CI – 016M
C.G. – Technologies
et vie privée à
l'heure des choix
de société

éducaloi

« L'information simplifiée et l'éducation de tous : Du juridique à la protection de la vie privée »

Mémoire d'Éducaloi présenté à la Commission des institutions, portant sur le rapport « Technologies et vie privée à l'heure des choix de société » de la Commission d'accès à l'information

28 mars 2013

« Simplifier, c'est beaucoup plus qu'une question de choix de mots ou de longueur de phrases. Simplifier, c'est faire le tri de l'information juridique à transmettre, voir à l'agencement des idées, surveiller le ton employé, soigner la présentation visuelle et bien d'autres choses encore. »

éducaloi

Table des matières

1. Présentation d'Éducaloi 3

1.1 Qui sommes-nous? 3
1.2 Notre raison d'être : aider les citoyens à mieux comprendre leurs droits et obligations 4
1.3 Notre expertise : concilier le droit, la communication et l'éducation 4
1.4 Une approche basée sur la collaboration 5

2. Résumé de l'intervention d'Éducaloi 6

3. L'importance du langage clair 6

3.1 Le niveau d'alphabétisme des Canadiens et des Québécois 7
3.2 Rédiger en langage clair : une expertise unique 7
3.3 Les impacts positifs du langage clair 9

4. Position d'Éducaloi sur les recommandations 1, 2 et 5 11

4.1 Recommandation 1 : Créer un modèle standard simple et clair des politiques de confidentialité 11
4.2 Recommandation 2 : Des pictogrammes normalisés à l'échelle du Canada 14
4.3 Recommandation 5 : Savoir, c'est pouvoir! 15

5. Conclusion 18

Éducaloi a pris connaissance du Rapport quinquennal 2011 de la Commission d'accès à l'information (« CAI ») et de ses recommandations visant à assurer une meilleure protection de la vie privée et des renseignements personnels des citoyens face aux enjeux des technologies de l'information (« TI »).

Nous remercions la Commission des institutions de nous donner l'opportunité de formuler des propositions et des commentaires sur cet enjeu d'envergure.

1. Présentation d'Éducaloi

1.1 Qui sommes-nous?

Fondé en 2000, Éducaloi est un organisme sans but lucratif qui occupe un rôle de premier plan dans l'amélioration de l'accès à la justice au Québec.

D'abord mis sur pied par le Barreau du Québec, l'organisme a élargi, en 2008, la base de ses membres institutionnels pour y inclure la Chambre des notaires du Québec et la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ). Éducaloi compte également sur l'appui des ministères de la Justice du Canada et du Québec. Pour bien desservir la population québécoise, Éducaloi réalise également différents projets qui l'amènent à collaborer avec de nombreuses organisations.

L'équipe d'Éducaloi est composée de 18 personnes aux professions multiples : avocats, notaire, communicateurs et spécialistes en éducation. Bon nombre de pigistes, de fournisseurs de services et d'étudiants ajoutent leurs efforts à ceux de l'équipe. Éducaloi compte aussi sur une impressionnante base de bénévoles qui partagent leur savoir au bénéfice de nos utilisateurs partout en province.

LE SAVIEZ-VOUS?

C'est le Groupe de travail sur l'accessibilité à la justice qui, en 1991, énonçait les fondements d'Éducaloi :

> « *(...) force est de constater que l'individu informé sur ses obligations et droits ainsi que sur les mesures mises en place pour faire reconnaître ceux-ci peut prétendre à une plus grande accessibilité à la justice. En ce sens, l'accès à l'information constitue indéniablement un élément clé sans lequel le justiciable risque de baisser les bras devant ce qui lui parait être un obstacle insurmontable.*[1] »

Ces deux phrases résument, à elles seules, à quoi Éducaloi se consacre et s'investit jour après jour depuis ses débuts.

[1] MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC, « Jalons pour une plus grande accessibilité à la justice », dans *Rapport-synthèse du Groupe de travail sur l'accessibilité à la justice*, Québec, 1991, p. 2

1.2 Notre raison d'être : aider les citoyens à mieux comprendre leurs droits et obligations

Éducaloi a pour mission d'informer les Québécois et les Québécoises de leurs droits et obligations en mettant à leur disposition de l'information juridique de qualité, diffusée dans un langage simple et accessible.

Objectifs d'Éducaloi

Afin de réaliser sa mission, Éducaloi s'est fixé plusieurs objectifs :

- favoriser une meilleure connaissance du droit, notamment des lois et règlements en vigueur;
- assurer une plus grande compréhension du fonctionnement du système judiciaire;
- démystifier le rôle des différents intervenants du monde judiciaire;
- sensibiliser les différents acteurs sociaux, de même que la population, à l'importance de la justice dans la vie de tous les jours;
- participer à l'éducation citoyenne des enfants et des adolescents.

