix personnes prendront part aux séances, et elles auront toutes été recrutées de façon aléatoire comme vous. En guise de remerciement pour leur temps, les participants recevront une prime. Mais avant de vous inviter à participer, nous devons vous poser quelques questions pour nous assurer de la diversité des participants. Puis-je vous poser quelques questions?

Oui **CONTINUEZ**
Non **DEMANDEZ SI UNE AUTRE PERSONNE DU MÉNAGE POURRAIT ÊTRE INTÉRESSÉE
SI NON, REMERCIEZ ET TERMINEZ**

LISEZ À TOUS : « Cet appel peut être écouté ou enregistré à des fins d'évaluation et de contrôle de la qualité. Tous les enregistrements sont détruits après l'évaluation »

CLARIFICATIONS SUPPLÉMENTAIRES AU BESOIN :

- Pour vérifier que je lis les questions correctement et que je recueille vos réponses avec précision;
- Pour évaluer mon rendement;
- Pour vérifier que le questionnaire est exact/correct (c.-à-d. évaluation de la programmation ITAO et de la méthodologie – s'assurer que nous posons les bonnes questions pour répondre aux exigences de nos clients en matière de recherche – comme un prétest);
- Si l'appel est enregistré, l'enregistrement sert uniquement à évaluer le travail de l'intervieweur et est écouté immédiatement après la fin de l'entrevue. S'ils étaient absents au moment de l'entrevue, le client et le gestionnaire de projet pourraient également écouter l'enregistrement. Tous les enregistrements sont détruits après l'évaluation.

1. Est-ce que vous, ou un membre de votre ménage, travaillez...?

| | Oui | Non |
|---|-----|-----|
| Pour une firme de recherche marketing | 1 | 2 |
| Pour un magazine ou un journal, en ligne ou imprimé | 1 | 2 |
| Pour une chaîne de radio ou de télévision | 1 | 2 |
| Pour une firme de relations publiques | 1 | 2 |
| Pour le gouvernement fédéral ou provincial | 1 | 2 |
| Pour une agence de publicité ou de graphisme | 1 | 2 |
| Pour une société de média en ligne | 1 | 2 |

SI "OUI" À N'IMPORTE QUELLE QUESTION, REMERCIEZ ET TERMINEZ

2. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie pas du tout de près et 5 signifie de très près, dans quelle mesure suivez-vous de près l'actualité et les enjeux publics?

1 Pas du tout de près

2

3

4

5 De très près

3. Sur une échelle de 1 à 5 où 1 signifie aucun intérêt et 5 signifie beaucoup d'intérêt, quel intérêt accordez-vous à la politique et aux politiques publiques?

- 1 Aucun intérêt
- 2
- 3
- 4
- 5 Beaucoup d'intérêt

| | |
|---------------------|---|
| Population générale | La moitié du groupe doit répondre 3, 4 ou 5 à la question 2 ou à la question 3. |
| Canadiens engagés | Doivent répondre 3, 4 ou 5 aux questions 2 et 3. |

[NOTE À L'INTERVIEWEUR : VÉRIFIEZ LA DISPONIBILITÉ DES PARTICIPANTS (DATE ET HEURE) AVANT DE POURSUIVRE. CE N'EST PAS UNE INVITATION FORMELLE.]

4. Auquel des groupes d'âge suivants appartenez-vous? Avez-vous...?

- | | | |
|-----------------|---|---|
| Moins de 18 ans | 0 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |
| 18 à 34 ans | 1 | } BONNE DIVERSITÉ DANS CHAQUE GROUPE |
| 35 à 44 ans | 2 | |
| 45 à 54 ans | 3 | |
| 55 à 64 ans | 4 | |
| 65 ans ou plus | 5 | |
| Refuse | 9 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

5. Quelle est votre situation d'emploi actuelle?

- | | | |
|-----------------------------------|----|---|
| Travailleur(euse) à temps plein | 1 | } BONNE DIVERSITÉ DANS CHAQUE GROUPE |
| Travailleur(euse) à temps partiel | 2 | |
| Travailleur(euse) autonome | 3 | |
| Retraité(e) | 4 | |
| Sans emploi | 5 | |
| Étudiant(e) | 6 | |
| Autre | 7 | |
| NSP/RF | 99 | |

6. Laquelle des catégories suivantes décrit le mieux le revenu total de votre ménage, c'est-à-dire le total des revenus avant impôt de toutes les personnes habitant sous votre toit? [LISEZ LA LISTE]?

| | | | |
|-------------------------------------|----|---|---|
| Moins de 20 000 \$ | 1 | } | BONNE DIVERSITÉ DANS CHAQUE GROUPE |
| De 20 000 \$ à moins de 40 000 \$ | 2 | | |
| De 40 000 \$ à moins de 60 000 \$ | 3 | | |
| De 60 000 \$ à moins de 80 000 \$ | 4 | | |
| De 80 000 \$ à moins de 100 000 \$ | 5 | | |
| De 100 000 \$ à moins de 150 000 \$ | 6 | | |
| 150 000 \$ et plus | 7 | | |
| NSP/RF | 99 | | |

7. Pourriez-vous me dire quel est le plus haut niveau de scolarité que vous avez atteint?

| | | | |
|---|---|---|------------------------|
| Études secondaires non terminées | 1 | } | BONNE DIVERSITÉ |
| Études secondaires terminées | 2 | | |
| Études collégiales/universitaires non terminées | 3 | | |
| Études collégiales/universitaires terminées | 4 | | |
| NSP/REF | 9 | | |

8. Êtes-vous un(e) citoyen(ne) canadien(ne), âgé(e) d'au moins 18 ans, qui réside habituellement dans la région de [XX]?

| | | |
|-----|---|------------------------------|
| Oui | 1 | CONTINUEZ |
| Non | 2 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

9. **NE DEMANDEZ PAS - NOTEZ LE SEXE (VISEZ 50/50)**

| | |
|-------|---|
| Homme | 1 |
| Femme | 2 |

10. Avez-vous déjà participé à un groupe de discussion de consommateurs, à une entrevue ou à un sondage pour lequel vous avez été recruté(e) à l'avance et avez reçu une somme d'argent?

| | | |
|-----|---|------------------------------------|
| Oui | 1 | MAX. 2/3 DANS CHAQUE GROUPE |
| Non | 2 | PASSEZ À Q11 |

11. Il y a combien de temps de cela? _____

TERMINEZ SI AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS

12. À combien de groupes de discussion de consommateurs avez-vous assisté au cours des 5 dernières années?
- _____

TERMINEZ SI PLUS DE 5 GROUPES DE DISCUSSION

13. Lors des groupes de discussion, il nous arrive également de demander aux participants d'écrire leurs réponses, de lire des documents ou de visionner des publicités télévisées. Y a-t-il une raison qui vous empêcherait de participer? [LISEZ AU BESOIN : Je vous assure que tout ce que vous écrirez et tout ce que vous direz lors des groupes demeurera confidentiel]

Oui 1 **REMERCEZ ET TERMINEZ**

Non 2 **PASSEZ AUX ENJEUX RELATIFS À LA CONFIDENTIALITÉ**

[NOTE À L'INTERVIEWEUR : TERMINEZ SI LE RÉPONDANT DONNE UNE RAISON COMME UN PROBLÈME DE L'OUÏE, DE LA VUE, DE LANGUE ÉCRITE OU PARLÉE, UNE PRÉOCCUPATION À NE PAS POUVOIR COMMUNIQUER EFFICACEMENT OU SI VOUS AVEZ UN DOUTE.]

