
Guide sur la protection de la vie privée dans les services de courrier électronique en site web

24 octobre 2000

Pierre TRUDEL
Professeur
pierre.trudel@umontreal.ca

France ABRAN
Agente de recherche
france.abran@umontreal.ca

* Les auteurs tiennent à souligner l'apport de Maxime Chevalier qui les a assistés dans les recherches préparatoires à l'élaboration de ce document.

INTRODUCTION	3
L'objectif du guide	3
a) À quoi sert-il?	3
b) À qui est-il destiné?.....	3
c) Quelle est sa portée?.....	3
d) Quand doit-on s'en servir?	4
La démarche proposée	4
1- LES DIFFERENTS TYPES DE SERVICES DE COURRIEL	4
1.1 Le courriel traditionnel.....	4
1.2 Le courriel en site ou en portail Web	5
2- LE TRAITEMENT DE L'INFORMATION DANS LE CYCLE DE FOURNITURE DU SERVICE DE COURRIEL EN SITE OU EN PORTAIL WEB	6
2.1 Le cheminement des renseignements personnels	7
2.2 Le cheminement des courriels	8
3- LES OBLIGATIONS A RESPECTER ET LES INSTRUMENTS A METTRE EN PLACE AFIN D'ASSURER LA PROTECTION DE LA VIE PRIVEE	8
3.1 Le Code civil du Québec.....	8
3.2 La <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LPRPSP)</i>	9
3.3 Les instruments de mise en œuvre de protection de la vie privée des usagers.....	12
3.3.1 Le formulaire d'inscription.....	12
3.3.2 Le contrat et les conditions d'utilisation du service.....	12
3.3.3 La politique de protection de la vie privée	14
4- LES MESURES A PRENDRE POUR ASSURER LA PROTECTION DE LA VIE PRIVEE DES USAGERS	15
4.1 L'inscription	16
4.1.1 La collecte de renseignements personnels	16
4.1.1.1 La constitution du dossier de renseignements personnels et les renseignements qui peuvent être recueillis	16
4.1.1.2 Méthode de collecte	18
4.1.1.3 Interdiction de refuser d'acquiescer à une demande de service de courriel.	19
4.1.1.4 L'obligation d'informer l'utilisateur	19
4.1.2 Le consentement à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels	22
4.1.2.1 Le consentement aux conditions d'utilisation	22
a) Le consentement doit être manifeste	23
b) Le consentement doit être libre et éclairé.....	24
c) Le consentement doit être donné pour des fins spécifiques	24
4.1.2.2 Le consentement aux offres spéciales et aux annuaires	24
4.1.3 La capacité au moment de l'inscription et les règles s'appliquant aux enfants.....	25
4.1.3.1 Les moyens d'informer de l'âge minimal d'inscription et de s'assurer de cette capacité.....	27
4.1.3.2 Les moyens pour obtenir le consentement préalable du titulaire de l'autorité parentale.....	28
4.1.3.3 Notifier adéquatement au sujet des pratiques en matière d'information personnelle relative aux enfants	29
4.1.3.4 Fournir des moyens au parent pour modifier l'information personnelle de son enfant.....	31
4.1.3.5 Élaborer des mesures et procédures pour protéger la confidentialité de l'information personnelle relative aux enfants	31
4.2 La gestion interne des renseignements personnels.....	32

Guide sur la protection de la vie privée dans les services de courrier électronique en site web

4.3	La tenue à jour des renseignements personnels.....	33
4.3.1	La mise à jour et l'exactitude des renseignements personnels	33
4.3.2	Les droits d'accès et de rectification	34
4.3.3	La mise en œuvre du droit d'accès et de rectification.....	35
4.3.4	La procédure d'accès et de rectification	36
4.4	Les pratiques d'utilisation et de communication des renseignements personnels	37
4.4.1	L'utilisation des renseignements personnels par le fournisseur de service : la pertinence par rapport au service décrit	38
4.4.2	La communication de renseignements personnels à des tiers : le principe du consentement	40
4.4.3	L'utilisation ou la communication du nom, de l'adresse électronique ou du numéro de téléphone de l'utilisateur : le droit de retrait.....	42
4.4.3.1	La communication du nom, de l'adresse électronique et du numéro de téléphone de l'utilisateur à des entreprises commerciales à des fins de marketing direct.....	42
4.4.3.2	L'utilisation du nom, de l'adresse électronique et du numéro de téléphone de l'utilisateur par le fournisseur de courrier à des fins, par exemple, de marketing direct ou de constitution d'annuaire	43
4.4.3.3	Les obligations à respecter lors de la prospection commerciale	44
4.4.3.4	Le droit de l'utilisateur d'exiger le retrait de son nom	44
4.4.3.5	La communication ou la confection de listes nominatives hors Québec	44
4.4.4	La communication de renseignements anonymes ou agrégés	46
4.4.5	La communication hors Québec	46
4.5	L'acheminement des courriels	47
4.6	La désactivation du compte et la fin du service.....	50
CONCLUSION		51

Ce guide ne tient pas compte des dispositions du Projet de loi n° 122 intitulé *Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, le *Code des professions* et d'autres dispositions législatives.

Introduction

Ce guide expose comment déterminer les risques reliés à la vie privée lors de l'exploitation d'un service de courriel en site web. Il indique comment mettre en place les politiques et processus afin de les réduire.

Dans les lignes qui suivent, on précise les objectifs ainsi que la trame générale de la démarche proposée dans ce guide.

L'objectif du guide

Le but de ce guide est d'accompagner les fournisseurs de services de courriel en site web et les aider à se conformer aux exigences en matière de protection de la vie privée découlant de la législation québécoise.

a) À quoi sert-il?

Ce guide explicite les exigences relatives à la protection de la vie privée dans le cadre des services de courriel en site web. Il précise les moyens afin de se conformer aux exigences de la législation québécoise en matière de protection de la vie privée. Il indique les conduites à tenir dans le développement de tels services de même que dans leur exploitation. Enfin, il propose des modèles afin de mettre en place les mesures requises pour se conformer à l'esprit et à la lettre des exigences québécoises en matière de protection de la vie privée.

b) À qui est-il destiné?

Ce guide est destiné principalement aux personnes responsables de la mise en place et de la gestion de services de courriel en site web et qui proposent leurs services au Québec. Il pourra également fournir des informations utiles à tous ceux qui œuvrent à la conception, au développement et à l'implantation de pareils services.

c) Quelle est sa portée?

Bien que l'exploitation d'un service de courriel en site web soulève plusieurs questions, le présent guide ne concerne que celles relatives à la protection de la vie privée.

Dans la plupart des cas, le respect par un service de courriel des exigences québécoises en matière de protection de la vie privée permet de respecter du même coup les exigences internationales. Ainsi, le respect des exigences de ce guide en matière de renseignements personnels facilite les démarches afin de s'assurer du respect de normes telles que le Code national type sur la protection des renseignements personnels de l'ACNOR, les *Lignes directrices (OCDE) régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel* et les exigences du Conseil de l'Europe énoncées dans la *Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel*.

d) Quand doit-on s'en servir?

Ce guide devrait être utilisé dès la conception de sites de courriels pour ceux qui souhaitent proposer au Québec de tels services. Il peut aussi être utilisé par les entreprises désireuses de s'assurer de respecter des standards élevés en matière de protection des renseignements personnels. Ce guide peut également accompagner les gestionnaires ayant besoin d'informations plus précises sur les droits et obligations des citoyens et des entreprises en matière de services de courriel.

La démarche proposée

Afin de décider de manière adéquate des mécanismes visant à assurer la protection de la vie privée dans le contexte de services de courriel en site web, il est nécessaire de suivre une méthode. Il faut se poser un ensemble de questions et y apporter réponse dans l'ordre approprié. Une telle démarche est nécessaire afin d'assurer la mise en place de mesures vraiment efficaces et n'imposant pas des fardeaux injustifiés aux entreprises et aux usagers.

Ainsi, il faut premièrement identifier les situations qui se présentent lors de la mise en place et de l'exploitation d'un service de courriel qui sont susceptibles de soulever des préoccupations relatives à la protection de la vie privée des usagers.

Deuxièmement, il faut identifier les exigences des lois québécoises relatives à la protection de la vie privée et des renseignements personnels.

Troisièmement, il faut déterminer les moyens afin d'assurer la mise en place et le fonctionnement de services de courriel fonctionnant dans le respect de la législation québécoise protégeant la vie privée.

1- Les différents types de services de courriel

Les services de courriel permettent à l'utilisateur d'envoyer des messages à d'autres personnes à travers le réseau Internet. On peut les regrouper en deux catégories : le courrier POP-SMTP ou traditionnel et le courrier Web¹.

1.1 Le courriel traditionnel

Le premier type de courriel est généralement proposé moyennant paiement et est inclus dans l'abonnement au fournisseur d'accès Internet. L'échange de messages entre ordinateurs sur Internet se fait généralement suivant les protocoles POP (Post office protocol) pour la

¹ Ce qui suit est tiré de PAYETTE, Réjean, SALVADOR, Jean-Michel et LEMAY, Danielle, *Projet pilote d'adresse de courrier électronique - Volet scolaire - Partie II*, Document de travail, 23 février 2000, pp. 7 et ss. Sur le courrier électronique, voir : BUCHWALD, Horst, *E-Mail*, Paris, Micro Application, coll. Internet, 2000 ; WHELAN, Jonathan, *e-mail@work*, London, ft.com, Pearson Education Ltd, 2000 ; VILLENEUVE, Louise, *Les courriers électroniques*, Ste-Agathe, Éd. J.C.I. Inc., 2000 ; JOHNSON, Kenneth E., *The Lawyer's Quick Guide to E-Mail*, Chicago, American Bar Association Law Practice Management Section, 1998 ; CASEY, Timothy D., *ISP Liability Survival Guide-Strategies for Managing Copyright, Spam, Cache, and Privacy Regulations*, New York, Wiley, 2000.

récupération du courrier et SMTP (Simple Mail Transport Protocol) pour l'expédition du courrier. Ces protocoles permettent de transmettre aussi bien du texte que des contenus multimédias et tout type de fichier attaché. C'est le type de courrier communément utilisé sur Internet à l'aide de logiciels comme Netscape Communicator, Outlook, Pégase ou Eudora.

Le grand avantage de ce type de courrier, c'est que l'utilisateur, dès qu'il est connecté à Internet, peut être avisé instantanément de l'arrivée du courrier et qu'il peut, sur son ordinateur, archiver, classer, éditer ou effacer son courrier. Pour fonctionner ainsi, ce type de courrier exige qu'un ordinateur soit dédié à un usager car le logiciel de courrier doit connaître les paramètres spécifiques de l'utilisateur pour recevoir et acheminer des messages. Par le fait même, le courrier n'est pas accessible d'un ordinateur qui n'est pas dédié à un ou des usagers particuliers, comme c'est le cas dans un laboratoire d'une école ou dans des lieux publics comme les bibliothèques ou les cybercafés.

1.2 Le courriel en site ou en portail Web

Le second type de service de courriel que nous appellerons le courrier en site ou en portail Web, quant à lui, est disponible à partir d'un site Internet (un portail de courriel) permettant à l'utilisateur enregistré d'utiliser des fonctions de courriel. Contrairement au courriel traditionnel, l'utilisation du courrier Web ne nécessite aucune installation de logiciel autre qu'un simple navigateur Web.

C'est de ce service qu'il est traité dans le présent guide encore que les principes mis de l'avant peuvent généralement être mis en œuvre lors de l'exploitation d'un service de courriel suivant les protocoles POP/SMTP.

L'utilisateur n'a qu'à s'inscrire auprès du site du service : il suggère un nom d'utilisateur, un mot de passe, fournit certaines informations personnelles et autres et doit accepter les termes de l'entente de service. Une fois le compte ouvert, la lecture et l'envoi des messages se font à partir de l'interface Web du service. Le grand avantage de ce type de courrier, c'est qu'il est accessible à partir de n'importe quel terminal relié à Internet. L'utilisateur n'a qu'à connaître l'adresse du portail, son nom d'utilisateur et son mot de passe pour entrer dans sa boîte de courrier personnelle et effectuer les opérations telles qu'envoyer des messages, joindre des fichiers, recevoir des messages, créer et accéder à un carnet d'adresse...

Ce type de service permet également d'obtenir une adresse originale, taillée sur mesure et surtout transférable dont l'accès n'est lié ni à un ordinateur spécifiquement configuré ni à un fournisseur d'accès Internet particulier.

Le courrier Web comporte cependant des inconvénients. Les fonctions supportées peuvent être limitées : ex. : la fonction recherche n'est pas souvent possible, l'espace de la boîte aux lettres peut être très limité par rapport aux besoins de l'utilisateur, l'envoi ou la réception de fichiers joints peut être carrément impossible ou limité par la taille.... En effet, le courrier est emmagasiné sur le serveur, et non sur l'ordinateur de l'utilisateur, ce qui oblige à limiter l'espace occupé par les messages.

Les courriels archivés demeurant sur le Web, ils sont aussi plus fragiles aux problèmes de sécurité, et par le fait même de confidentialité. Pour le moment, le courrier de type Web ne peut

être chiffré, ce qui ne permet pas de l'utiliser pour des communications sécurisées. Certains portails de courrier Web offrent SSL, un protocole de chiffrement des communications. Cependant, le protocole SSL ne protège que pendant la transmission et les messages continuent à être conservés en clair sur le serveur et sont accessibles à tous les administrateurs des systèmes.

Plusieurs services de courrier Web sont offerts gratuitement par des entreprises privées. En contrepartie, ces entreprises se financent par la vente d'encarts publicitaires sur leurs sites Web ou la vente de statistiques ou de profils concernant leurs utilisateurs à des entreprises qui peuvent ainsi repérer plus précisément des clients potentiels, entraînant ainsi l'exposition à des publicités non désirées. C'est donc dire que la collecte, l'utilisation et la communication des informations concernant les usagers doivent être entourées de précautions constantes de la part du fournisseur de courriel.

La mise en place de règles du jeu s'inscrit dans la stratégie de gestion des risques inhérents à l'activité de courriel sur Internet. Le processus doit reposer sur l'identification des enjeux, risques et préoccupations afférents aux services de courriel que l'on se propose d'offrir. Tous les services de courriel ne sont pas identiques et peuvent être offerts suivant diverses modalités. Aussi, les risques et enjeux pour la protection de la vie privée peuvent varier.

Ainsi, l'on prendra les moyens d'identifier et de spécifier les risques, enjeux et préoccupations afférents :

- à la collecte et à la gestion d'informations personnelles utilisées pour assurer la fourniture du service de courriel;
- à la protection de la confidentialité des courriels de chaque usager;
- aux interactions intervenant entre le fournisseur du service et l'utilisateur.

Afin d'identifier ces risques posés par le fonctionnement des services de courriels en site web, il faut suivre le cheminement des informations personnelles dans le cycle de la fourniture du service.

2- Le traitement de l'information dans le cycle de fourniture du service de courriel en site ou en portail Web

Pour préciser les obligations et identifier les moyens les plus adéquats en matière de protection de la vie privée, il convient de situer le tout dans le cadre de la fourniture du service de courriel.

La fourniture d'un service de courriel peut s'analyser comme un processus comprenant une étape d'inscription, l'ouverture d'un compte de courriel pour l'utilisateur, la réception, l'entreposage et la livraison des messages de courriel, la gestion des renseignements personnels détenus afin d'exploiter le service de courriel et la fin de l'inscription.

Le **schéma I** présente les différents traitements d'information qui se déroulent afin d'assurer le fonctionnement d'un service de courriel (voir fichier joint).

On distingue le cheminement de l'information personnelle collectée par l'entreprise fournissant un service de courriel (2.1) et le cheminement des courriels eux-mêmes (2.2).

Le texte qui suit explique le schéma; les numéros de chacun des paragraphes font référence aux losanges numérotés sur le schéma «Cheminement des renseignements personnels dans le cycle de fourniture de courriel».

