



Documents de travail de l'OCDE sur l'économie numérique
No. 120

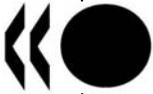
Simplifier les notices
d'information
sur la protection de la vie
privée: Rapport
et recommandations
de l'OCDE

OCDE

<https://dx.doi.org/10.1787/231310648428>

Non classifié

DSTI/ICCP/REG(2006)5/FINAL



Organisation de Coopération et de Développement Economiques
Organisation for Economic Co-operation and Development

24-Jul-2006

Français - Or. Anglais

**DIRECTION DE LA SCIENCE, DE LA TECHNOLOGIE ET DE L'INDUSTRIE
COMITE DE LA POLITIQUE DE L'INFORMATION, DE L'INFORMATIQUE
ET DES COMMUNICATIONS**

Groupe de travail sur la sécurité de l'information et la vie privée

**SIMPLIFIER LES NOTICES D'INFORMATION SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE :
RAPPORT ET RECOMMANDATIONS DE L'OCDE**

JT03212215

Document complet disponible sur OLIS dans son format d'origine
Complete document available on OLIS in its original format

**DSTI/ICCP/REG(2006)5/FINAL
Non classifié**

Français - Or. Anglais

AVANT-PROPOS

Les notices d'information sur la protection de la vie privée sont un excellent outil pour révéler les pratiques et politiques en vigueur dans une organisation. Néanmoins, des études montrent que bon nombre de notices d'information sur la protection de la vie privée sont trop longues, déconcertantes et émaillées de formulations juridiques compliquées. Ce rapport recommande que les notices d'information sur la vie privée soient brèves, simples et faciles d'utilisation afin que les informations qu'elles contiennent puissent être comprises par les utilisateurs qui peuvent ainsi comparer les pratiques en matière de protection de la vie privée des organisations qui traitent leurs données personnelles.

Ce rapport a été présenté au Groupe de travail sur la sécurité de l'information et la vie privée en mai 2006 et a été déclassifié par le Comité de la politique de l'information, de l'informatique et des communications en juillet 2006.

Il est publié sous la responsabilité du secrétaire Général de l'OCDE.

SIMPLIFIER LES NOTICES D'INFORMATION SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE : RAPPORT ET RECOMMANDATIONS DE L'OCDE

Plus d'un quart de siècle après leur adoption, en 1980, les *Lignes directrices régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel (Lignes directrices sur la protection de la vie privée)* continuent de sous-tendre les travaux que mène l'OCDE dans le domaine de la protection de la vie privée afin de donner des orientations sur la collecte et le traitement des informations personnelles sur tout support. Dans leur Déclaration d'Ottawa de 1998, les ministres des pays de l'OCDE ont réaffirmé l'importance de ces *Lignes directrices* et leur attachement à la protection de la vie privée sur les réseaux mondiaux. Ils ont aussi approuvé un plan d'action appelant l'OCDE à encourager l'adoption de politiques de protection de la vie privée et leur notification en ligne aux utilisateurs¹.

En application du mandat donné par les ministres, le Groupe de travail de l'OCDE sur la sécurité de l'information et la vie privée (GTSIVP) a notamment entrepris d'élaborer et de diffuser le Générateur de politiques de protection de la vie privée de l'OCDE². Celui-ci est avant tout un outil éducatif qui fournit aux organisations des conseils pour procéder à l'examen des pratiques en vigueur en leur sein et pour élaborer une politique de protection de la vie privée. La principale innovation réside dans le fait qu'à partir des réponses données par l'utilisateur à une série de questions sur les pratiques en cours concernant les données privées, le Générateur est capable de produire automatiquement une déclaration et d'identifier les pratiques qui s'écartent le cas échéant des *Lignes directrices de l'OCDE sur la protection de la vie privée*. Il demeure un outil précieux qui aide les organisations à formuler des déclarations de protection de la vie privée destinées à leur site Internet (voir l'annexe A, dans le document DSTI/ICCP/REG(2006)5/FINAL/ANN).

