



LEÇON

Années scolaire : 3^e à 5^e secondaire

Au sujet de l'auteur : Adaptation d'HabiloMédias

Durée : Peut s'étaler sur plusieurs jours

Qui sait vraiment ? Votre vie privée à l'ère de l'information



Cette leçon fait partie de *Utiliser, comprendre et créer : Un cadre de littératie numérique pour les écoles canadiennes* : <http://habilomedias.ca/ressources-p%C3%A9dagogiques/cadre-de-litt%C3%A9ratie-num%C3%A9rique>.

Aperçu

Au cours de cette leçon, les élèves examinent en détail les enjeux relatifs à la protection de la vie privée, au moyen d'une série d'activités, d'enquêtes et de jeux de questions-réponses. La première activité commence par un jeu de questions-réponses sur l'accès aux renseignements personnels. Les élèves remplissent ensuite un sondage d'opinion sur la protection de la vie privée et ils comparent leurs réponses à celles de leurs camarades et à celle des Canadiens en général. Dans le cadre de *Qui sait à propos de moi ?* les élèves évaluent la quantité de renseignements personnels qui a été collectée sur eux et, en petits groupes, ils jouent le rôle de divers organismes afin d'établir quels renseignements doivent être recueillis et dans quelles situations la collecte de renseignements s'opère de manière camouflée. Dans le cadre de la table ronde, les élèves invitent des experts de l'extérieur en protection de la vie privée, à un débat sur les enjeux relatifs à la protection de la vie privée. Dans le cadre de *Cela peut vous arriver*, les élèves rédigent des dénouements d'histoires dont l'intrigue porte sur la protection de la vie privée.

Objectifs visés

- Prendre conscience de leur droit à la vie privée en tant que citoyens et en tant que consommateurs.
- Effectuer des recherches et analyser les informations relatives à un certain nombre d'enjeux se rapportant à la protection de la vie privée.
- Exercer son jugement critique pour soutenir ses idées personnelles sur les enjeux relatifs à la protection de la vie privée.

Préparation/Documents

Photocopiez les documents suivants :

- Questionnaire sur la protection des renseignements personnels
- Réponses au questionnaire sur la protection des renseignements personnels
- Sondage d'opinion sur la protection de la vie privée
- Les réactions publiques à un sondage d'opinion sur la protection de la vie privée
- Qui sait quoi sur moi ?



- Cela pourrait vous arriver
- Instructions pour « Cela pourrait vous arriver »
- Cela pourrait vous arriver : dénouements possibles

Déroulement suggéré

Première journée

- Distribuez le *Questionnaire sur la protection des renseignements personnels* aux élèves.
- Une fois les questionnaires remplis, relevez les réponses et commentez leurs réactions. Certaines réponses ont-elles étonné les élèves ?

En 2011, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a retenu les services de Harris/Decima pour effectuer un sondage auprès des Canadiens. Le rapport du *Sondage sur les Canadiens et la protection de la vie privée* examinait la compréhension et la connaissance des Canadiens sur les enjeux en matière de vie privée.

Distribuez *Sondage d'opinion sur la protection de la vie privée* aux élèves. Au terme de leur travail, relevez les résultats au niveau de la classe et comparez-les aux réponses des Canadiens qui ont été interrogés à l'occasion de la véritable enquête.

Ce rapport constituait la première enquête d'opinion jamais conduite par les organisations de consommateurs, sur la protection des renseignements personnels au Canada. Ses résultats ont permis une meilleure compréhension et une connaissance approfondie de ce que les Canadiens vivent réellement et de ce qui les préoccupe vraiment quant à l'usage de leurs renseignements personnels par des tiers. La conclusion ci-dessous figurait dans le sommaire du rapport :

La maîtrise des renseignements personnels est au cœur de l'enjeu juridique et social dénommé : la protection de la vie privée en matière de renseignements personnels. Cet enjeu peut se résumer par la question suivante : qui contrôle quels renseignements et dans quel but ? Cette question soulève une divergence d'intérêts fondamentale que l'on divise habituellement en deux groupes, ce qui ne permet pas toujours un classement facile : les « personnes fichées » et les « utilisateurs de données ». La vision d'une « autoroute de l'information » laisse présager que les individus deviendront à la fois des producteurs et des consommateurs d'informations et de transactions. Par conséquent, les concepts traditionnels de « personnes fichées », d'« utilisateurs de données » et de renseignements personnels, doivent être remplacés par des modèles plus sophistiqués, qui reflètent plus fidèlement la toile compliquée de relations sociales dans laquelle circulent les renseignements personnels.

