

© OECD, 2003.

© Software: 1987-1996, Acrobat is a trademark of ADOBE.

All rights reserved. OECD grants you the right to use one copy of this Program for your personal use only. Unauthorised reproduction, lending, hiring, transmission or distribution of any data or software is prohibited. You must treat the Program and associated materials and any elements thereof like any other copyrighted material.

All requests should be made to:

Head of Publications Service,  
OECD Publications Service,  
2, rue André-Pascal,  
75775 Paris Cedex 16, France.

© OCDE, 2003.

© Logiciel, 1987-1996, Acrobat, marque déposée d'ADOBE.

Tous droits du producteur et du propriétaire de ce produit sont réservés. L'OCDE autorise la reproduction d'un seul exemplaire de ce programme pour usage personnel et non commercial uniquement. Sauf autorisation, la duplication, la location, le prêt, l'utilisation de ce produit pour exécution publique sont interdits. Ce programme, les données y afférentes et d'autres éléments doivent donc être traités comme toute autre documentation sur laquelle s'exerce la protection par le droit d'auteur.

Les demandes sont à adresser au :

Chef du Service des Publications,  
Service des Publications de l'OCDE,  
2, rue André-Pascal,  
75775 Paris Cedex 16, France.

*Partie I*

**RÉSUMÉ DES TRAVAUX DE L'OCDE DESTINÉS À ASSURER LA  
PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**



## *Chapitre 1*

### **INTRODUCTION**

#### **Lignes directrices de l'OCDE de 1980 régissant la protection de la vie privée**

Les Lignes directrices de l'OCDE régissant la protection de la vie privée se sont imposées comme les principes essentiels pour la protection internationale de la vie privée.

La Recommandation relative aux Lignes directrices de l'OCDE régissant la protection de la vie privée a été adoptée par le Conseil de l'OCDE le 23 septembre 1980<sup>1</sup>. Les huit principes énoncés sont les suivants :

- Limitation en matière de collecte.
- Qualité des données.
- Spécification des finalités.
- Limitation de l'utilisation.
- Garanties de sécurité.
- Transparence.
- Participation individuelle.
- Responsabilité.

Les Lignes directrices de 1980 sur la vie privée sont toujours reconnues comme représentant un consensus international sur les normes en matière de vie privée et comme donnant les orientations nécessaires pour la collecte de données à caractère personnel, quel que soit le support considéré. Elles sont toujours considérées comme ayant défini les fondements de la protection de la vie privée sur les réseaux mondiaux.

#### **La protection de la vie privée dans la société mondiale de l'information**

Le développement des technologies numériques de l'informatique et des réseaux, et notamment de l'Internet, s'est accompagné de la promesse de retombées sociales et économiques du fait de la facilitation des échanges d'informations, de la possibilité de création de nouveaux produits et de services et de l'élargissement du choix du consommateur. Cependant, l'intégration des réseaux mondiaux dans la vie quotidienne et la poursuite des innovations technologiques multipliant les possibilités de recueil de données à caractère personnel ont eu pour effet simultanément d'accroître les avantages d'une adaptation personnalisée aux besoins du consommateur et d'accentuer les craintes concernant la protection de la vie privée et des données à caractère personnel.

Dans l'économie du numérique, les personnes peuvent laisser derrière elles des « empreintes » électroniques ou des enregistrements des « lieux » qu'elles ont visités, des sujets qu'elles ont consultés, des pensées qu'elles ont formulées, des messages qu'elles ont envoyés et des biens et services qu'elles ont achetés. Cela pose des problèmes de vie privée dans la mesure où toutes ces données à caractère personnel exploitables sur ordinateur, qu'elle aient été générées de façon automatique ou non, sont susceptibles d'être recueillies, mémorisées, détaillées, individualisées, croisées ou exploitées pour divers usages dans des lieux géographiquement dispersés partout dans le monde, éventuellement à l'insu du consommateur ou sans son consentement.

## **Le contexte du mandat ministériel**

Compte tenu des travaux de l'OCDE ayant conduit à la rédaction des Lignes directrices de 1980 et de la poursuite des travaux sur la protection de la vie privée, l'Organisation a été considérée comme une enceinte appropriée afin de promouvoir un dialogue entre pouvoirs publics, entreprises et industries, utilisateurs et consommateurs et autorités responsables de la protection des données pour :

- Aborder les questions liées à la protection de la vie privée et aux flux transfrontières de données à caractère personnel en relation avec les réseaux mondiaux.
- Examiner diverses solutions qui pourraient faciliter l'application généralisée d'une protection de la vie privée en ligne et contribuer à l'édification d'un environnement de confiance pour le développement du commerce électronique.

C'est à la conférence de l'OCDE sur « Le démantèlement des obstacles au commerce électronique mondial », tenue à Turku (Finlande) du 19 au 21 novembre 1997, que le respect de la vie privée en ligne a fait l'objet pour la première fois d'une large attention politique. La vie privée, la sécurité et la protection des consommateurs ont alors été considérées comme des éléments essentiels pour susciter la confiance dans l'environnement en ligne, condition *sine qua non* du développement du commerce électronique.

Un petit nombre de thèmes majeurs liés à la protection de la vie privée dans le contexte des réseaux mondiaux d'information et de communication ont été dégagés lors de l'Atelier de l'OCDE sur « La protection de la vie privée dans une société de réseaux mondialisée », tenue à Paris les 16 et 17 février 1998. L'atelier a notamment mis en lumière la nécessité de permettre aux individus de prendre des décisions appropriées concernant leurs données à caractère personnel, la question clé de la libre circulation des données, le besoin d'instruments flexibles et efficaces de protection de la vie privée, le potentiel offert par les solutions technologiques, le besoin de moyens de sanction et de voies de recours et la nécessité d'une meilleure éducation.