Le GTSIVP a également élaboré des « orientations politiques et pratiques de l'OCDE » pour la « protection de la vie privée en ligne » (2003), qui encouragent les organisations ayant des activités en ligne : (i) à examiner leurs pratiques dans le domaine de la protection de la vie privée et à élaborer une politique respectant les principes énoncés par l'OCDE en la matière, et (ii) à publier en ligne, à un endroit bien en vue, leur politique de protection de la vie privée. Ces orientations politiques et pratiques ont encouragé les entreprises à prendre des initiatives pour promouvoir et renforcer la protection de la vie privée en ligne³.

Dans les pays membres de l'OCDE, les acteurs concernés ont tenté de relever le défi en recherchant des moyens d'élaborer des notices d'information sur la protection de la vie privée qui soient plus faciles à comprendre, à comparer et à employer pour les utilisateurs. La nécessité de notices courtes, simples et commodes est unanimement reconnue. L'OCDE se félicite des efforts des différents intervenants allant dans ce sens.

Depuis deux ans, le GTSIVP suit les initiatives menées pour tenter de produire des notices d'information simplifiées sur la protection de la vie privée. Le programme de travail de l'OCDE pour 2005-2006 prévoit que le GTSIVP formule des orientations au sujet de l'élaboration de telles notices simplifiées. Le présent rapport décrit les initiatives en cours et propose des orientations à l'intention des pouvoirs publics et des organisations pour la rédaction de notices d'information simplifiées sur la protection de la vie privée.

I. Initiatives en cours

Il est admis par les pouvoirs publics et le secteur privé que le format et la présentation de la notice d'information sur la protection de la vie privée peuvent être importants pour sensibiliser les gens aux pratiques d'une organisation en la matière. Une amélioration des pratiques actuelles est possible par la publication de déclarations plus faciles à lire et à comprendre, qui permettent aux gens de comparer ces pratiques entre les organisations.

A. Initiatives gouvernementales

Royaume-Uni : étude sur les « Fair Processing Notifications »

En mars 2005, le commissariat à l'information du Royaume-Uni (*Office of the Information Commissioner*) a publié les résultats d'une étude qu'il avait commandée sur l'efficacité des notices d'information sur la protection de la vie privée dans le secteur financier, désignées par le terme « Fair Processing Notifications » (déclarations de traitement loyal, FPN)⁴. Le principal enseignement de l'étude est que la majorité des gens apprennent peu de choses des notices telles qu'elles se présentent aujourd'hui. On trouvera un résumé dans l'annexe B, publiée sous la cote DSTI/ICCP/REG(2006)5/FINAL/ANN.

L'étude constate que si environ 60 % des personnes déclarent ne pas être indifférentes à ce qu'il advient de leurs informations personnelles, la plupart choisissent d'ignorer les FPN qui leur sont présentées sous forme imprimée ou sur Internet. En outre, il semblerait que même lorsqu'ils prêtent attention aux FPN, les lecteurs ne parviennent à assimiler que bien peu d'informations données.

D'après l'étude, l'inefficacité des FPN s'explique en partie par des problèmes de conception des notices d'information⁵. Les styles de FPN actuellement employés se révèlent inefficaces pour communiquer des informations : les notices sont trop longues et répétitives, elles contiennent du jargon financier et juridique, elles ne font pas ressortir les points importants et elles n'incitent pas les gens à les lire. Il ressort de l'étude que l'on peut accroître l'impact d'une notice par le recours à des cases à cocher, des champs de signature, etc., qui attirent l'attention du lecteur, ainsi que par l'utilisation de titres plus évocateurs. Près des trois quarts des personnes interrogées ont estimé qu'elles prêteraient davantage attention aux FPN si celles-ci étaient mieux présentées.

