

La protection de la vie privée et la sécurité : Un point de vue manitobain

PARTIE DE L'ÉTUDE MULTI-INTÉRÊTS NOUVEAU REGARD SUR L'INFOROUTE



EXOS

La protection de la vie privée et la sécurité : Un point de vue manitobain

Partie de l'étude multi-intérêts **NOUVEAU REGARD SUR L'INFOROUTE**

Préparé pour le **Bureau de l'Ombudsman du Manitoba**



ASSOCIÉS EN RECHERCHE EKOS

Bureau d'Ottawa

99, rue Metcalfe, bureau 1100
Ottawa (Ontario)
K1P 6L7
Tél. : (613) 235 7215
Télec. : (613) 235 8498
Courriel : pobox@ekos.com

Bureau de Toronto

480, av. University, bureau 1006
Toronto (Ontario)
M5G 1V2
Tél. : (416) 598 8002
Télec. : (416) 598 2543
Courriel : toronto@ekos.com

Bureau d'Edmonton

9925, 109th St. NW, bureau 606
Edmonton (Alberta)
T5K 2J8
Tél. : (780) 408 5225
Télec. : (780) 408 5233
Courriel : edmonton@ekos.com

Au sujet de l'étude

Lancée en 1996, l'étude *Nouveau regard sur l'inforoute* de EKOS est originalement issue d'un besoin de comprendre comment l'environnement au sein duquel fonctionnent les sociétés et les gouvernements s'est vu transformé par Internet et d'autres technologies émergentes.

Maintenant, dans sa sixième édition et presque 20 sondages plus tard, l'étude est une des plus grandes et qui porte sur la plus longue période dans ce secteur au Canada, aujourd'hui. Étant donné sa cible de la situation dans son ensemble sur la gamme complète des questions reliées à l'utilisation de la technologie, telle que l'interaction entre les modes de distribution traditionnels et électroniques et les questions reliées à la protection de la vie privée et la sécurité, *Nouveau regard sur l'inforoute* demeure l'une des sources les plus fiables des principaux décideurs qui ont la charge de guider leur entreprise dans ce qui continue d'être un environnement qui évolue rapidement.

Table des matières

Introduction.....	1
Tendances-clés.....	2
Large survol	5
La protection de la vie privée et le particulier.....	13
La protection collective de la vie privée	25
Les conséquences	33
Annexe : Méthodologie de recherche.....	45

Introduction

Ce qui suit offre un aperçu du paysage de la protection de la vie privée et de la sécurité au Manitoba et des conséquences de l'environnement actuel pour le gouvernement. L'examen commence par une vue d'ensemble des tendances-clés qui définissent l'environnement actuel. Cette section est ensuite suivie par les données desquelles proviennent les observations et la conclusion présentées sous forme de graphiques et de tableaux.

Les données reportées dans ce rapport ont été recueillies des sondages des vagues un et deux comprenant les composants citoyen/consommateur de l'étude multi-intérêts nationale Nouveau regard sur l'inforoute. Une vue d'ensemble de la méthodologie est fournie à l'annexe A.

Tendances-clés

1. Les inquiétudes à grande échelle sur l'érosion continue de la protection de la vie privée continuent d'être élevées. La nature de ces inquiétudes s'est, toutefois, déplacée d'une sorte de crainte vague de type orwellien, de la surveillance et du contrôle du « dictateur », qui caractérisait le début jusqu'à la moitié des années 1990, vers des inquiétudes au sujet de menaces précises, comme l'usurpation d'identité.
2. En dépit de leurs inquiétudes, les Manitobains ne gardent pas leurs renseignements personnels sous clé. Un grand nombre nous dit avoir soumis des renseignements personnels en ligne. Néanmoins, les Manitobains prennent un certain nombre de mesures proactives pour étayer la protection de la vie privée. Ces actions comprennent le questionnement des raisons de la collecte de renseignements, le refus de fournir des renseignements, l'utilisation de comptes secondaires de courrier électronique afin de protéger l'anonymat lorsqu'en ligne et l'achat d'un déchiqueteur à documents pour la maison. Un plus petit nombre déclare avoir déposé une plainte ou demandé accès à leurs renseignements personnels conservés par des entreprises pour le gouvernement au cours de la dernière année.
3. Même si les particuliers manitobains acceptent leur rôle dans la protection de leurs renseignements personnels, les lignes de tendances démontrent qu'il y a une demande croissante pour une responsabilité partagée ou collective. Pour de nombreux Manitobains, cet appel n'est toujours pas entendu. Grand nombre d'entre eux n'ont pas une idée précise de vers qui ils devraient se tourner si confrontés à une atteinte grave de la vie privée. La plupart iraient vers la police ou demanderaient conseil à la famille ou un ami. Peu d'entre eux indiquent qu'ils feraient appel à l'aide du Commissaire à la protection de la vie privée, de l'Ombudsman ou du défenseur de la vie privée.
4. De plus, une grande majorité de Manitobains déclarent un manque de familiarité générale avec les lois fédérales et provinciales visant la protection de la vie privée. Ce peu de connaissances peut, en partie, expliquer la confiance limitée du citoyen dans le fait que les lois sur la protection de la vie privée sont appliquées par les secteurs public et privé. Seule une majorité très mince a au moins « quelque peu confiance » que les gouvernements se conforment à leurs propres lois sur la protection de la vie privée. La confiance dans la conformité par le secteur des affaires est encore plus basse.

5. Les conséquences de l'atmosphère actuelle pour les secteurs public et privé sont importantes. Plus de quatre Manitobains sur cinq rapportent qu'ils n'hésiteraient pas à changer d'institutions financières si leurs renseignements personnels étaient l'objet de mauvais usage. En ce qui a trait au gouvernement, il existe une méfiance et un soupçon importants au sujet de la collecte et de l'utilisation des renseignements personnels. Seulement 17 pour cent s'entendent pour dire qu'ils ont un contrôle sur la manière dont le gouvernement utilise leurs renseignements personnels. De plus, un grand nombre croit que le gouvernement collecte plus de renseignements personnels qu'il est réellement nécessaire et stocke ces renseignements dans de larges bases de données centralisées. En fait, 70 pour cent des Manitobains croient que l'accès du gouvernement aux renseignements personnels est si grand qu'il n'y a vraiment « pas de protection de la vie privée ».

6. Ce manque général de confiance dans le gouvernement a des conséquences pour les initiatives qui comprennent la collecte, l'utilisation, la divulgation et la sécurité de renseignements personnels. Par exemple, alors que l'utilisation d'Internet est élevée, la participation aux offres de services en ligne du gouvernement est faible, son développement peut-être arrêté par le manque de confiance dans la façon dont les renseignements personnels sont recueillis, utilisés et protégés. Ce qui est le plus révélateur est l'appui mitigé exprimé par les citoyens à un système de dossiers de santé électroniques ou DSÉ, en dépit des améliorations promises à la qualité et à l'efficacité des soins de santé.