Des activités au service des citoyens

Pour répondre aux besoins de la population en matière d'information juridique, Éducaloi concentre ses activités sur :

- le développement, la tenue et la mise à jour d'un site Web d'information juridique;
- le développement et la réalisation de projets d'information juridique s'adressant à des publics variés;
- le développement et la réalisation de projets d'éducation juridique destinés aux adolescents, aux jeunes adultes et aux intervenants du milieu scolaire;
- l'aide aux organisations dans la simplification de leurs documents et communications juridiques.

1.3 Notre expertise : concilier le droit, la communication et l'éducation

Pour atteindre ses objectifs, Éducaloi a développé depuis 13 ans une expertise reconnue dans la transmission de l'information juridique au grand public. Plus précisément, l'organisation mise sur des techniques démontrées :

- en éducation;
- en vulgarisation de l'information;
- en communication.

Ces expertises permettent d'analyser les enjeux juridiques et communicationnels afin de trouver un juste équilibre entre la rigueur juridique et la compréhension du langage juridique par le grand public.

Au fil des ans, Éducaloi a cumulé une expérience incomparable auprès de publics diversifiés. Ces expériences lui ont permis d'acquérir des expertises connexes qui lui permettent de mener à bien sa mission. On trouve parmi ces expertises :

- le Web (rédaction, gestion et architecture de contenu);
- la simplification de contrats;
- la veille législative;
- le développement d'activités pédagogiques et de formation;
- la communication et le marketing;
- la gestion de projets.

UN SITE WEB BIEN ÉTABLI

Le site Web **educaloi.qc.ca** est une référence connue et reconnue au Québec qui rejoint des millions d'internautes chaque année.

En 2012, le site a reçu plus de **1 500 000 visites** et ses visiteurs ont collectivement consulté plus de **7 000 000 de pages**.

Le site d'Éducaloi bénéficie d'une côte de référencement comparable à certains sites gouvernementaux et plus élevée que la moyenne des sites de contenu.

1.4 Une approche basée sur la collaboration

Afin de bien desservir la population québécoise, Éducaloi collabore avec plusieurs organisations vouées à l'information et au soutien du public.

Sur le plan national et international, Éducaloi est membre d'organisations favorisant l'échange et la réflexion sur des questions liées à l'éducation juridique et à l'utilisation du langage clair pour la vulgarisation de l'information. Ces réseaux permettent notamment d'enrichir les méthodes utilisées par les professionnels d'Éducaloi, contribuant ainsi à mieux desservir la population du Québec.

Éducaloi est membre de :

- **Association canadienne des organismes d'éducation et d'information juridiques** (ACOEIJ), un réseau national voué à la promotion de l'accès à la justice au moyen de services d'éducation juridique et de programmes d'information juridique;

- **Plain Language Association International** (PLAIN), une association qui regroupe des juristes, des professionnels (consultants, professeurs, auteurs) et des organisations intéressés par la question du langage clair, tant dans le domaine juridique que dans tout autre domaine;
- **CLARITY**, une association qui regroupe des juristes et autres personnes intéressés à la question du langage clair en droit.

Éducaloi milite avec efficacité en faveur du langage clair et bénéficie d'un leadership en cette matière tant au pays qu'à l'étranger, notamment pour la mise en place d'un réseau international francophone en langage clair.

2. Résumé de l'intervention d'Éducaloi

Éducaloi désire attirer l'attention de la CAI et du législateur québécois sur :

- la spécificité de **l'expertise en langage clair**;
- l'importance du langage clair et ses **bénéfices pour le citoyen**;
- la nécessité d'imposer **l'adoption de politiques de confidentialité simplifiées** rédigées en langage clair et d'assurer un **contrôle** de leur niveau de simplicité et de clarté (recommandation 1);
- **l'efficacité des pictogrammes** dans la transmission d'informations et la nécessité d'aspirer à une **normalisation pancanadienne** de ceux-ci (recommandation 2);
- la pertinence d'agir en prévention par **l'éducation juridique et citoyenne** des jeunes comme des adultes (recommandation 5).

3. L'importance du langage clair

Les 13 années d'expérience et de leadership d'Éducaloi en langage clair, en information juridique et en éducation juridique nous amène à constater l'importance incontestable du langage clair au sein de notre société. Ainsi, nous saluons tous les efforts pouvant être faits en ce sens par la CAI et le législateur québécois.