Réagissant aux résultats de l'étude, le Commissaire à l'information du Royaume-Uni a souligné que les entreprises pouvaient améliorer leurs FPN :⁶

- En recourant à une structure claire et identifiable pour tous les FPN sur l'ensemble des supports.
- En incluant seulement les informations nécessaires et pertinentes.
- En employant des mots clairs et compréhensibles et en évitant tout jargon.
- En utilisant un « modèle générique » pour tous les FPN.
- En concevant convenablement les FPN en fonction des différents supports.
- En assurant une approche plus homogène à l'intérieur des secteurs.

Etats-Unis: projet gouvernemental sur les notices d'information

En 2001, huit organismes officiels des Etats-Unis ont lancé une initiative conjointe en vue de formuler des principes pour la rédaction de notices d'information efficaces sur la protection de la vie privée⁷. Le projet a été accéléré par l'entrée en vigueur aux Etats-Unis d'une nouvelle loi sur la confidentialité des opérations financières, qui oblige les établissements financiers à remettre à leurs clients des notices décrivant leurs pratiques en matière de collecte et de partage des informations, ainsi que, pour certaines formes de partage, des notices permettant aux clients d'exercer leur droit de refus. Les milieux d'affaires,

les organisations de protection des consommateurs et de la vie privée et les universitaires étaient tous d'accord pour considérer que les notices d'information sur la protection de la vie privée étaient trop longues, déconcertantes et émaillées de formulations juridiques compliquées.

Après avoir organisé en décembre 2001 un séminaire public sur l'efficacité des notices d'information (« Get Noticed: Effective Privacy Notices »), les organismes officiels ont lancé en 2004 un projet conjoint pour établir si ces notices pouvaient être conçues de façon à être plus faciles à comprendre, à utiliser et à comparer entre elles pour les consommateurs.

A cette fin, des enquêtes approfondies auprès des consommateurs ont été lancées en deux phases. Le rapport marquant la conclusion de la première phase a été rendu public le 31 mars 2006⁸. Son résumé est reproduit à l'annexe C, dans le document DSTI/ICCP/REG(2006)5/FINAL/ANN. La première phase a consisté à mettre au point des notices d'information simplifiées sur la protection de la vie privée dans le cadre d'enquêtes qualitatives conduites au moyen d'entretiens individuels approfondis avec des consommateurs de l'ensemble des Etats-Unis. Ces « tests d'utilisation » ont examiné de quelle façon les consommateurs utilisent concrètement les notices et permis de sonder l'attitude des consommateurs à leur égard et la compréhension qu'ils en ont. Les chercheurs ont évalué la réaction des consommateurs à des projets de notice successifs à l'occasion de plusieurs cycles de tests menés sur une période de 12 mois. Le contenu et la présentation étaient modifiés après chaque cycle, de façon à aboutir peu à peu à un prototype de notice indéniablement amélioré en ce qui concerne l'intelligibilité pour le consommateur et la possibilité pour ce dernier de comparer les informations d'une notice à l'autre.

L'un des enseignements essentiels de l'étude est que les informations figurant dans les notices d'information sur la protection de la vie privée doivent être mises en contexte pour être comprises par les consommateurs. Par exemple, bien que ces derniers prennent progressivement conscience du fait qu'il y a des échanges d'informations, la plupart ignorent concrètement comment ces pratiques fonctionnent et comment elles peuvent se répercuter sur eux. Il apparaît aussi que les informations complexes doivent être simplifiées pour que les consommateurs puissent plus facilement faire des choix éclairés quant à l'usage qui sera fait de leurs informations personnelles. Une autre conclusion de l'étude est qu'une bonne présentation renforce la lisibilité des notices d'information.