Demandez aux élèves :

- Que veulent-ils dire quand ils écrivent que l'autoroute de l'information (l'Internet) va changer notre manière traditionnelle de réfléchir au sujet des « personnes fichées » et des « utilisateurs de données » ? (Ce rapport a été rédigé en 1995, au moment où l'Internet devenait grand public.)
- Comme de plus en plus de renseignements sont collectés et stockés électroniquement, quels nouveaux enjeux apparaissent qui n'avaient peut-être pas été envisagés en 1995 ?



Deuxième journée

Les élèves ont-ils l'impression que des organisations savent beaucoup de choses sur eux ?

- Distribuez *Qui sait quoi sur moi ?* et demandez aux élèves de recenser ce que des tiers ont collecté sur eux. (*Incitez-les à réfléchir attentivement à une vaste gamme d'organismes : par exemple, au secrétariat de leur médecin, où se trouvent sans doute un grand nombre de ces renseignements personnels. S'ils ont une carte d'acheteur à leur pharmacie locale, leurs renseignements personnels sont recoupés avec des informations sur ce qu'ils achètent et même avec des informations portant sur les ordonnances qui leur sont nécessaires.*)
- Pendant qu'ils remplissent cette feuille, demandez aux élèves d'examiner si ces renseignements sont stockés électroniquement ou non. Dans l'affirmative, est-ce que ce serait dans un ordinateur individuel ou dans une base de données en ligne ?
- Les élèves ont-ils confiance en la sécurité du stockage électronique des renseignements ?
- Les élèves savent-ils si leurs renseignements personnels sont communiqués à des tiers ?
- Dans l'affirmative, qui pourraient être ces tiers ? (Tenir compte des sociétés de commercialisation et de publicité en ligne, des pages de marque Facebook, etc.)

Expliquez aux élèves que d'après la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE), ils ont le droit de savoir quels renseignements sont recueillis à leur égard par les organisations. Selon le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, « Si vous voulez consulter les renseignements qu'une organisation détient à votre sujet, présentez-lui directement une demande par écrit. Indiquez-lui les dates, les numéros de compte et tout autre détail qui pourrait l'aider à retracer l'information demandée. En règle générale, l'organisation doit vous communiquer les renseignements dans un délai raisonnable, sans frais ou moyennant des frais minimes. Il existe toutefois des exceptions, notamment quand la communication de l'information menacerait la vie ou la sécurité d'une autre personne. ». Demandez à vos élèves quelles organisations, selon eux, possèdent des renseignements à leur égard et ce qu'ils croient qu'ils découvriraient s'ils faisaient une demande.

Troisième journée

Les élèves vont maintenant examiner la collecte de renseignements du point de vue de différentes organisations.

- En petits groupes, imaginez le type d'entreprise ou d'organisation que vous pourriez posséder ou gérer (une banque, un immeuble d'habitation, un magasin, un hôpital, un organisme de service social).
- Dressez la liste des renseignements que vous auriez besoin de collecter sur vos clients.



- À côté de chaque renseignement, inscrivez la raison pour laquelle vous pensez que ce renseignement serait nécessaire. Votre tableau pourrait ressembler à cela :

Renseignement nécessaire	Justification

- Ensuite, échangez votre liste avec celle d'un autre groupe. Êtes-vous d'accord avec la liste de « renseignements nécessaires » de l'autre groupe ? Y a-t-il assez de renseignements demandés ? Trop de renseignements demandés ? Pourquoi ?
- Obtenez d'un organisme véritable, du type de celui choisi par votre groupe, un ou plusieurs questionnaires ou formulaires de demande. Appelez l'organisme, expliquez votre projet de classe et demandez un formulaire. Une fois le formulaire reçu, comparez-le avec la liste de renseignements nécessaires que vous avez imaginée. Quelles sont les différences entre les questions du formulaire et les vôtres ? Pourquoi l'organisme désire-t-il obtenir les renseignements qu'il demande ?
- Passez en revue, tous les formulaires de demande authentiques que vous avez recueillis. Certains d'entre eux vous offrent-ils la possibilité de vous retirer des listes de sollicitation directe ? Certains d'entre eux vous expliquent-ils l'usage qui sera fait de vos renseignements personnels ?