3.1 Le niveau d'alphabétisme des Canadiens et des Québécois

Afin de situer la présente discussion dans son contexte, Éducaloi tient à présenter certaines données de l' « *Enquête internationale sur l'alphabétisme et les compétences des adultes* »[2]. Les constats qui en résultent sont éloquents :

- **3,1 millions de Canadiens** âgés de 16 et 65 ans auraient de la difficulté à lire et à comprendre un texte élémentaire. Par exemple, certaines de ces personnes sont incapables de comprendre une carte routière ou de situer une rue sur une carte, ou de comprendre la posologie liée à la prise d'un médicament.
- **5,8 millions de Canadiens** âgés de 16 et 65 ans auraient de la difficulté à lire et à comprendre un texte simple. Par exemple, ils peuvent comprendre et effectuer des calculs simples comme des additions et des soustractions, remplir des formulaires simples et répondre à des questions par oui ou non. Cependant, une abondance de mots peut les empêcher de lire et de comprendre l'information fournie et peut les décourager rapidement.

Au Québec, **49 % des Québécois âgés de 16 à 65 ans** ont des problèmes d'alphabétisme importants et n'ont pas les compétences nécessaires pour fonctionner pleinement au sein de notre société. Parmi ce 49 %, **800 000 adultes sont analphabètes**[3].

Ces constats justifient d'autant plus la nécessité de rédiger des politiques de confidentialité simplifiées.

3.2 Rédiger en langage clair : une expertise unique

Un sondage réalisé par le ministère de la Justice du Québec en 2006 démontre que **77 % des citoyens estiment que les textes juridiques sont difficiles à comprendre** (58 % plutôt difficiles et 19 % très difficiles[4]).

De ces citoyens, environ 80 % déclarent avoir une perception plutôt négative du système de justice, ne pas connaître les lois qui fixent les règles de vie en société et ne pas faire confiance au système de justice québécois.

---

[2] Données tirées de STATISTIQUE CANADA et RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA dans l'*Enquête internationale sur l'alphabétisme et les compétences des adultes* (EIACA), 2003, p. 22 et 27 (http://publications.gc.ca/collections/collection_2008/statcan/89-552-M/89-552-MIF2008019.pdf). Les résultats d'une nouvelle enquête seront publiés au cours de l'année 2013, mais le Réseau pour le développement de l'alphabétisme et des compétences nous a révélé que les statistiques n'auront pas changé de façon significative.

[3] http://www.fondationalphabetisation.org/adultes/analphabetisme_alphabetisation/statistiques/ (dernière consultation : 27 mars 2013)

[4] MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU QUÉBEC, *Sondage auprès de la population sur la confiance à l'égard du système de justice*, Québec, 28 août 2006, p. 44

Le langage clair spécialisé au domaine juridique

Les politiques de confidentialité étant des **contrats** et donc des textes de nature juridique, leur simplification constitue une nécessité incontestable. Cette simplification requiert une expertise en langage clair spécialisée au domaine juridique, à l'image par exemple des vulgarisateurs scientifiques. Il s'agit de produire un contenu à la fois **compréhensible** pour la population et **rigoureux** sur le plan juridique et technique.

> Rédiger simplement et clairement **n'est pas une aptitude innée**.
>
> C'est une expertise qui s'acquiert par des connaissances et par l'expérience.

Cet exercice de simplification n'implique pas seulement de supprimer ou d'expliquer les termes techniques, ni d'écrire des phrases « plus simples ». Il s'agit **de repenser le document dans son entièreté** en tenant compte :

- de l'objectif communicationnel;
- du public cible;
- de la nature du contenu;
- de la terminologie et de la syntaxe;
- de la structure;
- de la présentation du document;
- des particularités de rédaction en fonction du support matériel (papier ou Web)[5].

Rédiger des politiques de confidentialité en langage clair pour le Web

La rédaction de politiques de confidentialité en langage clair pour le Web implique d'appliquer (i) les principes d'une communication claire et simple, mais également (ii) les principes de rédaction Web qui diffèrent en partie de ceux pour un support papier.

Une étude réalisée par M. Jakob Nielson, expert sur la question de la convivialité d'un site Web, démontre que les utilisateurs Web ne lisent pas à proprement dit. En effet, **79% d'entre eux « scannent » l'information à l'écran**[6]. Rédiger pour le Web implique donc, entre autres, de créer un texte qui soit « scannable ».

Bien qu'Éducaloi reconnaisse les efforts de simplification de certaines entreprises, force est de constater que ces efforts ne produisent pas toujours des résultats optimaux.

---

[5] Principes tires de Christopher BALMFORD, « Plain language: beyond a movement », présentation donnée lors de la 4e conférence biannuelle de l'association internationale PLAIN, 2002; et Joseph KIMBLE, « Writing for Dollars, Writing To Please », dans *The Scribes Journal of Legal Writing*, vol. 6, 1996-1997

[6] http://www.nngroup.com/articles/applying-writing-guidelines-web-pages/; http://www.nngroup.com/articles/how-users-read-on-the-web/ (dernière consultation : 27 mars 2013)

EXEMPLE

Bien que les politiques de confidentialité de **Microsoft**[7] aient été simplifiées, notre analyse sur leur niveau de simplicité et de clarté nous amène à constater qu'elles ne respectent pas les principes du langage clair et de la rédaction Web. Mentionnons, par exemple :

- l'absence d'une vue d'ensemble des politiques;
- la « non-scannabilité » du texte;
- le manque de caractères gras.