L'administration des Etats-Unis soumet actuellement les résultats de la première phase à des analyses quantitatives. Cette seconde phase vise à évaluer le prototype de notice issu de la première, en même temps que d'autres exemples de notice, par des essais menés auprès d'un plus grand nombre de consommateurs. Elle mesurera et comparera l'efficacité des différentes notices au moyen de tests de compréhension, d'utilisation et de comparabilité. Les résultats de cette phase du projet devraient être connus dans l'année.

B. Initiatives privées

Projet du CIPL sur les notices d'information à plusieurs niveaux

En 2001, le *Center for Information Policy Leadership* (CIPL)⁹ a lancé un projet sur les notices d'information à plusieurs niveaux afin de promouvoir leur harmonisation au niveau mondial et de parvenir à un système de notices d'information sur la protection de la vie privée transmettant des informations claires, obéissant à la législation applicable en la matière et concordant avec les *Lignes directrices de l'OCDE sur la protection de la vie privée* et les autres normes internationales.

La proposition prévoit plusieurs niveaux de notices : pour commencer, seule s'affiche une notice très succincte en « langage clair » selon un modèle défini. En l'occurrence, le modèle conçu par le CIPL est un formulaire succinct d'une page comportant six encadrés, qui portent un titre uniformisé mais dont chaque entreprise formule librement le texte de façon à résumer en deux ou trois phrases ses pratiques en la

matière. Une notice complète décrivant en détail les pratiques de l'entreprise peut être accessible par un lien depuis la notice succincte ou disponible sur demande.

Les participants au projet du CIPL ont préparé un document exposant les dix étapes de l'élaboration d'une notice à plusieurs niveaux (« Ten Steps to Develop a Multilayered Privacy Notice »), qui est reproduit à l'annexe D, dans le document DSTI/ICCP/REG(2006)5/FINAL/ANN. Il propose une introduction aux notices à plusieurs niveaux et un guide pour la production d'une telle notice d'information à l'aide du modèle mis au point par le CIPL.

II. Soutien apporté aux notices simplifiées et exemples de leur utilisation

Les travaux de l'OCDE, dont ceux sur le Générateur de politiques de protection de la vie privée et sur les orientations politiques et pratiques de 2003, ont souligné l'importance de la mise au point de notices d'information efficaces sur la protection de la vie privée. Dans la documentation relative au Générateur de politiques, en particulier, on trouve une procédure en quatre étapes pour élaborer une politique de protection de la vie privée (voir annexe A du document DSTI/ICCP/REG(2006)5/FINAL/ANN). Les initiatives récentes exposées à la section I complètent les travaux de l'OCDE en introduisant une nouvelle dimension destinée à rendre les notices plus efficaces : la simplicité. Ces efforts sont suivis de près par l'OCDE et servent de point de départ aux orientations proposées ci-après.

L'idée de notices d'information simplifiées a reçu un accueil favorable dans les instances internationales. En 2003, la Conférence internationale des commissaires pour la protection des données a adopté une résolution dans laquelle est soulignée l'importance pour les organisations de donner des indications beaucoup plus précises sur la façon dont elles traitent et utilisent les données personnelles.¹⁰ La résolution appelle en outre à développer et utiliser un format succinct de présentation donnant une vue d'ensemble des informations sur la protection de la vie privée et pouvant être standardisé dans le monde entier.

En mars 2004, un protocole d'accord précisant le concept a été entériné par un groupe international *ad hoc* composé d'experts de la protection de la vie privée des autorités de protection des données, des gouvernements, de la société civile et des entreprises¹¹. La même année, le groupe de travail de l'Union européenne créé en vertu de l'article 29 de la directive 95/46/CE a ensuite adopté un avis dans lequel il soutient le principe d'un format multistrates utilisant un langage et une présentation faciles à comprendre pour les avis aux personnes concernées¹². Il souligne en outre que des avis succincts sont légalement acceptables au sein d'une structure multistrates qui est conforme en tout point aux exigences nationales.