ENJEUX RELATIFS À LA CONFIDENTIALITÉ

J'aurais maintenant quelques questions à vous poser à propos de la confidentialité, de vos renseignements personnels et du déroulement de la recherche. Nous devons obtenir votre permission par rapport à certains sujets pour pouvoir effectuer notre recherche. Lorsque je vous poserai ces questions, n'hésitez pas à me demander de les clarifier si vous en ressentez le besoin.

P1) Tout d'abord, nous fournirons une liste des noms et des profils (réponses au questionnaire) des participants aux hôtes et au modérateur, afin qu'ils puissent vous inscrire. Acceptez-vous que nous leur transmettions ces renseignements? Je peux vous assurer que ceux-ci demeureront strictement confidentiels.

Oui 1 **PASSEZ À P2**

Non 2 **LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT**

LISEZ SEULEMENT SI RÉPOND « NON » À P1. Nous devons donner votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur, puisque seuls les gens qui sont invités à participer peuvent prendre part à la séance. Les hôtes et le modérateur ont besoin de ces renseignements à des fins de vérification uniquement. Soyez assuré(e) que ces renseignements demeureront strictement confidentiels. **PASSEZ À P1A**

P1a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous transmettions votre nom et votre profil aux hôtes et au modérateur?

- | | | |
|-----|---|------------------------------|
| Oui | 1 | PASSEZ À P2 |
| Non | 2 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

P2) Il y aura un enregistrement audiovisuel de la séance et celui-ci servira uniquement à des fins de recherche. L'enregistrement sera utilisé par un professionnel de la recherche pour préparer le rapport sur les résultats de la recherche. L'enregistrement sera détruit lorsque le rapport final sera terminé (au plus tard à la fin mars 2015). En outre, le client recevra une copie des enregistrements afin d'observer les discussions qui se sont tenues durant les séances. Il ne recevra toutefois aucune donnée personnelle lui permettant de vous identifier, que ce soit votre nom complet ou vos coordonnées, et il détruira les enregistrements à la fin du projet (au plus tard à la fin mars 2015). Acceptez-vous qu'un enregistrement audiovisuel de la séance soit effectué uniquement à des fins de recherche?

- | | | |
|-----|---|--|
| Oui | 1 | REMERCIEZ ET PASSEZ À P3 |
| Non | 2 | LISEZ L'INFORMATION SUIVANTE AU RÉPONDANT |

LISEZ SEULEMENT SI RÉPOND « NON » À P2. Malheureusement, nous devons faire un enregistrement audiovisuel de la séance puisque le professionnel de la recherche en aura besoin pour rédiger son rapport. Le client s'est engagé par écrit à utiliser l'enregistrement uniquement dans le cadre de la recherche et à l'interne. Je peux vous assurer que l'enregistrement demeurera strictement confidentiel et qu'il sera détruit dès que le rapport sera terminé. **PASSEZ À P2A**

P2a) Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous fassions un enregistrement audiovisuel?

- | | | |
|-----|---|---------------------------------|
| Oui | 1 | REMERCIEZ ET PASSEZ À P3 |
| Non | 2 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

P3) Chaque mois, nous soumettons le nom des personnes qui ont participé à nos séances au Registre central de recherche qualitative de l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing (www.mria-arim.ca). Le Registre central de recherche qualitative est une base de données centrale qui vérifie la participation aux entrevues de recherches qualitatives. Personne ne communiquera avec vous parce que votre nom se trouve sur cette liste.

Nous permettez-vous de soumettre votre nom et votre numéro de téléphone au Registre central de recherche qualitative de l'ARIM?

- | | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION |
| Non | 2 | PASSEZ À P3A |

P3a) **LISEZ SEULEMENT SI RÉPOND « NON » À P3.** Pour que vous puissiez participer à ce groupe de discussion, nous devons avoir votre permission pour ajouter votre nom au Registre central de recherche

qualitative puisqu'il s'agit du seul moyen qui nous permet d'assurer l'intégrité du processus de recherche et de faire le suivi de la participation aux recherches qualitatives. Le système est tenu à jour par l'Association de la recherche et de l'intelligence marketing et il est uniquement utilisé pour faire le suivi de votre participation aux recherches qualitatives (comme les groupes de discussion). Personne ne communiquera avec vous parce que votre nom se trouve sur cette liste.

Maintenant que je vous ai expliqué cela, acceptez-vous que nous ajoutions votre nom au Registre central de recherche qualitative?

| | | |
|-----|---|---|
| Oui | 1 | REMERCIEZ ET PASSEZ À L'INVITATION |
| Non | 2 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

AU BESOIN, RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES POUR L'INTERVIEWEUR :

Soyez assuré(e) que cette information demeurera confidentielle et seules les firmes de recherche marketing professionnelles pourront y accéder et l'utiliser pour vérifier la participation et empêcher les « répondants professionnels » de participer aux séances. Les firmes de recherche qui participent au Registre central de recherche qualitative de l'ARIM ont besoin de votre autorisation avant que vous ne soyez admissible à participer au groupe. Cette procédure contribue à assurer l'intégrité du processus de recherche.

AU BESOIN, NOTE À PROPOS DE L'ARIM :

L'Association de la recherche et de l'intelligence marketing est un organisme à but non lucratif qui regroupe des professionnels de la recherche marketing impliqués dans le marketing, la publicité, les recherches sociales et politiques. La mission de l'Association est d'être le leader dans la promotion de l'excellence dans la pratique du marketing et des recherches sociales ainsi que dans la valeur de l'information sur les marchés.

INVITATION

Comme je l'ai mentionné plus tôt, le groupe de discussion aura lieu le **DATE @ HEURE et durera 2 heures**. Les participants recevront une prime de **75 \$** en guise de remerciement pour le temps qu'ils nous auront accordé. Simplement pour confirmer, vous serez bien disponible pour y assister?

| | | |
|-----|---|------------------------------|
| Oui | 1 | CONTINUEZ |
| Non | 2 | REMERCIEZ ET TERMINEZ |

Avez-vous un crayon à portée de la main pour prendre en note l'adresse de l'endroit où se tiendra le groupe de discussion? Il aura lieu à :

| | |
|--|--|
| Vancouver, Colombie-Britannique Le mercredi 3 décembre ENDROIT À DÉTERMINER | Montréal, Québec Le lundi 8 décembre ENDROIT À DÉTERMINER |
| Halifax, Nouvelle-Écosse Le mardi 9 décembre ENDROIT À DÉTERMINER | Toronto, Ontario Le mercredi 10 décembre ENDROIT À DÉTERMINER |

Nous vous demandons d'arriver quinze minutes avant l'heure prévue pour vous permettre de stationner votre voiture, de trouver l'endroit et de vous présenter à nos hôtes. Il est possible qu'on vous demande de vous identifier avant la tenue du groupe. Par conséquent, assurez-vous d'avoir une pièce d'identité sur vous (par exemple, un permis de conduire). De plus, si vous avez besoin de lunettes pour lire, veuillez les apporter.