2.1 Le cheminement des renseignements personnels

- Tous les contacts entre l'utilisateur et le fournisseur de service s'effectuent par le site web de ce dernier.
- Initialement, l'utilisateur remplit le formulaire d'inscription en ligne et y donne une quantité de renseignements personnels. Par la suite, tout au long de l'utilisation du service, on collectera d'autres informations personnelles directement de l'utilisateur, et ce volontairement, par les mises à jour des informations du formulaire d'inscription ou lors de la réalisation de sondages. La collecte d'informations personnelles peut également se faire indirectement et découler du croisement ou du couplage de sources d'informations. On peut aussi recueillir des informations dépersonnalisées aux moyens de «cookies» et de «log files».
- Les informations sont stockées dans une base de données contenant les informations sur les usagers.
- L'information stockée peut être l'objet d'analyses statistiques par le fournisseur de courriel lui-même ou par un mandataire. On obtient ainsi un portrait des caractéristiques de l'ensemble des usagers ou de certains sous-ensembles des usagers.
- Les résultats de l'analyse sont ensuite communiqués aux commanditaires et aux publicitaires. C'est ici qu'on décide quelles seront les publicités affichées sur le site web du fournisseur de courriel.
- On procède à l'affichage personnalisé des banderoles publicitaires en fonction des informations que l'on possède sur les cohortes d'utilisateurs. Il est possible, pour accomplir cette opération, que les fournisseurs doivent à nouveau puiser dans la base de données des informations sur les usagers. Alors, l'utilisateur pourra voir, en lisant son courriel, des publicités ciblées en fonction des goûts, préférences et centres d'intérêt qu'il aura révélés en fournissant des informations personnelles.
- Les partenaires (d'un fournisseur d'infrastructure) ont parfois accès à la base de données du fournisseur d'infrastructure et aux résultats des analyses statistiques opérées sur les informations concernant les usagers.
- À partir des informations sur les usagers qui ont consenti que leurs informations soient utilisées pour un annuaire, on conçoit un annuaire accessible à partir du site web du fournisseur de courriel.
- Les promoteurs d'offres spéciales ont accès aux informations sur les usagers ayant manifesté leur consentement à une telle transmission d'information.

- Les promoteurs d'offres spéciales envoient des courriels promotionnels aux usagers intéressés par les offres.
- Dans certains cas, en vertu de la loi ou d'une ordonnance d'un tribunal, un accès à la base de données des informations sur les usagers pourra être autorisé.
- Certains fournisseurs détruisent les renseignements lorsque l'utilisateur annule son inscription.

2.2 Le cheminement des courriels

- L'utilisateur accède à son courriel en allant sur le site web du fournisseur de service.
- S'il écrit un courriel, il sera expédié sur le réseau au moyen du serveur de courriel. Les messages reçus passent aussi par le serveur de courriel.
- Tous les courriels, envoyés et reçus, sont stockés dans une base de données d'entreposage des courriels et ils sont archivés sous le nom de l'utilisateur. Une certaine capacité de stockage est allouée à l'utilisateur. Si celle-ci est dépassée, on détruit un certain nombre de courriel. On détruit aussi les courriels après une certaine période.
- Il est possible que l'administrateur du système de courriel envoie des messages à l'utilisateur concernant l'administration du service. Il est également possible que l'utilisateur envoie des messages à l'administrateur. Dans ces deux cas, on conserve un registre des communications entre l'utilisateur et le fournisseur.

Pour la plupart des activités survenant dans le cycle de fonctionnement du service, se pose la question du respect de la confidentialité des messages de courriel de même que des informations personnelles collectées et détenues afin d'assurer le service. Les obligations incombant à tous ceux qui proposent un service de courriel sont précisées dans le Code civil du Québec de même que dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

3- Les obligations à respecter et les instruments à mettre en place afin d'assurer la protection de la vie privée

Au Québec, le Code civil et la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*² prévoient les obligations à respecter afin d'assurer la protection des messages de courriel ainsi que des renseignements personnels recueillis par les entreprises de services de courriel.

3.1 Le Code civil du Québec

Les dispositions du Code civil sont d'application générale et visent toute personne qui recueille et consigne des renseignements personnels sur une personne. Les articles 35 à 40 du *Code civil du Québec* énoncent les principes fondamentaux en ce qui a trait au respect de la vie privée. En particulier, ces dispositions concernent toute personne qui constitue un dossier sur une autre personne. Aux termes de l'article 37 du Code civil, le droit de constituer un dossier sur une autre

² L.R.Q., c. P-39.1. Ci-après citée, LPRPSP.

personne est assujetti à l'existence d'un intérêt sérieux et légitime. La cueillette de renseignements est régie par le principe de la pertinence eu égard à l'objet du dossier. La communication à des tiers ou l'utilisation des renseignements personnels est interdite à des fins incompatibles avec celles de la constitution du dossier. De façon générale, la constitution du dossier de même que l'utilisation qui est faite des renseignements qui s'y trouvent ne peuvent porter atteinte à la réputation et à la vie privée de la personne concernée.

L'article 38 du Code civil reconnaît à toute personne le droit de consulter et le cas échéant, de faire rectifier un dossier détenu sur son compte. Mais ce droit de consultation et de rectification n'existe que dans la mesure où un dossier est détenu pour prendre une décision à l'égard d'une personne ou pour informer un tiers.

Les renseignements doivent être accessibles dans une transcription intelligible. L'article 38 reconnaît aussi à l'intéressé le droit de faire reproduire le dossier moyennant des frais raisonnables. Les obligations du détenteur d'un dossier sont précisées à l'article 39. Il ne peut refuser l'accès au dossier sauf s'il justifie d'un intérêt sérieux et légitime à le faire ou si ces renseignements sont susceptibles de nuire sérieusement à un tiers.

L'article 40 du Code civil reconnaît un droit de rectification à l'égard de renseignements inexacts, incomplets ou équivoques. Il est aussi possible de faire supprimer les renseignements périmés ou non justifiés par l'objet du dossier. Le droit de formuler par écrit des commentaires et d'en exiger le versement au dossier est également reconnu à l'article 40 1er alinéa.

Le tribunal est habilité à déterminer les conditions et les modalités d'exercice du droit de consultation ou de rectification d'un dossier (art. 41 C.C.Q.). En vertu de l'article 42 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, «toute personne intéressée peut soumettre à la Commission d'accès à l'information une demande d'examen de mécontentement relative à l'application d'une disposition législative portant sur l'accès ou sur la rectification d'un renseignement personnel». En outre, la Commission est habilitée à trancher les difficultés qui surviennent dans l'exercice des droits conférés aux articles 37 à 40 du Code civil.

3.2 La Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (LPRPSP)

Les pratiques des fournisseurs de courrier électronique qui ne sont pas des entités du secteur public relèvent plus particulièrement de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (ci-après désignée LPRPSP). Cette loi précise des obligations plus spécifiques à l'endroit des entreprises recueillant et traitant des renseignements personnels sur autrui et prévoit un ensemble de mesures encadrant la cueillette, la conservation, l'utilisation et la communication de ces renseignements.

Le champ d'application de la loi est cerné à son article premier qui détermine son objet qui est d'établir, pour l'exercice des droits conférés par les articles 35 à 40 du Code civil du Québec, des règles particulières en matière de protection des renseignements personnels sur autrui qu'une personne recueille, détient, utilise ou communique à des tiers à l'occasion de l'exploitation d'une entreprise au sens de l'article 1525 du Code civil.

La notion d'entreprise est définie ainsi à l'article 1525 al. 3 du Code civil du Québec : «Constitue l'exploitation d'une entreprise l'exercice, par une ou plusieurs personnes, d'une activité économique organisée, qu'elle soit ou non à caractère commercial, consistant dans la production ou la réalisation de biens, leur administration ou leur aliénation, ou dans la prestation de services.» Ainsi l'exploitation d'une entreprise suppose l'exercice d'une activité économique organisée, que cette activité soit ou non à caractère commercial. Cette activité peut consister dans la production ou la réalisation de biens. Elle peut aussi concerner l'administration, l'aliénation de biens ou la prestation de services. Le champ d'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* est ainsi très large et s'applique assurément à un fournisseur de service de courrier électronique.

La notion de renseignement personnel est définie largement. Elle vise tout renseignement, quel que soit le support ou la forme sur laquelle il est accessible, qui "concerne" une personne physique et permet de l'identifier. Il y a donc deux conditions à satisfaire.

Premièrement, pour être en présence d'un renseignement personnel, le renseignement doit "concerner" une personne, c'est-à-dire y être relatif, y être rattaché d'une façon ou d'une autre. Mais en plus, et c'est la seconde condition, il faut que le renseignement permette d'identifier la personne. C'est lorsque ces deux conditions sont réunies à l'égard d'une information que celle-ci devient un renseignement personnel.

Lors de l'inscription à un service de courrier électronique, il y a une collecte de renseignements personnels et cette collecte peut survenir à d'autres moments. Le fonctionnement de services de courriel en site ou portail web requiert de gérer, traiter et communiquer des informations personnelles.

Les services de courriel n'émanent pas toujours, loin de là, d'entreprises ayant un établissement au Québec. Actuellement, il y a plusieurs cas de figure.

- Soit que le service est offert sur un site émanant d'un serveur situé au Québec et les données sont emmagasinées sur des serveurs situés au Québec;
- Soit que le service est offert sur un site situé au Québec mais les informations personnelles et le courrier sont emmagasinés sur des serveurs situés hors-Québec (c'est le cas de plusieurs services québécois);
- Enfin, le service est offert sur un site entièrement situé hors-Québec. (c'est le cas le plus fréquent);

Pour certains services, l'utilisateur ne sait pas où est situé le serveur.

Dans les deux premiers cas, la loi québécoise s'applique car les entreprises qui proposent un service de courriel le font effectivement à partir du Québec, lieu de leur établissement. Dans le troisième cas, des distinctions doivent être apportées et l'application de la loi québécoise est beaucoup plus problématique. En règle générale, les tribunaux québécois sont compétents si le

défendeur a son domicile au Québec³. Le tribunal peut, en vertu de la notion de *forum non conveniens*, décliner sa compétence s'il estime que les instances judiciaires d'un autre État sont mieux à même de trancher le litige⁴. La protection des renseignements personnels relève des matières ayant un caractère extrapatrimonial. Les tribunaux québécois ont compétence dans les actions personnelles à caractère extrapatrimonial et familial lorsque l'une des personnes concernées a son domicile au Québec⁵. Il en est de même des actions fondées sur des contrats de travail ou de consommation, si le travailleur ou le consommateur a son domicile ou sa résidence au Québec⁶. En ce qui a trait à la responsabilité civile, l'obligation de réparer le préjudice causé à autrui est régie par la loi de l'État où le fait générateur du préjudice est survenu. Toutefois, si le préjudice est apparu dans un autre État, la loi de cet État s'applique si l'auteur devait prévoir que le préjudice s'y manifesterait. Dans tous les cas, si l'auteur et la victime ont leur domicile ou leur résidence dans le même État, c'est la loi de cet État qui s'applique⁷. Si l'obligation découle de l'inexécution d'une obligation contractuelle, les prétentions fondées sur l'inexécution sont régies par la loi applicable au contrat⁸.

Ainsi, dans la mesure où l'utilisateur d'un service courriel réside ou est domicilié au Québec et lorsqu'il n'y a pas de disposition stipulant que le contrat est régi par la loi d'un autre pays ou territoire, la loi québécoise trouve application et les tribunaux québécois sont en principe compétents. Ce qui a pour conséquence d'obliger les entreprises à respecter la loi québécoise dès lors qu'ils proposent un tel service au Québec. Il revient évidemment aux usagers de vérifier si une loi étrangère régit leurs relations avec leur fournisseur de service courriel et d'évaluer si les protections offertes sont appropriées.

Par contre, les entreprises non soumises à la loi québécoise ont le loisir de proposer des conditions respectant la loi québécoise. En suivant un tel guide, elles se conforment non seulement à la loi québécoise, mais aussi à la plupart des législations relatives à la protection des renseignements personnels.

En somme, proposer à partir d'un serveur situé au Québec un service de courriel en site ou portail web constitue l'exploitation d'une entreprise qui a l'obligation d'assurer la protection des renseignements personnels recueillis et détenus. La protection de l'information personnelle doit être assurée lors de la collecte, dans la gestion interne qui en est faite, lors de sa communication à des tiers ou des partenaires. Il faut en outre assurer l'exercice, par l'utilisateur, d'un droit d'accès et de rectification des informations qui le concernent. Il en est de même, malgré les difficultés certaines d'application effective, des entreprises offrant le service à partir d'un site et serveur entièrement situés hors du Québec et qui ne stipulent pas l'application d'une autre loi.

³ Art. 3134 C.c.Q. Pour ce qui est du demandeur, le fait qu'il saisisse un tribunal québécois indique qu'il reconnaît sa compétence. Ainsi, on ne s'intéressera pas à son lieu de domicile ou de résidence. Toutefois, s'il ne réside pas au Québec, il devra fournir une caution pour la sûreté des frais qui peuvent résulter de sa demande (art. 65 du *Code de procédure civile*).

⁴ Art. 3135 C.c.Q.

⁵ Art. 3141 C.c.Q.

⁶ Art. 3149 C.c.Q. Il en est de même du contrat d'assurance lorsque le titulaire, l'assuré ou le bénéficiaire a son domicile ou sa résidence au Québec, lorsque le contrat porte sur un intérêt d'assurance qui y est situé, ou encore lorsque le sinistre y est survenu (art. 3150 C.c.Q.).

⁷ Art. 3126 C.c.Q.

⁸ Art. 3127 C.c.Q.

3.3 Les instruments de mise en œuvre de protection de la vie privée des usagers

Les outils actuellement utilisés afin de recueillir des informations sur les usagers et les informer des conditions de fonctionnement du service de courriel peuvent servir à la mise en œuvre des obligations en matière de protection de la vie privée et des renseignements personnels.

Toutefois, pour rendre opératoires les mesures pour assurer la protection de la vie privée des usagers (qui sont examinées en détail au chapitre suivant), il faut apporter les ajustements requis au niveau du formulaire d'inscription des usagers, il faut prévoir des dispositions dans le contrat et les conditions d'utilisation du service; enfin, il faut mettre en place une politique de protection de la vie privée qui est cohérente avec les exigences de la loi québécoise.

3.3.1 Le formulaire d'inscription

Le formulaire d'inscription revêt une importance majeure dans la mise en œuvre des mesures de protection de la vie privée. C'est le principal point de contact entre l'entreprise proposant un service de courriel et l'utilisateur. Dans ce document, sont recueillies les informations qui permettront de fournir le service. On y recueille également le consentement de l'utilisateur à l'égard des collectes et du traitement de l'information qui le concerne.

Dans l'ensemble, on constate que les formulaires d'inscription utilisés par plusieurs entreprises contiennent peu d'en-têtes et sont structurés d'une façon assez semblable. Les informations demandées à l'utilisateur dans les champs contenus sous les en-têtes se font de plus en plus précises. On demande d'abord des informations sur le compte (ex. : mot de passe, adresse de courriel désirée, etc.). Ensuite, on demande des renseignements personnels (ex : ville, sexe, etc.) et on s'enquiert des intérêts du futur utilisateur, pour enfin obtenir le consentement aux offres spéciales. Voici un agencement-type des en-têtes d'un formulaire d'inscription :

- Informations concernant le compte
- Personnalisation
- Centres d'intérêts
- Offres spéciales

3.3.2 Le contrat et les conditions d'utilisation du service

Lorsqu'un utilisateur s'inscrit à un service de courriel, il s'établit entre ce dernier et le fournisseur, un contrat. Ce contrat comporte des obligations pour chacune des parties. Le plus souvent, les termes d'un tel contrat sont consignés dans un document appelé «termes du service» ou «conditions du service». Ce document est important : c'est là qu'on trouve les modalités et conditions auxquelles se conforme le fonctionnement du service.