EXEMPLE

Dans ses conditions d'utilisation, l'entreprise **ThinkStock** a compris l'importance d'un premier niveau d'information plus général et « scannable »[8]. Néanmoins, notre analyse nous amène à constater que la version complète des conditions ne respecte pas les principes du langage clair et de la rédaction Web[9]. Or, pour cette entreprise, cette version complète est la seule qui ait force de loi. Elle se doit donc d'être simplifiée.

Au-delà de la présence d'information à deux niveaux (politique condensée et politique détaillée) et de l'utilisation de pictogrammes, **c'est la politique de confidentialité dans son ensemble qui doit être simplifiée.**

3.3 Les impacts positifs du langage clair

En plus de l'impact positif du langage clair sur l'accès à la justice, plusieurs études et expériences dans d'autres pays ont démontré que **le langage clair permet un gain de temps et d'argent** et diminue les erreurs liées à une mauvaise compréhension des documents[10].

[7] http://privacy.microsoft.com/FR-CA/fullnotice.mspx (dernière consultation : 27 mars 2013)
[8] http://www.thinkstockphotos.ca/legal/license-information?isource=foot_license_info (dernière consultation : 27 mars 2013)
[9] http://www.thinkstockphotos.ca/legal/license-information-details (dernière consultation : 27 mars 2013)
[10] Voir notamment à cet effet les différentes initiatives des États-Unis, de l'Australie, de la Nouvelle-Zélande, de l'Afrique du Sud, du Royaume-Uni et autres dans Michèle ASPREY, *Plain Language for Lawyers*, 3e éd., Laichardt (New South Wales), The Federation Press, 2003, 330p. En plus, voir Peter BUTT, « The Assumptions Behind Plain Language »,, présentation donnée lors de la 4e conférence biannuelle de l'association internationale PLAIN, 2002, p. 11 et J. KIMBLE, précité, note 5, p. 7

EXEMPLE

En 1993, le ministère de l'agriculture de l'Alberta (*Alberta Agriculture, Food and Rural Development*) a fait réécrire 92 de ces 700 formulaires en langage clair. Cette décision lui a permis de sauver environ 3,5 millions de dollars par année[11].

Le langage clair augmente également la satisfaction et la confiance des clients et contribue à la réduction des litiges.

Par ailleurs, nombreux ministères et organismes reconnaissent l'importance d'utiliser un langage clair dans leurs communications, notamment pour assurer au citoyen une plus grande transparence et accessibilité aux services publics.

Voici quelques exemples d'initiatives du milieu de la justice :

- La politique du **gouvernement fédéral** en matière de communications met en évidence le devoir d'informer le public en langage clair[12];
- Le **ministère de la Justice du Canada** a mis sur pied le programme « *Vulgarisation de l'information juridique* » et adopté en 2009 une « *Politique sur la vulgarisation de l'information juridique* » afin d'assurer un meilleur accès à la justice à la population canadienne[13];
- Dans sa « *Déclaration de services aux citoyens* », **Justice Québec** s'engage à employer un langage simple, clair et concis dans ses communications verbales et écrites[14];
- Le **conseil des tribunaux administratifs canadiens** rédigeait en 2006 le guide « *Initiation à la justice administrative et au langage clair* ». Écrit à l'intention du personnel et des membres des tribunaux administratifs, ce guide offre des outils nécessaires pour communiquer avec les justiciables dans un langage clair et simple[15];
- En 2010, le **Barreau du Québec** a mis sur pied le Comité du langage clair afin de favoriser l'emploi d'une langue plus simple dans tous les domaines du droit[16].

Soulignons également qu'en 2010, **l'administration Obama adoptait** *The Plain Writing Act*[17]. Cette loi exige notamment que les documents du gouvernement soient écrits de façon claire, concise, bien organisée, en tenant compte du public cible.

[11] Exemple cité par J. KIMBLE, précité, note 5, p.15
[12] http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=12316&section=text (dernière consultation : 27 mars 2013)
[13] http://www.justice.gc.ca/fra/pi/dgp-pb/prog/pvij-plei.html (dernière consultation : 27 mars 2013)
[14] http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/dsc/ (dernière consultation : 27 mars 2013)
[15] http://www.ccat-ctac.org/fr/pdfs/literacy/CCAT-FR%5B2%5D.pdf
[16] http://www.barreau.qc.ca/fr/barreau/comites/langage-clair/index.html (dernière consultation : 27 mars 2013)
[17] http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-111publ274/pdf/PLAW-111publ274.pdf

Enfin, plusieurs entreprises ont commencé à utiliser la simplicité et l'information comme étant un **avantage à leur image de marque**. Les clients y voient **une preuve de transparence et d'honnêteté**[18].