Ces thèmes ont été affinés et développés pendant la préparation de la Conférence de l'OCDE au niveau Ministériel « Un monde sans frontières : concrétiser le potentiel du commerce électronique mondial » qui a eu lieu à Ottawa du 7 au 9 octobre 1998. Lors de cette conférence, les Ministres ont adopté une Déclaration sur la protection de la vie privée sur les réseaux mondiaux<sup>2</sup> et lancé dans ce domaine des actions qui devaient être poursuivies les années suivantes.

## **Déclaration ministérielle**

La Déclaration ministérielle de 1998 d'Ottawa reconnaissait que « les principes technologiquement neutres énoncés dans les Lignes directrices de 1980 régissant la protection sur la vie privée continuent de refléter un consensus international sur les orientations qui doivent guider la collecte et la manipulation des données à caractère personnel sur quelque support que ce soit, et fournissent une base sur laquelle fonder la protection de la vie privée sur les réseaux mondiaux ».

Les Ministres ont réaffirmé « leur engagement à l'égard de la protection de la vie privée sur les réseaux mondiaux, afin d'assurer le respect de droits importants, de construire la confiance dans les réseaux mondiaux et d'empêcher les restrictions inutiles aux flux transfrontières de données à caractère personnel ». Ils sont convenus de prendre les mesures nécessaires pour assurer, par diverses mesures spécifiées, la mise en œuvre efficace des Lignes directrices de l'OCDE sur la vie privée en ce qui concerne les réseaux mondiaux. Ils ont chargé l'OCDE d'examiner les problèmes spécifiques soulevés par la mise en œuvre des Lignes directrices en relation avec les réseaux mondiaux et de fournir aux pays membres des orientations pratiques en la matière.

Les Ministres sont également convenus de faire le point des progrès accomplis dans la réalisation des objectifs de leur Déclaration dans un délai de deux ans, et d'évaluer le besoin de nouvelles actions pour assurer la protection des données à caractère personnel sur les réseaux mondiaux, dans le cadre de ces objectifs. Les progrès dans la réalisation des objectifs de la Déclaration ministérielle d'Ottawa ont fait l'objet d'un rapport en 1999 au Forum de Paris et en 2001 à Doubaï lors du Forum pour les économies de marché émergentes.

## **Plan d'action de l'OCDE**

Les initiatives approuvées par les Ministres à la Conférence de l'OCDE ont été intégrées dans le Plan d'action de l'OCDE et assignées aux comités et groupes de travail compétents<sup>3</sup>. Dans ce contexte, le GTSIVP, sous les auspices du Comité de la politique de l'information, de l'informatique et des communications (PIIC) a axé une bonne partie de ses travaux sur la mise en œuvre des éléments du Programme de travail de l'OCDE en six points en faveur de la protection de la vie privée en ligne :

- Encourager l'adoption de politiques à l'égard de la vie privée.
- Encourager la notification en ligne des politiques à l'égard de la vie privée à l'attention des utilisateurs.
- Faire en sorte que des mécanismes de contrainte et de recours soient disponibles en cas de non-respect.
- Promouvoir l'éducation et la sensibilisation des utilisateurs à la protection de la vie privée en ligne et aux moyens d'assurer cette protection.
- Encourager l'utilisation de technologies protégeant la vie privée.
- Encourager l'utilisation et le développement de solutions contractuelles pour les flux transfrontières de données en ligne.

Tous les documents et autres instruments (par exemple outils sur Internet) produits par le GTSIVP et rendus publics par le Comité PIIC sont joints au présent rapport (Voir la partie III). Ils forment le matériel de base sur lequel s'appuie la partie II consacrée aux orientations générales et pratiques.

## NOTES

1. Voir le chapitre 4. La Recommandation concernant les Lignes directrices sur la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel a été adoptées par le Conseil de l'OCDE le 23 septembre 1980.
2. Voir le chapitre 5.
3. *(i)* Le GTSIVP a mené sous les auspices du Comité PIIC des travaux sur la protection de la vie privée et des données à caractère personnel ; sur les infrastructures et technologies sécurisées, l'authentification et la certification ; et sur la cryptographie (au titre du thème A du Plan d'action – « Renforcer la confiance des utilisateurs et consommateurs ») ; *(ii)* le GTSIVP a également travaillé en collaboration avec le Comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC), lequel s'est occupé des aspects du commerce électronique liés à la protection des consommateurs (sous le thème A du Plan d'action) ; *(iii)* le Comité des affaires fiscales a travaillé sur les questions de fiscalité (sous le thème B du Plan d'action – « Établir les règles fondamentales pour le marché numérique ») ; *(iv)* le Comité des échanges a travaillé sur la politique commerciale et les aspects du commerce électronique liés à l'accès au marché (sous le thème B du Plan d'action) ; *(v)* le Groupe de travail sur les politiques en matière de télécommunications et de services d'information a travaillé sous les auspices du Comité PIIC sur l'accès à l'infrastructure d'information et sur son utilisation (sous le thème C du Plan d'action – « Améliorer l'infrastructure de l'information pour le commerce électronique ») ; *(vi)* le Comité de la gestion publique s'est attaché à renforcer la sensibilisation mondiale au problème de l'an 2000 (sous le thème C du Plan d'action) ; *(vii)* le Comité PIIC a travaillé sur les implications pour les pouvoirs publics des incidences économiques et sociales du commerce électronique mondial (sous le thème D du Plan d'action – « Optimiser les avantages du commerce électronique ») ; *(viii)* le Comité d'aide au développement s'est attaché à assurer une participation mondiale (sous le thème D du Plan d'action) ; *(ix)* le Comité de l'industrie (devenu depuis le Comité de l'industrie et de l'environnement de l'entreprise) a travaillé sur le commerce électronique et les PME (sous le thème D du Plan d'action) ; *(x)* le Centre pour la recherche et l'innovation dans l'enseignement a travaillé sur les didacticiels et le multimédia (sous le thème D du Plan d'action).