Activités complémentaires

Première activité : table ronde sur la vie privée

Dans une table ronde, des personnes s'asseyent ensemble pour débattre de questions et de réponses relatives à un enjeu. Une table ronde sur la protection de la vie privée vous réunirait avec des experts de votre communauté, invités pour l'occasion. Elle durerait probablement une période. Voici comment créer un événement passionnant autour d'une table ronde.

Avant la journée de la table ronde

Réfléchissez en classe aux entreprises et aux organismes de votre communauté que vous aimeriez inviter. Réfléchissez ensuite à la personne que vous pourriez contacter au sein de ces entreprises. Il pourrait s'agir, par exemple, d'un cadre scolaire ou d'un conseiller en orientation, du directeur de crédit d'un magasin de détail ou du chef du personnel d'une entreprise, d'un médecin, d'un avocat, du gestionnaire des documents administratifs d'un hôpital, d'un journaliste spécialisé dans la protection de la vie privée ou d'un défenseur des consommateurs.



Un groupe d'élèves devrait être chargé d'inviter les personnalités participant à la table ronde ; un autre groupe devrait mettre au point des questions et des thèmes à débattre lors de la table ronde. (Par exemple, quel est le point de vue des entreprises ? Ou celui du défenseur des consommateurs ? Qui prend quelles mesures pour protéger la vie privée ?)

Avant votre table ronde, distribuez à la classe votre liste de questions et de points à débattre. Transmettez-les également à vos invités.

Pendant la journée de la table ronde

Divisez votre classe en petits groupes. Disposez les tables et les chaises en vue de la discussion. Placez un ou plusieurs invités à chaque table. Choisissez un élève par groupe pour animer et un étudiant pour prendre des notes.

Lancez la discussion au sein de chaque groupe en demandant à chacun de terminer la phrase suivante : « Dans le monde d'aujourd'hui, la protection des renseignements personnels c'est... ». Utilisez les réponses pour lancer la discussion.

Discutez de chacun des points que comporte le plan de la discussion. L'animateur devrait s'assurer que tout le monde a l'occasion de s'exprimer. Le secrétaire devrait recenser les idées exprimées par les participants : les préoccupations, les points de vue des entreprises et des défenseurs et les réponses aux questions.

Reformez la classe entière. Chaque secrétaire ou animateur fait un rapport sur la discussion qui s'est déroulée à sa table. La classe entière résume l'ensemble des conclusions.

Deuxième activité complémentaire : cela pourrait vous arriver

Distribuez aux élèves le document de travail *Cela pourrait vous arriver*.

Choisissez de vous concentrer sur une histoire. Griffonnez rapidement un dénouement pour cette histoire, puis, répondez aux questions ci-dessous. Servez-vous de vos réponses pour commenter cette histoire en classe.

Quel est l'enjeu relatif à la protection de la vie privée abordé dans cette histoire ?

Dans le dénouement que vous avez imaginé pour votre histoire, comment la vie privée du client a-t-elle été protégée ?

Dans le dénouement que vous avez imaginé pour votre histoire, l'entreprise a-t-elle obtenu tous les renseignements dont elle avait vraiment besoin ? A-t-elle obtenu tous les renseignements qu'elle voulait ? Pourquoi ? Que devrait faire l'entreprise pour protéger les renseignements personnels de ses clients à l'avenir ?

En utilisant le feuillet *Cela pourrait vous arriver : dénouements possibles* pour diriger la discussion, commentez les réponses en classe.

Évaluation

Questionnaires remplis



Questionnaire sur la protection des renseignements personnels

Vrai ou faux ? Entourez la bonne réponse.