Large survol

Large survol

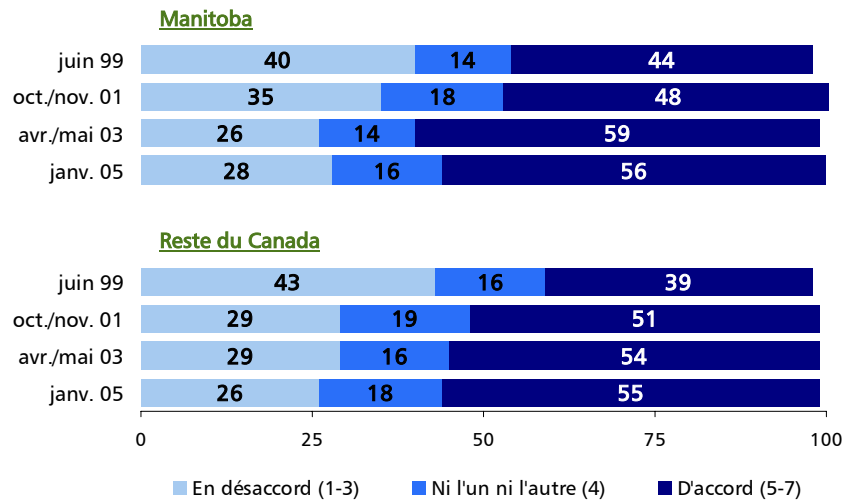
Au Manitoba, la protection de la vie privée est perçue par de nombreuses personnes comme étant sous attaque et constamment en érosion. Sur l'ensemble, 56 pour cent des Manitobains croient que leur vie privée est moins protégée aujourd'hui qu'elle ne l'était il y a seulement cinq ans. De plus, plus de trois Manitobains sur cinq (63 pour cent) expriment des craintes au sujet de l'érosion de la protection de leur vie privée.

Comme c'était le cas antérieurement, ces inquiétudes ne sont pas fondées sur une expérience directe, peu de personnes rapportant qu'elles ont personnellement été victimes de ce qu'elles appelleraient une atteinte grave à la vie privée (18 pour cent). L'incidence actuellement rapportée d'atteinte à la vie privée se démarque par un contraste prononcé à la menace perçue. Sur l'ensemble, 43 pour cent des Manitobains croient qu'il est au moins « plus ou moins probable » qu'ils seront victimes d'une atteinte sérieuse à la vie privée au cours des deux prochaines années.

Ce qui a changé, toutefois, est la cible des inquiétudes générales. Aussi récemment qu'au milieu des années 1990, un grand niveau d'appréhension pouvait être rattaché à la perception de vagues menaces de type orwellien de la surveillance de « dictateur » du gouvernement et des entreprises. Alors que ces inquiétudes existent toujours, l'environnement d'aujourd'hui est de plus en plus formé d'inquiétudes au sujet d'un nombre de questions émergentes qui posent un risque réel et direct à la protection et la sécurité des renseignements personnels.

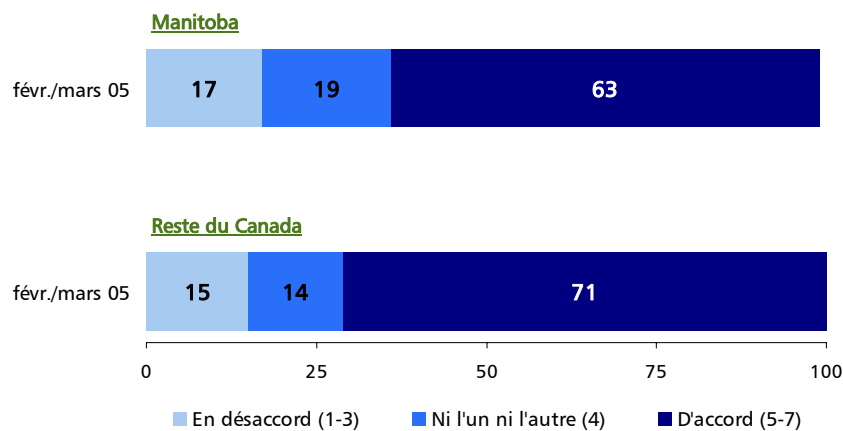
L'usurpation d'identité est une telle menace. Même si peu de gens rapportent qu'ils ont été victimes d'usurpation d'identité (seulement 6 pour cent au Manitoba comparés à 10 pour cent dans le reste du Canada), la menace potentielle est reconnue par une majorité de Manitobains. Deux Manitobains sur trois (66 pour cent) classent l'usurpation d'identité comme un risque « quelque peu possible » à un « extrêmement sérieux » (même si 29 pour cent ne savaient pas ou n'ont pas fourni de réponse). De plus, 83 pour cent des Manitobains sont « quelque peu » à « extrêmement inquiets » d'être victime d'usurpation d'identité.

Érosion de la protection de la vie privée



Q: Il me semble que ma vie quotidienne est moins privée qu'il y a cinq ans. (BASE: janv. 05, Manitoba, n=503 ; Reste du Canada; n=4,510)

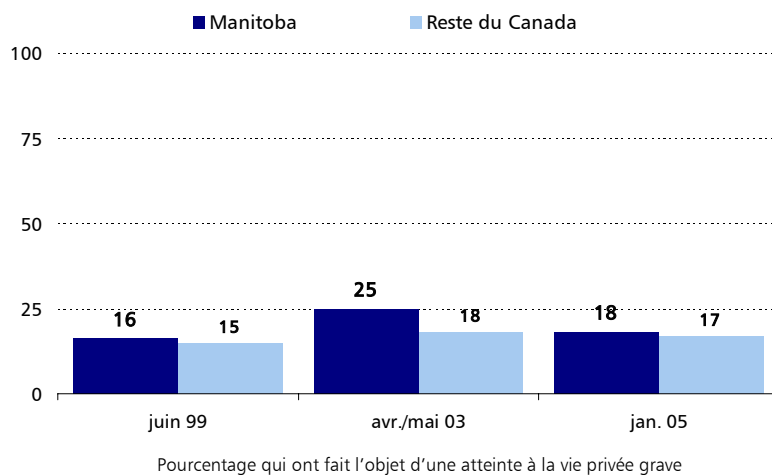
Inquiétude au sujet de l'érosion de protection de la vie privée



NOTE : Les différences entre le Manitoba et le reste du Canada sont statistiquement importantes.

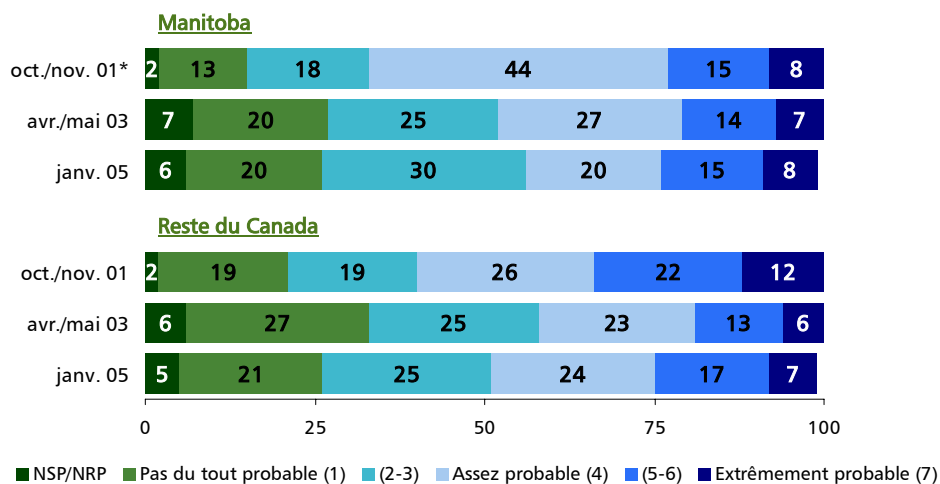
Q: L'érosion de ma vie privée me préoccupe. (BASE: févr./mars 05, Manitoba, n=221 ; Reste du Canada; n=1,801)

Atteintes à la vie privée



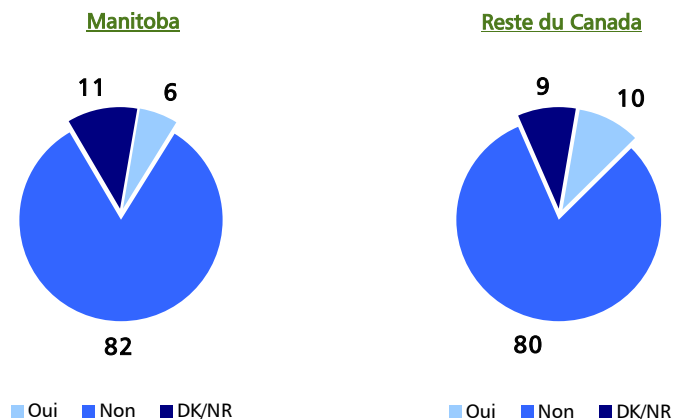
Q: Avez-vous déjà été victime d'une atteinte grave à votre vie privée? (BASE: janv. 05, Manitoba, n=503 ; Reste du Canada [RDC]; n=4,510)