## *Chapitre 2*

### **EXÉCUTION DU MANDAT MINISTÉRIEL : TRAVAUX DE L'OCDE**

Ce chapitre résume des différents aspects des travaux de l'OCDE destinés à assurer la protection de la vie privée en ligne.



## *Chapitre 2*

### **EXÉCUTION DU MANDAT MINISTÉRIEL : TRAVAUX DE L'OCDE**

Les pays membres de l'OCDE ont adopté une approche pragmatique pour donner suite au mandat Ministériel. Leurs travaux ont privilégié fortement l'éducation, le recueil d'informations juridiques et techniques, la collecte et la diffusion d'exemples d'initiatives et d'expériences dans la mise en œuvre des Lignes directrices, la mise en place d'un forum de discussion, l'élaboration d'un outil fondé sur la technologie Internet et l'exploration et l'analyse d'un certain nombre d'instruments et mécanismes à caractère juridique et technique destinés à assurer la protection de la vie privée en ligne.

Les pays membres ont dans un premier temps recensé, aux niveaux international, régional et national, l'éventail des instruments juridiques, des pratiques et des technologies, soit en usage soit en cours de développement, permettant de mettre en œuvre et de faire appliquer les principes de protection de la vie privée dans l'environnement en ligne. Cet inventaire<sup>1</sup> a notamment couvert les textes législatifs à caractère général ou sectoriel régissant la protection des données, les codes de conduite, les normes industrielles et les solutions technologiques à l'initiative de l'industrie, notamment les technologies protectrices de la vie privée, les outils pédagogiques en ligne, les systèmes de labellisation, de certification et d'apposition de marques relatives à la vie privée, ainsi que les mécanismes de règlement des litiges. Il a été noté que des outils technologiques étaient de plus en plus utilisés pour protéger les droits à la vie privée en ligne. Il a également été souligné qu'une protection efficace de la vie privée en ligne exige des utilisateurs des réseaux non seulement de posséder une certaine « culture informatique » mais aussi d'avoir conscience des répercussions de leurs actions sur la protection de la vie privée.

#### **1) Encourager l'adoption de politiques en matière de vie privée**

Les pays membres de l'OCDE ont élaboré un Générateur de déclarations de politique de protection de la vie privée (le « Générateur »)<sup>2</sup>, qui est un instrument pédagogique utilisant la technologie Internet et offrant aux organisations un soutien et des orientations pour l'élaboration de politiques et de pratiques compatibles avec les Lignes directrices de l'OCDE sur la vie privée. Le Générateur est notamment conçu pour aider les organisations à élaborer des politiques et déclarations relatives à la protection de la vie privée et à les rendre accessibles sur leurs sites Web.

Le Générateur de l'OCDE permet aux organisations de revoir leurs pratiques courantes en matière de vie privée grâce à un questionnaire sur les pratiques qu'elles appliquent. Un projet de déclaration de politique est alors créé par le Générateur, qui donne une idée de la mesure dans laquelle les pratiques de l'organisation se conforment aux Lignes directrices de l'OCDE sur la vie privée. Ce projet de déclaration constitue une base qui peut être ensuite amendée ou développée en fonction des besoins, de manière à refléter précisément les pratiques de l'organisation en matière de vie privée dans le cadre d'un processus conduisant à la définition d'une déclaration définitive. Le Générateur peut être adapté pour tenir également compte de questions préoccupant plus particulièrement certains pays membres. Il propose également des liens vers des organisations utiles des secteurs public et privé.

Les pays membres ont noté que, du moins dans certains pays, l’affichage d’une politique en matière de vie privée rendra une organisation juridiquement responsable de toute action en contravention avec cette politique. Dans tous les cas, la déclaration elle-même devra être évaluée par rapport aux exigences de la législation nationale. En tout état de cause, l’existence du Générateur devrait faciliter les efforts nationaux pour encourager les entreprises à adopter des politiques en matière de vie privée, qu’elles soient ou non tenues de le faire de par la loi.

Les pays membres ont également considéré que l’utilisation du Générateur devrait contribuer à une plus grande cohérence dans la protection de la vie privée au-delà des frontières nationales. Il peut aider les organisations à comprendre les exigences liées aux principes de protection de la vie privée aux niveaux national et international et à établir un climat de confiance avec les autres organisations et les utilisateurs individuels en ligne. Il peut aider aussi les utilisateurs individuels à prendre l’habitude de consulter les déclarations de politique de protection de la vie privée lorsqu’ils visitent des sites en ligne.

## **2) Encourager la notification en ligne aux utilisateurs des politiques à l’égard de la vie privée**

En rendant gratuitement disponible le Générateur de déclarations de politique de protection de la vie privée, l’OCDE a contribué à sensibiliser aussi bien les entreprises que les utilisateurs individuels aux questions de protection de la vie privée en ligne. Grâce au Générateur, les entreprises peuvent plus aisément informer en ligne les utilisateurs individuels de leurs politiques à l’égard de la vie privée<sup>3</sup>. L’ajout de liens vers des sites Web gouvernementaux et privés vise à mieux faire connaître aux entreprises et autres organisations, ainsi qu’aux utilisateurs et consommateurs, le cadre qui régit la protection de la vie privée dans leurs activités en ligne.

En approuvant le Générateur, les pays membres ont fait un pas en avant décisif pour promouvoir l’ouverture et la confiance dans le commerce électronique parmi les visiteurs des sites Web.