- | | | |
|-----|---|--------------|
| 1. | Quiconque travaillant dans un grand magasin ou dans une société de cartes de crédit peut consulter votre dossier de crédit. | Vrai ou faux |
| 2. | Si une erreur se glisse dans votre dossier de crédit, elle est pratiquement impossible à rectifier. | Vrai ou faux |
| 3. | Quand vous devez de l'argent, on peut vous appeler à n'importe quel moment, à la maison ou au travail, pour essayer de le recouvrer. | Vrai ou faux |
| 4. | Il existe dans ce pays de nombreux dossiers informatiques sur tout le monde. | Vrai ou faux |
| 5. | De nombreuses entreprises disposent de politiques de protection des renseignements personnels de leurs clients. | Vrai ou faux |
| 6. | Avant de répondre à une question, vous disposez toujours du droit légal de demander pour quelle(s) raison(s) ces renseignements sont nécessaires. | Vrai ou faux |
| 7. | Le gouvernement protège votre droit à la protection de vos renseignements personnels. | Vrai ou faux |
| 8. | Les renseignements que vous donnez à une entreprise peuvent rentrer dans la composition d'une liste de publipostage pour d'autres entreprises. | Vrai ou faux |
| 9. | On peut vérifier votre dossier de crédit si vous postulez pour un emploi, si vous voulez vous assurer, obtenir un crédit ou louer un appartement. | Vrai ou faux |
| 10. | Si vous voulez un exemplaire de votre dossier de crédit, il vous suffit de le demander. | Vrai ou faux |



Réponses au questionnaire sur la protection des renseignements personnels

1. **Faux.** Certaines entreprises disposent de politiques qui limitent le nombre de personnes pouvant consulter votre dossier. En règle générale, il doit s'agir de quelqu'un qui a une raison précise et importante pour faire cela.
2. **Faux.** La Loi sur la protection des renseignements personnels du Canada (1993) vous permet de corriger une erreur dans votre dossier de crédit en écrivant à l'agence d'évaluation du crédit pour lui expliquer qu'une erreur a été commise et pour lui en apporter la preuve.
3. **Faux.** Dans la plupart des provinces, vous êtes protégé(e) contre les appels téléphoniques des créanciers à des heures ou à des lieux déplacés, comme avant 7 heures du matin ou après 9 heures du soir, ainsi que le dimanche et les jours fériés. Pour plus d'informations, consulter le ministère compétent en matière de protection des consommateurs dans votre province.
4. **Vrai.** Un fichier informatique peut être créé sur vous par toute entreprise avec laquelle vous êtes en relation d'affaires ou par toute entreprise désireuse d'entrer en relation d'affaires avec vous.
5. **Vrai.** Les entreprises se servent soit du Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation (CSA), soit du Code de déontologie et des Normes de pratique de l'Association canadienne du marketing (ACM).
6. **Vrai.** Ne communiquez jamais de renseignements à quiconque à moins de savoir pourquoi cette personne les réclame et ce qu'elle compte en faire.
7. **Vrai et faux.** Il existe plusieurs lois fédérales et provinciales qui servent à protéger vos renseignements personnels, mais elles protègent différents aspects des renseignements personnels et non tous les aspects des renseignements personnels. Pour plus d'informations, consultez le ministère compétent en matière de protection des consommateurs dans votre province.
8. **Vrai.** Les entreprises peuvent communiquer votre dossier à d'autres entreprises qui voudront peut-être vous contacter. Au Canada, il existe un niveau élevé de protection pour les renseignements détenus par le gouvernement, mais les renseignements détenus par le secteur privé ne bénéficient d'aucune sécurité (sauf au Québec).
9. **Vrai.** Quiconque ayant vraiment besoin de connaître votre historique de crédit peut vérifier votre dossier de crédit. C'est la raison pour laquelle il est si important d'avoir la certitude que ce dossier est rigoureusement exact et à jour.
10. **Vrai.** Si on vous a refusé une demande de crédit, vous pouvez obtenir un exemplaire gratuit de votre rapport de solvabilité en écrivant à Equifax Canada (l'agence d'évaluation du crédit du Canada). Si vous lui faites parvenir cette demande avec un justificatif d'identité valable, vous devriez recevoir un exemplaire gratuit de votre rapport de solvabilité dans les dix jours.