Comme nous n'invitons qu'un petit nombre de personnes, votre participation est très importante pour nous. Si, pour une raison ou une autre vous ne pouvez pas vous présenter, veuillez nous en aviser pour que nous puissions vous remplacer. Vous pouvez nous joindre au **[NUMÉRO 1-800]**. Demandez à parler à **[NOM]**. Quelqu'un communiquera avec vous la veille du groupe de discussion pour confirmer votre présence.

Afin que nous puissions vous appeler pour confirmer votre présence ou pour vous informer si des changements survenaient, pourriez-vous me confirmer votre nom et vos coordonnées? **[DEMANDEZ CES RENSEIGNEMENTS LORS DE L'INVITATION FORMELLE SEULEMENT, CAR NOUS NE VOULONS PAS RECUEILLIR DES RENSEIGNEMENTS INUTILEMENT.]**

Prénom _____

Nom de famille _____

Courriel _____

Numéro de téléphone le jour _____

Numéro de téléphone le soir _____

Si le répondant refuse de donner son prénom, son nom ou son numéro de téléphone, dites-lui que ces renseignements demeureront strictement confidentiels en vertu de la loi sur le respect de la vie privée et que ceux-ci seront uniquement utilisés pour le contacter afin de confirmer sa participation et pour l'informer de tout changement concernant l'entrevue. S'il refuse toujours, REMERCIEZ ET TERMINEZ.

ANNEXE B : GUIDE DE DISCUSSION

INTRODUCTION ET RÉCHAUFFEMENT (5 MINUTES)

Souhaitez la bienvenue aux participants et expliquez le déroulement de la séance :

- Le modérateur se présente et explique son rôle.
- Rôle du modérateur : poser des questions, veiller à ce que tous aient la chance de s'exprimer, s'assurer de respecter le temps alloué et être objectif/ne pas avoir de parti pris.
- Rôle des participants : parler ouvertement et exprimer leurs opinions en toute honnêteté. Il n'y a pas de bonnes ni de mauvaises réponses et il n'est pas nécessaire que vous soyez tous d'accord.
- Les résultats sont confidentiels et seront rapportés une fois compilés./Personne ne sera identifié./La participation est volontaire.
- Enregistrement audiovisuel de la discussion, miroir d'observation derrière lequel se trouvent des collègues.
- Il faut éteindre les téléphones cellulaires durant la discussion.
- *Pour commencer, j'aimerais faire un tour de table et demander à chacun de se présenter. Veuillez nous dire votre nom, à quoi vous occupez vos journées et aussi.... Notre discussion d'aujourd'hui/de ce soir portera sur la vie privée. La signification de la protection de la vie privée diffère d'une personne à l'autre. Lorsque vous vous présenterez au groupe, dites-nous ce que « vie privée » signifie pour vous.*

CONNAISSANCES GÉNÉRALES ET PRÉOCCUPATIONS EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE (20 MINUTES)

Comme je l'ai mentionné, nous discuterons de la vie privée, plus particulièrement de votre vie privée personnelle et de la protection de vos renseignements personnels. Par renseignements personnels, j'entends non seulement des choses comme votre nom, votre âge, votre adresse, votre revenu et votre adresse électronique, mais également des renseignements comme vos opinions, vos habitudes d'achat, vos activités sur Internet et même votre ADN; toutes sortes de choses comme ça.

- De manière générale, dans quelle mesure vous souciez-vous de la protection de votre vie privée? Diriez-vous que c'est quelque chose qui vous préoccupe énormément ou pas tant que ça? Pourquoi/Pourquoi pas?
- Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus?
 - SONDEZ : Être traqué(e)? Le marketing? Les risques pour votre emploi? Les atteintes à la sécurité? Le vol d'identité? Les cartes de crédit? Le piratage? L'embarras? La surveillance sociale (p. ex. les manifestants)? Les décisions prises à votre sujet – sur le plan personnel ou professionnel? L'utilisation de vos renseignements personnels par des tiers sans votre accord?
- Qu'est-ce que vous faites, ou ne faites pas, en raison de cette préoccupation? Avez-vous modifié vos habitudes en raison d'une préoccupation concernant votre vie privée?
 - Quelles mesures avez-vous prises?

- Avez-vous l'impression d'avoir le contrôle sur les renseignements que vous partagez? Pourquoi/Pourquoi pas?
- (SI OUI) Quelles assurances vous a-t-on données pour que vous ayez confiance en la protection et la sauvegarde de votre vie privée (de vos renseignements personnels)?
- Notre définition de la vie privée et des préoccupations à ce chapitre varie en fonction des situations et du type de transactions. Veuillez m'en dire plus au sujet des types d'organisations à qui vous faites le plus confiance pour vos renseignements personnels. À quelles organisations faites-vous le moins confiance? Et pourquoi?
- Qu'en est-il de votre vie privée lorsque vous êtes en ligne comparativement à lorsque vous n'êtes pas en ligne? Vos préoccupations sont-elles les mêmes dans les deux cas ou votre degré de préoccupation diffère-t-il? Si oui, en quoi? Veuillez expliquer.
- Si vous songez aux différentes choses que vous faites en ligne, que ce soit au moyen d'un téléphone intelligent, d'une tablette, d'un ordinateur ou d'un autre appareil électronique/connecté à Internet, quelles activités en ligne vous préoccupent plus particulièrement en ce qui concerne votre vie privée? Quelles activités ne vous préoccupent pas?

(AU BESOIN : SONDEZ AVEC CES CONCEPTS, MAIS ÉVITEZ DE NOMMER DES ENTREPRISES)

- Opérations bancaires
- Achats en ligne
- Ventes aux enchères en ligne
- Médias sociaux
- Courriels
- Petites annonces en ligne
- Sites Web
- Enregistrement de logiciels en ligne
- Utilisation de votre téléphone pour obtenir des données de navigation/GPS

EXPLORATION DES PRIORITÉS PROPOSÉES EN MATIÈRE DE VIE PRIVÉE (80 MINUTES)

J'aimerais maintenant passer à quelques éléments précis que nous aimerions explorer avec vous. Je vous remettrai une courte description de chacun, puis je vous demanderai de lire chacun des éléments et nous en discuterons ensemble par la suite.

Voici le premier enjeu que nous examinerons ce soir...