Actuellement, les conditions d'utilisation se présentent sous une forme relativement constante. Plus précisément, voici en ordre, les en-têtes des conditions d'utilisation que l'on retrouve généralement chez les fournisseurs de service de courriel :

- Préambule
- Prise de connaissance et acceptation des conditions d'utilisation
- Description du service
- Obligations de l'utilisateur

- Utilisation des informations collectées à l'enregistrement
- Modification des conditions d'utilisation
- Modification du service
- Caractère privé des courriels
- Compte, mot de passe et sécurité
- Conduite du membre
- Indemnités
- Pas de revente ou d'utilisation commerciale du service
- Stockage des courriels et autres limitations
- Fin du service et résiliation
- Relations avec les publicitaires
- Responsabilité quant aux liens
- Droits de propriété
- Dénégation de garanties
- Limitation de responsabilité
- Généralités et clause compromissoire

Certains fournisseurs ajoutent des clauses qui leur sont propres et qui répondent à certains besoins, par exemple :

- Capacité
- Fusions et acquisitions
- Communications avec l'utilisateur
- Clause pénale pour spamming
- «Integration and severability» (divisibilité du contrat)
- Avertissement aux usagers internationaux

Le contrat qui s'établit ainsi entre le prestataire et l'utilisateur du service de courriel est un contrat d'entreprise. Le contrat d'entreprise ou de service est celui par lequel une personne, selon le cas l'entrepreneur ou le prestataire de services, s'engage envers une autre personne, le client, à réaliser un ouvrage matériel ou intellectuel ou à fournir un service moyennant un prix que le client s'oblige à lui payer⁹. Dans la plupart des cas, le service est proposé à l'utilisateur à titre gratuit. Mais il y a tout de même des conditions à respecter par l'utilisateur, notamment en matière de circulation de renseignements personnels.

L'article 2100 C.c.Q. précise que l'entrepreneur et le prestataire de services sont notamment tenus de s'acquitter de l'exécution de leurs prestations suivant les «usages et les règles de leur art». Cela signifie qu'il faut envisager les différentes obligations incombant à ceux qui proposent un service de courriel en tenant compte des usages et règles pratiqués dans le contexte du courriel sur Internet. Il s'agit de faire en sorte que les pratiques et usages suivies par ceux qui offrent de tels services au Québec soient conformes aux exigences des lois québécoises.

⁹ Article 2098 C.c.Q.

Dans ce contrat d'adhésion - puisque l'utilisateur n'est habituellement pas en mesure de négocier quoi que ce soit¹⁰ - on trouve :

- une description du service
- les engagements du fournisseur : par exemple, il s'engage à assurer l'acheminement du courrier électronique de l'utilisateur.
- les engagements de l'utilisateur : par exemple, il s'engage à respecter les conditions stipulées dans le contrat.

Les obligations respectives de l'utilisateur et du fournisseur sont fonction du genre de service de courriel qui est proposé. D'où l'importance de la description du service de courriel que propose le fournisseur.

Comme il existe un contrat entre le fournisseur du service de courriel et l'utilisateur, il faut s'assurer que ce dernier exprime un consentement valable à l'égard des conditions auxquelles est offert le service. Pour assurer un consentement valable de l'utilisateur au regard de la loi, il faut que le contrat ou les conditions du service comportent des mentions l'informant adéquatement.

3.3.3 La politique de protection de la vie privée

Il est devenu d'usage pour la plupart des sites Internet traitant des informations personnelles de publier leur politique de protection de la vie privée. Pour les sites proposant des services de courriel, cette pratique est très généralement suivie.

La politique de protection de la vie privée est donc le véhicule approprié afin de porter à la connaissance de l'utilisateur les pratiques et politiques de l'entreprise en matière de collecte, d'utilisation et de communication de renseignements personnels.

L'agencement des en-têtes dans une politique de vie privée est grandement influencé par le Model Privacy Statement de Trust-e. Une telle politique se présente sous la forme de question/réponse, forme que beaucoup de non membres de l'organisme de certification ont adopté.

- Quelles sont les informations collectées sur le site?
- Quelles organisations collectent ces informations?
- Que sont les cookies et comment sont-ils utilisés?
- Comment l'information est-elle utilisée?
- Avec qui l'information est partagée?
- Quels sont les choix de l'utilisateur en ce qui a trait à la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels?

¹⁰ Art 1379 du CCQ. Le contrat est d'adhésion lorsque les stipulations essentielles qu'il comporte ont été imposées par l'une des parties ou rédigées par elle, pour son compte ou suivant ses instructions, et qu'elles ne pouvaient être librement discutées.

- Quelles sont les mesures de sécurité en place pour prévenir la perte, la mauvaise utilisation et l'altération de l'information?
- Comment peut-on accéder et rectifier l'information concernant l'utilisateur?

Notons également qu'une bonne majorité des fournisseurs américains inscrivent des clauses concernant les informations collectées d'enfants de moins de 13 ans dans leurs politiques de vie privée. D'autres fournisseurs ont ressenti le besoin d'insérer des mentions additionnelles :

- Mesures à prendre par le consommateur pour s'éduquer au sujet de la vie privée
- Informations de contacts pour joindre les responsables de la vie privée du consommateur au sein de l'organisation du fournisseur
- FAQs sur la sécurité et fiches sur les cookies
- Modification et champ d'application de la politique de vie privée

Ainsi, sont regroupées dans une telle politique, les mentions qui doivent être portées à l'attention de l'utilisateur. Pour être conforme à la législation québécoise en matière de protection de renseignements personnels, la politique de protection de la vie privée doit :

- garantir que les seules informations collectées et détenues sont celles qui sont nécessaires par les exigences de la fourniture du service tel que décrit et proposé;
- assurer la confidentialité des informations personnelles;
- informer des pratiques de l'entreprise au sujet de la confection et de la circulation des listes nominatives;
- informer à l'égard des situations dans lesquelles il peut y avoir communication de renseignements personnels sans le consentement de l'utilisateur;
- toute autre information permettant à l'utilisateur de porter un jugement éclairé et d'effectuer un consentement éclairé lorsqu'il adhère au service.

4- Les mesures à prendre pour assurer la protection de la vie privée des usagers

Cette section analyse les différentes obligations en matière de protection de vie privée incombant à l'entreprise qui propose un service de courriel. Ces obligations sont présentées en tenant compte du cheminement de l'information personnelle dans le cycle de fourniture du service de courriel :

- L'inscription au service, qui suppose que l'utilisateur donne un consentement valide à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels et possède la capacité à s'inscrire, ce qui nécessite des mesures à prendre à l'égard des enfants
- La gestion des renseignements personnels incluant la tenue à jour, la détention, l'utilisation et la communication à des tiers

- Le traitement et l'acheminement des courriels
- La désactivation du compte ou la fin du service

Pour chacune de ces étapes, on indique les actions à prendre et les stipulations à prévoir afin de se conformer aux lois sur la protection des renseignements personnels.

4.1 L'inscription

Pour utiliser un service de courriel gratuit, il faut d'abord s'inscrire. Lors de l'inscription, les exploitants de service recueillent diverses informations des usagers. Le processus d'inscription est représenté par les parties non ombragées du **schéma II** (voir fichier joint).

Dès l'étape de l'inscription, il y a des exigences à respecter en matière de renseignements personnels. Lorsqu'un usager transmet une inscription, l'exploitant a l'obligation de constituer un dossier sur l'usager. Ce dossier comportera toutes les informations détenues sur l'usager aux fins de la fourniture du service. Le dossier ne comporte que les informations nécessaires afin de fournir le service de courriel.

La collecte des informations personnelles doit s'effectuer auprès de la personne concernée et par des moyens licites. Lorsque l'exploitant envisage de faire certains usages des renseignements personnels, il doit s'assurer du consentement de l'usager.

L'inscription des enfants nécessite des précautions spécifiques. Il faut en effet s'assurer que ces derniers ont la capacité de consentir aux conditions qui leur sont proposées ou que les titulaires de l'autorité parentale expriment leur consentement en leur nom.

4.1.1 La collecte de renseignements personnels

L'inscription à un service de courriel implique la collecte de renseignements personnels. Une telle collecte doit se faire en respectant les exigences de la LPRPSP.

4.1.1.1 La constitution du dossier de renseignements personnels et les renseignements qui peuvent être recueillis

Toute personne qui exploite une entreprise et qui, en raison d'un intérêt sérieux et légitime, peut constituer un dossier sur autrui doit, lorsqu'elle constitue le dossier, inscrire son objet. (art. 4, al. 1 LPRPSP)

La personne qui recueille des renseignements personnels afin de constituer un dossier sur autrui ou d'y consigner de tels renseignements ne doit recueillir que les renseignements nécessaires à l'objet du dossier. (art. 5, al. 1 LPRPSP)

Le droit de constituer un dossier sur autrui est reconnu à un fournisseur de courriel si cela répond à un intérêt sérieux et légitime, i.e. si c'est lié à ses activités, à sa finalité, à sa raison d'être. Le fournisseur doit donc **bien identifier les renseignements personnels qui devront être donnés par les usagers pour fournir le service de courrier tel qu'il veut l'offrir.**

Le fournisseur **constitue un dossier** de renseignements personnels de l'utilisateur et doit en **préciser l'objet**, la raison ou le motif pour lequel il désire constituer un dossier de renseignements personnels. C'est l'objet du dossier qui détermine les renseignements qui peuvent être recueillis (suivant le critère de nécessité) et les utilisations qu'on peut en faire (suivant le critère de pertinence).

1) **Objet défini largement**

Le fournisseur décrit alors son service comme étant la fourniture d'un service de courrier électronique gratuit enrichie ou personnalisée (affichage de banderoles, offres spéciales), taillée sur mesure sur les besoins de l'utilisateur et comportant en contrepartie, de la part de l'utilisateur, la fourniture d'une abondance de renseignements personnels.

2) **Objet défini étroitement**

Le fournisseur décrit son service comme étant la fourniture d'un service de courrier électronique.

Il faut un lien de connexité entre les renseignements recueillis et la description du service par le fournisseur. Le fournisseur ne doit recueillir que les renseignements nécessaires non seulement pour offrir techniquement le service qu'il décrit, mais aussi ceux nécessaires pour assurer la prestation responsable du service (ex. : renseignements pour identifier un usager en cas d'actes illicites ou dommageables de sa part)

Les utilisations permises des renseignements personnels de la part du fournisseur de courrier sont celles qui sont pertinentes à l'accomplissement de l'objet du dossier et dépendent donc, encore une fois, de la façon dont le service de courrier a été préalablement décrit par le fournisseur.

On voit ainsi le lien entre la description du service et l'objet du dossier de renseignements personnels.

Il est donc important de préciser dans les conditions d'utilisation :

- l'objet du dossier en tenant compte de la nature effective du service proposé;
- le lien de pertinence entre les renseignements recueillis et la description du service

Les obligations du fournisseur et les droits de l'utilisateur dépendent ainsi en bonne partie du type de service qui est proposé.

Ainsi, un service peut se proposer à l'utilisateur comme étant un :

Service de courriel dans lequel le fournisseur s'engage à assurer l'acheminement des courriels.

Le service peut aussi se définir comme :

Un service de courriel gratuit pour l'utilisateur mais financé par la vente d'espaces et banderoles publicitaires transmis aux usagers lors de l'utilisation du service en fonction des caractéristiques, préférences, statut socio-professionnel.

Clause de description du service dans les conditions d'utilisation

Le service XXX est un service de courriel gratuit pour l'utilisateur mais financé par la vente d'espaces et banderoles publicitaires transmis aux usagers lors de l'utilisation du service. Par conséquent, il vous est demandé de temps à autre de fournir des informations en répondant à des questionnaires lors de concours, jeux etc.

Ou

Le service de courriel XXX s'engage à assurer l'acheminement des courriels aux conditions suivantes.... (énoncer ici les conditions).

4.1.1.2 Méthode de collecte

Les renseignements doivent être recueillis par des moyens licites. (art. 5, al. 2 LPRPSP)

La personne qui recueille des renseignements personnels sur autrui doit les recueillir auprès de la personne concernée, ... (sauf exception) (Voir art. 6 et 7 pour la collecte auprès d'un tiers).

La collecte directe de renseignements personnels (formulaire, sondage) ne pose pas de problème puisque c'est l'utilisateur lui-même qui fournit les renseignements demandés. La collecte indirecte de renseignements personnels (cookies, log files) peut être illicite si l'utilisateur n'est pas prévenu qu'elle est faite, à quelle fin et comment elle est faite.

➤ Le fournisseur doit se doter d'une **politique concernant la collecte indirecte de renseignements personnels**.

À ce sujet, l'Organisation de coopération et de développement économique (OCDE) a soumis quelques suggestions¹¹ visant à protéger la vie privée des usagers concernant l'utilisation des cookies que l'on peut résumer comme suit :

- Il faut informer le visiteur d'un site web des finalités visées par l'utilisation des cookies. Le visiteur doit être informé des finalités de la collecte et des traitements de données relatifs au cookies au moment où ceux-ci sont placés dans le fichier correspondant de son ordinateur
- La durée de conservation des cookies doit être déterminée et ne devrait pas être excessive.
- Il faut éviter l'implantation de cookies en rafale, qui provoque l'effet de saturation chez le visiteur du site web.
- Il faut cesser d'envoyer des cookies lorsqu'un visiteur a refusé une première fois leur implantation.

¹¹ OCDE, *Pratiques relatives à la mise en œuvre sur les réseaux mondiaux des Lignes directrices de l'OCDE sur la vie privée*, Groupe d'experts sur la sécurité de l'information et la vie privée, DSTI/ICCP/REG(97)6/FINAL, 1998, p. 25.

- Il ne devrait exister aucun lien de condition entre le fait de refuser l'implantation des cookies et la possibilité de naviguer librement à travers les pages web du site qui s'adressent au public.
- On doit distinguer les cookies implantés par le site même, de ceux implantés par les tiers comme les agences de publicité.
- Les usagers qui acceptent les cookies doivent être informés de la façon dont les données d'identification peuvent être rapprochées avec les informations reçues des cookies.

4.1.1.3 Interdiction de refuser d'acquiescer à une demande de service de courriel.

Nul ne peut refuser d'acquiescer à une demande de bien ou de service ni à une demande relative à un emploi à cause du refus de la personne qui formule la demande de lui fournir un renseignement personnel sauf dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes :

- 1- la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat;*
- 2- la collecte est autorisée par la loi;*
- 3- il y a des motifs raisonnables de croire qu'une telle demande n'est pas licite.*

En cas de doute, un renseignement personnel est considéré non nécessaire. (art. 9 LPRPSP)

Le fournisseur ne peut refuser d'acquiescer à une demande de service de courrier électronique pour cause de refus de l'utilisateur de fournir un renseignement personnel sauf si la collecte est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat. Les renseignements que doivent fournir l'utilisateur sont ceux nécessaires à l'exécution du contrat et dépendent donc de la façon dont le service de courrier (l'objet du dossier) est décrit par le fournisseur. Plus le service est défini largement, plus le fournisseur peut licitement exiger de renseignements personnels de la part de l'utilisateur. En revanche, ce dernier lorsqu'il est informé de l'ampleur des renseignements demandés pour adhérer au service peut choisir en connaissance de cause d'adhérer ou non.

- Sur le formulaire d'inscription, **les renseignements optionnels doivent être clairement distingués des renseignements obligatoires (ceux nécessaires pour exécuter le service en fonction de l'objet décrit) et regroupés dans des blocs distincts.**

4.1.1.4 L'obligation d'informer l'utilisateur

La personne qui recueille des renseignements personnels auprès de la personne concernée doit, lorsqu'elle constitue un dossier sur cette dernière, l'informer :

- 1-de l'objet du dossier;*
- 2-de l'utilisation qui sera faite des renseignements ainsi que des catégories de personnes qui y auront accès au sein de l'entreprise;*
- 3-de l'endroit où sera détenu son dossier ainsi que des droits d'accès et de rectification. (art. 8 LPRPSP)*

Ce devoir d'information à l'égard de l'utilisateur s'accomplit lorsque le fournisseur constitue un dossier sur l'utilisateur. Dans les conditions d'utilisation du service ou dans le formulaire type, il faut prévoir une **mention destinée à l'utilisateur l'informant de l'objet du dossier, de ses droits d'accès et de rectification, de l'utilisation qui sera faite des renseignements et des catégories de personnes au sein de l'entreprise qui y auront accès et de l'endroit où le dossier sera détenu.**

En résumé :

- L'inscription doit être organisée de manière à recueillir les informations nécessaires à la prestation du service tout en informant l'utilisateur des fins et des usages auxquels sont destinés les renseignements personnels qui lui sont demandés. Il faut donc concevoir en conséquence le formulaire d'inscription à un service de courriel.
 - Au plan du contenu du formulaire, il importe de bien identifier les renseignements personnels qui devront être donnés par les utilisateurs pour fournir le service de courrier tel que le fournisseur veut l'offrir.
 - Certains de ces renseignements sont obligatoires et doivent absolument être fournis pour qu'il soit possible d'assurer le service.
 - D'autres renseignements sont optionnels et sont demandés afin d'assurer certaines prestations additionnelles ou pour proposer des offres.
 - Les renseignements optionnels doivent être clairement séparés des renseignements obligatoires (ceux nécessaires pour exécuter le service en fonction de l'objet décrit) et regroupés dans des blocs distincts.
 - Le formulaire doit aussi comporter une mention destinée à l'utilisateur lui précisant l'objet du dossier qui sera constitué sur lui, l'utilisation qui sera faite des renseignements, les catégories de personnes au sein de l'entreprise qui y auront accès, l'endroit où le dossier sera détenu de même que ses droits d'accès et de rectification.
-

Formulaire-type

Écran A - Mentions générales

Bienvenue au service XXX qui vous offre un service de courriel sur Internet.