> EXEMPLE
>
> En 2012, **Google** a publié une politique de confidentialité simplifiée. L'ancienne politique ayant été qualifiée de longue, compliquée et jargonneuse par ses utilisateurs, Google a souhaité qu'elle devienne plus transparente et compréhensible[19].

> EXEMPLE
>
> En 2009, à la suite d'une controverse importante, **Facebook** a décidé d'informer les usagers des « changements significatifs » apportés à ses politiques sur la vie privée et sur les droits et responsabilités des clients[20].

4. Position d'Éducaloi sur les recommandations 1, 2 et 5

4.1 Recommandation 1 : Créer un modèle standard simple et clair des politiques de confidentialité

Éducaloi reconnaît d'emblée la nécessité que le législateur oblige les organismes publics et les entreprises privées à adopter des politiques de confidentialité **simples, claires et compréhensibles**. En d'autres mots, des politiques rédigées en langage clair.

---

[18] Frances GORDON, "Why simple is getting even smarter : using simplicity to build powerful brands", 2006 http://www.simplified.co.za/documents/Why%20simple%20is%20getting%20even%20smarter.pdf ; C. BALMFORD, précité, note 5

[19] http://www.lemondeinformatique.fr/actualites/lire-google-revoit-sa-politique-de-confidentialite-pour-mieux-cibler-l-internaute-47553.html (dernière consultation : 27 mars 2013)

[20] http://quebec.huffingtonpost.ca/2012/11/21/facebook-vote-protection-vie-privee_n_2173707.html; http://www.lemonde.fr/technologies/article/2012/09/25/facebook-de-nombreuses-polemiques-sur-la-vie-privee_1765127_651865.html (dernière consultation : 27 mars 2013)

Une norme législative à cet effet nous semble essentielle pour favoriser un consentement effectivement libre et éclairé des utilisateurs.

Dans un contexte où la protection de la vie privée et des renseignements personnels est constamment ébranlée par le monde des technologies, le législateur doit être proactif.

Toutefois, pour assurer l'effectivité d'une telle norme législative, Éducaloi est d'avis que le législateur doit également **octroyer à la CAI le rôle d'assurer un contrôle** du niveau de simplicité et de clarté des politiques de confidentialité.

Or, comment la CAI pourrait-elle évaluer la politique d'une entreprise, voire même intervenir auprès d'elle, s'il n'existe aucun modèle standard de simplicité et de clarté sur lequel fonder son analyse?

Rôle de la Commission d'accès à l'information

Pour assurer un contrôle du niveau de simplicité et de clarté des politiques de confidentialité, Éducaloi est d'avis que la CAI pourrait élaborer un **modèle standard de politique de confidentialité rédigé en langage clair**.

Cette politique standard pourrait être utilisée telle quelle par les organismes publics et les entreprises, ou encore servir de document de référence pour la rédaction de leurs politiques.

Soulignons que de tels modèles standards existent déjà dans d'autres secteurs d'activités.

Par exemple:

- le « *Canevas pour élaborer une politique d'entreprise en matière de harcèlement psychologique au travail* »[21] élaboré par la Commission des normes du travail, un document de référence offert aux employeurs soumis aux dispositions de la Loi sur les normes du travail;
- les nombreux documents standards proposés aux commerçants par la *Loi sur la protection du consommateur* et ses règlements[22].

[21] http://www.cnt.gouv.qc.ca/fileadmin/pdf/canevas_politique_grande_entreprise.pdf

[22] Par exemple, la *Loi sur la protection du consommateur* (LRQ, c P-40.1) prévoit, à l'art. 115, que « le contrat doit reproduire les mentions prévues à l'annexe 3 », à l'art. 150.14 qu'« un avis écrit [doit être] rédigé selon la formule prévue à l'annexe 7.2 » et à l'art. 260.9 que « l'engagement doit être conforme au modèle prévu à l'Annexe 11 »