Le fait que le public perçoit positivement les déclarations en ligne de politiques en matière de vie privée est confirmé par quelques sondages d’opinion et d’enquêtes. Ainsi, une étude réalisée en 2000 a montré que 75 % des utilisateurs et consommateurs avaient tendance à faire davantage confiance aux commerçants en ligne qui affichaient sur leurs sites Web des déclarations de politique en matière de vie privée<sup>4</sup>. De même, une étude de mai 2002<sup>5</sup> a conclu que le manque à gagner dans les ventes en ligne d’ici 2006 pourrait atteindre USD 24.5 milliards du fait de politiques inadaptées en matière de vie privée : « Si une entreprise pratique des politiques inadaptées en matière de vie privée en ligne, ses ventes hors ligne pourraient également reculer au profit de concurrents plus attentifs aux questions de protection de la vie privée », selon les auteurs du rapport. Depuis 1997 toutefois, parmi les sites Web commerciaux la pratique consistant à poster des déclarations de politique en matière de vie privée pour renforcer la confiance sur les réseaux tend à se généraliser. En mars 2002, la *Progress and Freedom Foundation*<sup>6</sup> a indiqué que 98 % des 100 sites les plus fréquemment visités affichaient des déclarations de politique en matière de vie privée et que 88 % des sites étudiés de façon aléatoire affichaient également de telles déclarations.

### **3) Faire en sorte que des mécanismes de contrainte et de recours soient à la disposition des utilisateurs en cas de non-respect des principes et politiques de protection de la vie privée**

Les pays membres de l'OCDE ont achevé plusieurs projets consacrés aux questions des mécanismes de recours, de mise en œuvre et de sanction, dans le contexte des opérations transfrontières en ligne. Il convient de relever plus particulièrement à cet égard les mécanismes de règlement alternatif des litiges (RAL) en ligne ainsi que diverses autres méthodes de mise en œuvre et de sanction qui vont au-delà des approches réglementaires traditionnelles.

#### ***Le règlement alternatif des litiges***

Les pays membres de l'OCDE ont entrepris une série d'études sur le RAL, qui consiste à recourir à des méthodes pratiques extrajudiciaires faisant appel à des tiers neutres pour un règlement rapide et à faible coût des litiges. En décembre 2000, l'OCDE<sup>7</sup>, conjointement avec la Conférence de droit international privé de La Haye et la Chambre de commerce internationale (CCI), a tenu à La Haye une conférence sur « Les mécanismes alternatifs de règlement des litiges en ligne applicables aux litiges visant la protection de la vie privée et des consommateurs »<sup>8</sup>. Le but de cette conférence était d'explorer si, et dans quelle mesure, les mécanismes de RAL en ligne pouvaient aider à régler les litiges entre entreprises et consommateurs suscités par les problèmes de protection de la vie privée et de protection des consommateurs, et donc améliorer la confiance dans le commerce électronique mondial. La conférence portait avant tout sur les petits litiges, de même que sur les systèmes flexibles et non officiels offrant une solution de compromis adéquate compte tenu de la nature du litige et du type de processus de résolution (par exemple, négociation assistée et médiation).

Un consensus s'est dégagé sur certains principes, tels que : la solution la plus efficace consiste à régler les litiges le plus tôt possible ; la souplesse et la diversité des mécanismes de RAL sont précieuses ; des progrès technologiques appropriés pourraient faciliter le RAL ; les individus ont besoin d'informations sur les procédures pour pouvoir participer efficacement ; les mesures de protection en matière de procédure sont importantes dans certains litiges.

La conférence a été suivie par un programme de travail centré sur les aspects juridiques et pédagogiques du RAL. Il s'agissait avec le volet du programme sur les aspects juridiques de procéder à un tour d'horizon des régimes juridiques des pays membres, applicables au RAL dans les relations entreprises-consommateurs, de manière à voir si les dispositions juridiques en vigueur avaient une incidence sur le recours au RAL en ligne, et de quelle manière. Un rapport<sup>9</sup> a été établi à partir des réponses des pays membres à une enquête sur les lois et règlements en vigueur concernant le RAL. Ce rapport a montré qu'il n'y avait pas d'ensemble unique de règles régissant le RAL. Différentes règles ont été élaborées, en fonction du contexte. Dans un certain nombre de secteurs, le cadre juridique en vigueur donne des orientations pour les parties susceptibles d'engager une procédure de RAL au niveau national. Ainsi, de nombreux pays réglementent la prestation de services d'arbitrage. Toutefois, les réglementations visant à régir de façon générale la prestation de services de RAL moins officiels dans le cadre du commerce entreprises-consommateurs sont peu nombreuses. Les réglementations en place visent généralement la fourniture de services de RAL dans le cadre de mécanismes établis, financés ou gérés par les pouvoirs publics. En ce qui concerne les mécanismes flexibles et informels de RAL conçus pour le monde en ligne, aucun pays membre n'a signalé l'existence de dispositions juridiques spécifiques, même si la plupart ont marqué leur intérêt pour la promotion de mécanismes équitables et efficaces de RAL en ligne pour le règlement des petits litiges dans le commerce entreprises-consommateurs, notamment les litiges transfrontières. S'agissant plus spécifiquement du

contexte transfrontière, des différences entre pays ont été notées concernant la validité des contrats à soumettre au RAL, les principes de procédure à utiliser pendant un RAL, la confidentialité et la sécurité des procédures, la validité des accords conclus à l'issue d'un RAL et l'existence ou l'absence de mécanismes de contrainte.

Le volet pédagogique du programme visait à informer l'ensemble des utilisateurs individuels et des entreprises, notamment les petites et moyennes entreprises (PME), de l'existence du RAL et des avantages qui peuvent s'y attacher. Une première série de questions a été établie pour aider les utilisateurs individuels à déterminer si le RAL en ligne pouvait leur permettre de régler un litige, en insistant notamment sur : les points à éclaircir avant d'envisager une procédure de RAL, les considérations entrant dans le choix d'une forme ou une autre de RAL, les moyens permettant de trouver des fournisseurs de services de RAL et les solutions envisageables si le RAL n'est d'aucune aide<sup>10</sup>. Une deuxième série de questions destinée à guider les PME est en préparation.