L'inscription au service XXX de courriel est **gratuite** (ou énoncer ici les conditions attachées à l'inscription) :

*

Un dossier sera constitué à partir des informations personnelles que vous nous fournissez ou que nous collectons;

Les renseignements ne seront utilisés qu'aux seules fins mentionnées à savoir _____

Les catégories de personnes au sein de notre entreprise qui y auront accès sont _____

Votre dossier sera détenu à _____. De plus, il est accessible en ligne en tout temps et vous avez le droit d'accéder à votre dossier et d'y apporter des rectifications.

Le service XXX de courriel protège vos renseignements personnels. Nous respectons l'esprit et la lettre de la loi québécoise sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé. Vous pouvez consulter notre [politique de protection de la vie privée](#).

Écran B - Renseignements demandés

Inscription :

Les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires¹².

* Nom : _____

* Prénom : _____

* Nom de l'entreprise : _____

Pour pouvoir vous offrir des services personnalisés, nous avons besoin de quelques renseignements, par exemple, vos intérêts, votre secteur d'activité, etc.

Ces renseignements constitueront un dossier ayant pour objet de _____;

Ces renseignements seront utilisés pour _____;

Les catégories de personnes suivantes au sein de l'entreprise qui y auront accès; _____

Le dossier sera détenu à _____;

Vous avez le droit d'accéder à votre dossier et de le faire rectifier s'il y a lieu. Voir la marche à suivre pour ce faire à _____

* Choisissez un nom d'utilisateur

ou composez-en un : _____

* Mot de passe : _____ (4 à 16 caractères) _____

* Confirmez votre mot de passe : _____

* Inscrivez une question qui vous sera posée en cas d'oubli de votre mot de passe : _____

* Écrivez ici la réponse : _____

* Courriel au travail (ou à la maison) : _____

Sexe : Masculin/Féminin : _____

Année de naissance : _____ 19 _____

Scolarité : _____

Statut professionnel : _____ Autre : _____

Profession /

Secteur de travail : _____ Autre :

* Code postal au travail (ou à domicile)l : _____

Pays : _____ Autre : _____

Régions : _____

Secteur d'activité : _____

Envergure de l'entreprise : _____

Intérêts : Gestion des ressources humaines/formation

¹² Il s'agit ici d'un exemple. Les champs obligatoires vont différer selon la nature du service proposé et selon les conditions auxquelles on le propose.

Économie
Technologies (télécom, informatique, Internet, commerce électronique, technologies de l'information)
Le réseautage
Le monde des affaires Marketing/vente
Politique et législation
Processus d'affaires
Le travail autonome
Exportation/commerce internationale
Finances personnelles

4.1.2 Le consentement à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels

Les conditions d'utilisation décrivent les règles auxquelles seront soumis les échanges d'information dans le cadre du service de courriel. De telles conditions d'utilisation doivent, pour être opposables à l'utilisateur situé au Québec, être conformes aux exigences des lois du Québec. De plus, l'utilisateur doit librement consentir à ces conditions.

Le rôle du consentement dans la formation des contrats est ainsi précisé par le Code civil du Québec :

Art 1385 C.c.Q. « Le contrat se forme par le seul échange de consentement entre des personnes capables de contracter, à moins que la loi n'exige, en outre, le respect d'une forme particulière comme condition nécessaire à sa formation, ou que les parties n'assujettissent la formation du contrat à une forme solennelle.(...) »

Art. 1386 C.c.Q. « L'échange de consentement se réalise par la manifestation, expresse ou tacite, de la volonté d'une personne d'accepter l'offre de contracter que lui fait une autre personne. »

Art. 1387 C.c.Q. « Le contrat est formé au moment où l'offrant reçoit l'acceptation et au lieu où cette acceptation est reçue, quel qu'ait été le moyen utilisé pour la communiquer et lors même que les parties ont convenu de réserver leur accord sur certains éléments secondaires. »

L'abonnement au service de courriel se fait «en ligne». Cette caractéristique influence la façon dont se manifeste le consentement. L'inscription en ligne doit se faire de manière à assurer la qualité du consentement.

4.1.2.1 Le consentement aux conditions d'utilisation

Le consentement aux conditions d'utilisation est essentiel, car c'est par lui que le fournisseur obtient la permission d'utiliser et de communiquer les renseignements personnels concernant les usagers. Aux termes de la LPRPSP, le consentement à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à l'accomplissement des fins pour lesquelles il a été demandé.

Le consentement à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Un consentement qui n'est pas donné conformément au premier alinéa est sans effet. (art. 14 LPRPSP)

a) Le consentement doit être manifeste

Il faut que le consentement soit manifeste. Actuellement, le consentement à l'utilisation ou à la communication des renseignements personnels se manifeste par l'adhésion de l'utilisateur aux conditions d'utilisation du service.

Il existe dans la pratique actuelle trois modèles mis à la disposition de l'utilisateur pour manifester son consentement aux conditions d'utilisation :

Premier modèle : consentement express

- L'utilisateur remplit le formulaire.
- À la fin du formulaire, on retrouve une mention ressemblant à «Le fait de cliquer sur «suivant» ci-dessous équivaut à accepter les termes de notre contrat envers le client».
- En dessous ou au-dessus de la mention, il y a un bouton sur lequel on doit cliquer pour accepter les conditions d'utilisation. Sur le bouton, il peut être inscrit «J'accepte», «Créer», «Register now», etc. Il peut aussi y avoir deux boutons, un «I agree» ou «J'accepte» et un autre «I decline» ou «Je refuse» ou d'autres variantes (une case à cocher si on accepte, une case précochée «je refuse» et une à cocher si on «accepte»...)

Deuxième modèle : consentement tacite

- Il y a, à la fin du formulaire, un bouton. Sur ce bouton est parfois inscrit «Submit», «Register now» ou «Créer». L'utilisation du service en lui-même vaut consentement.

Troisième modèle : consentement suite à l'interposition d'information

- Une page est affichée, contenant les conditions d'utilisation, avant même que le formulaire le soit.
- On demande sur la page des conditions d'utilisation d'appuyer sur le bouton de consentement ou de refus.
- Ensuite, on remplit et soumet le formulaire.

Ou

- À la place d'afficher la page des conditions d'utilisation en premier lieu, on affiche le formulaire et après on affiche la page des conditions d'utilisation.
- Le processus d'inscription est complété uniquement après que l'utilisateur ait consenti aux termes du service.

Il va de soi que ces procédés techniques mis à la disposition de l'utilisateur jouent sur le degré de manifestation du consentement. Ce troisième modèle de consentement offre davantage de garanties sur le caractère manifeste et éclairé du consentement. Il correspond mieux aux critères de la loi et au contexte spécifique de l'Internet.

Il faut donc :

- mettre en place le procédé technique de manifestation du consentement qui respectera le mieux les critères de la loi et le contexte de l'Internet.

b) Le consentement doit être libre et éclairé

Certaines pratiques peuvent influencer le caractère éclairé ou non du consentement : ex. : la localisation des conditions d'utilisation et des politiques de vie privée influence leur accessibilité. Sont-elles sur la même page que le consentement ? Sont-elles dans une boîte à menu déroulant, où le caractère utilisé est petit et dont la boîte ne couvre pas tout le texte ? Sont-elles plutôt en pleine page ? Avant ou après le formulaire d'inscription ? Est-ce un lien hypertexte qui y conduit ? Ces liens sont-ils facilement repérables ? Sont-ils confondus avec une multitude d'autres liens ?...

Les mentions sur le formulaire quant à la gestion des informations personnelles et aux politiques de vie privée peuvent améliorer la qualité du consentement.

Il faut donc :

- adopter des pratiques en matière de localisation et d'accessibilité des conditions d'utilisation par lien hypertexte ou autrement qui sont les plus susceptibles d'assurer la qualité du consentement.

c) Le consentement doit être donné pour des fins spécifiques

On peut se demander si un consentement en bloc aux conditions d'utilisation générale du service constitue un consentement donné pour des fins spécifiques.

Il faut :

- dans les conditions d'utilisation du service, regrouper ce à quoi l'utilisateur consent en matière d'utilisation et de communication de renseignements personnels.

4.1.2.2 Le consentement aux offres spéciales et aux annuaires

Le consentement à la participation aux offres spéciales et aux annuaires est d'une importance certaine, car c'est pour une bonne part à partir de ce consentement que le fournisseur se permet d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels.

La loi québécoise prévoit un régime plus permissif à l'égard des listes de noms et d'adresses utilisées à des fins de prospection commerciale ou philanthropiques. Lorsque l'entreprise se limite à utiliser que le nom, l'adresse et le numéro de téléphone à des fins de prospection, elle peut s'en tenir à offrir à l'utilisateur une occasion valable de refuser que son nom figure sur une pareille liste (voir infra).

Les offres spéciales

Le futur abonné peut consentir à trois catégories d'offres spéciales. Il peut d'abord recevoir des offres de produits et services venant du fournisseur. Ensuite, il peut consentir à la réception d'offres de produits et services venant de partenaires d'affaires et de compagnies tiers. Finalement, il peut participer à des offres bonis.

L'offre spéciale la plus fréquente est celle qui concerne l'envoi d'offres de produits et services par le fournisseur à l'utilisateur. Ceci peut comprendre des newsletters, des conseils, des nouveaux produits et des mises à jour sur la boîte aux lettres.

La deuxième offre spéciale la plus fréquente est celle touchant à la participation aux offres promotionnelles des partenaires d'affaires des fournisseurs et de certaines compagnies tiers. On peut nommer quelques exemples : joindre le club Cybergold ou transmettre nos renseignements personnels à des entreprises qui nous ferons ultérieurement des offres selon nos intérêts.

Le dernier type d'offre consiste en des bonis, par exemple, acquérir des points MyPoints Bonus Mail.

Le consentement pour la participation à de telles activités s'obtient principalement en offrant sur le formulaire des cases précochées que l'utilisateur peut décocher s'il ne désire pas participer. Le fournisseur Zdnetmail, quant à lui, obtient le consentement de l'utilisateur en lui présentant une paire de cases, l'une étant inscrit «Yes» et l'autre «No». Si l'utilisateur veut se désister, il doit déplacer le crochet de la case «Yes» vers la case «No».

Le moyen favori pour l'obtention du consentement à de telles offres demeure les cases précochées telles que décrites au paragraphe précédent. Les fournisseurs Mail.com et Snap ont cependant des pratiques différentes. Chez Mail.com, une fois l'inscription terminée, on affiche 14 cases à cocher. Chacune de ces cases permet d'adhérer à l'offre d'une compagnie particulière. Le consommateur a environ 20 secondes pour faire ses choix tandis que l'abonnement s'active. Quant à Snap, il propose de cocher les cases des offres de ses partenaires d'affaires. Si l'on en coche aucune, on adhère à rien.

Les annuaires

Pour la participation aux annuaires, le consentement s'obtient dans la majorité des cas par la méthode des cases précochées. Cependant, certains fournisseurs présentent des cases à cocher de style «opt-in». Le fournisseur Chek a, quant à lui, sa méthode originale qui permet d'adhérer à l'annuaire mais en contrôlant la quantité d'information qui y sera inscrite. Il y a trois cases et un crochet à déplacer. On peut participer à l'annuaire en ne fournissant : que l'endroit où l'on se situe (première case) ou que son nom, ses intérêts et l'endroit où on se situe (deuxième case). On peut aussi ne pas joindre l'annuaire (troisième case). Le bouton est placé dans la première case.

4.1.3 La capacité au moment de l'inscription et les règles s'appliquant aux enfants

Pour consentir valablement, il faut posséder la capacité juridique. Les personnes majeures ont, en principe, la capacité juridique. Les mineurs n'ont pas en principe la capacité juridique. Au Québec, l'âge de la majorité est fixé à 18 ans (art. 153 C.c.Q). Le mineur peut exercer certains

droits de son propre chef, quoique dans une mesure limitée (art. 155 C.c.Q). La loi prévoit différents facteurs de détermination de la capacité du mineur d'exercer certains droits et de poser certains actes dans des circonstances données : l'âge, la faculté de discernement ou la survenance d'un événement précis. Par exemple, vers 7 ans, responsable civilement selon les tribunaux; 14 ans, changer de nom, consentir seul à des soins requis par son état de santé, accéder à son dossier médical, poser des actes relatifs à son emploi, son art ou sa profession; 18 ans, atteinte de la majorité... En matière d'éducation, c'est à partir de la troisième année du secondaire, donc normalement vers 14 ans que l'élève choisit seul entre l'enseignement moral ou religieux (art. 5 al. 3 LIP).

Aux États-Unis, dans le *Children's Online Privacy Protection Act*, qui s'adresse aux administrateurs de sites Internet susceptibles d'être visités par les enfants, l'enfant est défini comme une personne de moins de 13 ans. La collecte d'informations personnelles d'un enfant de moins de 13 ans est assortie de conditions :

- afficher un avertissement sur le site précisant quelles informations sont recueillies d'un enfant, comment elles sont utilisées et communiquées;
- obtenir un consentement vérifiable du parent avant toute collecte, utilisation et divulgation de l'information personnelle d'un enfant;
- fournir des moyens raisonnables au parent de modifier l'information personnelle collectée de l'enfant et de refuser de permettre des utilisations futures;
- ne pas conditionner la participation d'un enfant à un jeu, à une offre de prix ou autre activité à la divulgation de plus d'informations personnelles que ce qui est raisonnablement nécessaire;
- établir et maintenir des procédures raisonnables pour protéger la confidentialité, la sécurité et l'intégrité de l'information personnelle recueillie d'un enfant.

L'article 157 du C.c.Q. prévoit que le mineur peut, compte tenu de son âge et de sa capacité de discernement, contracter seul pour satisfaire ses besoins ordinaires et usuels. L'obtention d'une adresse et l'utilisation du courriel constitue-t-elle un «besoin ordinaire et usuel» pour un mineur de 12 ans? Compte tenu de la réalité actuelle, une réponse affirmative est raisonnable. La Commission d'accès à l'information considère qu'il est possible d'obtenir le consentement d'un mineur lorsque ce dernier «peut comprendre l'objet du consentement et en évaluer les conséquences.» (*Le consentement des personnes à la communication de renseignements nominatifs les concernant*, politique adoptée par la CAI le 6 mars 1985). Il faut donc prendre les moyens afin de s'assurer que l'enfant comprend le sens du consentement qui lui est demandé.

Aussi, il est raisonnable de situer à l'âge de treize ans le seuil minimal pour s'inscrire seul à un service de courriel gratuit. Avant cet âge, l'obtention du consentement des parents est une mesure de prudence nécessaire, un tel consentement n'est pas requis pour les personnes de treize ans et plus¹³.

¹³ La situation ici est différente du contexte scolaire, où l'obtention d'une adresse électronique se fait dans le cadre d'activités supervisées et où la collecte d'information personnelle est somme toute assez limitée.