Avantages d'une politique standard

AVANTAGES	EXPLICATION
Favoriser un bon niveau de simplicité et de clarté et **permettre une meilleure supervision** du respect de la norme législative	La simplicité et la clarté d'un document sont des **critères subjectifs** qui peuvent être interprétés différemment d'un organisme ou d'une entreprise à l'autre. Par ailleurs, la rédaction d'un document simple et clair exige une expertise bien particulière en langage clair, expertise que ne maîtrisent pas fréquemment les organismes et les entreprises. En ne faisant qu'imposer l'obligation légale d'adopter des politiques simplifiées sans prévoir de modèle standard, le niveau de simplicité et de clarté des politiques risque : ● de ne pas être optimal; ● de grandement varier d'un organisme et d'une entreprise à l'autre. Toutefois, en créant une **politique standard** répondant aux critères rigoureux du langage clair et à laquelle les organismes et les entreprises pourraient se référer, la CAI : ● s'assurerait d'un niveau de simplicité et de clarté adéquat des politiques; et ● serait mieux à même de superviser le respect de la norme législative et d'intervenir au besoin.
Favoriser une certaine **uniformité des libellés** des politiques de confidentialité	Sans référence à une politique standard, les organismes et les entreprises rédigeraient des politiques simplifiées qui différeraient grandement les unes des autres, tant sur le plan de la forme que du contenu. En créant un modèle standard de politique de confidentialité simplifiée, la CAI favoriserait une certaine uniformité des libellés des politiques. Par le fait même : ● Les utilisateurs pourraient **lire et comprendre** le contenu de différentes politiques **plus aisément**. ● Les utilisateurs et la CAI pourraient **comparer** les différentes politiques et identifier les distinctions qui s'y retrouvent plus facilement et plus rapidement.

Favoriser la **mise à jour continue des politiques** dans un langage clair	Les pratiques Web et les TI évoluent très rapidement et les politiques de confidentialité des organismes et des entreprises doivent suivre la cadence. Ainsi, la CAI pourrait s'assurer de mettre à jour sa politique standard au gré des nouvelles pratiques Web, tout en respectant les critères rigoureux du langage clair. Les organismes et les entreprises auraient alors **accès à un modèle de politique continuellement mis à jour** et conforme aux exigences de simplicité et de clarté.

4.2 Recommandation 2 : Des pictogrammes normalisés à l'échelle du Canada

Éducaloi appuie la recommandation 2 de la CAI selon laquelle le législateur devrait imposer aux organismes et aux entreprises **l'utilisation de pictogrammes de protection** informant les citoyens de leurs engagements en matière de protection des renseignements personnels.

Éducaloi, de par son expérience en simplification et en vulgarisation du droit, reconnaît l'efficacité et l'importance des images et des supports visuels en général pour transmettre de l'information simplifiée.

Ainsi, des pictogrammes de confidentialité permettraient aux utilisateurs d'identifier aisément la teneur générale des politiques de confidentialité auxquelles ils peuvent consentir.

Pour assurer une meilleure efficacité de tels pictogrammes, Éducaloi est toutefois d'avis que ceux-ci devraient être normalisés à l'échelle pancanadienne et même nord-américaine.

Une normalisation pancanadienne des pictogrammes

Avec l'ouverture des marchés, il est incontestable que la normalisation des pictogrammes permettrait aux utilisateurs d'identifier plus aisément les différentes politiques de confidentialité auxquelles ils doivent consentir.

Plusieurs démarches sont en cours un peu partout en Amérique et ailleurs pour mettre en place une normalisation des politiques de confidentialité et l'utilisation de pictogrammes[23].

[23] Le site Web des « *Creative Commons* » dresse une liste des projets, principalement américains, qui s'inspirent des Creative Commons en matière de conditions d'utilisation et de protection des renseignements personnels : *CC-inspired projects for Terms of Service and Privacy policies*, http://wiki.creativecommons.org/CC-inspired_projects_for_Terms_of_Service_and_Privacy_policies (dernière consultation : 26 mars 2013)

Par exemple :

- En 2010, la compagnie américaine **Mozilla**, créatrice du fureteur Firefox, a élaboré un plan de création de pictogrammes[24];
- En 2012, des **étudiants de l'université Yale** ont développé un questionnaire permettant de créer un projet de politique de confidentialité à partir des réponses de l'utilisateur. La politique ainsi créée utilise des pictogrammes afin de faciliter la compréhension de l'internaute[25];
- Le site Web de la **chaire L.R. Wilson de l'Université de Montréal** utilise un questionnaire semblable à celui des étudiants de l'université Yale – quoique beaucoup plus étoffé et en français – mais sans l'utilisation de pictogrammes[26]. Il s'agit tout de même du genre de projet où l'utilisation de pictogrammes pourrait être envisagée.

Ces démarches ne semblent toutefois pas encore faire l'objet d'une normalisation réglementée. **Le Québec pourrait donc jouer un rôle de leader**, comme ce fut le cas lors de l'instauration de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.

Une démarche pour la normalisation des pictogrammes pourrait par ailleurs être entreprise auprès du Bureau de normalisation du Québec (BNQ). Au niveau canadien, cette démarche pourrait être entreprise auprès du Conseil canadien des normes (CCN), voire même auprès de l'*International Organization for Standardization* (ISO) et d'autres organismes du secteur.

4.3 Recommandation 5 : Savoir, c'est pouvoir!

Éducaloi appuie la recommandation 5 de la CAI qui vise à encourager le réseau de l'éducation à développer des programmes scolaires sur les enjeux des TI et du Web 2.0.

