

---

# La réglementation ou l'autoréglementation : La protection de la vie privée

---

par Bruce Phillips

*Tout le monde s'accorde pour dire que les entreprises doivent respecter la vie privée des particuliers. Il est un point cependant sur lequel on s'entend moins, à savoir dans quelle mesure la vie privée doit être protégée et par quels moyens. Lors de sa récente comparution devant le Comité permanent du Sénat, le commissaire à la protection de la vie privée a plaidé en faveur de la réglementation gouvernementale par opposition à l'autoréglementation. Voici des extraits de son témoignage et des observations et questions formulées par certains des sénateurs présents à la réunion.*

Il y a trois ans, j'ai recommandé que toutes les institutions financières fédérales adoptent un code de pratiques équitables en matière d'information, qui s'accompagnerait d'un mécanisme indépendant de surveillance et de règlement des différends. À l'époque, on s'est montré très intéressé par une approche sectorielle, autrement dit, un code de pratiques élaboré expressément pour les banques et intégré aux règlements prévus par la *Loi sur les banques*.

L'approche ne me semblait pas mauvaise à l'époque. Je pense toujours qu'elle n'est pas mauvaise. Mais mon opinion à ce sujet a beaucoup évolué depuis trois ans, en partie à cause de la multitude de changements qui se sont produits dans le domaine de la gestion de l'information grâce à la fusion de l'informatique et des systèmes de transmission rapide des données, ainsi que d'autres innovations.

Parmi les faits nouveaux, signalons :

- l'implantation, au Québec, d'un nouveau régime de protection de la vie privée qui porte à la fois sur le secteur privé et sur le secteur public, ainsi que l'élaboration de normes inégales au pays si d'autres provinces suivent cet exemple;

- l'application imminente du projet de directive européenne sur les pratiques en matière de protection de la vie privée, qui permettra aux États membres de l'Union européenne de refuser de transférer des données à des pays qu'ils ne jugent pas en mesure de les protéger suffisamment, tel que défini dans leur propre directive, norme que nous n'avons pas encore;
- l'évolution rapide du gouvernement vers l'application des nouvelles techniques de l'autoroute de l'information pour gérer ses propres bases de données, techniques qui comprennent, entre autres, la fusion de systèmes de gestion des données du secteur privé et du secteur public.

À l'heure actuelle, notre loi fédérale sur la protection de la vie privée énonce les conditions en vertu desquelles le gouvernement du Canada peu recueillir, utiliser, éliminer et communiquer des renseignements personnels. Lorsque ces dispositifs seront tous en place et que nous aurons réuni les systèmes du gouvernement et du secteur privé, qu'arrivera-t-il des diverses formes de protection prévues actuellement par la *Loi sur la protection de la vie privée*, si des amendements ne sont pas adoptés pour tenir compte de cette nouvelle situation?

Voilà certains des grands changements qui se sont produits, sans parler de la conversion très rapide de la plupart des pratiques de gestion de l'information des secteurs public et privé à des bases de données. Ces bases de données sont

---

Bruce Phillips est le Commissaire à la protection de la vie privée du Canada.

presque entièrement informatisées et constituent de grandes améliorations en ce qui concerne la manipulation, la fusion de bases de données et la compilation de dossiers, qui se font à un degré et à une vitesse impossibles à imaginer il y a cinq ans.

J'en ai conclu que nous avons désormais besoin d'examiner beaucoup plus en profondeur la question de la protection de la vie privée en cette ère de l'autoroute de l'information. Quand j'ai abordé cette question dans ses grandes lignes en 1992, j'étais plutôt seul de mon camp. Je n'avais pas beaucoup de compagnie, mais je me sens beaucoup moins seul maintenant. Le Conseil consultatif sur l'autoroute de l'information mis sur pied par le gouvernement a achevé récemment son étude de cet aspect particulier des problèmes posés par l'autoroute électronique. Bien que son rapport final n'ait pas encore été publié, j'ai vu ses recommandations à ce sujet. Le conseil indiquera au gouvernement qu'une loi s'impose dans ce domaine et qu'il faut des mécanismes de surveillance.

Mes homologues provinciaux au Québec, en Ontario et en Colombie-Britannique sont désormais tous d'accord pour dire qu'il n'est plus possible de se fier seulement aux codes volontaires.