L'inscription d'un enfant de moins de 13 ans à un service de courrier électronique gratuit devrait être entouré de balises. Une approche possible est de s'inspirer de la COPPA américaine en ce qui concerne les informations personnelles. Toutefois, comme la loi québécoise pose déjà des exigences strictes au sujet de l'information à communiquer à l'utilisateur, à la communication aux tiers des informations personnelles et à la gestion interne de l'information, les mesures additionnelles suivantes à l'égard des enfants permettent à la fois de répondre aux exigences de la loi québécoise et à celles de la loi américaine, il faut :

- **informer de l'âge limite d'inscription et s'assurer de cette capacité** (moyens possibles : inscription de l'âge requis dans les conditions d'utilisation, affichage d'un message d'erreur si la case où l'on indique l'âge ne correspond pas à l'âge requis, mention de l'âge requis dans le formulaire, combinaison de ces moyens);
- **mettre en œuvre des moyens pour obtenir le consentement préalable du parent** (abonnement familial, communication par courriel avec le parent, communication par la poste avec le parent);
- **notifier adéquatement au sujet des pratiques en matière d'information personnelle relative aux enfants;**
- **fournir des moyens au parent pour modifier l'information personnelle de son enfant ;**
- la loi québécoise exige à l'égard de tous **l'élaboration de mesures, pratiques et procédures pour protéger la confidentialité de l'information personnelle.**

Au Québec, la *Loi sur la protection du consommateur* interdit de faire de la publicité à but commercial destinée à des personnes de moins de treize ans (art. 248). Il faut donc éviter de promouvoir un service de courriel à caractère commercial auprès des personnes de moins de treize ans. Cependant, si des usagers de moins de treize ans se présentent, se pose le problème d'établir leur capacité à consentir aux conditions d'utilisation du service de courriel, en particulier aux opérations de collecte, d'utilisation, de communication et de conservation de renseignements personnels les concernant.

4.1.3.1 Les moyens d'informer de l'âge minimal d'inscription et de s'assurer de cette capacité

Pour informer l'utilisateur de l'âge minimal requis pour s'inscrire seul au service, il faut une mention à cet effet. En outre, il faut s'assurer de l'âge de la personne qui se présente au site web afin de s'inscrire.

Le moyen le plus répandu pour porter à l'attention de l'utilisateur l'exigence relative à l'âge minimal est de l'indiquer dans les conditions d'utilisation. Ce moyen est toutefois d'une piètre efficacité, car il suppose que l'utilisateur fasse l'effort de lire les conditions d'utilisation et que l'incapable soit suffisamment honnête pour ne pas s'inscrire.

Il existe une méthode plus proactive : au moment de remplir le formulaire d'inscription en ligne, on demande l'âge. Le fait de ne pas indiquer un âge correspondant au seuil de capacité requis fait apparaître un message d'erreur et met fin automatiquement au processus d'ouverture du compte. Le message d'erreur informe l'utilisateur de l'âge requis et renvoie s'il y a lieu au moyen choisi pour palier à l'incapacité.

La méthode la moins répandue est de mettre une mention sur le formulaire pour informer de l'âge minimum requis pour s'inscrire au service. Pourtant, elle a l'avantage de porter expressément à la connaissance de l'utilisateur les exigences quant à l'âge à un moment préalable à l'abonnement et à la collecte de renseignements personnels.

Certains fournisseurs combinent ces moyens. L'âge minimal requis est indiqué dans les conditions d'utilisation et sur le formulaire et le fait d'inscrire un chiffre qui n'y est pas conforme génère un message d'erreur. On s'assure ainsi que le candidat utilisateur est bien informé de la capacité requise et en plus, on donne un effet contractuel à l'obligation.

4.1.3.2 Les moyens pour obtenir le consentement préalable du titulaire de l'autorité parentale

Lorsque l'utilisateur est âgé de moins de treize ans, il faut mettre en place les moyens d'obtenir le consentement parental.

Les fournisseurs utilisent trois méthodes pour obtenir le consentement des parents. Il s'agit de l'abonnement familial, de la communication par courriel avec les parents et du consentement posté par les parents.

L'idée qui sous-tend les **abonnements familiaux** est simple. Il s'agit d'inscrire un adulte détenant l'autorité parentale au service de courriel, on vérifiera ensuite l'âge de l'adulte en demandant qu'il fournisse un numéro de carte de crédit. Après que la capacité ait été établie, il est possible de consentir à la collecte de renseignements personnels concernant un enfant et de cette façon, on permet son inscription. Ce processus permet aussi d'attirer l'attention de l'adulte sur l'avertissement concernant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels concernant un enfant de moins de treize ans.

Les abonnements familiaux sont offerts par plusieurs services de courriel tels MSN, Hotmail et Lycos Network. L'abonnement familial de Hotmail passe par le service Passport de MSN. Passport est un service gratuit de «sign-in» unique pour une série de sites Internet et un portefeuille en ligne contenant les divers numéros de cartes de crédit de l'utilisateur. Un utilisateur de Passport peut octroyer à chacun de ses enfants un Kid Passport. Le titulaire du Kid Passport aura alors accès à une adresse électronique personnelle ou conjointe avec le parent.

Le **courriel au parent** est une méthode utilisée par Chek.com. Si sur le formulaire d'inscription, on inscrit un âge en dessous de treize ans, un message d'erreur apparaît. On y dit qu'il faut être âgé de treize ans pour bénéficier du service ou obtenir le consentement de nos parents. Juste en dessous de ce message, il y a un champ pour entrer l'adresse électronique d'un parent. Le parent devra ensuite répondre au courrier de Chek, consentir et y joindre son numéro de carte de crédit pour vérification de l'âge.

Chez la société française Voilà, la solution proposée aux parents dans les conditions d'utilisation est d'envoyer **une lettre exprimant leur consentement** à ce qu'un mineur, sous leur autorité parentale, ouvre une boîte postale électronique. Voilà enverra ensuite un nom d'utilisateur et un code pour que l'enfant accède à son courrier électronique.

4.1.3.3 Notifier adéquatement au sujet des pratiques en matière d'information personnelle relative aux enfants

Il faut apporter une attention particulière aux informations et notifications qui doivent être portées à l'attention des enfants qui s'inscrivent de même qu'à leurs parents.

Notifier les enfants

L'entreprise doit afficher un lien vers un texte informant sur ses pratiques en matière d'informations personnelles. Ce lien doit être situé sur la page d'accueil du service de même qu'à chacun des endroits où l'on collecte des informations de l'enfant. Lorsque le service s'adresse à une audience générale mais doté d'une zone spécialement destinée aux enfants, le lien vers l'avis doit figurer dans la page d'accueil de la zone des enfants.

L'avis doit être écrit en un langage accessible aux enfants qui sont susceptibles d'adhérer au service. Il ne doit traiter que des sujets concernant la protection des informations personnelles des enfants et éviter de prêter à confusion. Il doit contenir les informations suivantes :

- le nom de l'entreprise et l'information permettant de contacter (adresse, téléphone, adresse de courriel) tous ceux qui collectent ou conservent de l'information personnelle sur les enfants via un site web ou un service en ligne. Si plus d'un opérateur procède à de la collecte d'information sur un site, il faut tous les identifier. Toutefois, le site peut n'indiquer que les coordonnées d'un seul opérateur qui est chargé de répondre aux demandes d'information des parents au sujet des politiques en matière de vie privée;
- les sortes d'informations personnelles collectées auprès des enfants, par exemple le nom, l'adresse résidentielle, l'adresse de courriel, le numéro de téléphone, les champs d'intérêts, les loisirs, etc. et indiquer comment l'information est collectée, directement de la part de l'enfant ou indirectement, par exemple, avec les cookies;
- comment l'entreprise utilise-t-elle l'information personnelle. Par exemple, pour effectuer du démarchage commercial auprès de l'enfant, lui indiquer les gagnants d'un concours, permettre à l'enfant de rendre disponible de l'information via un chat room, etc.;
- informer si l'entreprise communique de l'information personnelle obtenue de l'enfant à des tiers. Dans de tels cas, l'entreprise doit révéler les types de commerce dans lesquels ces tiers sont engagés, les finalités générales auxquelles est utilisée l'information. Ces tiers doivent avoir accepté de maintenir la confidentialité de ces informations puisque la loi québécoise prévoit que lorsqu'une entreprise communique à l'extérieur du Québec des renseignements relatifs à des personnes résidant au Québec ou qui confie à une personne à l'extérieur du Québec la tâche de détenir, d'utiliser ou de communiquer pour son compte de tels renseignements, elle doit prendre tous les moyens raisonnables pour s'assurer que les renseignements ne seront pas utilisés à des fins non pertinentes à l'objet du dossier ni communiqués à des tiers sans le consentement des personnes concernées sauf dans des cas permis par la loi;
- que le parent a le choix d'accepter que de l'information personnelle soit recueillie et utilisée sans pour autant être tenu de consentir à ce que cette information soit communiquée à des tiers;

- que l'opérateur ne peut forcer un enfant à révéler plus d'informations que ce qui est raisonnablement nécessaire pour prendre part à une activité;
- que le parent peut revoir l'information personnelle de l'enfant, demander à ce qu'elle soit supprimée et refuser d'en permettre tout usage ou toute collecte additionnelle.

Avis aux enfants

Ce service de courriel est proposé par (nom de l'entreprise, adresse, téléphone, adresse de courriel).

Tu t'inscris à ce service sous la supervision de tes parents qui peuvent vérifier les conditions dans lesquelles tu utilises le service.

Lorsque tu t'inscris à ce service, nous collectons ou conservons de l'information personnelle sur toi.

Ces informations que tu as indiquées dans le formulaire d'inscription nous servent à assurer le traitement de tes courriels. Il s'agit de _____.

D'autres informations, que tu n'es pas obligé de nous donner, servent à : _____. Ce sont les informations portant sur : _____.

Sans que tu t'en rendes compte, nous collectons aussi d'autres informations relatives à tes allées et venues sur le web. Décrire : _____.

De telles informations sont utilisées par nous afin de _____.

Les informations que nous possédons sur toi sont communiquées par nous à _____ (indiquer le nom des entreprises auxquelles on communique les renseignements personnels).

Ces entreprises utilisent ces renseignements pour : _____.

Elles ont accepté de s'engager envers nous à assurer le caractère confidentiel de tels renseignements. (Si elles n'ont pas accepté, les entreprises sont en défaut à l'égard des exigences de la loi québécoise).

Tes parents et toi êtes libres d'accepter ou non que nous communiquions des informations personnelles te concernant à ces entreprises. Pour nous faire part de votre décision à cet égard, (indiquer le moyen retenu afin de permettre l'expression de ces consentements.)

De la même façon toi et tes parents, vous pouvez revoir l'information personnelle te concernant, demander à ce qu'elle soit supprimée et refuser d'en permettre tout usage ou toute collecte additionnelle. (indiquer le moyen retenu afin de permettre l'expression de ces consentements.)

Notifier les parents

La notice aux parents doit comporter la même information que celle qui est affichée sur le site. En plus l'opérateur doit notifier les parents qu'il souhaite collecter de l'information personnelle auprès de l'enfant; que le consentement des parents est requis pour une telle collecte ou usage. Il faut aussi informer sur la façon dont le parent peut exprimer son consentement. La notice aux parents doit être rédigée en langage clair et ne pas contenir de matière portant à confusion ou n'ayant pas de relation avec le sujet.

L'opérateur peut transmettre une telle notice au parent par courriel ou lui expédier par la poste.

Avis aux parents

Ce service de courriel est proposé par (nom de l'entreprise, adresse, téléphone, adresse de courriel).

Votre enfant s'inscrit à ce service sous votre supervision. Il vous est en tout temps loisible de vérifier les conditions dans lesquelles votre enfant utilise le service.

Lorsque votre enfant s'inscrit à ce service nous collectons ou conservons de l'information personnelle sur lui.

Ces informations sont celles qui sont fournies dans le formulaire d'inscription. Elles nous servent à assurer le traitement des courriels. Il s'agit de _____.

D'autres informations, qu'il n'est pas obligatoire de nous donner, servent à : _____. Ce sont les informations portant sur : _____.

À l'insu de votre enfant, nous collectons aussi d'autres informations relatives à ses allées et venues sur le web. Décrire : _____.

De telles informations sont utilisées par nous afin de _____.

Les informations que nous possédons sur votre enfant sont communiquées par nous à _____ (indiquer le nom des entreprises auxquelles on communique les renseignements personnels).

Ces entreprises utilisent ces renseignements pour : _____.

Elles ont accepté de s'engager envers nous à assurer le caractère confidentiel de tels renseignements. (Si elles n'ont pas accepté, les entreprises sont en défaut à l'égard des exigences de la loi québécoise).

Vous êtes libres d'accepter ou non que nous communiquions à ces entreprises des informations personnelles concernant votre enfant. Pour nous faire part de votre décision à cet égard, (indiquer le moyen retenu afin de permettre l'expression de ces consentements.)

De la même façon, vous pouvez revoir l'information personnelle concernant votre enfant, demander à ce qu'elle soit supprimée et refuser d'en permettre tout usage ou toute collecte additionnelle. (indiquer le moyen retenu afin de permettre l'expression de ces consentements.)

4.1.3.4 Fournir des moyens au parent pour modifier l'information personnelle de son enfant

Il faut que le parent dispose d'un moyen afin d'accéder aux renseignements personnels de son enfant et d'y apporter, le cas échéant, des rectifications. Le parent doit également être en mesure de révoquer totalement ou partiellement un consentement qu'il aurait préalablement donné à l'égard de certains usages de renseignements personnels.

4.1.3.5 Élaborer des mesures et procédures pour protéger la confidentialité de l'information personnelle relative aux enfants

De telles mesures sont identiques à celles qui doivent assurer la confidentialité de tous les renseignements personnels. Elles sont précisées dans la politique de respect de la vie privée.

En résumé :

Les démarches à prévoir lorsque le service est offert aux enfants de moins de 13 ans

- informer de l'âge limite d'inscription et s'assurer de cette capacité;
 - mettre en œuvre des moyens pour obtenir le consentement préalable du parent;
 - notifier adéquatement au sujet des pratiques en matière d'information personnelle relative aux enfants
 - fournir des moyens au parent pour modifier l'information personnelle de son enfant;
 - s'assurer que les pratiques en matière d'information personnelle tiennent compte du fait que l'on détient des renseignements personnels relatifs aux enfants et élaborer à ces fins des mesures et processus internes pour protéger la confidentialité de l'information personnelle relative aux enfants.
-

4.2 La gestion interne des renseignements personnels

Une fois l'inscription faite, et à chaque fois qu'une collecte d'informations personnelles est faite, elles sont stockées dans une base de données qui contient les informations sur les usagers. Comme toute entreprise qui détient des renseignements personnels, le fournisseur de service de courriel doit prendre des mesures nécessaires afin d'en garantir la sécurité et la confidentialité. Cela suppose de détenir ces renseignements selon des standards reconnus de sécurité et de les utiliser ou de les communiquer en respectant les exigences de confidentialité.

Toute personne qui exploite une entreprise et recueille, détient, utilise ou communique des renseignements personnels sur autrui doit prendre et appliquer des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements. (art. 10 LPRPSP)

Cette obligation pour le fournisseur de prendre des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel des renseignements personnels s'applique aux étapes de la collecte, de la détention, de l'utilisation et de la communication de renseignements personnels.

Comme l'utilisateur est en principe le seul qui puisse accéder aux informations personnelles le concernant, il doit être bien au fait des obligations qui lui incombent à cet égard. Selon les usages actuels, la presque totalité des fournisseurs mettent en garde l'utilisateur sur son devoir de garder secret son mot de passe et son nom d'utilisateur. On ajoute même qu'il sera entièrement responsable des utilisations non autorisées de son compte.

Mais ces précautions nécessaires de la part de l'utilisateur ne sont pas en soi suffisantes. Le fournisseur de courriel doit se doter et faire connaître sa politique interne précisant les devoirs et obligations à l'égard de la gestion interne des renseignements personnels.

Pour prévenir l'utilisation inappropriée et non autorisée des renseignements personnels et pour maintenir leur fiabilité, il est nécessaire de prendre des mesures de sécurité physiques, électroniques et administratives. Au plan de la sécurité physique, des **mesures d'ordre matériel**, verrouillage des portes et cartes d'identification par exemple, doivent assurer que les renseignements ne sont accessibles physiquement que par les personnes autorisées.