Enfin, l'OCDE a contribué à la production d'autres informations concernant la disponibilité du RAL en aidant la CCI à établir un inventaire des programmes de RAL à l'échelle mondiale. Le rapport et l'inventaire ainsi établis sont disponibles sur le site Web de la CCI<sup>11</sup>.

### *Mécanismes de respect et de mise en œuvre*

Considérant d'une part que plus les décisions sont respectées, moins il est nécessaire de sanctionner, et d'autre part que des systèmes de sanction étoffés peuvent inciter les acteurs à un meilleur respect des décisions, les pays membres de l'OCDE ont entrepris de recenser et d'analyser les mécanismes de sanction qui sont disponibles pour remédier au non-respect des principes et politiques en matière de vie privée et assurer l'accès à des voies de recours<sup>12</sup>. L'objectif était de recueillir, au moyen d'un questionnaire adressé aux pays membres et au secteur privé, des informations qui : i) permettraient de mieux comprendre comment les mesures de protection de la vie privée, les mécanismes de sanction, et les moyens de recours possibles peuvent contribuer à mieux protéger la vie privée, comme indiqué dans les Lignes directrices de l'OCDE sur la vie privée et dans la Déclaration ministérielle d'Ottawa ; et ii) fourniraient un point de départ pour évaluer l'application concrète des instruments disponibles de mise en application et de sanction dans un environnement de réseaux et leur capacité à répondre aux objectifs des Lignes directrices de l'OCDE sur la vie privée, notamment en termes d'efficacité et de portée interjuridictionnelle.

La synthèse et l'analyse des réponses au questionnaire<sup>13</sup> ont montré que le paysage juridique concernant le respect et la mise en œuvre en matière de vie privée avait changé : si la réglementation par les pouvoirs publics reste le fondement sur lequel repose la confiance des utilisateurs dans le domaine de la vie privée, la réglementation est de plus en plus assortie de mécanismes techniques, organisationnels et d'autorégulation complémentaires pour obtenir une efficacité maximale. Il a été noté qu'un grand nombre d'initiatives de ce type sont en cours dans de nombreux pays membres et que tout montre que leur utilisation se développera rapidement dans les années à venir. De plus, le rapport a mis en lumière le fait que les efforts déployés pour assurer dès le départ le respect de la vie privée représentent une charge moins importante que le besoin d'avoir recours à des mesures de coercition. Il a également démontré qu'il est capital de considérer la protection de la vie privée d'un point de vue mondial, plutôt que purement national, de manière à faciliter les recours contre les violations de la vie privée qui ont un caractère transfrontière.

S'agissant des moyens complémentaires qui permettent de mieux assurer le respect des mesures de protection de la vie privée et leur mise en œuvre, le rapport a montré que les pays membres de l'OCDE et les entités du secteur privé ont développé et continuent de développer des méthodes visant

à : utiliser des incitations et sanctions fondées sur les mécanismes de marché pour assurer le respect des normes ; utiliser des moyens techniques pour mieux garantir leur respect (par exemple technologies protectrices de la vie privée ou audits en ligne) ; offrir des garanties assurées par des tiers ou au niveau de l'entreprise (par exemple programmes de marques de confiance, sceaux, responsables chargés de la protection de la vie privée dans l'entreprise ou politiques de protection de la vie privée en ligne) ; adapter à l'environnement en ligne les mécanismes existants destinés à assurer le respect des mesures de protection de la vie privée et leur mise en œuvre (par exemple possibilité de dépôt de plainte en ligne et RAL pour les litiges liés à la protection de la vie privée) ; et promouvoir des normes techniques, audits, politiques de sécurité et autres mécanismes propres à assurer une meilleure sécurité du traitement des données en ligne.

#### **4) Promouvoir l'éducation et la sensibilisation des utilisateurs à la protection de la vie privée en ligne et aux moyens de protéger la vie privée**

Promouvoir l'éducation et les compétences des utilisateurs à l'égard des problèmes de protection de la vie privée en ligne a été l'un des objectifs des travaux de l'OCDE dans tous les domaines, et notamment lors de la conception du Générateur et de l'étude des technologies protectrices de la vie privée. A ce propos, il a été noté que l'éducation et la communication sur la protection de la vie privée en ligne peuvent devoir être adaptées aux besoins des différents participants étant donné la diversité des contraintes, des contextes institutionnels, des hypothèses de base et des perspectives des organisations et des utilisateurs individuels. Les différences culturelles doivent être prises en compte dans la formulation des stratégies visant à améliorer la protection de la vie privée au plan international, que ce soit via le RAL, par l'utilisation de technologies protectrices de la vie privée ou par le recours à toute autre mesure.

#### **5) Encourager l'utilisation de technologies protectrices de la vie privée**

Les technologies protectrices de la vie privée sont des outils susceptibles de faciliter la mise en œuvre des principes de protection de la vie privée, tels qu'énoncés dans les Lignes directrices de l'OCDE sur la vie privée, dans le cadre soit d'une autorégulation par l'industrie, soit de réglementations juridiques, soit d'une combinaison de ces approches. Ces technologies peuvent donner aux personnes les moyens de décider elles-mêmes et de contrôler leurs propres données à caractère personnel, mais elles ne permettent pas toutes de la même façon de répondre aux différents problèmes de protection de la vie privée. Des progrès significatifs sont constamment réalisés dans le développement et l'utilisation de ces technologies<sup>14</sup>.

Les travaux sur les technologies protectrices de la vie privée ont consisté notamment à dresser un inventaire de ces technologies et à organiser une session spéciale en forum.