***Il faudrait envisager cette question dans une perspective qui va plus loin que l'autoréglementation. Nous n'autoréglementons ou ne réglementons pas un produit. La protection de la vie privée n'est pas un casque de hockey.***

Il est question de la reconnaissance légale d'un droit, en fonction précisément des données recueillies par le monde commercial et le secteur public. Il y a donc deux aspects à cette question. Le premier est philosophique, et c'est le plus important.

L'autre est la question plus pratique de savoir si l'ajout de quelques règlements supplémentaires imposera des fardeaux trop lourds ou peu commodes à un secteur en particulier.

Tout dans la vie s'autoréglemente jusqu'à un certain point. Il n'y a pas de policier sur la banquette arrière de nos automobiles lorsque nous nous rendons au travail le matin. Nous obéissons de nous-mêmes aux règlements de la circulation, mais nous savons qu'il y a une loi à laquelle nous devons obéir et qu'un policier attend peut-être au coin de la rue pour s'assurer que nous le faisons. Ce type de motivation nous aide tous à comprendre que nous avons des obligations communes envers la société, mais que nous ne sommes pas laissés entièrement libres individuellement. C'est la base de mon argumentation au sujet de la protection de la vie privée.

J'écoute avec grand intérêt l'Association canadienne de normalisation (CSA) parler du code volontaire. Le code de la

CSA constitue un pas en avant très intéressant. En trois ans, ils ont établi dix principes importants. Si telle était la loi du pays, les partisans de la protection de la vie privée seraient très contents parce qu'elle exprime tous les principes fondamentaux et importants à cet égard. Mais elle est laissée entièrement à la discrétion de chaque entreprise. Dans le régime prévu par la CSA, on peut accepter le code ou non.

Il est un autre sujet qui suscite beaucoup d'intérêt, soit le récent sondage d'Equifax, qui tend à démontrer que la plupart des Canadiens préféreraient nettement que le secteur privé règle cette question. Ce sondage, bien sûr, a été commandé par Equifax Limited, la plus grande agence d'évaluation de crédit en Amérique du Nord. Il a été mené et payé par eux, pour leurs fins. Les représentants d'Equifax, dont le professeur Alan Westin, un expert bien connu de la protection de la vie privée, ont indiqué que le chiffre de 74 p. 100 repose sur l'hypothèse que les entreprises ont réglé correctement tous les problèmes relatifs à la protection de la vie privée.

Je ne veux pas déclencher une guerre de sondages, mais je vous renvoie à celui qu'a effectué Ekos environ un an auparavant. Ce sondage était beaucoup plus approfondi. Il posait non pas une, mais plusieurs questions sur les attitudes du public à l'égard de l'intervention gouvernementale. D'après le sondage, environ

90 p. 100 de la population s'inquiète de l'usage qui est fait de l'information; 65 p. 100 estime que le gouvernement doit participer à la solution.

Il y a statistiques et statistiques. Nous avons le droit de les regarder de près pour voir d'où elles viennent.

\* \* \*

**Le sénateur Michael Kirby :** J'aimerais avoir votre opinion sur deux sujets. Premièrement, qu'est-ce qui constitue un consentement? Simplement le fait de signer? Dans ce cas, le consentement ne devrait-il pas être de durée limitée, un an ou deux par exemple? Si vous conservez la carte plus longtemps, devez-vous signer à nouveau? Deuxièmement, devrait-on avoir un consentement vraiment large et incroyablement absolu, ou un consentement de portée étroite, limitée et précise?

**Bruce Phillips :** Nous faisons une distinction entre le consentement non informé et le consentement informé. Le consentement est informé lorsque les conditions sont assez détaillées et écrites en caractères assez gros pour qu'on sache clairement de quoi il est question. Le consentement non informé est le type de consentement qu'on trouve au verso des demandes de cartes de crédit, dont j'ai parlé aux dernières audiences; les caractères sont si petits que Superman aurait du mal à les lire. On y dit que la société qui émet la carte de crédit peut se servir de l'information à n'importe quelle fin. Je vous invite à le lire. Ce type de consentement constitue une renonciation perpétuelle à tout recours contre l'usage que la société veut faire de l'information.