Ces mesures physiques sont complétées par des **mesures structurelles** comme l'identification des niveaux hiérarchiques en ce qui concerne les permissions d'accès aux données et aux systèmes. De plus, il faut obliger le personnel chargé du traitement de l'information de maintenir le caractère confidentiel des renseignements personnels. Enfin, **des mesures informationnelles**, telles que le chiffrement et la surveillance des activités inhabituelles susceptibles de présenter un danger ainsi que des mesures destinées à y faire face doivent compléter les politiques internes. (tiré de OCDE, *Lignes directrices régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personne*, 1980)

La Commission d'accès à l'information souligne à ce sujet la nécessité pour les entreprises qui collectent et traitent des renseignements personnels de «se doter d'un «code de conduite» précisant ses devoirs et obligations à l'égard des renseignements personnels. En outre, des mesures devraient être destinées aux employés notamment : un code d'accès et un mot de passe pour accéder aux systèmes; l'accès limité en fonction des nécessités administratives; la signature d'un protocole de confidentialité; la journalisation des consultations de renseignements personnels». De même, tous les employés doivent être bien informés des mesures mises en place par leur employeur respectif. (CAI, *L'accès à l'information et la confidentialité des renseignements personnels sur l'autoroute de l'information*, septembre 1995, <http://www.cai.gouv.qc.ca/auto.htm>.)

La mesure technique la plus commune est de stocker les renseignements personnels dans un serveur sécurisé. Quelques fournisseurs mentionnent, dans leur politique de vie privée, que cette mesure est assortie de mots de passe et de firewalls. La seconde mesure technique la plus fréquente est l'utilisation de matériel cryptographique pour protéger les transferts de données sensibles, surtout en ce qui concerne des informations sur les cartes de crédit. Hotmail ajoute une autre mesure, pour rassurer l'utilisateur sur les cookies, en lui disant qu'ils sont cryptés et éphémères.

4.3 La tenue à jour des renseignements personnels

Pour assurer un service de courriel, il faut que l'entreprise dispose de renseignements à jour et exacts. D'ailleurs, la loi oblige l'entreprise qui détient des renseignements personnels à tenir ceux-ci à jour et exacts pour les fins auxquels ils sont destinés.

4.3.1 La mise à jour et l'exactitude des renseignements personnels

Tant en vertu de la loi que selon les usages ayant cours dans les services de courriel, il faut s'assurer de la tenue à jour et de l'exactitude des renseignements personnels de l'utilisateur.

Toute personne qui exploite une entreprise doit veiller à ce que les dossier qu'elle détient sur autrui soient à jour et exacts au moment où elle les utilise pour prendre une décision relative à la personne concernée. (art. 11 LPRPSP)

Telle que formulée par la loi, cette obligation de mise à jour et d'exactitude reposerait sur le fournisseur de courrier et s'appliquerait au moment de la prise de décision à l'égard de l'utilisateur, i.e. de fournir ou non le service.

Cette obligation devrait être transposée en tenant compte du contexte électronique :

- l'obligation de mise à jour et d'exactitude des renseignements personnels devrait reposer sur les épaules de l'utilisateur. C'est lui qui est à même de savoir si ces informations ont été modifiées;
- l'obligation du fournisseur de courrier devrait être de faciliter, par des moyens techniques ou autres, cette mise à jour (aussi de faire suivre les dites modifications aux tiers ayant droit de les recevoir).

En effet, l'utilisateur est généralement le plus en mesure de voir lui-même à la tenue à jour et au maintien de l'exactitude des renseignements qui le concernent. L'obligation de tenue à jour de l'entreprise passe ici principalement par celle de maintenir un environnement dans lequel l'utilisateur pourra modifier les renseignements qui le concernent.

Pour ce faire, le fournisseur doit :

- **informer l'utilisateur qu'il est responsable de la mise à jour et de l'exactitude de ses renseignements personnels;**
- **mettre en place des moyens pour faciliter cette tâche par l'utilisateur (ex. : mise à jour en ligne);**
- **expliquer à l'utilisateur comment il peut mettre à jour les informations personnelles le concernant.**

4.3.2 Les droits d'accès et de rectification

La personne concernée (i.e. l'utilisateur) a, en vertu des lois, un droit d'accès et de rectification aux renseignements personnels détenus sur elle.

- 1- *Droit d'accès aux renseignements personnels la concernant en vertu de l'art. 27 LPRPSP : («Toute personne qui exploite une entreprise et détient un dossier sur autrui doit, à la demande de la personne concernée, lui en confirmer l'existence et lui donner communication des renseignements personnels la concernant») et consacré également à l'art. 38 du C.c.Q.*
- 2- *Droit de rectification en vertu de l'art. 40CcQ et 28 LPRPSP, i.e. :*
 - *faire supprimer un renseignement dont la collecte n'est pas autorisée par la loi (art. 28)*
 - *faire corriger des renseignements inexacts, incomplets ou équivoques (art. 40 al. 1 C.c.Q.)*

- *faire supprimer un renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier (art. 40 al. 1 C.c.Q.)*
- *formuler par écrit des commentaires et les verser au dossier (art. 40 al. 1 C.c.Q.)*

Les droits de l'utilisateur sont donc :

- 1) un droit d'accès aux renseignements personnels
- 2) un droit de rectification, de suppression et de formuler des commentaires

Il faut donc :

- **informer l'utilisateur de ses droits d'accès et de rectification dès la constitution du dossier en vertu de l'art. 8(3) LPRPSP.**

4.3.3 La mise en œuvre du droit d'accès et rectification

La loi prévoit les principaux éléments de la mise en œuvre du droit d'accès et de rectification de l'utilisateur.

- *prendre des mesures nécessaires pour assurer l'exercice des droits de la personne concernée en vertu de la loi et des art. 37 à 40 (correction, suppression, commentaire) (art. 29 LPRPSP);*
- *porter à la connaissance du public de l'endroit où ces dossiers sont accessibles et les moyens d'y accéder (art. 29);*
- *confirmer l'existence du dossier sur demande de la personne concernée (art. 27 LPRPSP);*
- *donner communication des renseignements personnels sur demande de la personne concernée (art. 27);*

Le fournisseur de courrier électronique doit prendre les mesures nécessaires pour assurer aux usagers l'exercice de leur droit d'accès et de rectification en tenant compte de la loi et du contexte électronique.

Il faut donc :

- **offrir l'accès et la rectification en ligne. L'utilisateur pourrait effectuer l'accès et la rectification en accédant au site avec son mot de passe.** (Voir Hotmail, où la mise à jour et la modification des informations se fait à partir du compte Hotmail, en cliquant sur le bouton «Options» de la barre de navigation, puis sur l'icône «Personal»);
- prévoir, le cas échéant **l'exercice du droit d'accès des parents** aux dossiers de leurs enfants en associant ces derniers au choix des mots de passe et autres mécanismes d'ouverture de compte;
- **offrir également l'accès et la rectification par courrier électronique ou courrier postal. Dans ce cas, prévoir une procédure à l'interne pour assurer l'exercice des droits des utilisateurs en conformité avec la loi;**

- **indiquer dans le document d'information destiné à l'utilisateur l'endroit où les dossiers sont accessibles et les moyens d'y accéder;**
- **décrire dans le document d'information destiné à l'utilisateur la procédure d'accès et de rectification des renseignements personnels détenus par le fournisseur de courrier.**

4.3.4 La procédure d'accès et de rectification

À l'instar d'autres législations sur le sujet, la loi québécoise prévoit une procédure plus formelle et fondée sur le recours au support-papier pour l'exercice des droits d'accès et de rectification.

- *Une demande d'accès et de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne justifiant de son identité à titre de personne concernée (...) ou comme titulaire de l'autorité parentale (art. 30 LPRPSP)*
- *Le détenteur doit donner suite avec diligence au plus tard dans les 30 jours sinon il est réputé avoir refusé (art. 32 LPRPSP)*
- *accès gratuit sauf frais raisonnable pour la transcription, la reproduction ou la transmission et le requérant doit en être averti avant (art. 33 LPRPSP)*

Dans la mesure où les possibilités d'accès en ligne par l'utilisateur fonctionnent adéquatement, ce mécanisme formel revêtira un caractère exceptionnel.

Si la rectification ne se fait pas en ligne, le fournisseur de courrier doit se doter de lignes de conduite destinées à la personne responsable des demandes d'accès et de rectification afin que celle-ci puisse donner suite aux diverses demandes des usagers en conformité avec la loi.

En certaines circonstances se présentant rarement dans le contexte des services de courriel, la loi prévoit des restrictions au droit de l'utilisateur d'accéder aux renseignements personnels le concernant (voir articles 37 à 41 de la LPRPSP).

S'il y a refus d'acquiescer à la demande d'accès et de rectification :

- *refus notifié par écrit et motivé (art. 34 LPRPSP);*
- *obligation d'informer la personne concernée de ses recours (art. 34);*
- *obligation de conserver le renseignement le temps requis pour permettre à la personne d'épuiser les recours prévus par la loi (art. 36 LPRPSP)*

S'il y a acquiescement à la demande de rectification (art. 35 LPRPSP) :

- *obligation de notifier la rectification, et la demande de rectification si elle est contestée, sans délai à toute personne qui a reçu les renseignements dans les 6 mois précédents et, le cas échéant, à la personne de qui elle les tient (art. 40 al. 2 CCQ)*
- *obligation de délivrer copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté ou une attestation du retrait du renseignement à la personne qui a fait la demande (art. 35 LPRPSP)*

- Le fournisseur de courrier doit se doter de moyens pour notifier la rectification aux tiers ayant reçu les renseignements.

4.4 Les pratiques d'utilisation et de communication des renseignements personnels

À partir de la base de données, plusieurs opérations mettant en jeu les informations personnelles concernant les usagers peuvent être menées. Elles sont illustrées dans le **schéma III** aux parties non ombragées (voir fichier joint).

Ces pratiques d'utilisation et de communication sont :

- **Fourniture du service** : Les renseignements personnels sont utilisés pour l'administration des comptes de courriel, pour améliorer la qualité du service ou pour adapter les formulaires à la clientèle type. Les fournisseurs utilisent également l'information pour personnaliser le service et faciliter la navigation via les cookies. Les renseignements personnels sont aussi utilisés pour répondre à des obligations légales ou pour défendre les intérêts de l'entreprise et des utilisateurs en général.
- **Analyse statistique** : L'information stockée est statistiquement analysée par le fournisseur de courriel lui-même ou par un sous-traitant. On peut obtenir ainsi un portrait représentatif de l'ensemble des usagers.
- **Affichage de banderoles** : Les résultats de l'analyse sont alors communiqués aux commanditaires et aux publicitaires. C'est ici que l'on décide quelles seront les publicités affichées sur le site web du fournisseur de courriel. On procède à l'affichage personnalisé des banderoles publicitaires en fonction des informations que l'on possède sur les usagers. Alors l'utilisateur pourra voir, en lisant son courriel, des publicités ciblées sur sa personne.
- Les partenaires d'un fournisseur d'infrastructure ont parfois **accès** à la base de données du fournisseur d'infrastructure et aux résultats des analyses statistiques opérées sur les informations sur les usagers.
- **Constitution d'un annuaire** : À partir des informations fournis par les usagers qui ont consenti à ce qu'elles soient utilisées pour un annuaire, on conçoit un annuaire qui est accessible à partir du site web du fournisseur de courriel.
- **Promotion d'offres spéciales** : Les promoteurs d'offres spéciales ont accès aux informations sur les usagers ayant adhéré à celles-ci. Les promoteurs d'offres spéciales envoient des courriels promotionnels aux usagers intéressés par les offres.
- Dans certains cas, en vertu de la loi ou d'une ordonnance du tribunal, un **accès** pourra être autorisé à la base de données des informations sur les usagers.

Au regard des renseignements personnels, ces pratiques supposent les gestes suivants :

- la **détention** de renseignements personnels par le fournisseur de courrier;
- l'**utilisation** de renseignements personnels par le fournisseur de courrier (ex : fourniture du service, analyse statistique, courrier promotionnel, annuaire);
- la **communication** de renseignements personnels ou dépersonnalisés à des tiers (ex : communication des analyses statistiques aux publicitaires et commanditaires,

communication des renseignements sur les usagers ayant adhéré aux offres spéciales aux promoteurs);

- l'**accès** aux renseignements personnels par le fournisseur de service, par les partenaires ou autre personne en vertu de la loi ou d'une ordonnance d'un tribunal.

Ces pratiques d'accès, d'utilisation et de communication de renseignements personnels doivent se faire en tenant compte de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (LPRPSP).

La loi québécoise prévoit différents régimes s'appliquant à la communication et à l'utilisation de renseignements personnels.

On distingue en effet :

- la communication ou l'utilisation du nom, de l'adresse électronique et du numéro de téléphone de l'utilisateur (les listes nominatives à des fins de prospection commerciale ou philanthropique); et
- la communication ou l'utilisation de renseignements personnels autres que le nom, l'adresse électronique et le numéro de téléphone de l'utilisateur.

Par conséquent, les pratiques des entreprises en matière d'utilisation de renseignements personnels doivent être justifiées par les impératifs liés à la fourniture du service tel que proposé (4.4.1) et la communication, faire l'objet d'un consentement valable de la part de l'utilisateur (4.4.2). Par exception, lorsqu'il s'agit d'utiliser ou de communiquer des renseignements spécifiques, le nom, l'adresse et le numéro de téléphone à des fins de prospection, il faut s'assurer que l'utilisateur peut exercer son droit de voir retirées les informations le concernant (4.4.3).

4.4.1 L'utilisation des renseignements personnels par le fournisseur de service : la pertinence par rapport au service décrit

Il s'agit ici de préciser l'usage que le fournisseur de service fait des informations demandées et détenues.

On constate deux volets dans les pratiques d'utilisation des renseignements personnels par le fournisseur de service de courriel. Il y a le volet dit d'affaires et un volet de service.

Le volet affaires concerne les activités liées au financement du service comme la vente d'espaces publicitaires et le démarchage en ligne. Pour rendre ces activités efficaces, on doit les cibler. Le ciblage suppose la connaissance des caractéristiques du bassin d'utilisateurs. De plus, on cherche souvent à personnaliser les contenus.

Les fournisseurs réalisent des analyses statistiques sur les caractéristiques et les comportements des utilisateurs. Il est aussi possible que ces recherches soient réalisées par des sous-traitants tenus à la confidentialité. Une fois l'information traitée et dépersonnalisée, on la présente à des publicitaires et à des commanditaires désirant afficher sur le site du fournisseur. Les publicités sont ensuite affichées en fonction des données que l'on possède à l'égard des préférences des

usagers. Ces données sont souvent obtenues grâce aux cookies. Le démarchage en ligne se fait par l'envoi de courriels promotionnels de la part du fournisseur ou de tierces entreprises. Ces activités sont souvent ciblées en fonction des préférences exprimées par chacun des usagers ayant accepté de recevoir de telles informations.

En ce qui a trait au volet service, les renseignements personnels sont utilisés pour l'administration des comptes de courriel, par exemple communiquer des informations sur le service à l'utilisateur. On s'en sert aussi pour améliorer la qualité du service ou pour adapter les formulaires aux besoins de la clientèle. Les fournisseurs utilisent également l'information pour personnaliser le service et faciliter la navigation via les cookies. On pourra aussi utiliser les renseignements personnels pour répondre à des obligations légales ou pour défendre les intérêts de l'entreprise et des utilisateurs en général.

La question qui se pose ici est la suivante : Quelles sont les obligations du fournisseur de courriel par rapport à ces pratiques d'utilisation ?

Nul ne peut (...) utiliser les renseignements personnels à des fins non pertinentes à l'objet du dossier, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la LPRPSP le prévoit (art. 13 LPRPSP)

Les utilisations permises des renseignements personnels de la part du fournisseur de courrier sont celles qui sont pertinentes à l'accomplissement de l'objet du dossier et dépendent donc, encore une fois, de la façon dont le service de courrier a été préalablement décrit par le fournisseur.

Si le service est décrit largement (ex. : fourniture de service de courrier personnalisé), les pratiques d'utilisation de renseignement personnel pour aboutir à un tel service personnalisé (fourniture du service, analyse statistique en vue d'une utilisation à l'interne ou une communication extérieure) peuvent être considérées comme pertinentes. Elles ne nécessitent pas le consentement de l'utilisateur.

Si le service est décrit étroitement (fourniture de service de courrier, sans plus), alors seule l'utilisation des renseignements personnels nécessaires afin d'assurer la fourniture du service serait considérée comme pertinente.