En effet, bien qu'il soit essentiel que les politiques de confidentialité soient simplifiées, encore faut-il que les utilisateurs Web :

- comprennent l'importance de les lire; et
- développent de saines habitudes relativement à la communication d'informations personnelles et à la navigation sur le Web dans son sens large.

[24] https://wiki.mozilla.org/Privacy_Icons Le projet semble sur la glace pour l'instant.
[25] http://yale.edu/self/psindex.html (dernière consultation : 26 mars 2013)
[26] Chaire L.R. Wilson sur le droit des technologies de l'information et du commerce électronique, Université de Montréal, http://www.politiquedeconfidentialite.ca/questionnaire.php?action=commencer (dernière consultation : 26 mars 2013)

L'éducation scolaire

Devenir un citoyen actif et averti est un apprentissage complexe qui nécessite des **connaissances théoriques**, mais également le développement d'**habiletés** pratiques et de certaines **attitudes**[27].

> Soulignons que l'**éducation aux médias** fait partie des domaines de formation à acquérir selon le « *Programme de formation de l'école québécoise* ».
>
> L'intention éducative de ce domaine est d'amener l'élève à faire preuve de sens critique, éthique et esthétique à l'égard des médias et à produire des documents médiatiques respectant les **droits individuels et collectifs**.[28]

Le droit et les notions juridiques sont de formidables outils pour engager la discussion et débattre des enjeux liés au TI et au Web 2.0.

À cet égard, l'expertise et l'expérience d'Éducaloi dans le domaine de l'éducation juridique nous amènent à souligner l'im**portance de prévoir une dimension juridique aux programmes d'éducation** suggérés. En effet, les notions juridiques relatives à la vie privée et à la protection des renseignements personnels sont une excellente porte d'entrée pour développer des habitudes et des attitudes saines chez les jeunes.

Les programmes scolaires élaborés dans le cadre de cette recommandation 5 devraient donc permettre aux jeunes :

- de **comprendre les enjeux** moraux, sociaux et juridiques des TI et du Web 2.0;
- d'**acquérir un comportement responsable** et vigilant et de saines pratiques sur le Web;
- de **développer leur sens critique**.

> « *Les réformes les plus efficaces et qui apportent des changements durables sont celles qui transforment, à travers l'éducation, le niveau de connaissance des gens, leur compréhension de leurs droits et le développement de leur capacité et volonté de les faire respecter.* »[29]
>
> Kim Economides

---

[27] À ce titre, le domaine général de formation « *Vivre-ensemble et citoyenneté* » du programme de l'école québécoise nous rappelle l'importance de développer des comportements et des attitudes essentiels à l'exercice d'une citoyenneté responsable, ibid, p.13.

[28] MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT DU QUÉBEC, « Domaines généraux de formation » (chapitre 2), dans *Programme de formation de l'école québécoise, enseignement secondaire, deuxième cycle*, Québec, p.11.

[29] Traduction libre d'un extrait d'entrevue du professeur Kim ECONOMIDES, directeur du *Legal Issues Center* de l'Université d'Otago en Nouvelle-Zélande, pour le site Web *Law for Life*, http://www.lawforlife.org.uk/60-second-interviews/60-second-interview-with-professor-kim-economides,10252,FP.html (dernière consultation : 26 mars 2013)

Ces programmes doivent selon nous **susciter des discussions sur divers enjeux**, notamment :

- Qu'est-ce que la vie privée? Quelle est son importance et sa raison d'être?

> PAR EXEMPLE :
>
> Les natifs du numérique sont beaucoup plus transparents que leurs aînés et ne semblent pas partager la même conception de la vie privée[30]. Comment les outiller pour leur permettre de se construire une identité numérique responsable[31]?

- Quelle est notre part de responsabilité dans la protection de notre vie privée?

> PAR EXEMPLE :
>
> Les natifs du Web savent pour la plupart comment contrôler les paramètres de confidentialité de leur profil[32]. Se prévalent-ils vraiment de ces possibilités?

- Quels sont les risques liés à une mauvaise utilisation d'informations personnelles?

> PAR EXEMPLE :
>
> Cocher « J'ai lu et j'accepte » est un geste de nature juridique puisque la politique de confidentialité est un contrat entre l'entreprise et l'utilisateur. Quelles sont les implications légales de mon acceptation? De quelles façons mes informations personnelles pourront-elles être utilisées par l'entreprise?

En somme, Éducaloi est d'avis :

- que les outils développés pour sensibiliser les jeunes aux enjeux du monde technologique doivent contenir une **dimension d'éducation aux droits**;
- que les programmes scolaires doivent miser non seulement sur la **transmission d'informations juridiques** aux jeunes, mais aussi sur le **développement de compétences juridiques** (connaissances, habiletés et attitudes).