Sondage d'opinion sur la protection de la vie privée

Ce sondage d'opinion contient des questions et des énoncés à propos de la protection des renseignements personnels des Canadiens. Lisez chacun des énoncés ci-dessous et cochez la case qui exprime la façon dont vous vous sentez ou la façon dont vous pensez que les Canadiens se sentent à propos de l'enjeu décrit. Vous pouvez comparer vos réponses avec certaines des constatations nationales contenues dans le rapport de 2011 du *Sondage sur les Canadiens et la protection de la vie privée*.

1. Selon vous, les entreprises prennent-elles au sérieux leur responsabilité de protéger les renseignements personnels ?
 D'accord Pas d'accord Ne sait pas
2. Selon vous, est-il important pour les sites Web de vous informer activement du type de renseignements personnels qu'ils recueillent et de la façon dont ils les utilisent ?
 D'accord Pas d'accord Ne sait pas
3. Avez-vous confiance de disposer de suffisamment de renseignements sur les nouvelles technologies afin de protéger vos renseignements personnels ?
 D'accord Pas d'accord Ne sait pas
4. Utilisez-vous des sites de réseautage social ?
 D'accord Pas d'accord Ne sait pas
5. Êtes-vous préoccupé par les risques associés à l'affichage de renseignements personnels sur ces sites ?
 D'accord Pas d'accord Ne sait pas
6. Connaissez-vous une loi ou un programme canadien qui protège la confidentialité de vos renseignements personnels ?
 D'accord Pas d'accord Ne sait pas
7. Avez-vous déjà cherché activement des renseignements au sujet de votre droit à la vie privée, par exemple en communiquant avec une organisation ou en visitant un site Web ?
 D'accord Pas d'accord Ne sait pas
8. Utilisez-vous votre téléphone cellulaire pour l'une ou l'autre des fonctions suivantes, soit télécharger des applications, stocker des renseignements personnels, utiliser une protection par mot de passe ou ajuster les paramètres afin d'aider à protéger vos renseignements personnels ?
 D'accord Pas d'accord Ne sait pas



8. Êtes-vous préoccupé de votre confidentialité et vos renseignements personnels lorsque vous utilisez un téléphone cellulaire, un GPS ou des capacités de suivi de localisation ?
- D'accord Pas d'accord Ne sait pas
8. Pensez-vous que la protection des renseignements personnels des Canadiens sera l'un des enjeux les plus importants auxquels sera confronté notre pays au cours des dix prochaines années ?
- D'accord Pas d'accord Ne sait pas



Réponses publiques à un sondage d'opinion sur la protection de la vie privée

En 2011, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) et Harris/Decima ont mené un sondage d'opinion publique sur ce que les Canadiens pensent de la collecte, la communication et l'utilisation de leurs renseignements personnels. Voici quelques faits saillants du *Sondage sur les Canadiens et la protection de la vie privée, 2011* (mars 2011).