Menace d'atteinte à la vie privée



Q: Quelle est la probabilité que vous subissiez une atteinte sérieuse à votre vie privée au cours des deux prochaines années? (BASE: janv. 05, Manitoba, n=299 ; Reste du Canada; n=2,697)

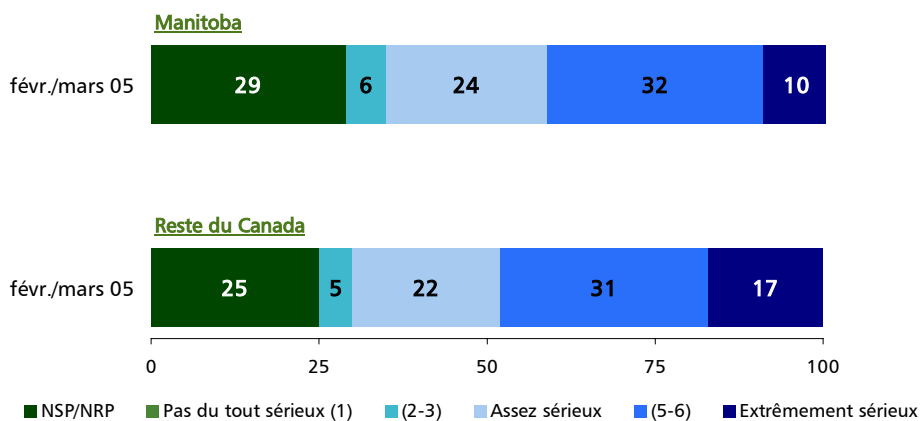
Victimes de vol d'identité



NOTE : Les différences entre le Manitoba et le reste du Canada sont statistiquement importantes.

Q: Avez-vous déjà été victime d'un vol d'identité ? Par vol d'identité, nous voulons dire la cueillette non autorisée et l'utilisation frauduleuse des renseignements personnels de quelqu'un d'autre, normalement à des fins criminelles. (BASE: févr./mars 05; Manitoba, n=221 ; Reste du Canada, n=1,801)

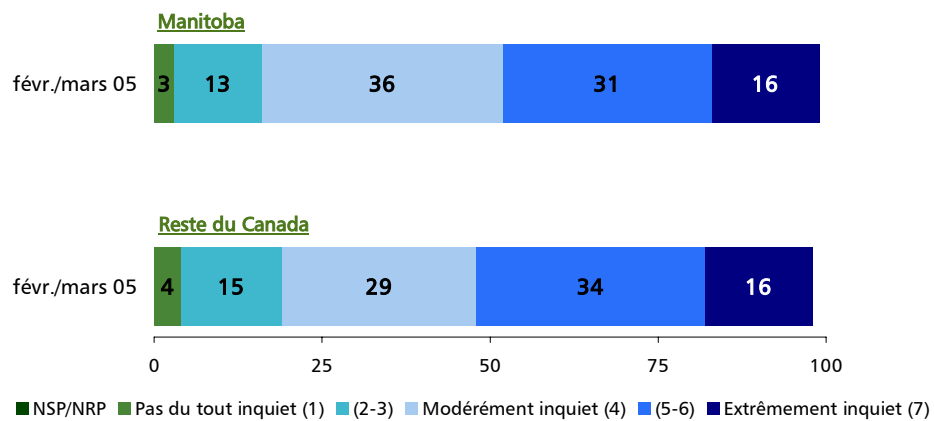
Ampleur de la menace perçue posée par le vol d'identité



NOTE : Les différences entre le Manitoba et le reste du Canada sont statistiquement importantes.

Q: À quel point le vol d'identité est-il un problème sérieux au Canada ? (BASE: févr./mars 05; Manitoba, n=221; Reste du Canada, n=1,801)

Niveau de crainte d'être victime d'un vol d'identité



Q: Dans quelle mesure craignez-vous d'être personnellement victime d'un vol d'identité ? (BASE: févr./mars 05; Manitoba, n=221 ; Reste du Canada, n=1,801)

La protection de la vie privée et le particulier

La protection de la vie privée et le particulier

Même s'ils expriment des craintes au sujet de l'érosion de la vie privée personnelle et la vulnérabilité des renseignements personnels, les Manitobains ne se replient pas dans leurs foyers et ne gardent pas leurs renseignements personnels sous clé. En fait, 44 pour cent de tous les Manitobains (ou 56 pour cent des utilisateurs d'Internet du Manitoba) ont soumis des renseignements personnels en ligne au cours de la dernière année, y compris des renseignements délicats, comme des numéros de carte de crédit. La proportion qui a soumis des informations en ligne dépasse actuellement ceux qui déclarent une sensibilisation générale de la technologie qui rend le transfert de ces informations sécuritaire, puisque seulement 40 pour cent déclarent être « un peu » ou « extrêmement » au courant du chiffrement de données.

Clairement, les Manitobains sont prêts à accepter un certain niveau de risque pour participer plus pleinement à la société nationale et mondiale, en dépit des inquiétudes exprimées. Néanmoins, les Manitobains jouent un rôle plus actif dans la protection de leur vie privée personnelle. Certaines des actions posées par des particuliers au cours d'une période de 12 mois comprennent les suivantes :¹

- Refuser de fournir des renseignements personnels à une entreprise qui en fait la demande (82 pour cent) ;
- Demander à une entreprise pourquoi son personnel exigeait certains renseignements personnels (76 pour cent) ;
- Fournir délibérément de la désinformation (39 pour cent) ;
- Tenter de retirer son nom d'une liste de marketing (65 pour cent).

Les actions posées par les utilisateurs d'Internet du Manitoba comprennent la lecture des politiques de protection de la vie privée postées sur le site Web qu'ils visitent (67 pour cent) et l'utilisation de comptes courriel secondaires pour détourner l'accès à leur compte courriel primaire (38 pour cent).

Probablement motivés par la menace posée par le vol d'identité, un important 39 pour cent des foyers manitobains ont acheté un déchiqueteur pour la maison afin de disposer de manières sécuritaires des documents délicats, y compris les relevés de cartes de crédit et bancaires.

De plus, 10 pour cent des Manitobains ont déposé une plainte au sujet de la façon dont un organisme à traiter leurs renseignements personnels au cours de la dernière année. Un plus

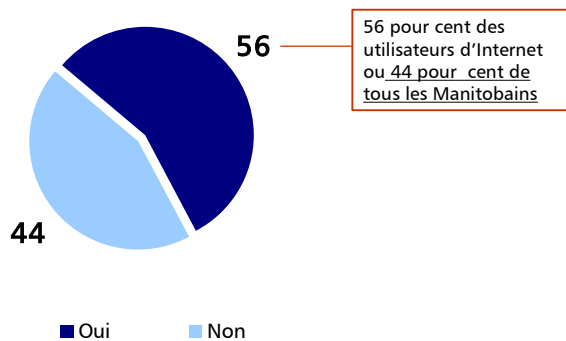
¹ Les pourcentages dans la liste comprennent les totaux des actions posées « rarement », « quelques fois » et « régulièrement » au cours d'une période de 12 mois.

petit nombre a demandé l'accès à ses renseignements personnels gardés par des entreprises ou le gouvernement, au cours de la même période.