Dans tous les cas, qu'il y ait nécessité de consentement ou non, il est mieux d'informer l'utilisateur des utilisations qui seront faites de ses renseignements personnels dès la collecte.

Il faut donc :

- **examiner la description du service de courrier pour juger de la pertinence de l'utilisation et de la nécessité d'obtenir un consentement ou non;**
- **dans les cas qui le nécessitent, prévoir une méthode de consentement respectueuse de la loi et des exigences du contexte électronique (voir supra);**
- **informer l'utilisateur de toutes les utilisations des renseignements personnels le concernant.**

Si le fournisseur de courriel utilise la liste nominative de ses usagers i.e. le nom, l'adresse électronique ou le numéro de téléphone de ses usagers par exemple, à ses propres fins de

prospection commerciale ou dans le but de constituer un annuaire des noms et adresses, il doit accorder aux usagers une occasion valable de refuser que ces renseignements les concernant soient utilisés à de telles fins (opting-out). Ce régime particulier sera examiné d'une façon détaillée plus loin (voir section 4.4.3)

4.4.2 La communication de renseignements personnels à des tiers : le principe du consentement

Les services de courriel sont souvent proposés aux fins de fidéliser un usager à l'environnement ou au portail à partir duquel on y accède. Alors le service se présente comme un accessoire à un environnement auquel on souhaite fidéliser l'utilisateur. C'est pourquoi il arrive souvent que le fournisseur d'un service de courriel communique à des partenaires certaines informations relatives aux usagers du service.

Le principe est que le fournisseur de courrier qui communique des renseignements personnels à des partenaires, publicitaires, commanditaires doit obtenir le consentement de l'utilisateur concerné.

Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui (...) à moins que la personne concernée n'y consente ou que la LPRPSP le prévoit (art. 13 LPRPSP)

- **Il faut prévoir une méthode de consentement à la communication respectueuse de la loi et des exigences du contexte électronique.** Le plus souvent, ce consentement aura été donné par l'utilisateur lors de l'inscription.

Ce principe selon lequel nul ne peut communiquer à un tiers des renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui connaît des exceptions. Outre la communication à laquelle peut avoir consenti l'intéressé, la loi prévoit certaines situations où la communication de renseignements personnels peut ou même doit avoir lieu.

La communication de renseignements personnels à certaines personnes et ce, sans le consentement de la personne concernée, est prévue à l'article 18 LPRPSP :

- 1- au procureur de l'entreprise*
- 2- au procureur général si le renseignement est requis aux fins d'une poursuite pour infraction à une loi applicable au Québec;*
- 3- à une personne chargée en vertu de la loi de prévenir, détecter ou réprimer le crime ou les infractions aux lois, qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions, si le renseignement est nécessaire pour la poursuite d'une infraction à une loi applicable au Québec;*
- 4- à une personne à qui il est nécessaire de communiquer le renseignement dans le cadre de l'application de la loi ou d'une convention collective et qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions*
- 5- à un organisme public au sens de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels qui, par l'entremise d'un représentant, le recueille dans l'exercice de ses attributions ou la mise en œuvre d'un programme dont il a la gestion*
- 6- à une personne ou à un organisme ayant le pouvoir de contraindre à leur communication et qui les requiert dans l'exercice de ses fonctions*
- 7- à une personne à qui cette communication doit être faite en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de la personne concernée*

- 8- à une personne qui est autorisée à utiliser ce renseignement à des fins d'étude, de recherche ou de statistique conformément à l'article 21
- 9- à une personne qui, en vertu de la loi, peut recouvrer des créances pour autrui et qui le requiert dans l'exercice de ses fonctions
- 10- à une personne conformément à l'article 22 s'il s'agit d'une liste nominative

L'entreprise doit inscrire toute communication faite en vertu des paragraphes 6, 7, 8, 9 et 10 et cette inscription fait partie du dossier. (art. 18 al. 2)

Les communications à des tiers dans ces circonstances ne nécessitent pas l'obtention d'un consentement de l'utilisateur. Il est cependant utile d'informer l'utilisateur de ces possibilités au moment de la collecte ou en les reprenant dans la politique de vie privée. Il faut :

- **informer les usagers des circonstances où un fournisseur de courrier peut communiquer des renseignements personnels à des tiers sans son consentement, et ce, en vertu de la loi**
- **le fournisseur de courrier doit inscrire toute communication faite en vertu des paragraphes 6, 7, 8, 9 et 10 de l'article 18.**

De même, l'accès à un renseignement personnel de la part des préposés, mandataires et agents de l'exploitant de l'entreprise peut se faire sans le consentement de l'utilisateur à certaines conditions.

Dans l'exploitation d'une entreprise, un renseignement personnel n'est accessible, sans le consentement de la personne concernée, à tout préposé, mandataire ou agent de l'exploitant qui a qualité pour le connaître qu'à la condition que ce renseignement soit nécessaire à l'exercice de ses fonctions ou à l'exécution de son mandat. (art. 20 LPRPSP)

Au sein de l'entreprise, le fournisseur de courrier doit s'assurer que seuls les **préposés** qui répondent aux conditions suivantes ont accès aux renseignements personnels des usagers :

- ils ont la qualité pour connaître le renseignement : i.e. dont les fonctions requièrent obligatoirement ces renseignements afin d'assumer leur tâche et ce peu importe leur statut hiérarchique.
- que ces renseignements soient nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Si le fournisseur de courrier confie un mandat (ex : sondage), son **mandataire** ou **agent** a accès aux renseignements personnels détenus par le fournisseur, et ce, sans le consentement de l'utilisateur, s'il a qualité pour en prendre connaissance et s'ils sont nécessaires à l'exécution de son mandat.

Il faut donc :

- **informer l'utilisateur des circonstances où il peut y avoir accès aux renseignements personnels sans son consentement dans l'exploitation du service de courrier électronique**

En résumé :

En plus de prévoir une méthode de consentement à la communication lorsque nécessaire, il faut, dans la politique de vie privée, informer l'utilisateur des différentes situations dans lesquelles des informations nominatives sont communiquées.

Il faut prévoir des mentions :

- expliquant à qui des informations personnelles sont communiquées.
 - identifiant les personnes et entreprises, par catégories, à qui sont communiqués ou qui ont accès aux renseignements personnels.
 - expliquant que l'entreprise effectue la communication du nom, de l'adresse électronique et du numéro de téléphone de l'utilisateur à des entreprises commerciales à des fins de marketing direct. (voir 4.4.3)
 - présentant un résumé synthétique qui informe des situations prévues à l'article 18 concernant la communication de renseignements personnels à certaines personnes sans le consentement de la personne concernée.
-

4.4.3 L'utilisation ou la communication du nom, de l'adresse électronique ou du numéro de téléphone de l'utilisateur : le droit de retrait

Un régime spécifique, à caractère exceptionnel, est prévu au sujet des listes nominatives, celles qui sont composées de noms, adresses et numéros de téléphone et utilisées à des fins de prospection commerciale ou philanthropique.

Le régime des listes nominatives est fondé sur la garantie du droit de l'utilisateur d'exiger le retrait de son nom de la liste. Ce droit de retrait peut être exercé dès la collecte ou en tout temps. Mais hormis ce droit de retrait, l'entreprise n'a pas besoin du consentement de l'utilisateur afin d'insérer ses noms, adresse et numéro de téléphone dans une liste nominative. Par contre, la communication d'autres renseignements personnels tels que les noms, l'adresse électronique et le numéro de téléphone de l'utilisateur est conditionnelle au consentement de l'utilisateur.

Pour ce qui est de la prospection commerciale destinée aux enfants, il faut tenir compte des interdictions découlant de la *Loi sur la protection du consommateur*. En vertu de cette loi, on ne peut, en principe, faire de la publicité destinée à des personnes âgées de moins de treize ans.

4.4.3.1 La communication du nom, de l'adresse électronique et du numéro de téléphone de l'utilisateur à des entreprises commerciales à des fins de marketing direct

L'article 22 de la LPRPSP permet la communication à des tiers de listes nominatives (ou un renseignement servant à la constitution d'une telle liste) à des fins de prospection commerciale ou philanthropique, et ce, sans le consentement de la personne concernée, mais à certaines conditions. Une liste nominative est une liste de nom, d'adresses ou de numéros de téléphone de personnes physiques (membres, clients ou employés par exemples.). Une telle communication est possible aux conditions suivantes :

- *cette communication est prévue dans un contrat*
- *ce contrat comporte une stipulation obligeant le tiers à n'utiliser ou ne communiquer que la liste ou le renseignement qu'à des fins de prospection commerciale ou philanthropique*
- *s'il s'agit d'une liste nominative de ses clients, membres ou employés, l'entreprise a accordé à ces personnes, avant cette communication, l'occasion valable de refuser que ces renseignements soient utilisés par un tiers à des fins de prospection commerciale ou philanthropique*
- *cette communication ne porte pas atteinte à la vie privée des personnes concernées*

Le fournisseur de courrier peut communiquer (ex. : vendre) à des entreprises commerciales, et ce sans le consentement des usagers, leurs noms, adresses ou numéros de téléphone.

Pour ce faire, il faut que :

- le contrat entre le fournisseur de courrier et l'entreprise commerciale prévoit cette communication et stipule l'obligation, pour l'entreprise commerciale, de n'utiliser ou de ne communiquer la liste ou le renseignement qu'à des fins de prospection commerciale
- le fournisseur de courrier accorde à l'utilisateur, **avant** cette communication, l'occasion valable de refuser que son nom, adresse et numéro de téléphone soient utilisés par une entreprise commerciale à des fins de prospection commerciale.
- cette communication ne porte pas atteinte à la vie privée des usagers.

4.4.3.2 L'utilisation du nom, de l'adresse électronique et du numéro de téléphone de l'utilisateur par le fournisseur de courrier à des fins, par exemple, de marketing direct ou de constitution d'annuaire

Une personne qui exploite une entreprise peut, sans le consentement des personnes concernées, utiliser, à des fins de prospection commerciale ou philanthropique, une liste nominative de ses clients, de ses membres ou de ses employés.

La personne qui utilise à ces fins une telle liste nominative doit accorder aux personnes concernées une occasion valable de refuser que des renseignements personnels les concernant soient utilisés à de telles fins. (art. 23 LPRPSP)

Le fournisseur de courrier peut utiliser la liste nominative de ses usagers à des fins de prospection commerciale, et ce, sans le consentement des usagers (ex. : constitution d'un annuaire d'adresse).

- Pour ce faire, **il doit accorder aux usagers une occasion valable de refuser que des renseignements personnels les concernant soient utilisés à de telles fins (opting-out).**

**Exemple de clause à insérer dans le formulaire d'inscription
si le fournisseur désire faire sa propre prospection commerciale**

De temps à autre, nous vous ferons parvenir des offres spéciales ou des invitations à prendre part à différentes activités que nous organisons. Si vous ne souhaitez pas que votre nom et votre adresse de courriel figure sur la liste des personnes recevant ces informations, cochez la case «je refuse». En tout temps il vous est loisible de modifier votre choix en accédant à la page sécurisée de vos données personnelles.

4.4.3.3 Les obligations à respecter lors de la prospection commerciale

Toute personne qui, à partir d'une liste nominative, fait de la prospection commerciale ou philanthropique, par voie postale ou par voie de télécommunication, doit s'identifier et informer la personne à qui elle s'adresse de son droit de faire retrancher de la liste qu'elle détient les renseignements personnels la concernant. (art. 24 LPRPSP)

Lorsque le fournisseur de courrier ou l'entreprise commerciale font de la prospection commerciale à partir de la liste de noms, d'adresses et de numéros de téléphone, ils ont certaines obligations envers l'utilisateur :

- **s'identifier**
- **l'informer de son droit de faire retrancher de la liste les renseignements le concernant**

4.4.3.4 Le droit de l'utilisateur d'exiger le retrait de son nom

Une personne qui désire faire retrancher d'une liste nominative des renseignements personnels la concernant peut le faire, en tout temps, au moyen d'une demande verbale ou écrite, auprès de toute personne qui détient ou utilise cette liste. Sur réception d'une telle demande, la personne qui détient et celle qui utilise la liste doivent, avec diligence, retrancher de cette liste tout renseignement relatif à la personne concernée.(art. 25 et 26 LPRPSP)

- L'utilisateur a un droit d'exiger en tout temps le retrait d'une liste, d'un renseignement le concernant.
- La personne qui détient la liste et celle qui l'utilise doit alors le retrancher avec diligence.

4.4.3.5 La communication ou la confection de listes nominatives hors Québec

La personne qui exploite une entreprise au Québec et qui communique à l'extérieur du Québec des listes nominatives relatives à des personnes résidant au Québec ou qui confie à une personne à l'extérieur du Québec la tâche de détenir, d'utiliser ou de communiquer pour son compte de tels renseignements doit prendre tous les moyens raisonnables pour s'assurer que les personnes concernées aient une occasion valable de refuser l'utilisation des renseignements personnels les concernant à des fins de prospection commerciale ou philanthropique et de faire retrancher, le cas échéant, ces renseignements de la liste (art. 17(2) LPRPSP)

Si le fournisseur québécois de courriel communique des listes nominatives de ses usagers ou communique les renseignements visant la confection de telles listes à l'extérieur du Québec, il doit prendre **tous les moyens raisonnables**¹⁴. pour **s'assurer** :

- **que les usagers ont une occasion valable de refuser l'utilisation des renseignements personnels les concernant à des fins de prospection commerciale et**
- **que les usagers puissent faire retrancher, le cas échéant, ces renseignements de la liste.**

La communication ou le traitement à son compte de listes nominatives hors Québec n'est donc pas interdite mais la loi tente d'assurer à celles-ci une protection équivalente à celle prévue à la loi québécoise en imposant au fournisseur québécois d'un service de courriel une obligation de moyen.

En résumé :

Si le fournisseur de courriel vend ou communique à des entreprises commerciales sa liste d'usagers, il doit :

- offrir à l'utilisateur une occasion valable de refuser que son nom, adresse électronique ou numéro de téléphone soient communiqués ou vendus à de telles fins à des entreprises commerciales, et ce avant, soit via le formulaire d'inscription; vérifier que son contrat avec l'entreprise commerciale répond aux conditions de la loi; et que la communication ne porte pas atteinte à la vie privée

Si cette communication de listes ou si la confection de liste se fait hors Québec, le fournisseur doit :

- prendre tous les moyens raisonnables pour que les usagers aient une occasion valable de refuser et un droit de retrancher ex. : signature d'entente; si transfert au sein de la même entreprise mais à une filiale ou siège social situé hors Québec, rédaction d'une politique ou directive interne informant la filiale ou le siège social...

Si le fournisseur de courrier utilise sa liste d'usagers pour constituer un annuaire ou faire du marketing direct, il doit :

- offrir à l'utilisateur une occasion valable de refuser que son nom, adresse électronique ou numéro de téléphone fassent partie de l'annuaire ou soient utilisés à telle autre fin. Cet *opting out* n'a pas à être offert avant l'utilisation, mais il serait plus pratique de l'offrir sur le formulaire d'inscription.

Lorsqu'un usager désire retrancher un renseignement de la liste :

- il peut le faire en tout temps et celui qui détient ou utilise la liste doit le retrancher avec diligence

Lors de la prospection commerciale :

- l'entreprise ou la personne a l'obligation de s'identifier et l'obligation d'informer l'utilisateur de son droit de faire retrancher de la liste les renseignements le concernant.
-

¹⁴ Voir «Le marketing direct», *CAI Contact*, janvier 1995, <http://www.cai.gouv.qc.ca/market.htm>.

4.4.4 La communication de renseignements anonymes ou agrégés

On vise ici les situations où le fournisseur transmet des renseignements sur les habitudes des utilisateurs et que ces informations sont générées et présentées de manière à ce qu'il ne soit pas possible d'identifier une personne. Dans la mesure où l'information est anonymisée ou dénominalisée, ce type de communication de renseignements est permis par la loi.

Mais dans un souci de transparence, il est de bonne pratique commerciale d'informer l'utilisateur des pratiques et politiques de l'entreprise à cet égard.

Toutefois, lorsqu'on effectue le couplage d'informations agrégées, on peut se retrouver avec des informations personnelles identifiant une personne. Celles-ci doivent alors être traitées en conséquence.