LE MODÉRATEUR DISTRIBUE À CHAQUE PARTICIPANT UN DOCUMENT QUI RÉSUME L'ENJEU. IL DEMANDE À CHAQUE PARTICIPANT DE LE LIRE SEUL ET D'ÉCRIRE TOUTS SES COMMENTAIRES SUR LE DOCUMENT. IL DEMANDE AUSSI AUX PARTICIPANTS D'INDIQUER LES TROIS CHOSES QUI RESSORTENT LE PLUS POUR EUX PENDANT QU'ILS EXAMINENT LE DOCUMENT.

Veillez prendre quelques minutes pour assimiler l'information. Nous vous présentons ici une image qui a pour but de susciter la conversation, mais qui représente peut-être seulement certains aspects de l'enjeu, ainsi qu'une description qui fournit plus de renseignements sur l'ensemble du sujet. N'hésitez pas à écrire sur le document; encerclez tout ce qui ressort pour vous (que ce soit positif ou négatif). Pour chacun, vous devrez effectuer deux exercices. Premièrement, sur une échelle de 1 à 7 où « 1 » signifie pas du tout préoccupé(e) et « 7 », extrêmement préoccupé(e), vous devrez indiquer dans quelle mesure vous êtes préoccupé(e) par la protection de votre vie privée. Deuxièmement, vous devrez écrire pour chacun quelles sont vos préoccupations en matière de vie privée. Veuillez faire ces exercices seul(e), car nous en discuterons en groupe quand tout le monde aura terminé.

| Ordre de la discussion | Vancouver, C.-B. | Montréal, QC | Halifax, N.-É. | Toronto, ON |
|--------------------------------|------------------|--------------|----------------|-------------|
| Groupe 1 : Population générale | A | G | B | E |
| | B | F | D | C |
| | C | E | F | A |
| | D | D | A | G |
| | E | C | C | F |
| | F | B | E | D |
| | G | A | G | B |
| Groupe 2 : Canadiens engagés | D | C | F | A |
| | E | B | C | G |
| | F | A | E | B |
| | G | G | B | F |
| | A | F | G | D |
| | B | E | D | C |
| | C | D | A | E |

A. L'économie des renseignements personnels



Lorsque nous naviguons en ligne ou avec notre téléphone, on nous incite à adhérer à des programmes de fidélisation de la clientèle pour profiter d'avantages ou à fournir nos coordonnées pour ne pas manquer le prochain grand solde. En ligne, il existe d'innombrables applications de services auxquelles nous avons accès « gratuitement » (p. ex. le courriel, les moteurs de recherche, les sites de médias sociaux), et ces applications recueillent des données sur nos habitudes de navigation Internet afin de personnaliser notre expérience Web. Même si ce n'est pas indiqué noir sur blanc, lors de ces transactions, les utilisateurs échangent leurs renseignements personnels (p. ex. utilisation, contacts, intérêts) contre des avantages ou l'accès à des services. À leur tour, les organisations peuvent se servir de ces renseignements pour dénicher des clients potentiels, faire des publicités ciblées, identifier les gens susceptibles d'acheter leurs produits, ou encore vendre ces renseignements à d'autres organisations. En substance, les renseignements personnels sont devenus des marchandises — et trouver des moyens de tirer profit de nos renseignements est devenu très lucratif.

Sujets de discussion

- Est-ce un enjeu auquel vous avez déjà réfléchi? Veuillez expliquer.
- Cet enjeu évoque-t-il quoi que ce soit pour vous en ce qui concerne la protection de votre vie privée? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Si vous avez des préoccupations, quelles sont-elles? En avez-vous d'autres? Les préoccupations surpassent-elles les avantages?
- Lorsque vous partagez vos renseignements personnels, pensez-vous à la valeur qu'ils possèdent? De quelle façon?
- Dans quelle mesure êtes-vous prêt(e) à échanger vos renseignements personnels contre des biens, des services ou des avantages? Pourquoi/Pourquoi pas? Lorsque vous partagez vos renseignements personnels, croyez-vous obtenir une bonne valeur en retour?
- Seriez-vous prêt(e) à partager les types de données suivants avec une entreprise si vous en tiriez des avantages, comme des points de récompense ou des rabais/des promotions? Pourquoi/Pourquoi pas?

- Des données sur les endroits où vous magasinez et ce que vous achetez
- Des données de localisation comme les endroits où vous êtes allé(e)
- Des données financières comme des renseignements sur vos comptes bancaires et vos cartes de crédit
- Des données personnelles comme votre nom, votre adresse postale ou votre numéro de téléphone
- Des renseignements sur votre santé
- Que diriez-vous si vous appreniez qu'on vous a refusé un service (p. ex. une assurance) ou que vous avez raté une aubaine parce que certains annonceurs considèrent que vous n'êtes pas « désirable »? Si vous aviez des préoccupations, à qui vous adresseriez-vous pour obtenir de l'aide?
- Êtes-vous au courant que certaines organisations se servent des données sur les activités en ligne des utilisateurs afin de leur présenter des publicités ciblées ou du contenu personnalisé? Que pensez-vous de cela? Pensez-vous que c'est utile ou avez-vous l'impression que votre vie est moins privée en ligne?
- Craignez-vous que des organisations se servent de vos renseignements personnels pour générer leurs propres revenus?
- Maintenant que vous avez eu l'occasion de songer à la vie privée sous cet angle, cela change-t-il votre façon de percevoir la fourniture de renseignements personnels? De quelle façon?
- Si vous pensez à cet enjeu, qui est principalement responsable, selon vous, de veiller à la protection des renseignements personnels – les gens, les organisations, le gouvernement? De quelle façon?

B. Protéger les Canadiens dans un monde sans frontières



Dans l'économie qui constitue maintenant un réseau mondial et intégré, les renseignements personnels et les données peuvent circuler rapidement et aisément partout dans le monde :

- Les gens utilisent les services d'infonuagique pour le partage de photos, le réseautage social ou le courriel, et ils magasinent en ligne dans des entreprises établies dans d'autres pays.

- Les entreprises peuvent transférer les renseignements personnels qu'elles recueillent à des organisations d'autres pays qui traitent et stockent ces renseignements.
- Les gouvernements partagent des renseignements personnels avec d'autres pays pour l'application des lois et pour des raisons de sécurité.

Lorsque les données circulent partout dans le monde, elles peuvent se retrouver dans des pays qui protègent peu la vie privée, voire pas du tout.

Lorsque des données sont recueillies par des entreprises qui ont des activités dans plusieurs pays, les violations de données ou les changements apportés aux conditions ou aux politiques peuvent avoir un impact sur des gens partout sur la planète.