Les sociétés qui émettent des cartes de crédit sont heureuses d'accepter ces codes volontaires et d'essayer de vous convaincre à quel point leurs pratiques sont bonnes. Mais pour des raisons que je ne comprends pas, parce que cela semble être contraire au code et aux politiques qu'elles s'engagent à poursuivre, elles insistent pour inclure ce genre de conditions au verso des demandes de cartes de crédit. Il ne s'agit pas de consentement informé, à mon avis.

Le consentement serait informé si l'énoncé des modalités incluait une mise en garde en gros caractères de ce genre : « Cette demande comporte un danger. Elle peut permettre la communication de renseignements personnels par des moyens qui vous échappent. » Cela attirerait l'attention du client. Cela se rapprocherait du consentement informé.

Je me souviens de la question des téléphones cellulaires. Les gens ont soudainement découvert que leurs conversations intimes faisaient la manchette des journaux. Il n'y avait pas de consentement informé lors de la vente et de la commercialisation de ces produits, parce que les gens n'étaient pas informés que ces produits-là pouvaient eux aussi menacer leur vie privée. Dans des situations de ce genre, la personne qui met en marché l'objet en question doit indiquer clairement au public quelles sont les implications du point de vue de la protection de la vie privée.

En ce qui concerne la question qui nous préoccupe maintenant, je conviens avec vous qu'il ne s'agit pas de consentement informé. Il y a ici un énorme déséquilibre de pouvoir. Nous le savons. Si les gens vont à la banque pour obtenir un prêt hypothécaire et qu'ils tiennent absolument à ce que la maison se construise avant que les taux grimpent la semaine suivante, ils signeront n'importe quoi pour obtenir ce prêt et consentiront même, s'il le faut, à ce qu'un tiers utilise l'information par la suite.

Le public doit faire redresser ce déséquilibre du pouvoir et faire instaurer plus de transparence et plus d'ouverture dans le processus.

\* \* \*

**Le sénateur Leo Kolber :** Je vous avoue d'entrée de jeu que j'ai un préjugé défavorable pour les lois de presque tous les types. Vous avez déclaré que signer une demande de carte de crédit permet à la société émettrice d'utiliser votre information à perpétuité. Vous savez très bien que vous donnez un bilan qui reflète votre situation financière ce jour-là. L'expression « à perpétuité » est peut-être exagérée, parce qu'un an plus tard, l'information financière sera sans doute très différente. Cela ne m'inquiète pas. Pouvez-vous nous dire ce que vous entendez par « protection de la vie privée » ?

**Bruce Phillips :** À l'ère de l'information, il s'agit du droit de la personne sur qui porte l'information de garder un certain contrôle sur l'élimination, la collecte et l'utilisation de cette information.

**Le sénateur Leo Kolber :** Cela semble une bonne définition, mais ce que je voudrais vraiment savoir, c'est si les aspects superficiels de cette question l'emportent sur les aspects pratiques.

Supposons, par exemple, qu'un type demande un prêt hypothécaire. Il donne librement de l'information sur ses revenus, ses dettes, ainsi de suite. Si cette information va ailleurs, quel tort lui a-t-on fait ?

Il sera peut-être embarrassé parce que sa situation financière n'est pas aussi bonne que le pensent les gens ou qu'elle est bien meilleure, de sorte qu'on lui demandera de l'argent. Je conviens que ce n'est pas une bonne chose. Mais faut-il pour autant créer une nouvelle loi ? Les avocats s'en mettront plein les poches. La loi sera contestée jusqu'en Cour suprême et il y aura toute une nouvelle jurisprudence et toute une série de problèmes de mise en oeuvre. Autrement dit, faisons-nous une tempête dans un verre d'eau ?

**Bruce Phillips :** Il est très difficile d'obtenir de l'information précise sur ce qui se passe derrière le voile d'anonymat des sociétés. Si l'on n'a pas le droit d'aller derrière, il est difficile de découvrir ce qui se passe.

Je peux vous donner des exemples précis qui ont donné lieu à des torts réels, à cause de ce que je considère comme des pratiques d'information insuffisantes. Des ouvrages ont été écrits sur la question. Le bagage journalistique le plus volumineux se trouve aux États-Unis, où une presse qui défend la protection de la vie privée est à l'oeuvre depuis un certain temps. Les journalistes signalent littéralement des centaines de cas de personnes qui ont subi des torts véritables.