L'inventaire des technologies protectrices de la vie privée<sup>15</sup> a été établi pour analyser la disponibilité et la diversité des technologies protectrices de la vie privée, examiner les facteurs qui influent sur l'adoption de ces technologies, analyser la relation entre technologie et vie privée et donner aux décideurs une base à partir de laquelle ils peuvent débattre de l'utilisation et du développement de ces technologies. Ce document<sup>16</sup> a analysé les méthodes de recueil de données à caractère personnel en ligne, examiné différents types de technologies protectrices de la vie privée et formulé des recommandations à l'intention du secteur privé pour encourager le développement et une plus large utilisation de ces technologies. Ces dernières, qui sont des outils techniques susceptibles d'aider à protéger la vie privée en ligne, présentent diverses caractéristiques. Certaines filtrent les « cookies » et les autres technologies de « pistage » ; certaines permettent la consultation du Web et la

pratique du courrier électronique de façon « anonyme » ; d'autres assurent une protection en chiffrant les données ; d'autres encore mettent l'accent sur la protection de la vie privée et la sécurité dans les achats de commerce électronique ; d'autres enfin permettent une gestion évoluée et automatisée des données individuelles des utilisateurs, pour le compte de ces derniers. En substance, les technologies protectrices de la vie privée renforcent la transparence et le choix, ce qui donne aux individus une meilleure maîtrise de la protection de leurs données. Toutefois, nombre de ces technologies peuvent être utilisées de plusieurs façons. Différents produits, technologies et fonctions peuvent répondre à des finalités différentes, selon les préférences de l'utilisateur et la façon dont est mise en œuvre la technologie considérée.

Une session en forum spéciale sur les technologies protectrices de la vie privée<sup>17</sup> a eu lieu à l'OCDE en octobre 2001 pour faciliter les échanges de vues concernant : *i*) les répercussions des technologies protectrices de la vie privée au niveau des politiques ; *ii*) l'avenir des technologies protectrices de la vie privée dans le contexte plus général de la protection de la vie privée en ligne ; et *iii*) les enjeux et les méthodes pour sensibiliser les entreprises à l'importance de la prise en compte de la protection de la vie privée dès la conception des systèmes et de l'utilisation des technologies protectrices de la vie privée, ainsi que pour sensibiliser les individus aux avantages et aux limitations de ces technologies. Cette session a fait clairement ressortir en particulier que sur le plan technique, les technologies protectrices de la vie privée n'offrent pas tout l'éventail des fonctions qui permettraient d'assurer une protection totale de la vie privée, conformément aux Lignes directrices de l'OCDE sur la vie privée [ainsi, parmi les technologies examinées (voir le paragraphe ci-après), un seul outil prend en compte cinq des huit principes de protection de la vie privée, et 58 ne s'appliquent qu'à un seul principe].

Une étude et un document de recherche<sup>18</sup> comprenaient la synthèse d'une étude des technologies protectrices de la vie privée disponibles sur le Web et un tableau des technologies répertoriées, ainsi qu'une discussion de la question de savoir quand, pour qui et dans quelles circonstances une « communication » sur les technologies protectrices de la vie privée pourrait avoir pour résultat d'encourager les entreprises à fournir ces outils et inciter les personnes à les utiliser.

Les technologies protectrices de la vie privée ont été reconnues comme des outils techniques utiles, qui peuvent aider à protéger la vie privée en ligne dans le cadre d'un ensemble plus large d'initiatives de protection de la vie privée en ligne<sup>19</sup>. Elles peuvent donner des moyens d'agir aux utilisateurs individuels qui souhaitent maîtriser la divulgation, l'utilisation et la distribution d'informations de caractère personnel en ligne. Les technologies protectrices de la vie privée peuvent également aider les entreprises et les organisations à mettre en application leurs propres politiques et pratiques en matière de vie privée, et de façon plus générale, à une époque où les utilisateurs individuels sont préoccupés par les questions de vie privée en ligne, elles sont des outils cruciaux pour gérer les flux d'informations à caractère personnel sur les réseaux mondiaux.

Le besoin d'encourager tant les utilisateurs individuels que les entreprises à mettre en place et utiliser ces technologies, a été souligné. Pour que celles-ci soient toutefois plus largement déployées et utilisées, il est apparu qu'elles devraient être d'un usage plus commode, s'accompagner d'informations techniques plus claires et être encore perfectionnées pour couvrir à l'avenir un éventail plus large d'aspects de la protection de la vie privée.

Les premières phases de tout développement technologique étant les plus cruciales, la notion d'intégration des aspects et fonctions de protection de la vie privée dans les solutions techniques a également reçu un accueil favorable. Elle implique pour les développeurs de prendre en compte et d'intégrer les protections en matière de vie privée au moment de la conception et du développement

des systèmes, et pour les entreprises d'examiner dès le départ les répercussions au plan de la vie privée des technologies et services qu'elles mettent en place.

Enfin, l'éducation et la sensibilisation aux technologies protectrices de la vie privée ont été jugées absolument indispensables pour encourager le déploiement et l'utilisation de ces technologies dans les foyers et sur le marché mondial. A cet égard, il a été noté que s'agissant des entreprises et autres organisations, le problème était de les persuader d'internaliser certains coûts (investir dans les technologies protectrices de la vie privée) sur un marché où elles redoutent que leurs concurrents puissent les externaliser. Pour les utilisateurs individuels, il a été noté que le problème de la persuasion dépendait premièrement du degré de préoccupation des différentes catégories de consommateurs quant aux risques pour leur vie privée, et de la nature des risques qui les préoccupaient le plus, et deuxièmement, de la façon dont les préférences individuelles en matière de protection contre divers types de risques font l'objet d'un arbitrage par rapport aux hausses de prix, et troisièmement de la façon dont les individus arbitreront leurs préférences en matière de vie privée par rapport aux coûts de la recherche et du choix d'un autre fournisseur.