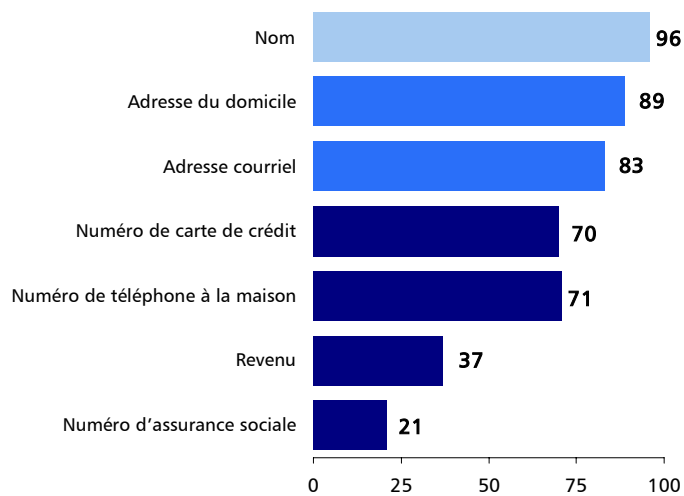
Les Manitobains n'esquivent pas leur responsabilité de jouer un rôle central dans la protection de leurs renseignements personnels. En même temps, les tendances à long terme démontrent qu'un nombre croissant croit qu'il y a un grand rôle collectif à jouer par le gouvernement et les autres organismes dans la protection des renseignements personnels.

- En décroissance de façon constante depuis 2001, 55 pour cent croient qu'il relève du particulier de protéger leurs renseignements personnels.

Soumission de renseignements personnels en ligne



Types de renseignements transmis en ligne*



Q: Dans la dernière année, avez-vous fourni sur Internet des renseignements personnels comme le numéro de votre carte de crédit, votre nom, votre adresse ou votre revenu? Quels types de renseignements personnels avez-vous transmis par Internet dans la dernière année? (BASE: Utilisateurs d'Internet ; janv. 05, n=170. *Ceux qui ont transmis des renseignements en ligne ; janv. 05, n=52).

Connaissance des technologies reliées à la vie privée et à la sécurité (pour cent)

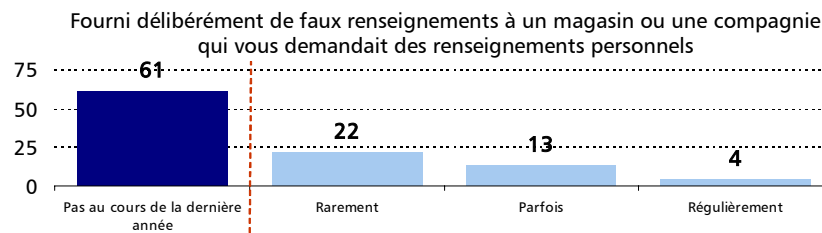
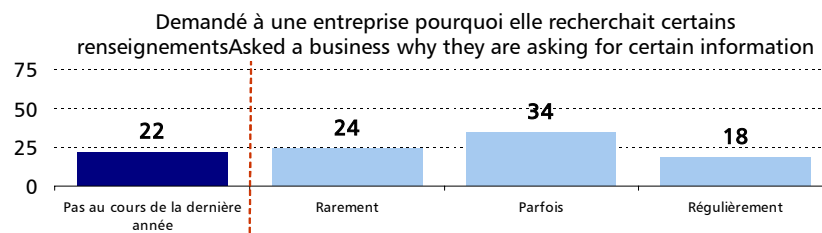
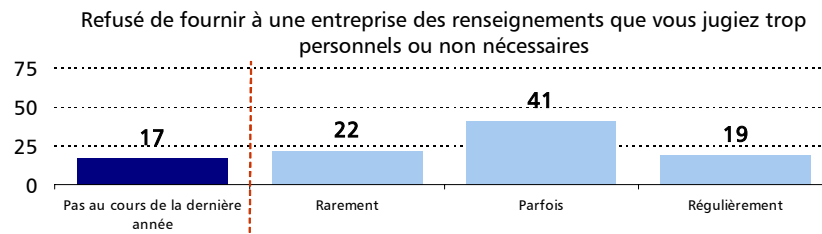
Chiffrement	Oct./Nov. 99		Oct./Nov. 00		Nov./Déc. 01		Mai/Juin 03		Févr./Mars 05	
	MB	RDC	MB	RDC	MB	RDC	MB	RDC	MB	RDC
Pas du tout au courant (1)	43	51	49	48	40	41	36	37	41	40
(2-3)	24	20	15	21	22	22	13	18	19	20
Quelque peu au courant (4)	10	9	12	11	9	11	21	14	12	13
(5-6)	16	13	20	13	20	16	21	18	20	16
Extrêmement au courant (7)	6	6	3	7	6	7	7	10	8	8

« Témoins »	MB	RDC	MB	RDC	MB	RDC	MB	RDC	MB	RDC
Pas du tout au courant (1)	42	52	45	47	38	39	34	31	31	29
(2-3)	22	16	14	18	22	18	13	16	17	20
Quelque peu au courant (4)	11	9	12	8	11	10	12	12	13	13
(5-6)	15	13	19	18	18	18	23	24	25	22
Extrêmement au courant (7)	10	9	11	9	10	12	16	15	14	13

Infrastructures-clés publiques	MB	RDC	MB	RDC	MB	RDC	MB	RDC	MB	RDC
Pas du tout au courant (1)	--	--	76	65	64	59	61	63	75	73
(2-3)	--	--	17	22	23	24	25	20	20	17
Quelque peu au courant (4)	--	--	4	7	6	7	10	7	1	4
(5-6)	--	--	3	5	5	5	1	5	1	3
Extrêmement au courant (7)	--	--	--	2	1	2	1	2	2	2

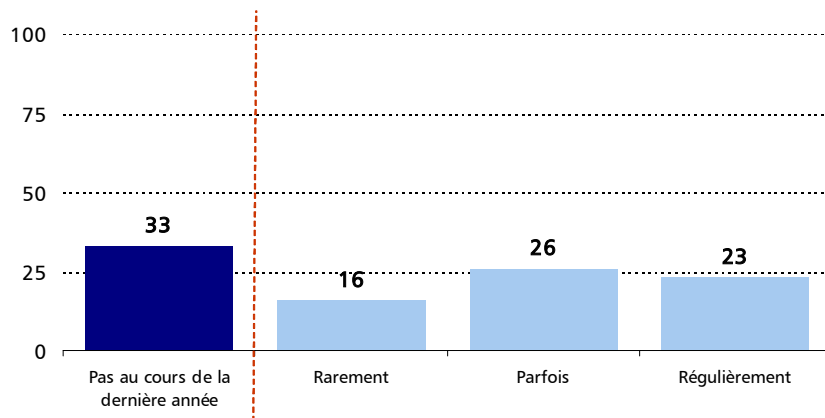
Q : Dans quelle mesure connaissez-vous les produits, services et nouvelles technologies suivants ?
(BASE : févr./mars 05 ; Tous les Manitobains [MB], n= 221; Reste du Canada [RDC], n=1, 801)

Mesures prises lors de la demande de renseignements



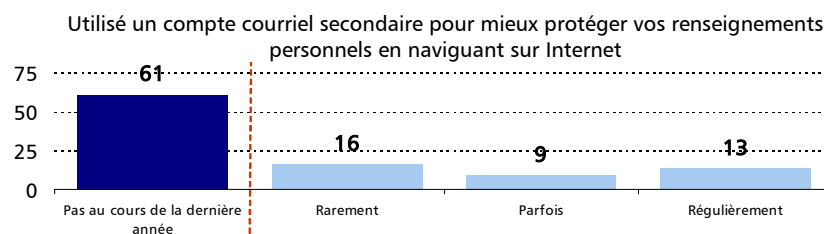
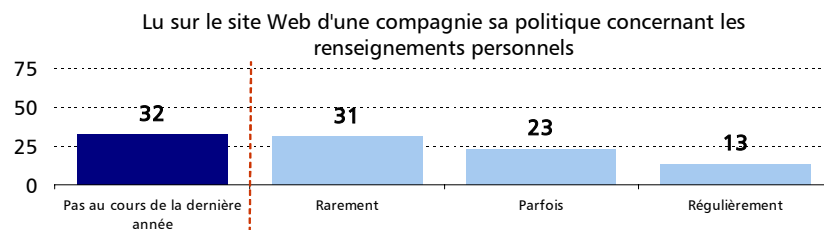
Q: À quelle fréquence avez-vous fait ce qui suit dans la dernière année ? (BASE: Tous les Manitobains; févr./mars 05, n=221)