Par exemple, un travailleur honnête a demandé un prêt hypothécaire. La société de prêt hypothécaire a demandé quelques renseignements préliminaires, puis déclaré que tout semblait parfait. Après vérification, il obtiendrait le prêt. On lui a dit d'aller de l'avant et de conclure le marché avec le constructeur.

Sur la foi de cette promesse, il a commencé à conclure des marchés avec le constructeur et à signer des contrats. Entre-temps, la société de prêt a effectué une vérification plus approfondie. Elle l'a appelé un peu plus tard pour lui dire : « Désolé, c'est annulé, vous êtes un mauvais payeur. Nous venons d'obtenir les résultats de la vérification effectuée par l'agence de crédit. » Cet homme a été plongé dans des difficultés énormes avec les constructeurs. Son employeur en a eu vent. Il a risqué de perdre son emploi. Il a dû payer des avocats pour tirer l'affaire au clair.

La vérification reposait sur un rapport de crédit qui ne le concernait même pas. Il se rapportait à quelqu'un d'autre. Voilà ce qui peut arriver quand le processus n'est pas transparent.

**Le sénateur Leo Kolber :** C'est un mauvais exemple et c'est injuste. Il y a 30 ans, je suis allé chez Brooks Brothers pour commander des chemises. Je voulais payer comptant, mais le commis insistait pour me faire signer un papier afin que j'ouvre

un compte et que je reçoive des points. J'ai signé. J'ai reçu une semaine plus tard une lettre de Brooks Brothers me disant que j'étais un mauvais payeur et que je ne recevrais pas de crédit d'eux.

Je les ai appelés. Ils prétendaient que mon crédit n'était pas bon. Le commis m'a demandé si ma femme s'appelait une telle et je lui ai répondu que non. Il m'a demandé si je vivais à telle adresse et je lui ai répondu que non. Apparemment, il y avait un autre Leo Kolber et c'était un mauvais payeur. Je ne trouve pas votre exemple très révélateur.

**Bruce Phillips :** Je l'ai trouvé plutôt convaincant. Si les gens qui s'inquiètent de ces dossiers étaient périodiquement informés de leur contenu, ce genre de problème pourrait être évité.

Il y a eu l'histoire d'une ville de la Nouvelle-Angleterre où tous les 1 500 contribuables inscrits sur le rôle ont été qualifiés de contrevenants sans le savoir, parce que personne n'était obligé de les informer du contenu de leur dossier. C'est un aspect de la protection de la vie privée. Il n'y a pas que cela, c'est certain.

\* \* \*

**Le sénateur John Sylvain :** J'étais l'un des plus grands utilisateurs d'Equifax. Avant de devenir Equifax, cette entreprise s'appelait Retail Credit Company. Elle a dû changer de nom pour se débarrasser de la réputation acquise au fil des années.

Il y a 45 ans, je faisais souvent appel à leurs services. C'est intéressant de voir comment on obtenait l'information. Cela démontre combien nous avons fait du chemin dans la collecte de cette information et les limites de l'information obtenue.

En ce temps-là, on embauchait des jeunes — à des salaires de crève-faim — pour aller chez le voisin de Bruce Phillips et demander à M<sup>me</sup> Smith quel genre d'homme était M. Phillips. Buvait-il? Battait-il sa femme? Voilà ce qui se passait.

Un type a demandé une police d'assurance-automobile, qui lui a été refusée, parce qu'il avait déclaré travailler dans le domaine du divertissement. Il s'agissait de Peter Jennings, lecteur de nouvelles à Ottawa. Il n'était pas vraiment dans le divertissement, comme actuellement. Il a réussi. On lui a refusé une police d'assurance parce qu'un voisin avait déclaré qu'il travaillait à CTV ou à la CBC.

Le système que nous avons dans le passé était bien pire qu'actuellement. Beaucoup de changements ont été apportés. Il est désormais interdit de recueillir bon nombre des renseignements qu'on obtenait autrefois. On ne peut plus décrire les gens par leur religion ou leur morale, qu'il fallait autrefois indiquer en grosses lettres sur les demandes.