Sujets de discussion

- Est-ce un enjeu auquel vous avez déjà réfléchi? Veuillez expliquer.
- Cet enjeu évoque-t-il quoi que ce soit pour vous en ce qui concerne la protection de votre vie privée? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Avez-vous l'impression que vos renseignements personnels sont relativement bien protégés lorsqu'ils sont conservés au Canada?
- Avez-vous quelque préoccupation que ce soit lorsque vient le temps de partager vos renseignements personnels avec des organisations (p. ex. des entreprises et le gouvernement) à l'extérieur du Canada?
- Maintenant que vous avez eu l'occasion de songer à la vie privée sous cet angle, cela change-t-il votre façon de percevoir la fourniture de renseignements personnels? De quelle façon?
- Si vous pensez à cet enjeu, qui est principalement responsable, selon vous, de veiller à la protection des renseignements personnels – les gens, les organisations, le gouvernement? De quelle façon?

C. Renforcer les mesures de protection de la vie privée et la responsabilisation



« JE VOUS ASSURE: NOUS NE LÉSIONNONS PAS AVEC LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS »

Les organisations sont responsables de la protection des renseignements personnels qui leur sont confiés. Comme de plus en plus de renseignements sont recueillis, traités et stockés de façon électronique, les organisations doivent continuellement mettre à jour leurs pratiques et leurs mesures de sécurité en matière de vie privée pour veiller à ce que les renseignements personnels ne soient pas volés, mal utilisés ou perdus et qu'il n'y ait pas de fuite. Les organisations doivent aussi expliquer de façon claire et proactive quels sont les renseignements personnels qu'elles recueillent, comment elles les utiliseront et si elles les partageront avec d'autres organisations.

Les gens peuvent prendre des mesures pour améliorer leurs propres pratiques en ce qui concerne la gestion de la protection de la vie privée en adoptant de bonnes pratiques en matière de sécurité (p. ex. les mots de passe), en lisant les politiques de protection de la vie privée et les contrats d'utilisation, en réglant les paramètres de confidentialité et en réfléchissant bien aux renseignements qu'ils partagent ou publient à leur sujet et au sujet d'autrui.

Sujets de discussion

- Pensez-vous que les organisations (les entreprises et le gouvernement) prennent au sérieux leurs responsabilités en matière de protection des renseignements personnels?
- Pensez-vous que les organisations sont proactives en matière de protection de la vie privée ou pensez-vous qu'elles sont plutôt réactives? Pourquoi?
- Craignez-vous que vos renseignements personnels soient perdus, volés ou divulgués par erreur par une organisation qui les a en sa possession? Pourquoi?
- À quels types d'organisations faites-vous le plus confiance en ce qui concerne vos renseignements personnels? Pourquoi?
- À quelles organisations faites-vous le moins confiance? Pourquoi?
- Si vous vouliez savoir ce qu'une organisation fera de vos renseignements personnels, à quel endroit vous attendriez-vous à trouver ou à obtenir ces renseignements?
- Lisez-vous les politiques de protection de la vie privée ou les contrats d'utilisation? Si non, pourquoi pas? Si oui, les trouvez-vous généralement utiles?
- Quels sont les principaux facteurs dont vous tenez compte lorsque vous décidez de partager ou non vos renseignements personnels avec une organisation?
- Avez-vous déjà demandé à une organisation (une entreprise ou un gouvernement) comment elle utilise, gère ou stocke vos renseignements? Ou refusé de partager vos renseignements personnels? Qu'est-ce qui vous a incité(e) à le faire? Pourquoi ne l'avez-vous pas fait?
- Avez-vous déjà choisi de ne pas faire affaire ou de ne pas avoir d'échanges avec une organisation parce que vous étiez mécontent(e) ou mal à l'aise concernant sa façon de gérer les renseignements personnels? Qu'est-ce qui vous préoccupait? Prenez-vous des mesures pour protéger vos renseignements personnels? Si oui, pouvez-vous donner des exemples?
- Maintenant que vous avez eu l'occasion de songer à la vie privée sous cet angle, cela change-t-il votre façon de percevoir la fourniture de renseignements personnels? De quelle façon?

- Si vous pensez à cet enjeu, qui est principalement responsable, selon vous, de veiller à la protection des renseignements personnels – les gens, les organisations, le gouvernement? De quelle façon?

D. Partage de renseignements au sein du gouvernement

Dans le cadre de ses efforts pour améliorer les programmes et optimiser la prestation de services, le gouvernement du Canada adopte de nouvelles technologies, et il recueille et partage de plus en plus de données numériques qu'il utilise à des fins sans cesse plus nombreuses. Par exemple, certains renseignements recueillis à la douane auprès de voyageurs qui reviennent au Canada par avion sont utilisés pour vérifier les demandes d'assurance-emploi. Le gouvernement consolide la prestation de services en créant de nouvelles organisations comme Service Canada. Cette approche offre une plus grande commodité, mais exige aussi une association et un partage accru des renseignements personnels.

Sujets de discussion

- Est-ce que cela soulève des préoccupations chez vous en ce qui concerne la vie privée? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Si vous avez des préoccupations, quelles sont-elles? En avez-vous d'autres?
- Avez-vous déjà demandé à une organisation gouvernementale comment elle utilise, gère ou stocke vos renseignements? Pourquoi l'avez-vous fait? Pourquoi ne l'avez-vous pas fait?
- Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise avec le partage accru des renseignements personnels au sein du gouvernement? Pourquoi? Que pensez-vous du partage de renseignements personnels entre le gouvernement et des organisations du secteur privé?
- Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise ou mal à l'aise à l'idée que les ministères et les organismes gouvernementaux fassent la chose suivante? [SONDEZ : Pourquoi?]
 - Partager les renseignements personnels recueillis aux frontières et dans les aéroports avec des gouvernements étrangers. Et avec d'autres ministères et organismes du gouvernement du Canada?

Êtes-vous convaincu(e) que le gouvernement s'assure généralement que les renseignements personnels en sa possession ont été partagés avec la bonne organisation, de la bonne façon et pour les bonnes fins? Pourquoi?

E. Surveillance gouvernementale



Partout dans le monde, les gouvernements effectuent de la surveillance et recueillent des renseignements personnels dans le but de combattre les menaces à la sécurité et à la sûreté. Les avancées technologiques et la facilité avec laquelle il est possible de recueillir, de stocker et de partager les données ont augmenté de façon exponentielle la capacité technique de surveiller, et il est maintenant possible de recueillir des renseignements personnels à bien plus grande échelle. Par exemple, les télévisions à circuit fermé sont monnaie courante et permettent de surveiller et d'identifier les gens qui participent aux événements et aux manifestations de grande envergure, et on utilise des véhicules aériens sans pilote — aussi appelés drones — pour patrouiller aux frontières, pour surveiller les manifestations et pour mener des enquêtes. En outre, les gens rendent de plus en plus de renseignements personnels accessibles en ligne (p. ex. sur les sites de réseautage social), et les traces laissées par nos données peuvent brosser un portrait détaillé de la vie des gens.