Plusieurs gouvernements et entreprises ont commencé à publier sur leur site Internet des notices d'information simplifiées sur la protection de la vie privée. En Australie, sur recommandation du Commissaire national à la protection de la vie privée, le gouvernement fédéral a opté pour un format de notice à plusieurs niveaux sur son portail Internet. En Nouvelle-Zélande, le Commissariat à la protection de la vie privée a adopté un format de notice succinct,¹³ tout comme le Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée de la province canadienne de Colombie-Britannique¹⁴. Parmi les autres utilisateurs appartenant au secteur public figure la poste des Etats-Unis (*United States Postal Service*), dont le site Internet comporte des notices d'information à plusieurs niveaux sur la protection de la vie privée¹⁵.

Le format de notice à plusieurs niveaux a été adopté par des entreprises dans le monde entier : on le retrouve aujourd'hui sur les sites Internet de grandes entreprises multinationales, aussi bien que de petites entreprises, dans pas moins de 40 langues. Le document du CIPL reproduit à l'annexe D du document DSTI/ICCP/REG(2006)5/FINAL/ANN présente un certain nombre d'exemples.

III. Recommandations

Les pays de l'OCDE réaffirment que les notices d'information sur la protection de la vie privée constituent un excellent outil pour mettre en application le « principe de la transparence » inscrit dans les *Lignes directrices de l'OCDE sur la protection de la vie privée*, qui stipule que :

Il conviendrait d'assurer, d'une façon générale, la transparence des progrès, pratiques et politiques, ayant trait aux données de caractère personnel. Il devrait être possible de se procurer aisément les moyens de déterminer l'existence et la nature des données de caractère personnel, et les finalités principales de leur utilisation, de même que l'identité du maître du fichier et le siège habituel de ses activités.

Ils soulignent qu'une notice d'information sur la protection de la vie privée est un moyen qui s'impose pour faire connaître la politique et les pratiques d'une organisation en matière de protection de la vie privée, qui devrait montrer comment sont appliqués les principes de base des *Lignes directrices*. Une notice d'information courte, simple et compréhensible constitue un complément valable et utile à la notice complète et permet mieux aux gens de prendre des décisions éclairées au sujet de leurs informations personnelles.

S'appuyant sur les travaux antérieurs de l'OCDE et les initiatives en cours évoquées dans la section I, les pays membres de l'OCDE encouragent les organisations à envisager les étapes clés suivantes afin d'élaborer des notices d'information appropriées sur la protection de la vie privée :

1. **Identifier les flux de données.** Recenser les pratiques de votre organisation touchant à la collecte, à l'utilisation, au partage, à la protection et à la destruction de données personnelles.
2. **Procéder à un examen juridique.** Déterminer quels lois, règlements, codes professionnels, contrats, promesses de l'entreprise ou autres obligations légales s'appliquent à la collecte et à l'utilisation de données personnelles par votre organisation.
3. **Préparer une déclaration complète de politique de protection de la vie privée.** Rédiger une déclaration décrivant en détail la politique et les pratiques de votre organisation qui concernent le traitement des informations nominatives. Enquêter à l'intérieur de l'organisation pour s'assurer de l'exactitude de la déclaration. Le Générateur de politiques de protection de la vie privée de l'OCDE peut être particulièrement utile au cours de cette phase.
4. **Élaborer une notice simplifiée.** Préparer une notice plus courte et plus claire contenant les renseignements importants qui permettront aux consommateurs de comprendre comment sont utilisées leurs informations nominatives et de connaître l'ensemble de leurs droits en rapport avec l'utilisation que votre organisation fait de ces informations.
5. **Tester l'utilisation de la notice.** Procéder à des essais pour s'assurer que les lecteurs jugent la notice simplifiée compréhensible et facile à utiliser.
6. **Publier la notice simplifiée.** Afficher la notice simplifiée en bonne place sur le site Internet de votre organisation ou la diffuser d'une autre façon afin que toute personne dont votre organisation peut être amenée à utiliser des données personnelles puisse y accéder et la lire rapidement et aisément. Au besoin, veiller à une possibilité d'accès aisé à la déclaration complète pour ceux qui souhaitent des renseignements détaillés ou lorsque l'examen juridique recommande sa disponibilité.