Tentative de retirer son nom des listes de marketing



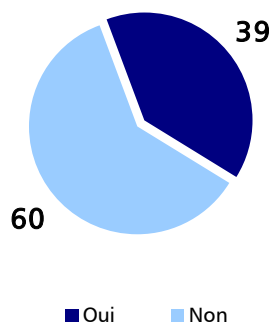
Q: À quelle fréquence avez-vous fait ce qui suit dans la dernière année ? — Tenté de retirer votre nom d'une liste de marketing (BASE: Tous les Manitobains; févr./mars 05, n=221)

Mesures prises en ligne pour la protection des renseignements personnels



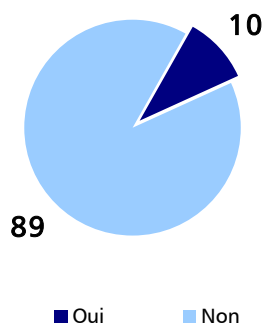
Q: À quelle fréquence avez-vous fait ce qui suit dans la dernière année ? (BASE: Utilisateurs Internet; févr./mars 05, n=174)

Propriétaire de déchiqueteur de documents à la maison



Q: Possédez-vous, vous-même ou quelqu'un de votre ménage, un déchiqueteur personnel servant à détruire, par exemple, les relevés de carte de crédit ou tout autre document de nature personnelle ? (BASE: Tous les Manitobains ; févr./mars 05, n=221)

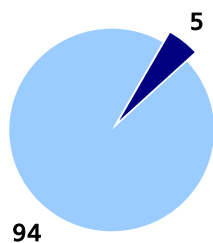
Déposé une plainte relative au traitement des renseignements personnels



Q: Et avez-vous pris l'une ou l'autre des mesures suivantes dans la dernière année ? — Déposé une plainte à cause de la façon dont une organisation traitait vos renseignements personnels (BASE: Tous les Manitobains; févr./mars 05, n=221)

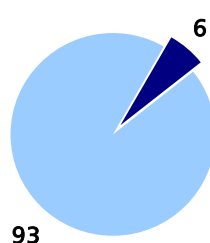
Demande de consultation des renseignements personnels détenus par des organismes

Demandé à consulter les renseignements personnels vous concernant que détient un gouvernement



■ Oui ■ Non

Demandé à consulter les renseignements personnels vous concernant que détient une entreprise

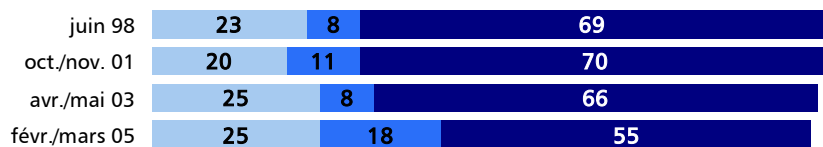


■ Oui ■ Non

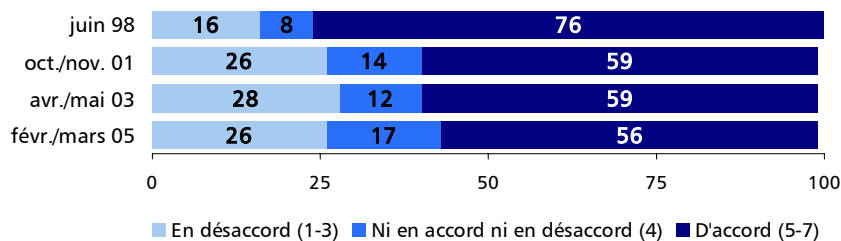
Q: Et avez-vous pris l'une ou l'autre des mesures suivantes dans la dernière année ? (BASE: Tous les Manitobains; févr./mars 05, n=221)

Responsabilité individuelle

Manitoba



Reste du Canada



Q: C'est à chacun de voir à protéger sa vie privée. (BASE: févr./mars 05, Manitoba, n=221; Reste du Canada, n=1,801)

La protection collective de la vie privée

La protection collective de la vie privée

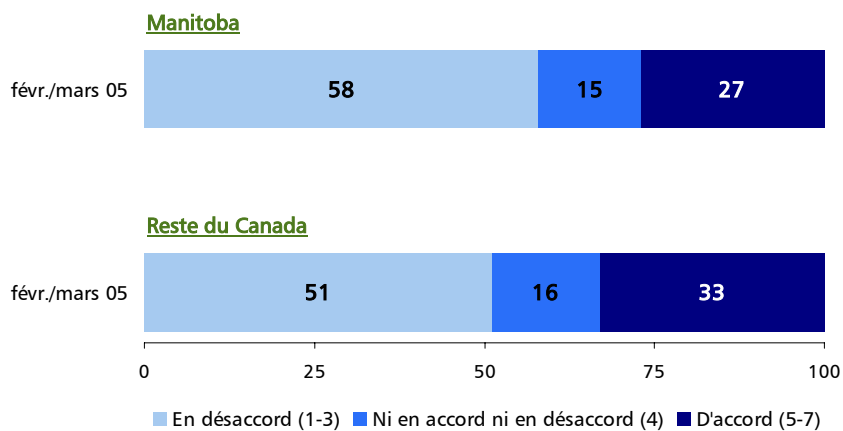
Pour de nombreux Manitobains, leur désir d'une plus grande responsabilité collective partagée pour la protection des renseignements personnels n'est toujours pas entendu. Une grande majorité de Manitobains ne possède pas la compréhension des ressources et protections collectives qui leur sont offertes. Moins de trois Manitobains sur dix (27 pour cent) disent avoir une idée nette de vers qui se tourner s'ils devaient être victimes d'une sérieuse atteinte à la vie privée. À la demande d'identifier qui ils contacteraient s'ils étaient victimes d'une sérieuse atteinte à la vie privée, la majorité des Manitobains ont déclaré qu'ils iraient vers la police (39 pour cent), alors que très peu ont répondu qu'ils demanderaient l'aide du commissaire à la vie privée, de l'ombudsman ou du défenseur de la vie privée.

De plus, la mise en œuvre sur de multiples années de la réputée *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LRPDÉ) du gouvernement fédéral et la révision provinciale de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (RLMP) sont passées largement inaperçues par la plupart des Manitobains. Les lois fédérales et provinciales sur la vie privée ont échoué à trouver un point d'ancrage dans l'esprit manitobain. En général, seulement 34 pour cent des Manitobains disent « connaître même quelque peu » les lois fédérales ou provinciales sur la vie privée.

Étant donné les bas niveaux de sensibilisation, il n'est peut-être pas surprenant que seul un nombre limité de Manitobains exprime la confiance que les lois fédérales et provinciales sur la vie privée sont présentement suivies par le gouvernement ou l'entreprise :

- 56 pour cent des Manitobains ont « quelque peu » à « extrêmement confiance » que les ministères du gouvernement fédéral se conforment à leurs propres lois sur la vie privée.
- 57 pour cent des Manitobains ont, de façon similaire, « quelque peu » à « extrêmement confiance » que les ministères du gouvernement provincial se conforment à leurs propres lois sur la vie privée.
- La confiance portant sur la conformité des entreprises est la plus basse : seulement 48 pour cent des Manitobains disent qu'ils ont « quelque peu confiance » que les entreprises se conforment aux lois fédérales et provinciales sur la vie privée.