Sujets de discussion

- Dans quelle mesure êtes-vous conscient(e) de la surveillance gouvernementale?
- Dans quelle mesure comprenez-vous quels renseignements sont recueillis, utilisés ou divulgués par les organismes chargés de la collecte de renseignements au Canada?
- Pensez-vous que ces organismes devraient être tenus d'expliquer leurs activités aux Canadiens et d'expliquer en quoi ces activités ont un impact sur la vie privée des Canadiens? Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise ou mal à l'aise à l'idée que les ministères et les organismes gouvernementaux fassent les choses suivantes? [SONDEZ : Pourquoi?]
 - Utiliser des véhicules aériens sans pilote, ou drones, pour surveiller les frontières. Et pour effectuer une surveillance générale des manifestations? Pourquoi?
 - Utiliser des caméras de surveillance audio ou vidéo dans les lieux publics pour l'application des lois ou pour des raisons de sécurité publique? Pourquoi?
 - Demander aux sociétés de télécommunications de fournir les renseignements personnels qu'ils possèdent sur certaines personnes sans devoir présenter un mandat?
- Que pensez-vous de l'énoncé : « Si vous n'avez rien à cacher, vous n'avez rien à craindre »?

- Maintenant que vous avez eu l'occasion de songer à la vie privée sous cet angle, cela change-t-il votre façon de percevoir la fourniture de renseignements personnels? De quelle façon?

F. Réputation et vie privée



Notre réputation reflète la perception que les autres ont de nous — et elle peut nous affecter tant sur le plan personnel que professionnel. Internet a eu un impact profond sur la gestion de la réputation personnelle. En ligne, nous façonnons notre réputation en publiant des profils, des photos, des commentaires, etc. dans les médias sociaux. Nos traces numériques peuvent également brosser un portrait de nous-mêmes — les sites que nous visitons, les endroits où nous magasinons et nos déplacements enregistrés par le GPS de nos téléphones. Mais d'autres personnes peuvent aussi façonner notre réputation en publiant des renseignements à notre sujet. Les renseignements personnels sont faciles à publier, à reproduire et à partager sur le Web, et il peut s'avérer difficile de les supprimer, de les corriger ou de les contrôler.

Sujets de discussion

- Est-ce un enjeu auquel vous avez déjà réfléchi? Veuillez expliquer.
- Cet enjeu évoque-t-il quoi que ce soit pour vous en ce qui concerne la protection de votre vie privée? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Si vous avez des préoccupations, quelles sont-elles? En avez-vous d'autres?
- Est-ce que vous publiez ou partagez des renseignements personnels à votre sujet en ligne? Quels genres de renseignements êtes-vous à l'aise de publier ou de partager?
- Publiez-vous vos commentaires, vos opinions, vos idées ou vos croyances sur Internet? Si oui, vous identifiez-vous? Êtes-vous préoccupé(e) par l'utilisation que d'autres personnes pourraient faire de ces commentaires pour prendre des décisions à votre sujet?
- Publiez-vous des renseignements au sujet d'autres personnes? Si oui, quel type de renseignements? Vos publications au sujet d'autres personnes ont-elles déjà eu un impact sur leur vie?

- Prenez-vous quelque mesure que ce soit pour protéger votre réputation en ligne?
- Avez-vous déjà utilisé un moteur de recherche pour voir quels renseignements on trouve à votre sujet sur Internet?
- A-t-on déjà publié quelque chose en ligne à votre sujet qui a eu un effet négatif de quelque nature que ce soit sur votre vie – personnelle ou professionnelle? Quelles mesures avez-vous prises en conséquence de tout cela? Le problème a-t-il été réglé à votre satisfaction?
- Avez-vous déjà utilisé un moteur de recherche pour en savoir plus au sujet d'une personne que vous aviez rencontrée? Avez-vous fait confiance aux renseignements que vous avez trouvés?
- Maintenant que vous avez eu l'occasion de songer à la vie privée sous cet angle, cela change-t-il votre façon de percevoir la publication de renseignements personnels? De quelle façon?
- Si vous pensez à cet enjeu, qui est principalement responsable, selon vous, de veiller à la protection des renseignements personnels en ligne – les gens, les organisations, le gouvernement? De quelle façon?

G. Le corps comme source d'information



« C'EST SIMPLEMENT UN PETIT TEST QUE DOIVENT PASSER TOUTS NOS CANDIDATS. VOUS AVEZ LA UN CRAYON, DU PAPIER... ET UN PETIT GORET POUR VOTRE URINE! »

Traditionnellement, l'extraction de renseignements tirés du corps se limitait au domaine de la médecine. Nous assistons cependant aujourd'hui à une collecte sans cesse croissante de ce type de données pour un large éventail d'objectifs commerciaux, récréatifs et médico-légaux. En voici quelques exemples :

- Tests génétiques pour la recherche généalogique ou la recherche de ses ancêtres.
- Empreintes digitales pour faciliter les paiements sans argent lors de l'achat de services ou de biens, ou pour entrer dans certains édifices.
- Battements de cœur utilisés comme mots de passe pour des appareils technologiques.
- Outils de reconnaissance faciale ou vocale pour l'identification.
- Bracelets qui font le suivi du rythme cardiaque, de la forme physique et des cycles du sommeil.

Les renseignements générés par le corps sont vraiment propres à chaque personne, et à ce titre, ils peuvent être extrêmement sensibles. Alors que de plus en plus de renseignements sur notre corps sont recueillis et numérisés, en particulier par des organisations et des gens qui ne travaillent pas dans le secteur de la santé, il importe de considérer les impacts sur la vie privée.

Sujets de discussion

- Est-ce un enjeu auquel vous avez déjà réfléchi? Veuillez expliquer.
- Cet enjeu évoque-t-il quoi que ce soit pour vous en ce qui concerne la protection de votre vie privée? Pourquoi ou pourquoi pas?
- Si vous avez des préoccupations, quelles sont-elles? En avez-vous d'autres?
- Que pensez-vous du partage de renseignements sur votre corps avec des organisations (p. ex. des entreprises ou le gouvernement)?
- Quels facteurs vous influencent lorsque vous décidez de partager des renseignements personnels? Sondes : commodité, bienfaits sur la santé, meilleur service, etc.?
- Êtes-vous préoccupé(e) par la possibilité que des renseignements sur votre corps soient utilisés par des organisations autres que celles du secteur de la santé pour prendre des décisions à votre sujet? Pourquoi/Pourquoi pas?
- Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé(e) par votre vie privée avec les ordinateurs que l'on porte sur soi, comme les montres intelligentes, les podomètres et les moniteurs cardiaques qui recueillent des renseignements personnels à votre sujet? Avez-vous fait quoi que ce soit en raison de ces préoccupations?
- Dans quelle mesure craignez-vous que vos renseignements génétiques soient utilisés à des fins sans lien avec la santé, par exemple pour déterminer votre admissibilité à une assurance ou à un emploi? Que pourrait-on faire pour apaiser vos craintes?
- Maintenant que vous avez eu l'occasion de songer à la vie privée sous cet angle, cela change-t-il votre façon de percevoir la fourniture de renseignements personnels? De quelle façon?
- Si vous pensez à cet enjeu, qui est principalement responsable, selon vous, de veiller à la protection des renseignements personnels – les gens, les organisations, le gouvernement? De quelle façon?