---

[30] COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION, *Technologies et vie privée à l'heure des choix de* société, Rapport quinquennal 2011 , p. 29

[31] «*Chaque individu dispose d'un capital de vie privée.* (….) *Le capital de vie privée n'est pas indéfiniment renouvelable et il appartient à chacun de l'utiliser avec prudence* " : Guillaume DESGENS et Eric FREYSSINET, *L'identité à l'ère numérique*, Paris, Dalloz, 2009, p.160.

[32] Sonia LIVINGSTONE, Kjartan OLAFSSON et Elisabeth STA KSRUD, *Social Networking, Age and Privacy*, avril 2011, p. 7. (mentionné dans le rapport quinquennal 2011 de la CAI, précité, note 30, p.29)

L'éducation des adultes

Éducaloi est d'avis que l'éducation ne doit pas seulement viser les jeunes, mais la population en général également. S'il est essentiel d'éduquer les nouvelles générations sur les enjeux posés par les TI et le Web, il est tout aussi important que les adultes d'aujourd'hui soient sensibilisés et informés afin qu'ils puissent exercer leurs droits de façon responsable. **Une telle éducation de tous les citoyens ne peut qu'améliorer la protection de la vie privée et engendrer des comportements responsables.**

En guise d'exemple, et bien que beaucoup de travail reste à faire, mentionnons les nombreux utilisateurs de Facebook qui, depuis les changements intervenus dans la politique de confidentialité du site, se sont mis à interpeler Facebook à propos de l'utilisation de leurs données personnelles[33]. Bien que cette interpellation n'ait pas de valeur légale, cette initiative démontre l'engagement d'utilisateurs Web avertis face à la protection de leur vie privée[34].

5. Conclusion

Éducaloi souhaite d'abord saluer l'initiative de la CAI qui recommande l'imposition d'une rédaction simplifiée, claire et compréhensible des politiques de confidentialité des organismes publics et des entreprises privées.

Éducaloi, de par sa mission, son expertise et son expérience en simplification et en communication du droit, ne peut qu'appuyer l'utilisation du langage clair et des pictogrammes de protection pour faciliter la compréhension des citoyens.

Telle qu'expliquée, l'utilisation de tels procédés pour la création d'une politique standard nous semble une solution tout à fait réaliste pour assurer une application conforme et un contrôle adéquat de la norme législative suggérée.

Éducaloi souhaite également souligner la recommandation de la CAI selon laquelle il est essentiel que des programmes scolaires soient développés au primaire et au secondaire afin de favoriser un consentement effectivement libre et éclairé des utilisateurs des TI et du Web.

Éducaloi tient également à rappeler l'importance de sensibiliser et d'informer les adultes sur les enjeux posés par les TI et le Web. Les jeunes comme les moins jeunes y sont confrontés

[33] Voici un extrait de cette interpellation, présente sur la page des utilisateurs : « A toute personne et/ou institution et/ou agent et/ou organisme de toute structure gouvernementale, publique ou privée au sujet de mes photos, et/ou des observations faites à mon propos, au sujet de mes photos ou de toutes les autres images ou informations postées sur mon profil par mes contacts ("amis") Facebook. Vous êtes avisés qu'il vous est strictement interdit de divulguer, copier, distribuer, diffuser les images ou informations qui apparaissent sur mon profil Facebook, que j'en sois l'auteur ou non. Cette interdiction s'applique également aux employés, agents, étudiants ou membres du personnel sous votre direction… »

[34] http://www.rue89.com/2012/11/26/vie-privee-interpeller-facebook-sur-sa-page-ca-ne-marche-pas-237349 (dernière consultation : 27 mars 2013)

et tous doivent développer des comportements responsables, ce qui ne peut se faire que par la transmission d'information claire et compréhensible.

Finalement, nous aimerions mentionner l'opportunité qui se présente à la CAI de jouer un rôle de leader pour la protection des droits des utilisateurs des TI et du Web. En effet, les contrats de type « Termes et conditions » des entreprises privées représentent une problématique encore plus grande et leur simplification présente de nombreux défis.

Les actions posées par la CAI à l'égard des politiques de confidentialité pourraient ainsi fortement aider à changer les mentalités des entreprises et pourraient même mener à une intervention du législateur pour protéger les droits des citoyens qui doivent consentir à de tels contrats. Une telle intervention serait notamment souhaitable dans le domaine de la consommation où les contrats d'adhésion sont largement répandus.

POUR NOUS JOINDRE

T 514 954-3408
F 514 954-3493

C.P. 55032, CSP Notre-Dame
11, rue Notre-Dame Ouest
Montréal (Québec) H2Y 4A7

educaloi@educaloi.qc.ca
educaloi.qc.ca