1. L'étude de 2011 a démontré que 13 % des Canadiens disaient penser que les entreprises ne prennent pas au sérieux leur responsabilité de protéger les renseignements personnels, contre 34 % en 2006. À l'opposé, 14 % ont indiqué penser que les entreprises prennent au sérieux leur responsabilité (contre 11 % en 2006). Les autres (68 %) ont dit que les entreprises prennent leur responsabilité un peu au sérieux.
2. Le *Sondage sur les Canadiens et la protection de la vie privée* a révélé que 77 % des Canadiens estimaient qu'il est très important que les sites Web informent activement les utilisateurs du type de renseignements personnels qu'ils recueillent et de la façon dont ils les utilisent. 17 % d'entre eux ont dit que c'est quelque peu important, 3 %, que ce n'est pas très important et 2 %, que ce n'est pas du tout important.
3. Parmi les Canadiens interrogés en 2001, 43 % ont affirmé qu'ils disposaient de suffisamment de renseignements à l'égard des nouvelles technologies pour protéger leurs renseignements personnels, par rapport à 50 % des Canadiens qui étaient d'accord avec cet énoncé en 2000. 31 % ne pensaient pas disposer de suffisamment de renseignements pour protéger leurs renseignements personnels et les autres (24 %) avaient une opinion neutre.
4. Parmi les Canadiens ayant répondu au sondage de 2011, 51 % ont dit utiliser des sites de réseautage social, comme Facebook.
5. Parmi les Canadiens qui utilisaient au moins un site de réseautage social, 55 % se sentaient préoccupés quant aux risques potentiels associés à l'affichage de renseignements personnels en ligne; 33 % étaient quelque peu préoccupés et 10 % n'étaient pas préoccupés à cet égard.
6. 67 % des Canadiens ont affirmé ne connaître aucune institution fédérale qui pouvait les aider à protéger leur vie privée, 20 % ont dit en connaître vaguement une et 11 % ont indiqué en connaître au moins une. De ceux qui ont dit connaître une institution fédérale, 44 % ne parvenaient pas à en nommer une lorsqu'on leur demandait. 19 % ont mentionné le CPVP comme exemple.
7. Parmi les Canadiens interrogés, 80 % ont indiqué ne pas avoir cherché activement des renseignements au sujet de leur droit à la vie privée, soit la même proportion que dans le rapport de 2009.
8. 74 % de l'échantillon ont dit posséder et utiliser un téléphone cellulaire. De ces Canadiens interrogés en 2011 qui possédaient un téléphone cellulaire, 28 % téléchargeaient des applications, 30 % stockaient des renseignements personnels sur leur téléphone, 39 % utilisaient un mot de passe pour verrouiller leur téléphone et 40 % ajustaient les paramètres afin de protéger leurs renseignements personnels.
9. La plupart des Canadiens interrogés en 2011 étaient quelque peu préoccupés (58 %) ou étaient préoccupés (20 %) au sujet des risques pour leurs renseignements personnels lorsqu'ils utilisaient un appareil mobile avec GPS.
10. Parmi les personnes interrogées, 65 % ont répondu que la protection des renseignements personnels des Canadiens sera l'un des enjeux les plus importants auxquels le pays sera confronté au cours des dix prochaines années. (19 % étaient ni en accord ni en désaccord et 15 % étaient en désaccord).



Cela pourrait vous arriver

Lisez les histoires ci-dessous.

Jonathan Massicotte - Jonathan est en dernière année à l'école secondaire de Grandview. Il occupe un emploi à temps partiel dans un grand magasin de la ville. Il a économisé de l'argent pour acheter une nouvelle chaîne stéréo et il finit par réunir la somme nécessaire. Il apporte son argent liquide à Jim's Stereo Xpress et il choisit le modèle qu'il veut. L'agent commercial remplit le bordereau de vente et demande le nom de Jonathan, son adresse, son numéro de téléphone et son lieu de travail. Paul...

Mélissa Jones – Mélissa est une élève de 3e secondaire à l'école La découverte. Elle travaille deux soirs par semaine et le samedi dans un restaurant-minute. Elle a économisé assez d'argent pour acheter un robot culinaire pour l'anniversaire de sa mère. Quand sa mère ouvre son cadeau, elles trouvent la carte de garantie et commencent à la remplir. Les renseignements demandés sont les suivants : leur nom et leur adresse, le nom du magasin où l'article a été acheté, le prix de l'article, le niveau de revenu de la famille et leurs autres appareils électroménagers, fabriqués par cette même entreprise. Mélissa dit à sa mère de...

Anthony Otis - Anthony est le comptable d'une petite chaîne de magasins de vêtements. L'entreprise dispose de sa propre carte de paiement et l'une des tâches d'Anthony est de saisir tous les nouveaux paiements à l'ordinateur. Un jour Liz, une collègue, le rejoint et lui demande de consulter le dossier de son petit ami qui, dit-elle, lui a demandé de vérifier quelque chose. Le dossier est affiché à l'écran et ils sont en train d'en parler quand arrive Mr Ross, le gestionnaire. Mr Ross...

Sara Chen - Sara est directrice du marketing chez Fashion, Inc., une grande entreprise de vente par catalogue. Elle vient de recevoir un appel téléphonique d'une cliente furieuse qui vient de recevoir les catalogues de huit entreprises, alors que le seul catalogue qu'elle a commandé est celui de Fashion. Elle accuse Sara d'avoir vendu son nom et son adresse à d'autres entreprises sans son autorisation. Elle veut continuer à recevoir le catalogue de Fashion mais ne veut pas que son nom soit cédé à qui que ce soit d'autre. Sara...