## **6) Encourager l'utilisation et le développement de solutions contractuelles pour les flux transfrontières de données en ligne**

Les Lignes directrices de 1980 sur la vie privée stipulent notamment, concernant les flux transfrontières de données :

### **« Partie trois – Principes fondamentaux applicables au plan international : libre circulation et restrictions légitimes**

15. Les pays membres devraient prendre en considération les conséquences pour d'autres pays membres d'un traitement effectué sur leur propre territoire et de la réexportation des données à caractère personnel.

16. Les pays membres devraient prendre toutes les mesures raisonnables et appropriées pour assurer que les flux transfrontières de données à caractère personnel, et notamment le transit par un pays membre, ait lieu sans interruption et en toute sécurité.

17. Un pays membre devrait s'abstenir de limiter les flux transfrontières de données à caractère personnel entre son territoire et celui d'un autre pays membre, sauf lorsque ce dernier ne se conforme pas encore pour l'essentiel aux présentes Lignes directrices ou lorsque la réexportation desdites données permettrait de contourner sa législation interne sur la protection de la vie privée et des libertés individuelles. Un pays membre peut également imposer des restrictions à l'égard de certaines catégories de données à caractère personnel pour lesquelles sa législation interne pour la protection de la vie privée et de libertés individuelles prévoit des réglementations spécifiques en raison de la nature de ces données et pour lesquelles l'autre pays membre ne prévoit pas de protection équivalente.

18. Les pays membres devraient éviter d'élaborer des lois, des politiques et des procédures qui, sous couvert de la protection de la vie privée et des libertés individuelles, créeraient des obstacles à la circulation transfrontière des données à caractère personnel qui iraient au-delà des exigences propres à cette protection. »

Pour contribuer à la solution des problèmes liés aux transactions transfrontières, les pays membres de l'OCDE ont préparé un rapport sur les contrats régissant les flux transfrontières de données dans le cadre des réseaux mondiaux<sup>20</sup>. Ce rapport<sup>21</sup> qui visait pour partie les transactions en ligne d'entreprise à entreprise devrait être lu en parallèle avec d'autres documents plus récents, tels que les contrats-types publiés par la Commission européenne, le Conseil de l'Europe et la Chambre de commerce internationale<sup>22</sup>.

L'efficacité des solutions contractuelles a été relevée. Mais le rapport a également mis en lumière le besoin de régler efficacement la question du recours des individus dans les contrats d'entreprise à entreprise relatifs à des flux transfrontières de données et a noté à cet égard que la mise en œuvre de mesures complémentaires, comme la notification des personnes au moment de la collecte des données, est importante.

En ce qui concerne les contrats entre entreprises et consommateurs, le rapport a noté que les tentatives pour élaborer dans un cadre contractuel, des mesures de protection de la vie privée lors des transactions entreprises-consommateurs en ligne posaient problème, notamment lorsqu'il s'agissait de prouver la volonté d'une personne consultant un site Web de se lier par contrat au maître des fichiers de ce site Web, ou lorsqu'une personne souhaite obtenir réparation en vertu d'un contrat. Les pays membres sont donc convenus de se concentrer moins sur les solutions contractuelles et davantage sur une exploration de la façon d'assurer des voies de recours via des mesures de règlement alternatif des litiges en ligne.

## NOTES

1. Voir le chapitre 6.
2. Voir le chapitre 7. Le Générateur est disponible à l'adresse : [www.oecd.org/sti/security-privacy](http://www.oecd.org/sti/security-privacy), ou <http://cs3-hq.oecd.org/scripts/pwv3/pwhome.htm>.
3. En juin 2001, Visa international a obligé ses vendeurs en ligne à poster des déclarations de politique en matière de vie privée et les a encouragés à utiliser pour cela le Générateur de l'OCDE. Voir <http://international.visa.com/fb/merchants/news/>.
4. L'enquête a montré que 75 % des personnes qui avaient vu une déclaration de politique en matière de vie privée en ligne considéraient les déclarations expliquant comment les informations à caractère personnel seront utilisées comme soit « absolument essentielles » soit « très importantes » (Business Week/Harris, mars 2000).
5. Jupiter Research (2002), « Online Privacy : Managing Complexity to Realize Marketing Benefits », 17 mai.
6. L'enquête *Privacy Online : a Report on the Information Practices and Policies of Commercial Websites* publiée en mars 2002 par la *Progress and Freedom Foundation* a porté sur plus de 5 500 sites Web et sur 100 des sites les plus fréquentés.
7. Travaux réalisés en coopération étroite avec le Comité de la politique à l'égard des consommateurs (CPC) de l'OCDE.



8. Voir le chapitre 8.
9. Voir le chapitre 9.
10. Voir le chapitre 10.
11. Voir « Alternative Dispute Resolution Providers : A Global Inventory », juillet 2002  
[www.iccwbo.org/home/news\\_archives/2002/stories/adr.asp](http://www.iccwbo.org/home/news_archives/2002/stories/adr.asp).
12. Voir le chapitre 11.
13. Projet préparé par un consultant auprès de l'OCDE, M. Chris Kuner, Associé du Cabinet Hunton & Williams.
14. Voir l'Atelier de l'US Department of Commerce (septembre 2000) :  
[www.ntia.doc.gov/ntiahome/privacy](http://www.ntia.doc.gov/ntiahome/privacy).
15. Projet de rapport préparé par une consultante auprès de l'OCDE, Mme Lauren Hall, Directeur, Technology Policy, Advanced Strategy and Policies, Microsoft Corporation, ancienne Executive Vice Président de la Software & Information Industry Association.
16. Voir le chapitre 12.
17. Voir le chapitre 13.
18. Projets préparés par deux consultants auprès de l'OCDE : Laurent Bernat, Responsable de l'information et de la stratégie, Projetweb, et Perri 6, Directeur, The Policy Programme, Institute for Applied Health and Social Policy, King's College, Londres.
19. Cet ensemble plus large comprend l'élaboration et la notification de politiques de protection de la vie privée, le recours à des solutions contractuelles et la disponibilité croissante de mécanismes de recours en ligne – outre les technologies protectrices de la vie privée.
20. Un premier projet de rapport a été établi par une consultante auprès de l'OCDE, Mme Elisabeth Longworth, Sector Director for Information and Communication Technologies, Industry New Zealand, ancienne associée de Longworth Associates.
21. Voir le chapitre 14.
22. Voir les contrats-types de la Commission européenne relatifs aux transferts de données aussi bien pour les transferts de maître de fichier à maître de fichier [Décision de la Commission du 15 juin 2001 relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des pays tiers en vertu de la Directive 95/46/CE (2001), JO L181/19] et pour les transferts de maître de fichier à sous-traitant [Décision de la Commission du 27 décembre 2001 relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers en vertu de la Directive 95/46/CE, (2002), JO L6/52].