Les prêteurs ont encore besoin de connaître un peu leurs clients. Si le sénateur Kolber était un parfait étranger, j'aimerais obtenir quelques renseignements à son sujet et peut-être d'un tiers. La question est jusqu'où peut-on aller.

Je n'ai aucune objection à ce que l'assureur obtienne autant d'information que possible. J'ai oeuvré dans le domaine pendant des années et j'avais besoin de toute l'information sur laquelle je pouvais mettre la main. Malgré tout, je me trompais souvent.

Une fois l'information donnée, la question de la protection de la vie privée entre en jeu. L'information peut être donnée de plein gré, si c'est ce que veut la personne en question. La plupart des gens ne lisent pas ce qui est écrit au verso d'une demande. Ils signent simplement parce qu'ils ont besoin d'argent.

Au Québec, j'ai vu une clause d'une police d'assurance écrite en rouge parce qu'elle se rapportait à la co-assurance. Mais on ne la lisait pas davantage. Si les gens l'avaient lue, ils ne l'aurait pas comprise.

Jusqu'où devrait aller une institution financière pour expliquer que l'information donnée à une fin particulière ou pour une opération en particulier reste là? Voyez-vous une différence entre l'objectif visé et l'opération? Jusqu'où doit aller l'assureur pour obtenir l'information lui permettant de prendre une décision? Qu'arrive-t-il ensuite de l'information?

**Bruce Phillips :** Il faudrait donner une explication suffisante pour qu'une personne raisonnable comprenne pourquoi on demande cette information; autrement dit, une explication dans une langue simple, facile à lire et à comprendre, sans ambiguïté, en gros caractères. La *Loi sur la protection de la vie privée* stipule qu'il est interdit de recueillir de l'information auprès des gens, à moins d'y être autorisé par une activité de programme du ministère visé, et sans expliquer pourquoi on veut l'information. Mais c'est assez vague. Si je devais réécrire cette disposition, j'essaierais de la formuler dans cet esprit.

Si vous achetez un téléphone cellulaire, il faudrait voir un avertissement en grosses lettres sur l'emballage. Je ne blague pas; je suis sérieux. L'avertissement dirait : «Avertissement: Les conversations effectuées avec cet appareil peuvent être interceptées par n'importe qui. Prudence.»

Il faudrait expliquer les raisons pour lesquelles on demande de l'information. Cette explication devrait être simple, claire et facile à lire.

**La sénatrice Marjorie LeBreton :** J'ai trouvé particulièrement intéressante la question d'un guichet unique pour les services bancaires, l'assurance, etc. Je m'inquiète des droits individuels et de la protection de la vie privée des gens. Lorsqu'on fait des démarches afin d'obtenir un emprunt pour acheter une auto ou encore un emprunt hypothécaire pour acheter une maison, c'est une opération énervante. Les gens sont si soulagés lorsque le prêt a été approuvé qu'ils signeraient n'importe quoi. Ils acceptent d'acheter de l'assurance-hypothèque ou de l'assurance-automobile, par exemple. Quand vient le moment de renouveler le prêt hypothécaire, cinq ans plus tard, leur état de santé a changé. L'information existe et le prêteur apprend que le client est malade. L'institution hésite à accorder le prêt ou à renouveler

le prêt hypothécaire. Cette information joue aussi sur la capacité d'assurer le prêt hypothécaire.

À votre avis, est-ce que cela pourrait poser un risque réel ou constituer une crainte réelle dans les années à venir? Faudrait-il modifier la loi pour tenir compte de ce genre de scénario?

**Bruce Phillips** : Si je comprends bien, vous abordez la question de la solvabilité. Nous n'avons cessé de répéter que le Commissariat ne s'oppose pas, en principe, au droit des entreprises de recueillir suffisamment d'information pour exercer leurs activités. Dans chaque opération commerciale, les deux parties à l'opération comprennent au moins implicitement qu'il faut échanger assez d'information afin qu'elles sachent ce qu'elles font.

Dans l'exemple que vous venez de décrire, la situation de la personne qui souhaite obtenir du crédit a changé de manière significative au fil de la relation avec l'institution de crédit. Je dirais que l'institution qui accorde le crédit a le droit de connaître cette information.