Les pays membres de l'OCDE notent avec approbation les initiatives telles que le document « Ten Steps to Develop a Multilayered Privacy Notice » du CIPL, le projet sur les notices du Gouvernement des Etats-Unis et l'étude du Royaume-Uni sur les « Fair Processing Notifications », qui ouvrent la voie à des notices d'information simplifiées sur la protection de la vie privée et apportent une aide pour mener à bien les étapes énumérées ci-dessus.

IV. Conclusion

Les pays membres de l'OCDE sont encouragés à diffuser ce rapport et ses annexes et à favoriser l'application des recommandations par les acteurs concernés. Ils sont aussi encouragés à promouvoir une poursuite des études et des discussions pour continuer d'aider les organisations à améliorer la communication de leurs politiques et pratiques de protection de la vie privée.

NOTES

- 1 Voir <http://www.oecd.org/dataoecd/39/13/1840065.pdf>.
- 2 Voir http://www.oecd.org/document/39/0,2340,fr_2649_34255_28879786_1_1_1_1,00.html.
- 3 OCDE, « Protection de la vie privée en ligne : orientations politiques et pratiques de l'OCDE » (2003), p. 29-32. Disponible à l'adresse :
http://www.oecd.org/document/49/0,2340,fr_2649_34255_19216241_1_1_1_1,00.html.
- 4 Le rapport complet est disponible à l'adresse :
<http://www.informationcommissioner.gov.uk/cms/documentUploads/Fair%20Processing%20Notices%20Research%20Final.pdf>. L'étude porte sur les déclarations diffusées sous forme imprimée, publiées sur le site Internet et communiquées au téléphone.
- 5 L'étude souligne également que l'attitude des personnes concernées par les données contribue à l'efficacité de la notice.
- 6 Voir
<http://www.informationcommissioner.gov.uk/cms/DocumentUploads/DP%20Forum%207%20June%2005.pdf>.
- 7 Les organismes fédéraux participants sont les suivants : Commission fédérale du commerce ; Conseil des gouverneurs du Système fédéral de réserve ; Société fédérale de garantie des dépôts ; Services du Contrôle de la Monnaie ; Administration des mutuelles nationales de crédit ; Commission des opérations de Bourse.
- 8 Voir <http://www.ftc.gov/privacy/privacyinitiatives/ftcfinalreport060228.pdf>.
- 9 Le *Center for Information Policy Leadership* a été créé en 2001 par des entreprises de premier plan et par Hunton & Williams LLP pour examiner les questions touchant à la protection de la vie privée et à la sécurité des informations du point de vue des procédés opérationnels, dans le respect des libertés fondamentales et des impératifs de confidentialité. Voir
<http://www.hunton.com/Resources/Sites/general.aspx?id=45>.
- 10 Voir www.privacyconference2003.org/resolution.asp. Les commissaires sont revenus sur la question lors de leur 26ème conférence internationale à Wroclaw (Pologne) :
http://26konferencja.giodo.gov.pl/data/resources/CromptonM_paper.pdf.
- 11 Voir www.hunton.com/files/tbl_s47Details/FileUpload265/681/Berlin_Workshop_Memorandum_4.04.pdf.
- 12 Voir http://europa.eu.int/comm/justice_home/fsj/privacy/docs/wpdocs/2004/wp100_fr.pdf.
- 13 Voir <http://www.privacy.org.nz/about-us/website-privacy-notice>.
- 14 Voir http://www.oipcbc.org/website_policy.htm.
- 15 Voir <http://www.usps.com/homearea/docs/privpol.htm?from=home&page=0080privacy>.