Maxime Soloman – Maxime a obtenu son diplôme de fin d'études secondaires en juin. Il occupe un emploi à temps plein de gestionnaire-stagiaire chez Bobby, un resto-minute local. Il suit des cours en soirée au collège communautaire local. Il trouve qu'il est temps de commencer à se constituer un historique de crédit ; il remplit donc des demandes de cartes de paiement pour l'essence et pour un grand magasin local. Certaines des questions qui figurent sur les formulaires le laissent perplexe : « Pourquoi ont-ils besoin de mon numéro d'assurance sociale ? Et du nom de mon plus proche parent ? »



Instructions pour « Cela pourrait vous arriver »

Choisissez un des scénarios et, par écrit, trouvez-lui une fin en quelques phrases. Puis répondez aux questions ci-dessous et servez-vous de vos réponses dans la discussion qui suivra en classe sur les différentes histoires et leurs dénouements possibles.

1. De quelle atteinte à la vie privée s'agit-il dans ce scénario ?
2. Dans votre dénouement, comment la vie privée du client est-elle finalement protégée ?
3. Votre dénouement donne-t-il à l'entreprise toute l'information dont elle a réellement besoin ? Obtient-elle toute l'information qu'elle voulait ? Pourquoi oui ou pourquoi non ?
4. Que devrait faire cette entreprise à l'avenir pour protéger la vie privée de ses clients ?



Cela pourrait vous arriver : dénouements possibles

Jonathan Massicotte demande au représentant la raison pour laquelle il a besoin de ces renseignements. Comme il paie en liquide, aucun renseignement ne devrait lui être réclamé. Sauf peut-être un nom et une adresse pour la garantie, mais ces renseignements sont habituellement transmis directement au fabricant. Le représentant lui dira peut-être que le magasin veut ajouter Jonathan à sa liste de publipostage, pour le prévenir des soldes. Dans ce cas, Jonathan peut décider s'il veut figurer sur cette liste ou non. Les renseignements relatifs à l'emploi ne sont exigibles en aucune circonstance.

Mélissa Jones dit à sa mère d'indiquer son nom et son adresse sur le formulaire au cas où le produit serait rappelé. Les autres renseignements sont facultatifs. Si la mère de Mélissa ne veut pas que son nom figure sur une liste de publipostage, elle peut joindre une lettre à la carte de garantie, pour expliquer qu'elle ne veut participer à aucune opération de marketing et pour demander que son nom ne figure pas sur ce type de liste.

Anthony Otis n'aurait pas dû consulter le dossier du petit ami de Liz. Ce dossier contient des renseignements personnels auxquels seuls Anthony et son chef devraient avoir accès. Mr Ross devrait expliquer à Anthony et à Liz que ces dossiers sont confidentiels et leur dire sur un ton ferme qu'ils n'auraient pas dû consulter ce dossier. Mr Ross pourrait également réunir le personnel et expliquer ces enjeux à ses employés.

Sara Chen reconnaît que la liste de publipostage de Fashion est louée à d'autres compagnies et elle s'excuse pour tout désagrément que cela aurait pu entraîner. Elle donne des informations sur l'« option de refus » de figurer sur ces listes que Fashion, Inc. offre aux consommateurs et propose de transmettre un formulaire. Sara envoie une note au Service du catalogue et elle leur conseille d'insérer un encart de refus dans leur prochain catalogue.

Maxime Soloman porte le formulaire à son papa (mère, patron, grande soeur) et demande à quoi servent ces renseignements. (Il pourrait également appeler l'entreprise elle-même.) Quand il apprend l'existence des dossiers des agences d'évaluation du crédit, il décide de transmettre sa demande de dossier de crédit, pour savoir ce qui figure déjà dans son dossier. Il apprendra peut-être qu'il existe plusieurs Maxime Solomon et qu'une partie des renseignements demandés (tels que le numéro d'assurance sociale) sert à éviter de vérifier un autre dossier. Il comprend à quoi servent le nom de sa banque et de son employeur.