J'ajouterais cependant que, selon moi, le reste du monde n'est pas autorisé à prendre connaissance de ces renseignements. Ce qui nous pose problème, c'est la collecte de renseignements. Qu'arrive-t-il à l'information par la suite? Dans quelle mesure le client comprend-il vraiment ce qui se passe? Quels sont ses recours s'il n'est pas satisfait? Comment peut-on avoir confiance en un régime où les clients n'ont pas le droit de porter plainte à un enquêteur indépendant?

Voilà les problèmes que je vois. Mais le droit de l'institution qui accorde le crédit d'obtenir l'information dans le premier cas me semble raisonnable.

**La sénatrice Marjorie LeBreton** : Vous avez parlé des normes en Europe. Vous avez déclaré que le Canada n'atteint pas ces normes actuellement. Les États-Unis le font-ils? Est-ce que cela risque de nuire à notre position concurrentielle?

**Bruce Phillips** : La réponse à la deuxième question est «peut-être» et «probablement» si nous ne faisons rien. La réponse à la première question est «non», les États-Unis n'ont pas, à mon avis et de l'avis de tous les experts, ce que la Communauté européenne considérerait comme des mesures de précaution suffisantes.

Essentiellement, les Européens partent du principe que la collecte, la conservation et la communication de l'information par les secteurs public et privé sont réglementées et assujetties à l'examen d'un policier, un commissaire à la protection des données, dans tous les pays. Dans l'esprit des Européens, une protection suffisante, qui constitue désormais la norme européenne en ce qui concerne les échanges de données transfrontaliers, n'inclut pas les codes volontaires du genre de ceux que nous avons chez nous.

Je suis déconcerté de voir que le secteur privé hésite à accepter en tant qu'exigence juridique ce qu'il prétend, à cor et à cri, être disposé à appliquer vigoureusement, à condition qu'on le laisse agir par lui-même. Quelle est la différence? C'est comme un règlement de la circulation. Le secteur privé

déclare : «Laissez-nous tranquilles, nous ne brûlerons aucun feu de circulation.» Et nous répondons : «Si vous brûlez un feu, quelqu'un pourrait vous attraper et cela vous coûtera 10 \$.» Je ne vois pas la différence, à moins qu'il y ait dans leurs pratiques des choses dont ils ne veulent tout simplement pas parler.

Beaucoup de questions passent sous silence dans le domaine de la gestion de l'information, la sécurité de l'information n'étant pas la moindre. Cette question n'est qu'un aspect de la protection de la vie privée. Un sondage a révélé que le quart des entreprises répondantes avaient subi des pertes à cause de la criminalité informatique. J'ai assisté il y a quelques mois à une conférence à Toronto et j'ai parlé à plusieurs représentants d'entreprises privées responsables de la sécurité informatique. Toutes ces entreprises avaient subi des pertes. Les sociétés n'en parlent pas. Elles ont peur d'en parler parce que cela pourrait réduire la confiance du public à l'égard de la sécurité et de l'intégrité des systèmes de gestion de l'information. Le public paie les pots cassés et n'en sait absolument rien.

Une conférence sur la sécurité informatique a eu lieu à Montréal il y a quelques mois. Le chef de la sécurité informatique au département de la Défense des États-Unis y assistait. Il a raconté l'histoire suivante. Il a commencé à se préoccuper du manque de sécurité informatique. Il a embauché des équipes d'attaque et leur a dit de s'efforcer de pénétrer son système. Je pense qu'il y a eu des centaines ou un millier de tentatives. Elles ont réussi à percer son système dans plus de 90 p. 100 des cas. Les essais n'ont été détectés que 5 p. 100 des fois. Il s'agissait des bases de données informatiques contenant les renseignements les plus confidentiels qui soient aux États-Unis, ce qui démontre à quel point elles sont vulnérables. On m'a informé que le FBI a effectué des essais du même genre et obtenu des résultats semblables.

C'est un aspect tout à fait différent de la protection de la vie privée, parce qu'il porte sur tous les types d'information, y compris les renseignements personnels. Si le département de la Défense des États-Unis ne peut pas faire mieux que cela, dans quelle mesure votre dossier dans une banque est-il protégé? Voilà une question à laquelle le comité pourrait peut-être réfléchir. C'est un grand problème, qui ne cesse de grandir.