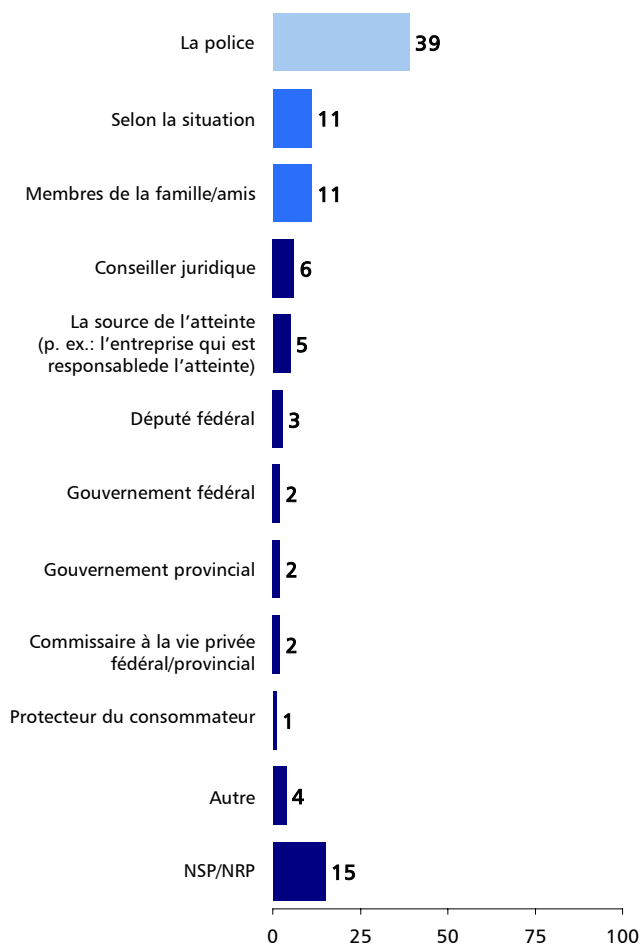
Savoir à qui s'adresser si une atteinte à la vie privée se produit



NOTE : Les différences entre le Manitoba et le reste du Canada sont statistiquement importantes.

Q: Je saurais assez bien à qui m'adresser si jamais on portait atteinte à ma vie privée. (BASE: févr./mars 05, Manitoba, n=221; Reste du Canada; n=1,801)

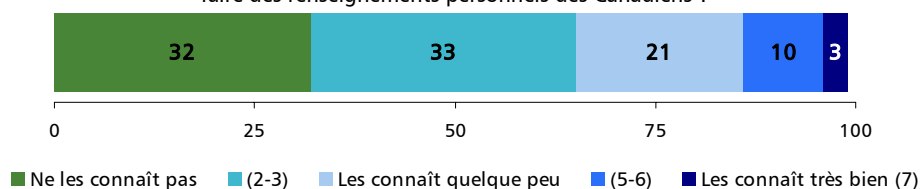
Organisme à qui s'adresser en cas d'atteinte à la vie privée



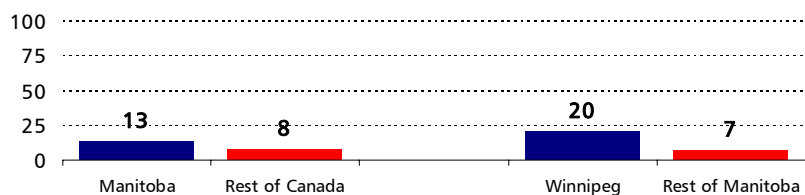
Q: Si vous faisiez l'objet d'une atteinte grave à votre vie privée, à qui vous adresseriez-vous probablement?
(BASE: janv. 05, Manitoba, n=503; Reste du Canada; n=4 510)

Connaissance des lois sur la vie privée

Dans quelle mesure connaissez-vous les lois fédérale et provinciales touchant la vie privée, qui limitent l'utilisation que les gouvernements et les entreprises peuvent faire des renseignements personnels des Canadiens ?



Différences par région

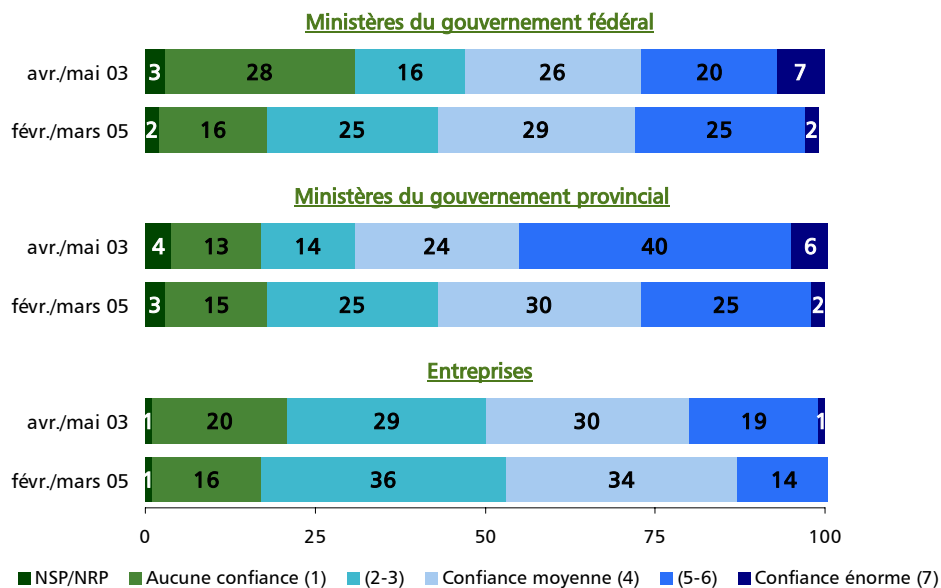


Les pourcentages qui « connaissent » les lois sur la vie privée (5 à 7 sur une échelle de 7 points)

NOTE : Les différences entre les sous-groupes ci-dessus sont statistiquement importantes.

(BASE: févr./mars 05; Manitoba, n=221; Reste du Canada, n=1,80; Winnipeg, n=118; Reste du Manitoba, n=103)

Confiance que les lois sur la vie privée seront respectées



Q: Dans quelle mesure faites-vous confiance aux ministères fédéraux et provinciaux pour ce qui est de respecter les lois sur la vie privée, en ce qui concerne l'utilisation des renseignements personnels des Canadiens ? Dans quelle mesure faites-vous confiance aux entreprises pour ce qui est de respecter les lois fédérales et provinciales sur la vie privée, en ce qui concerne l'utilisation des renseignements personnels des Canadiens ? (BASE: Tous les Manitobains; févr./mars 05, n=221)

Les conséquences

Les conséquences

Les conséquences dans l'environnement actuel pour les secteurs public et privé sont importantes. Dans le cas du secteur privé, les conséquences sont claires, respectez la vie privée et offrez la sécurité des renseignements personnels ou perdez la clientèle.

- 83 pour cent des Manitobains n'hésiteraient pas à changer d'institutions financières s'ils pensaient que leurs renseignements personnels étaient utilisés d'une façon à laquelle ils n'ont pas consenti.

Dans le cas du gouvernement, les citoyens n'ont souvent pas la même option d'aller chercher le service ailleurs. Cette condition, toutefois, mitige très peu les conséquences pour le gouvernement du mésusage des renseignements personnels.