RÉCAPITULATION (10 MINUTES)

- Avant de terminer, nous avons couvert pas mal de terrain dans l'exploration de certains éléments nouveaux. Si vous pensez aux sept éléments que nous avons examinés ce soir, quelles sont vos 3 plus grandes préoccupations concernant la protection de la vie privée? Lesquels de ces éléments sont les plus importants, selon vous? Pourquoi dites-vous cela?
- À votre avis, qu'est-ce que le gouvernement pourrait (ou devrait) faire pour s'occuper/répondre à vos préoccupations concernant la protection de la vie privée? Qu'en est-il des entreprises? Pourquoi dites-vous cela?
- Avez-vous déjà cherché des renseignements sur votre droit à la vie privée? Pourquoi/Pourquoi pas?

- Vers qui ou vers quoi vous êtes-vous tourné(e)/vous tourneriez-vous pour obtenir ce genre de renseignements?

CONCLUSION (5 MINUTES)

AVANT DE CLORE LA DISCUSSION, LE MODÉRATEUR SE REND DANS LA SALLE D'OBSERVATION POUR VÉRIFIER SI LES CLIENTS ONT D'AUTRES QUESTIONS.

- Nous avons maintenant couvert tous les points que nous devons aborder ce soir. Nous vous sommes très reconnaissants de vous être déplacés et d'avoir pris le temps de nous faire part de votre opinion. Vos commentaires sont très importants et apportent un éclairage nouveau.
- Veuillez laisser tous les papiers sur la table.
- N'oubliez pas de récupérer votre prime auprès de notre hôte/hôtesse avant de partir. Bonne soirée!
- **GROUPE 1** : Rappelez aux participants de ne pas parler de la discussion afin de ne pas donner « d'indices » aux gens qui attendent pour prendre part au deuxième groupe.

ANNEXE C : DOCUMENTS DISTRIBUÉS PENDANT LES GROUPES DE DISCUSSION

A. L'ÉCONOMIE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Lorsque nous naviguons en ligne ou avec notre téléphone, on nous incite à adhérer à des programmes de fidélisation de la clientèle pour profiter d'avantages ou à fournir nos coordonnées pour ne pas manquer le prochain grand solde.

En ligne, il existe d'innombrables applications de services auxquelles nous avons accès « gratuitement » (p. ex. le courriel, les moteurs de recherche, les sites de médias sociaux), et ces applications recueillent des données sur nos habitudes de navigation Internet afin de personnaliser notre expérience Web.

Même si ce n'est pas indiqué noir sur blanc, lors de ces transactions, les utilisateurs échangent leurs renseignements personnels (p. ex. utilisation, contacts, intérêts) contre des avantages ou l'accès à des services.

À leur tour, les organisations peuvent se servir de ces renseignements pour dénicher des clients potentiels, faire des publicités ciblées, identifier les gens susceptibles d'acheter leurs produits, ou encore vendre ces renseignements à d'autres organisations. En substance, les renseignements personnels sont devenus des marchandises — et trouver des moyens de tirer profit de nos renseignements est devenu très lucratif.



<< ET POUR LE PAIEMENT, CE SERA AU COMPTANT, PAR CRÉDIT, OU AVEC VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS? >>

Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé(e) par la protection de votre vie privée en ce qui concerne cet élément? Veuillez encercler une seule réponse.

1

2

3

4

5

6

7

Pas du tout préoccupé(e)

Extrêmement préoccupé(e)

Quelles sont vos préoccupations en matière de vie privée en ce qui concerne cet élément?

B. PROTÉGER LES CANADIENS DANS UN MONDE SANS FRONTIÈRES

Dans l'économie qui constitue maintenant un réseau mondial et intégré, les renseignements personnels et les données peuvent circuler rapidement et aisément partout dans le monde :

- Les gens utilisent les services d'infonuagique pour le partage de photos, le réseautage social ou le courriel, et ils magasinent en ligne dans des entreprises établies dans d'autres pays.
- Les entreprises peuvent transférer les renseignements personnels qu'elles recueillent à des organisations d'autres pays qui traitent et stockent ces renseignements.
- Les gouvernements partagent des renseignements personnels avec d'autres pays pour l'application des lois et pour des raisons de sécurité.
- Lorsque les données circulent partout dans le monde, elles peuvent se retrouver dans des pays qui protègent peu la vie privée, voire pas du tout.

Lorsque des données sont recueillies par des entreprises qui ont des activités dans plusieurs pays, les violations de données ou les changements apportés aux conditions ou aux politiques peuvent avoir un impact sur des gens partout sur la planète.



« SI SEULEMENT JE POUVAIS OBTENIR DES MILLES AÉRIENS POUR TOUT LE CHEMIN PARCOURU PAR MES DONNÉES PERSONNELLES! »

Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé(e) par la protection de votre vie privée en ce qui concerne cet élément? Veuillez encercler une seule réponse.

1 2 3 4 5 6 7

Pas du tout préoccupé(e)

Extrêmement préoccupé(e)

Quelles sont vos préoccupations en matière de vie privée en ce qui concerne cet élément?

C. RENFORCER LES MESURES DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET LA RESPONSABILISATION

Les organisations sont responsables de la protection des renseignements personnels qui leur sont confiés. Comme de plus en plus de renseignements sont recueillis, traités et stockés de façon électronique, les organisations doivent continuellement mettre à jour leurs pratiques et leurs mesures de sécurité en matière de vie privée pour veiller à ce que les renseignements personnels ne soient pas volés, mal utilisés ou perdus et qu'il n'y ait pas de fuite. Les organisations doivent aussi expliquer de façon claire et proactive quels sont les renseignements personnels qu'elles recueillent, comment elles les utiliseront et si elles les partageront avec d'autres organisations.

Les gens peuvent prendre des mesures pour améliorer leurs propres pratiques en ce qui concerne la gestion de la protection de la vie privée en adoptant de bonnes pratiques en matière de sécurité (p. ex. les mots de passe), en lisant les politiques de protection de la vie privée et les contrats d'utilisation, en réglant les paramètres de confidentialité et en



« JE VOUS ASSURE: NOUS NE LÉSINONS PAS AVEC LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS! »

réfléchissant bien aux renseignements qu'ils partagent ou publient à leur sujet et au sujet d'autrui.

Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé(e) par la protection de votre vie privée en ce qui concerne cet élément? *Veillez encercler une seule réponse.*

| | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---------------------------------|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| <i>Pas du tout préoccupé(e)</i> | | | | <i>Extrêmement préoccupé(e)</i> | | |

Quelles sont vos préoccupations en matière de vie privée en ce qui concerne cet élément?

D. PARTAGE DE RENSEIGNEMENTS AU SEIN DU GOUVERNEMENT

Dans le cadre de ses efforts pour améliorer les programmes et optimiser la prestation de services, le gouvernement du Canada adopte de nouvelles technologies, et il recueille et partage de plus en plus de données numériques qu'il utilise à des fins sans cesse plus nombreuses. Par exemple, certains renseignements recueillis à la douane auprès de voyageurs qui reviennent au Canada par avion sont utilisés pour vérifier les demandes d'assurance-emploi. Le gouvernement consolide la prestation de services en créant de nouvelles organisations comme Service Canada. Cette approche offre une plus grande commodité, mais exige aussi une association et un partage accrus des renseignements personnels.

Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé(e) par la protection de votre vie privée en ce qui concerne cet élément? Veuillez encercler une seule réponse.

1 2 3 4 5 6 7

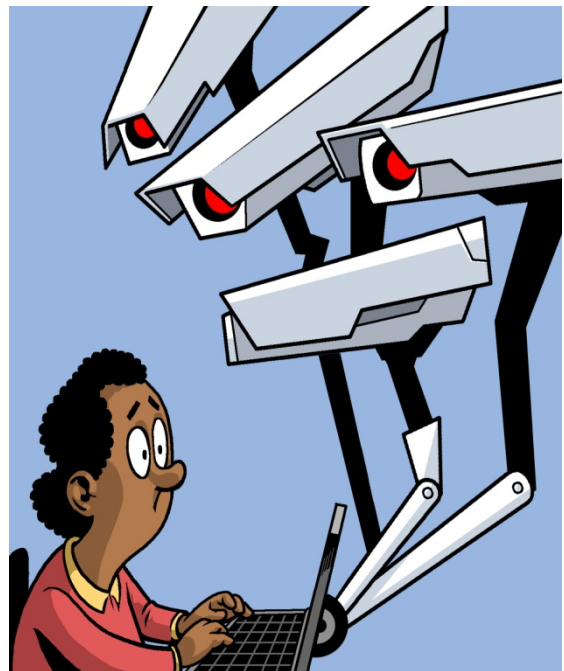
Pas du tout préoccupé(e)

Extrêmement préoccupé(e)

Quelles sont vos préoccupations en matière de vie privée en ce qui concerne cet élément?

E. SURVEILLANCE GOUVERNEMENTALE

Partout dans le monde, les gouvernements effectuent de la surveillance et recueillent des renseignements personnels dans le but de combattre les menaces à la sécurité et à la sûreté. Les avancées technologiques et la facilité avec laquelle il est possible de recueillir, de stocker et de partager les données ont augmenté de façon exponentielle la capacité technique de surveiller, et il est maintenant possible de recueillir des renseignements personnels à bien plus grande échelle. Par exemple, les télévisions à circuit fermé sont monnaie courante et permettent de surveiller et d'identifier les gens qui participent aux événements et aux manifestations de grande envergure, et on utilise des véhicules aériens sans pilote — aussi appelés drones — pour patrouiller aux frontières, pour surveiller les manifestations et pour mener des enquêtes. En outre, les gens rendent de plus en plus de renseignements personnels accessibles



en ligne (p. ex. sur les sites de réseautage social), et les traces laissées par nos données peuvent brosser un portrait détaillé de la vie des gens.

Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé(e) par la protection de votre vie privée en ce qui concerne cet élément? Veuillez encercler une seule réponse.

1 2 3 4 5 6 7

Pas du tout préoccupé(e)

Extrêmement préoccupé(e)

Quelles sont vos préoccupations en matière de vie privée en ce qui concerne cet élément?

F. RÉPUTATION ET VIE PRIVÉE

Notre réputation reflète la perception que les autres ont de nous — et elle peut nous affecter tant sur le plan personnel que professionnel.

Internet a eu un impact profond sur la gestion de la réputation personnelle. En ligne, nous façonnons notre réputation en publiant des profils, des photos, des commentaires, etc. dans les médias sociaux. Nos traces numériques peuvent également brosser un portrait de nous-mêmes — les sites que nous visitons, les endroits où nous magasinons et nos déplacements enregistrés par le GPS de nos téléphones.



« J'AIMERAIS VOUS EMBAUCHER MAIS D'APRÈS VOS HABITUDES SUR LE WEB, VOUS AIMEZ LES CHIENS TANDIS QUE NOTRE PERSONNEL EST FOU DES CHÂTS! »

Mais d'autres personnes peuvent aussi façonner notre réputation en publiant des renseignements à notre sujet. Les renseignements personnels sont faciles à publier, à reproduire et à partager sur le Web, et il peut s'avérer difficile de les supprimer, de les corriger ou de les contrôler.

Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé(e) par la protection de votre vie privée en ce qui concerne cet élément? Veuillez encercler une seule réponse.

| | | | | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---|---------------------------------|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| <i>Pas du tout préoccupé(e)</i> | | | | | <i>Extrêmement préoccupé(e)</i> | | |

Quelles sont vos préoccupations en matière de vie privée en ce qui concerne cet élément?

G. LE CORPS COMME SOURCE D'INFORMATION

Traditionnellement, l'extraction de renseignements tirés du corps se limitait au domaine de la médecine. Nous assistons cependant aujourd'hui à une collecte sans cesse croissante de ce type de données pour un large éventail d'objectifs commerciaux, récréatifs et médico-légaux. En voici quelques exemples :

- Tests génétiques pour la recherche généalogique ou la recherche de ses ancêtres.
- Empreintes digitales pour faciliter les paiements sans argent lors de l'achat de services ou de biens, ou pour entrer dans certains édifices.

- Battements de cœur utilisés comme mots de passe pour des appareils technologiques.
- Outils de reconnaissance faciale ou vocale pour l'identification.
- Bracelets qui font le suivi du rythme cardiaque, de la forme physique et des cycles du sommeil.

Les renseignements générés par le corps sont vraiment propres à chaque personne, et à ce titre, ils peuvent être extrêmement sensibles. Alors que de plus en plus de renseignements sur notre corps sont recueillis et numérisés, en particulier par des organisations et des gens qui ne travaillent pas dans le secteur de la santé, il importe de considérer les impacts sur la vie privée.



« C'EST SIMPLEMENT UN PETIT TEST QUE DOIVENT PASSER TOUS NOS CANDIDATS. VOUS AVEZ LÀ UN CRAYON, DU PAPIER... ET UN PETIT GODET POUR VOTRE URINE! »

Dans quelle mesure êtes-vous préoccupé(e) par la protection de votre vie privée en ce qui concerne cet élément? Veuillez encercler une seule réponse.

1

2

3

4

5

6

7

Pas du tout préoccupé(e)

Extrêmement préoccupé(e)

Quelles sont vos préoccupations en matière de vie privée en ce qui concerne cet élément?

À propos de Nielsen

Nielsen Holdings N.V. (NYSE: NLSN) est une société mondiale d'information et d'évaluation qui occupe une place de premier plan dans les secteurs suivants : marketing et information sur les consommateurs, mesure de l'auditoire pour la télévision et d'autres médias, intelligence en ligne, mesure pour la téléphonie mobile, salons commerciaux et activités connexes. Nielsen est présente dans environ 100 pays et ses sièges sociaux sont situés à New York, aux États-Unis, et à Diemen, aux Pays-Bas. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site Web www.nielsen.com.