\* \* \*

**Le sénateur David Angus** : Je n'entrevois pas que la manne tombe du ciel pour les avocats, pas plus qu'une nouvelle jurisprudence importante, ni une expansion phénoménale de la bureaucratie.

De nos jours, les gens ne se plaignent que lorsqu'ils sont conscients de la protection de la vie privée ou lorsqu'ils estiment pouvoir exercer une persuasion morale suffisante pour qu'on fasse quelque chose à propos de leur situation. Essentiellement, ils savent que la protection de la vie privée est volontaire et qu'aucune loi ne l'appuie.

---

Les 1 500 plaintes que vous recevez au sujet du gouvernement, et les autres, dont je ne connais pas le nombre, au sujet du secteur privé, sont-elles une goutte dans l'océan par rapport à celles qui pourraient être portées éventuellement?

**Bruce Phillips:** Je n'ai pas de boule de cristal, mais vous avez certainement posé une bonne question, sénateur. J'y répondrai comme suit. L'observation, la surveillance et les sanctions dépendent beaucoup de la façon dont on les envisage. On peut mettre en place un régime strict reposant sur une mentalité policière ou un régime axé sur un protecteur du citoyen, qui met l'accent sur la sensibilisation, la compréhension de la culture des entreprises et des efforts visant à amener les entreprises à mieux saisir les facteurs en cause.

À mon avis, il n'y a pas de grands besoins financiers dans le cas des banques ou des transporteurs. À mon avis, le poids de l'embaras est le pouvoir le plus efficace qui soit lorsqu'il est question de droits civils et de droits de la personne. Si un protecteur du citoyen indépendant constate qu'une banque enfreint systématiquement ou souvent les bonnes pratiques de protection de la vie privée et que ce comportement était porté à l'attention du public, il n'y aurait pas besoin d'aller plus loin pour que la banque comprenne qu'elle doit changer d'attitude si elle veut garder ses clients.

Il y a toujours un débat perpétuel pour savoir qui, de mon commissariat ou d'un organisme qui donnerait des ordres, convient le mieux.

\* \* \*

**Le sénateur John Stewart :** Votre point de vue sur les institutions financières m'intéresse. Vous mentionnez que les changements apportés à la législation bancaire depuis quelques années ont créé des intérêts financiers de plus en plus puissants. Après avoir lu cela, je me suis dit que vous étiez vraiment contre

cette législation, pas pour des motifs financiers, mais à cause des implications pour la protection de la vie privée. Il me semble que, en un sens, vous abandonnez et dites : «Chaque rayon de ce magasin à rayons financiers a droit à des renseignements précis, mais il devrait bien sûr exister une cloison étanche entre chacun des rayons». Vous semblez penser que cela devrait suffire. Je suppose que, peu importe les dispositions de la loi au sujet des droits, ces cloisons sont assez perméables et que l'information fuit de partout.

Si la protection de la vie privée vous importe autant que vous l'affirmez, ne devrions-nous pas réfléchir au bien-fondé de la fusion des diverses opérations financières permise par la législation précédente afin que, la prochaine fois, nous tenions compte de la protection de la vie privée et séparions des activités comme l'assurance, les services bancaires et les autres services du genre? Vous ne voudriez peut-être pas aller aussi loin.

**Bruce Phillips:** Je décris une évidence. Les banques à charte sont désormais autorisées à participer à un grand nombre d'autres activités financières qui leur était autrefois interdites. Par conséquent, à mon avis (pour ce qu'il vaut) elles sont devenues des institutions plus grosses, plus fortes et plus puissantes. Chacun des clients n'est pas aussi puissant.

Pour en venir à la question précise que vous soulevez au sujet du guichet unique, elle porte sur ce que nous appelons dans notre jargon «la question de la transparence» ou «la question de la clientèle informée». Si vous obtenez et utilisez de l'information sur les gens, vos pratiques de gestion de l'information doivent être claires pour le monde. Par conséquent, si votre entreprise offre toute une gamme de services et que vous obtenez de l'information d'un client et vous en servez pour toutes ces autres fins, le client devrait le savoir à l'avance. Voilà ce que je soutiens.