Dans l'environnement d'aujourd'hui, il y a une méfiance et un soupçon importants au sujet de la collecte et de l'utilisation des renseignements personnels par le gouvernement. Par exemple, les garanties du gouvernement sur le respect de la vie privée et le contrôle des citoyens sur leurs renseignements personnels sont perçus comme fallacieux par un grand nombre de Manitobains : seulement 17 pour cent sont d'accord qu'ils ont le contrôle sur la manière dont leurs renseignements personnels sont utilisés par le gouvernement (ceci comparé à 32 pour cent dans le reste du Canada). De plus, 56 pour cent des Manitobains croient que le gouvernement collecte beaucoup plus de renseignements qu'il est nécessaire pour fournir les services. Une grande proportion de Manitobains suspecte que le gouvernement fédéral (52 pour cent) et le gouvernement provincial (42 pour cent) ont une grande base de données qui contient tous leurs renseignements personnels. Cette suspicion générale culmine par la croyance de 70 pour cent des Manitobains qu'il n'y a, en fait, « pas de vie privée » parce que l'accès du gouvernement aux renseignements personnels du citoyen est tellement étendu.

Comprenant que la possession de renseignements personnels donne du pouvoir à ceux qui les détiennent, la perception que les gouvernements ont un accès sans entrave aux renseignements personnels nourrit la perception d'un grand écart entre les citoyens particuliers et leur gouvernement. Lorsqu'un tel écart est perçu, la confiance dans l'organisme s'amenuise. Étant donné l'environnement actuel, il n'est peut-être pas surprenant de trouver que seulement 29 pour cent des Manitobains croient que l'on peut avoir confiance dans le gouvernement pour « faire ce que doit ».

Cette suspicion et ce manque général de confiance ont des conséquences pour les initiatives gouvernementales qui comprennent la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements de sécurité ou personnels. Par exemple, alors que l'utilisation d'Internet au Manitoba est près de quatre sur cinq (78 pour cent), l'utilisation des services du gouvernement en ligne offerts par les trois paliers de gouvernement demeure faible. Par

exemple, peu de Manitobains ont — soit eux-mêmes, soit demandé à un tiers de le faire à leur place — fait des paiements en ligne à n'importe lequel des trois paliers de gouvernement (8 pour cent), ou ont fait la demande d'un programme ou d'un service sur Internet (12 pour cent).

Le paysage de vie privée actuel a aussi des conséquences importantes pour les innovations de services planifiées, telles que le Dossier de santé électronique (DSÉ). Recommandé par les deux commissions sur la santé, Kirby et Romanow, les DSÉ ont été vantés comme essentiels à l'amélioration de l'accès à des renseignements médicaux fiables et à l'augmentation de la qualité des services et de la productivité. Alors que la concentration est placée sur les avantages pour les soins des malades particuliers, les DSÉ peuvent aussi offrir une possibilité d'études cliniques basées entièrement sur les données DSÉ.

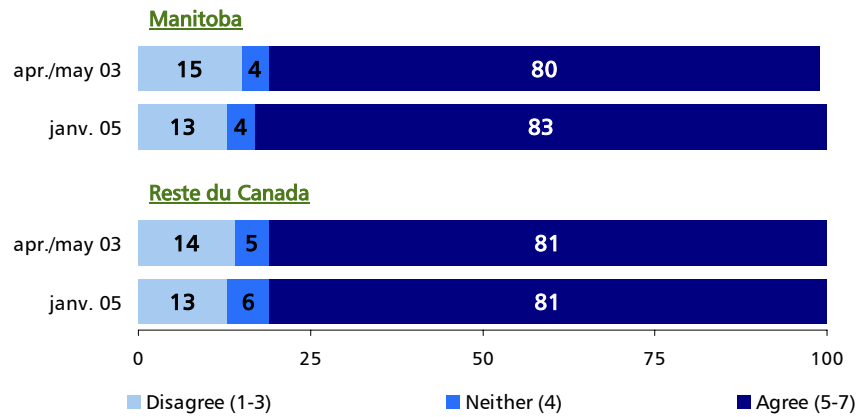
En dépit de cette réputation moussée, les Manitobains réservent un accueil tiède à ces avantages potentiels de fournir à chaque citoyen un dossier permanent, à vie, de ses antécédents médicaux clés.

- 24 pour cent des Manitobains sont « quelque peu à l'aise » (4 sur une échelle de 7 points) avec un système DSÉ, 38 pour cent sont « à l'aise » (5 – 6 sur une échelle de 7 points).
- Seulement 7 pour cent se disent « extrêmement à l'aise » (7 sur la même échelle de 7 points).

Ce défaut général d'enthousiasme est suscité, en partie, par la résistance d'un grand nombre à sacrifier toute partie de la nature privée de renseignements médicaux personnels, en dépit de l'avantage promis. Le numéro précédent de l'étude *Nouveau regard sur l'inforoute* fournit des données initiales sur le rôle que la vie privée joue lorsque les Canadiens demandent des soins de services de santé. Cette étude a démontré que 12 pour cent des Manitobains avaient retenu des renseignements des fournisseurs de soins de santé à cause d'inquiétude sur la protection de la vie privée, à un moment donné par le passé.

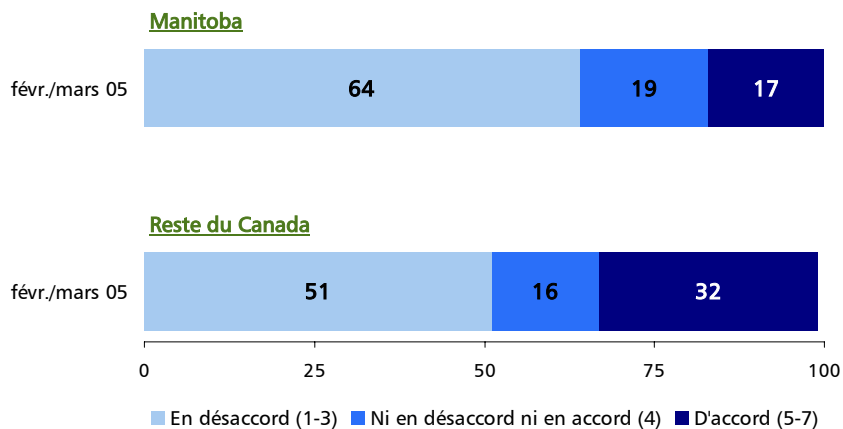
Le numéro de cette année développe plus amplement cette question et fournit une référence temporelle. Les données résultantes démontrent qu'une préoccupation portant sur la protection des renseignements médicaux personnels n'a poussé qu'un petit pourcentage de Manitobains à retenir des renseignements d'un fournisseur de soins de santé (5 pour cent) ou les a carrément empêchés de rencontrer un fournisseur de soins de santé (3 pour cent) au cours des 12 derniers mois. Cela dit, même ce petit pourcentage se traduit en milliers de Manitobains qui prennent des décisions qui ont le potentiel de compromettre leur santé à la suite d'inquiétudes au sujet du partage de leurs renseignements médicaux personnels avec d'autres ou de la manière dont ils seront utilisés.

Implications pour la mauvaise utilisation de renseignements personnels par les institutions financières



Q: Je n'hésiterais pas à changer d'institution financière si je sentais qu'on utilise les renseignements personnels me concernant d'une façon à laquelle je n'ai pas consenti. (BASE: janv. 05, Manitoba, n=97; Reste du Canada; n=934)

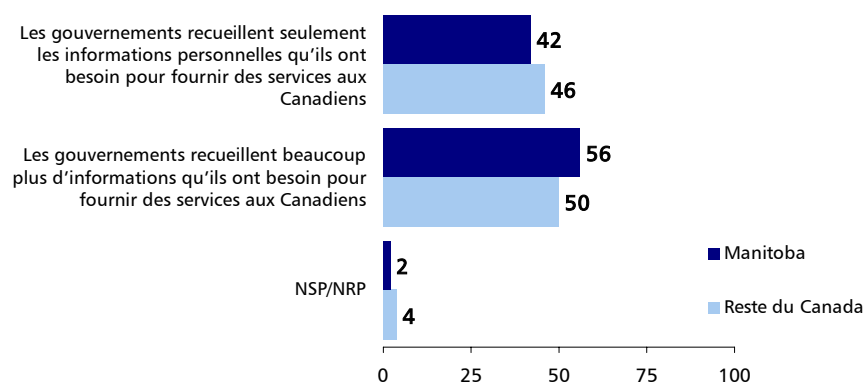
Contrôle des renseignements personnels détenus par les gouvernements



NOTE : Les différences entre le Manitoba et le reste du Canada sont statistiquement importantes.