4.4.5 La communication hors Québec

Sur Internet, on ne peut postuler que les informations demeureront sur un seul territoire. L'observation de la pratique actuelle indique que plusieurs entreprises proposant des services de courriel en site web communiquent des renseignements personnels en dehors du Québec. Des précautions doivent être prises afin d'assurer le respect des obligations découlant de la législation québécoise.

La personne qui exploite une entreprise au Québec et qui communique à l'extérieur du Québec des renseignements relatifs à des personnes résidant au Québec

ou qui confie à une personne à l'extérieur du Québec la tâche de détenir, d'utiliser ou de communiquer pour son compte de tels renseignements

doit prendre tous les moyens raisonnables pour s'assurer :

- 1- que les renseignements ne sont pas utilisés à des fins non pertinentes à l'objet du dossier ni communiqués à des tiers sans le consentement des personnes concernées sauf dans des cas similaires à ceux prévus par les articles 18 et 23;*
- 2- dans le cas de listes nominatives, que les personnes concernées aient une occasion valable de refuser l'utilisation des renseignements personnels les concernant à des fins de prospection commerciale ou philanthropique et de faire retrancher, le cas échéant, ces renseignements de la liste. (Voir 4.4.3.5) (art. 17 LPRPSP)*

Cette disposition s'applique à tout fournisseur de courrier qui exploite son entreprise au Québec même lorsque la communication a lieu au sein d'une même entreprise (siège social ou filiale hors Québec). Il a l'obligation de prendre **tous les moyens raisonnables** pour s'assurer que les renseignements ne sont pas utilisés à des fins non pertinentes à l'objet du dossier ni communiqués à des tiers sans le consentement des personnes concernées.

Cette obligation de moyen est imposée à l'entreprise du Québec pour les renseignements personnels qu'elle recueille et détient et qu'elle voudrait exporter à l'étranger de façon temporaire (traitement des données) ou permanente (vente, échange de données...)

La question de déterminer ce qui constitue des moyens raisonnables se répond en appréciant le contexte dans lequel opère l'entreprise. La signature d'une entente à cet effet peut habituellement fournir les garanties nécessaires. Si la communication de renseignements personnels a lieu au sein d'une même entreprise, à une filiale ou à un siège social situé hors Québec, il faut prévoir la rédaction d'une politique ou directive interne informant la filiale ou le siège social des obligations à respecter. Une autre approche peut reposer sur la signature par les employés de l'entreprise hors Québec d'un engagement de confidentialité à l'égard des données provenant du Québec¹⁵.

4.5 L'acheminement des courriels

Une fois que l'utilisateur est inscrit, que son compte est ouvert, il peut alors utiliser le service de courrier, i.e. envoyer et recevoir des courriels. L'acheminement des courriels est indiqué sur le **schéma IV** par les parties non ombragées (voir fichier joint).

- L'utilisateur pour accéder à son courriel doit aller sur le site web du fournisseur de service.
- S'il écrit un courriel, il sera expédié sur le réseau au moyen du serveur de courriel. Les messages reçus passeront aussi par le serveur de courriel.
- Tous les courriels, envoyés et reçus, sont stockés dans une **base de données d'entreposage des courriels** et ils sont archivés sous le nom de l'utilisateur. Une certaine capacité de stockage est prêtée à l'utilisateur. Si celle-ci est dépassée, on détruit un certain nombre de courriel. On détruit aussi les courriels après une certaine période.
- Il est possible que l'administrateur du système de courriel envoie des messages à l'utilisateur concernant l'administration du service. Il est également possible que l'utilisateur envoie des messages à l'administrateur. Dans ces deux cas, on garde **un registre des communications entre l'utilisateur et le fournisseur**.
- Dans certains cas, en vertu de la loi ou d'une ordonnance d'un tribunal, un accès pourra être autorisé à la base de données d'entreposage des courriels.

La question qui se pose ici est :

Quelles sont les obligations du fournisseur de courrier à l'égard de la gestion des messages ?

Préoccupations relatives à la détention de messages courriels (communications privées)	Solutions et politiques nécessaires pour la mise en oeuvre des obligations de la loi
Possibilité d'intrusion au contenu des courriels par des tiers	➤ pour diminuer ce risque, le fournisseur de courrier devrait mettre en place une politique sur la conservation des courriels , surtout pour ceux destinés mais dont on a pas eu connaissance

¹⁵ Ces exemples sont tirés de DESBIENS, Lina et POITRAS, Diane, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, textes annotés*, SOQUIJ, 1996, pp. 512-513.

<p>Possibilité d'intrusion au contenu des courriels par le fournisseur de courrier</p>	<ul style="list-style-type: none"> • en fixant une limite de temps • en fixant une limite d'espace mémoire <p>➤ Le fournisseur de courrier doit s'engager à respecter la confidentialité du contenu des courriels. Toutefois, certaines circonstances ou exceptions doivent être prévues où l'administrateur pourrait prendre connaissance du contenu des courriels. Voici des exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> • obligation de se conformer à la loi, à l'ordre ou à l'instruction d'une autorité judiciaire ou d'une agence gouvernementale • la protection et la défense des droits de propriété du service • la protection en circonstances exceptionnelles de la sécurité personnelle de ses membres ou du public • la maintenance du service. <p>➤ Prévoir que les altérations techniques des messages et leur contenu lors de certaines opérations de l'administrateur afin</p> <ul style="list-style-type: none"> • d'envoyer et de recevoir le message • de se conformer aux exigences techniques du réseau Internet • de se conformer aux limitations du service ou à toute autre exigence similaire ne constituent pas une surveillance ou une modification des messages
--	--

Le principe à retenir et à appliquer ici est celui du caractère confidentiel des courriels. À l'instar des lettres-missives, le courrier est par nature destiné à la personne à qui il est adressé. D'ailleurs, l'article 36 du Code civil vient préciser que :

<p><i>Peuvent être notamment considérés comme des atteintes à la vie privée d'une personne les actes suivants :</i></p> <p>[...]</p> <p>2- Intercepter ou utiliser volontairement une communication privée;</p> <p>[...]</p> <p>4- Surveiller sa vie privée par quelque moyen que ce soit;</p> <p>[...]</p> <p>6- Utiliser sa correspondance, ses manuscrits ou ses autres documents personnels. (art. 36 C.c.Q.)</p>
--

Le fait que des possibilités techniques existent d'intercepter de tels messages ne fait pas de ceux-ci des messages du domaine public. Il est établi en droit québécois que la correspondance est, *a priori*, une composante de la vie privée et doit donc être comme telle être protégée des intrusions¹⁶.

¹⁶ Martin Michaud, *Le droit au respect de la vie privée dans le contexte médiatique : de Warren et Brandeis à l'inforoute*, Montréal, Wilson & Lafleur, 1996, pp. 71 et ss.

Aussi, il importe de poser très clairement dans les conditions d'utilisation, que l'entreprise n'accède pas aux courriels, n'effectue pas de surveillance et n'assume aucune responsabilité à l'égard du contenu de ceux-ci. Par conséquent, les activités de maintenance ne sauraient en tant que telles donner lieu à la divulgation du contenu des messages reçus ou expédiés par un usager.

Toutefois, il peut arriver que le fournisseur de service de courriel ait à obtempérer à une demande des forces de police afin d'accéder à la boîte aux lettres d'un usager. La politique à suivre à cet égard est de n'obéir qu'à un mandat valide émis par un juge ou un tribunal compétent.

Exemple de clause informant l'utilisateur tirée des conditions d'utilisation de Canoë

5. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

ProntoMail s'engage à ne pas contrôler, éditer ou révéler le contenu des communications privées d'un Membre, à moins d'y être contraint par la loi ou d'être convaincu en toute bonne foi que cette action est nécessaire pour : (1) se conformer à la loi ou à une injonction d'un organisme judiciaire, de police ou assimilé, (2) protéger et défendre les droits de propriété de ProntoMail, (3) agir - si les circonstances l'exigent - pour protéger la confidentialité ou la sécurité de ses membres ou du public, ou (4) - dans la mesure où ProntoMail l'estime raisonnablement nécessaire - pour assurer la maintenance du Service.

LE MEMBRE RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE PRONTOMAIL N'EXERCE AUCUNE SURVEILLANCE OU CONTRÔLE EDITORIAL DES MESSAGES ENVOYÉS PAR LE SERVICE ET QUE PRONTOMAIL NE POURRA ÊTRE TENU RESPONSABLE DE CETTE INACTION. Le Membre reconnaît et accepte le fait que ProntoMail n'approuve pas le contenu des communications de tout membre et en particulier n'assume aucune responsabilité au titre des menaces, diffamations, obscénités, harcèlements et autres attaques qu'elles pourraient contenir. La même exemption de responsabilité vaut pour les infractions aux droits de propriété intellectuelle d'une tierce partie ou les activités criminelles facilitées par l'usage du Service. Le Membre reconnaît et accepte que le traitement technique de ses messages E-mail et de leur contenu peut s'avérer nécessaire pour : (1) envoyer et recevoir des messages, (2) se conformer aux contraintes techniques de connexion au réseau, (3) tenir compte des limitations imposées par le Service, ou (4) se conformer à d'autres exigences similaires. Le Membre reconnaît que ce traitement et la modification concomitante des messages est automatique et ne saurait être assimilé à un contrôle éditorial des messages ou à une vérification de leur contenu.

Le fournisseur *Fairesuivre* va encore plus loin en spécifiant que les courriels ne sont pas archivés¹⁷. La disposition pertinente prévue dans ses conditions d'utilisation se lit comme suit : «CREANET S.A. s'engage à ne pas prendre connaissance des courriels électroniques transitant par le Service, ni à les archiver sous quelque forme que ce soit».

Pour assurer la sécurité des courriels, il est nécessaire de mettre en place des mesures concernant l'accès pour préciser qui peut lire ou supprimer les courriels.

¹⁷ Détail particulièrement important pour ce fournisseur car il offre un service de redirection de courrier.

Nicole Périat¹⁸ explique que :

Un système de sécurité adéquat est indispensable pour assurer la protection des messages qui sont transmis par courriel contre les accès non autorisés, la perte ou l'endommagement des données et les actions qui pourraient compromettre l'exactitude et l'authenticité des données. Différentes situations sont susceptibles d'affecter la sécurité du système de messagerie; en voici quelques exemples :

- *menaces physiques aux édifices ou aux installations informatiques;*
- *erreur humaine;*
- *désastres naturels ou environnementaux;*
- *pannes de matériel ou de logiciel;*
- *problème de communication.*

Il est certes impossible de garantir la sécurité totale des systèmes de gestion d'information. L'entreprise a toutefois le devoir d'appliquer les mesures que les experts considèrent raisonnables, compte tenu des risques prévisibles. C'est ainsi qu'il faut prévoir des mesures pour contrer les intrusions ou falsifications.

Il faut aussi délimiter les pouvoirs et les droits d'accès conférés aux gestionnaires du système. De plus, selon Nicole Périat, «une méthode automatique de vérification des performances du système, et de consignation de ces informations, permet de démontrer que l'organisation suit les normes et procédures en ce qui concerne la sécurité, la création, la transmission, la réception, le classement, le repérage, la mise à jour et la destruction de ses fichiers». De plus, en prévision de sinistres éventuels, il est pertinent de prévoir un plan d'urgence afin d'assurer la remise en route du système de courriel dans les meilleurs délais.

4.6 La désactivation du compte et la fin du service

Dans la pratique, le contrat de service prévoit qu'il peut être résilié en tout temps, soit par le fournisseur de service ou l'utilisateur, avec ou sans préavis. Également, la résiliation automatique peut également survenir en cas de non-conformité aux clauses des conditions d'utilisation. De même, dans le cas d'une non-utilisation du service pendant une certaine durée (généralement 3 mois ou 90 jours), le compte de l'utilisateur peut être automatiquement supprimé.

Lorsque le service prend fin, quelles sont les obligations du fournisseur de service de courrier à l'égard des renseignements personnels de l'utilisateur ? Quelles sont ses obligations à l'égard des messages que l'utilisateur peut continuer de recevoir ?

La LPRPSP ne prévoit pas expressément la destruction des renseignements personnels une fois l'objet du dossier réalisé. Cependant, l'article 12 de la LPRPSP interdit l'utilisation des renseignements personnels lorsque l'objet du dossier est accompli. Plus précisément, l'utilisation des renseignements contenus dans un dossier n'est permise, une fois l'objet du dossier accompli,

¹⁸ Nicole Périat, «Politique de gestion du courrier électronique : des mesures à prendre», *Cursus*, vol. 3 no 1 (automne 1997), <http://www.fas.umontreal.ca/ebsi/cursus/vol3no1/periat.htm>.

qu'avec le consentement de la personne concernée, sous réserve du délai prévu par la loi ou par un calendrier de conservation établi par règlement du gouvernement. C'est donc dire qu'un renseignement nécessitant d'être détruit en vertu d'une disposition législative ou réglementaire devra l'être à l'arrivée de ce terme ; mais aucun règlement n'a été adopté à cet effet¹⁹. Quant à l'article 10, il oblige l'entreprise à prendre et appliquer des mesures de sécurité propres à assurer le caractère confidentiel lors de la collecte, de la détention, de l'utilisation et de la communication des renseignements personnels.

- Ces dispositions incitent fortement les fournisseurs de courrier électronique à **détruire automatiquement** et, et ce, d'une **manière définitive** (c'est-à-dire effacer et rendre illisible et rendre impossible la reconstitution), les renseignements personnels et les messages reçus au nom ou à l'adresse de l'utilisateur dès la fermeture de son compte.

Conclusion

La démarche proposée dans ce guide permet d'assurer la mise en place de services de courriel en site web d'une manière qui assure la protection des informations personnelles. Dans un univers comme Internet où l'utilisateur dispose d'une grande marge de liberté, il faut concevoir les règles encadrant les activités et services de courriel en tenant compte de leur nature et de leurs caractéristiques. Il faut inscrire la démarche de régulation au sein même du processus de conception et être proactif dans la mise en place de règles adaptées.

Nous avons exposé une méthode afin de déterminer les risques que l'exploitation d'un service de courriel en site web peut susciter pour la protection de la vie privée des utilisateurs. Une fois ces risques identifiés, il s'agit de mettre en place les politiques et processus afin de réduire les risques.

Envisagée de manière réaliste, en se modelant sur les logiques inhérentes d'Internet, l'implantation d'un service de courriel en site web peut se faire de manière fort avantageuse en respectant les impératifs de protection découlant des lois québécoises de protection des renseignements personnels.

Dans ce texte, nous avons esquissé les principaux éléments d'une approche systématique afin de mettre en place des règles appropriées, afin de répondre aussi bien aux exigences des lois que l'on doit respecter qu'aux soucis, vulnérabilités, inquiétudes et préoccupations des utilisateurs et publics visés.

En résumé, les démarches et les documents suggérés pour implanter des services de courriel concernent la transparence à l'égard de l'utilisateur et le suivi systématique des processus de gestion des informations personnelles.

¹⁹ Lina DESBIENS et Diane POITRAS, *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé, textes annotés*, SOQUIJ, 1996, p. 499.

Ainsi, la mise en place d'un service de courriel doit s'envisager en ayant recours aux outils informatiques assurant un niveau élevé de protection pour les informations personnelles et les messages des usagers.

La présentation du service doit expliquer le fonctionnement du service et, s'il est financé par la publicité, les impératifs que cela entraîne en termes de communication de renseignements personnels. Plus l'exploitant du service de courriel envisage d'utiliser les informations personnelles à des fins s'éloignant des nécessités immédiates de la fourniture du service, plus il lui faudra obtenir un consentement éclairé de chaque usager pour utiliser les renseignements personnels.

On constate de plus en plus que la régulation du cyberspace ne saurait découler uniquement des initiatives des États pas plus qu'elle ne saurait résulter du seul jeu des rapports entre les acteurs qui tendent à le dominer. Toutes les personnes concernées doivent contribuer à la définition des règles de même qu'aux processus de mise en œuvre dont elles sont l'objet. À l'égard des services de courriel, le présent guide se veut une contribution afin d'appuyer les acteurs désireux de jouer pleinement et adéquatement leur rôle dans la régulation responsable d'Internet.