La version finale des clauses de la CCI, soumise à la Commission européenne le 9 août 2002 est disponible à l'adresse :  
[www.iccwbo.org/home/electronic\\_commerce/word\\_documents/Final%20version%20July%202002%20Model%20contract%20clauses.pdf](http://www.iccwbo.org/home/electronic_commerce/word_documents/Final%20version%20July%202002%20Model%20contract%20clauses.pdf).

Voir le Contrat-type visant à assurer une protection équivalente des données dans le cadre des flux transfrontières des données et son Rapport explicatif, réalisé par le Conseil de l'Europe, la Commission européenne et la Chambre de Commerce Internationale, en date du 2 novembre 1992.

## TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS	3
POINTS SAILLANTS	7
<b>PARTIE I. RÉSUMÉ DES TRAVAUX DE L'OCDE DESTINÉS À ASSURER LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE</b>	<b>9</b>
CHAPITRE 1. INTRODUCTION	11
CHAPITRE 2. EXÉCUTION DU MANDAT MINISTÉRIEL : TRAVAUX DE L'OCDE	15
<b>PARTIE II. POURSUIVRE L'ACTION EN FAVEUR DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE EN LIGNE : ORIENTATIONS POLITIQUES ET PRATIQUES</b>	<b>25</b>
CHAPITRE 3. POURSUIVRE L'ACTION EN FAVEUR DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE EN LIGNE : ORIENTATIONS POLITIQUES ET PRATIQUES	27
<b>PARTIE III. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE</b>	<b>35</b>
CHAPITRE 4. LES LIGNES DIRECTRICES RÉGISSANT LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET LES FLUX TRANSFRONTIÈRES DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	37
CHAPITRE 5. DÉCLARATION MINISTÉRIELLE RELATIVE À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE SUR LES RÉSEAUX MONDIAUX	43
CHAPITRE 6. INVENTAIRE DES INSTRUMENTS ET DES MÉCANISMES DE NATURE À CONTRIBUER A LA MISE EN OEUVRE ET AU RESPECT SUR LES RÉSEAUX MONDIAUX DES LIGNES DIRECTRICES DE L'OCDE SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	49
CHAPITRE 7. LE GÉNÉRATEUR DE DÉCLARATION DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DE L'OCDE	133
CHAPITRE 8. RENFORCER LA CONFIANCE DANS L'ENVIRONNEMENT EN LIGNE : LE RÈGLEMENT DES LITIGES ENTRE ENTREPRISES ET CONSOMMATEURS, COMPTE RENDU DE LA CONFÉRENCE DE L'OCDE TENUE EN DÉCEMBRE 2000	161

CHAPITRE 9.	DISPOSITIONS JURIDIQUES LIÉES AU RÈGLEMENT ALTERNATIF DES LITIGES ENTRE ENTREPRISES ET CONSOMMATEURS RELATIFS À LA VIE PRIVÉE ET À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS	227
CHAPITRE 10.	RÉSOLUTION EN LIGNE DES LITIGES LIÉS AU COMMERCE ÉLECTRONIQUE : RÈGLEMENT ALTERNATIF DES LITIGES (RAL) – LES QUESTIONS A SE POSER	245
CHAPITRE 11.	LE RESPECT ET LA MISE EN ŒUVRE DE LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DANS LE CONTEXTE DU COMMERCE ÉLECTRONIQUE	253
CHAPITRE 12.	INVENTAIRE DES TECHNOLOGIES PROTECTRICES DE LA VIE PRIVÉE	273
CHAPITRE 13.	LES TECHNOLOGIES PROTECTRICES DE LA VIE PRIVÉE : RAPPORT SUR LE FORUM DE L’OCDE	303
CHAPITRE 14.	CONTRATS RÉGISSANT LES FLUX TRANSFRONTIÈRES DE DONNÉES DANS LE CADRE PLUS GÉNÉRAL DES MÉCANISMES DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE SUR LES RÉSEAUX MONDIAUX	385
<b>ANNEXE. OÙ TROUVER DES RENSEIGNEMENTS SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE</b>		
	ADRESSES DES ORGANISATIONS INTERNATIONALES ET RÉGIONALES, AINSI QUE DES AUTORITÉS NATIONALES DE CONTRÔLE ET DES ORGANISATIONS S’INTÉRESSANT A LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	<b>433</b>



Extrait de :  
**Privacy Online**  
OECD Guidance on Policy and Practice

Accéder à cette publication :  
<https://doi.org/10.1787/9789264101630-en>

**Merci de citer ce chapitre comme suit :**

OCDE (2003), « Résumé des travaux de l'OCDE destinés à assurer la protection de la vie privée », dans *Privacy Online : OECD Guidance on Policy and Practice*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264101654-3-fr>

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document et toute carte qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à [rights@oecd.org](mailto:rights@oecd.org). Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) [info@copyright.com](mailto:info@copyright.com) ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) [contact@cfcopies.com](mailto:contact@cfcopies.com).