Q: J'ai mon mot à dire sur la façon dont les gouvernements utilisent mes renseignements personnels.
(BASE: févr./mars 05, Manitoba, n=221 ; Reste du Canada; n=1 801)

Perception de la cueillette de renseignements par le gouvernement



Q: Lequel des énoncés suivants est le plus près de votre point de vue? (BASE: janv. 05, Manitoba, n=95 ; Reste du Canada ; n=899)

Perception de la gestion des informations par le gouvernement

Le gouvernement fédéral a une énorme base de données qui renferme tous les renseignements me concernant.

Manitoba



Reste du Canada

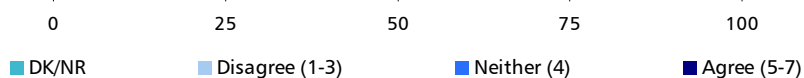


Mon gouvernement provincial a une énorme base de données qui renferme tous les renseignements me concernant.

Manitoba

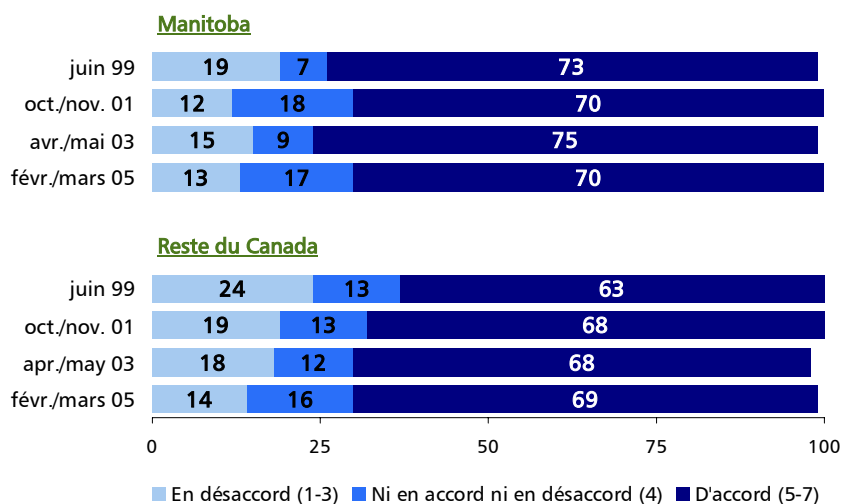


Reste du Canada



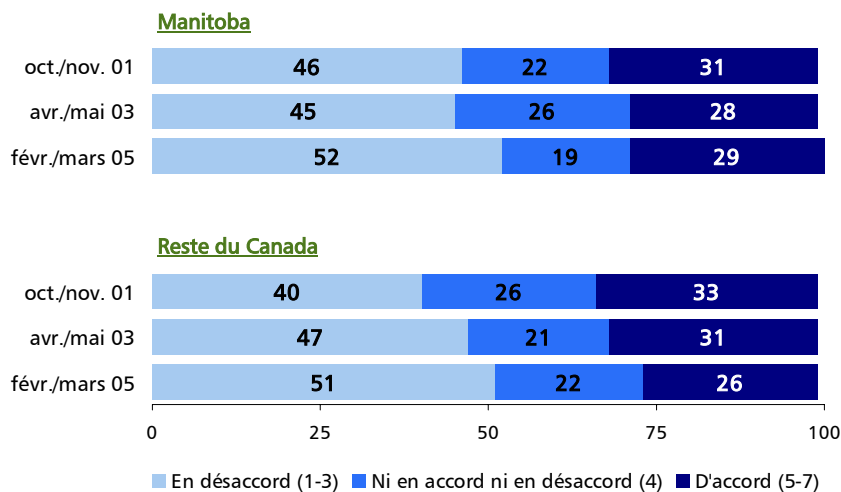
(BASE : janv. 05, Manitoba, n=approx. 100 ; Reste du Canada; n=approx. 900)

Perception de l'accès du gouvernement aux renseignements personnels



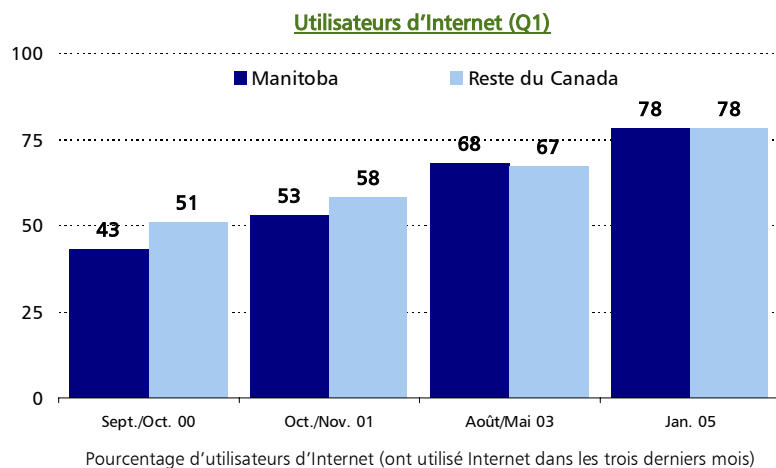
Q: Il n'y a vraiment pas de vie privée parce que les gouvernements peuvent tout savoir à votre sujet. (BASE: févr./mars 05, Manitoba, n=221 ; Reste du Canada; n=1,801)

Confiance générale dans le gouvernement

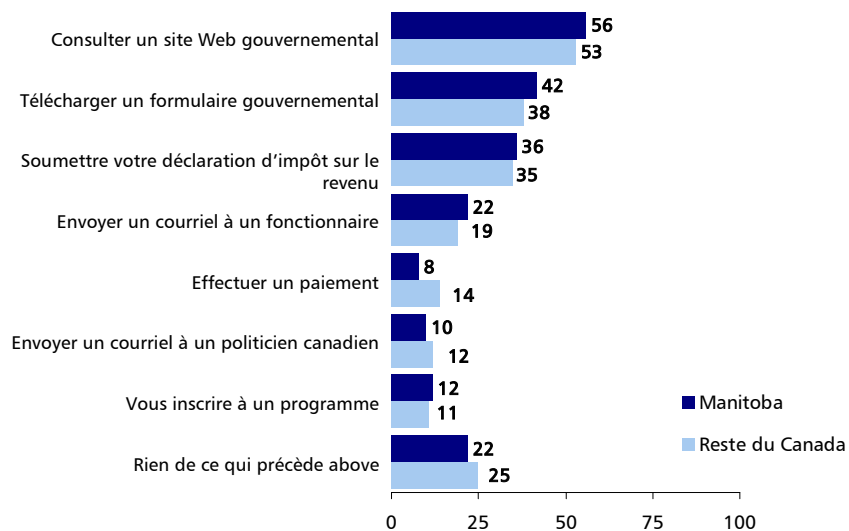


Q: On peut faire confiance aux gouvernements pour agir comme il se doit. (BASE: févr./mars 05, Manitoba, n=503; Reste du Canada, n=4,510)

Utilisation d'Internet et accès au Gouvernement en ligne



Les activités GEL effectuées par la personne elle-même ou par une autre en son nom (Q2)



Q1: Dans les 3 derniers mois avez-vous utilisé Internet, que ce soit à domicile ou ailleurs? (BASE: janv. 05, Manitoba, n=503; Reste du Canada; n=4,510)

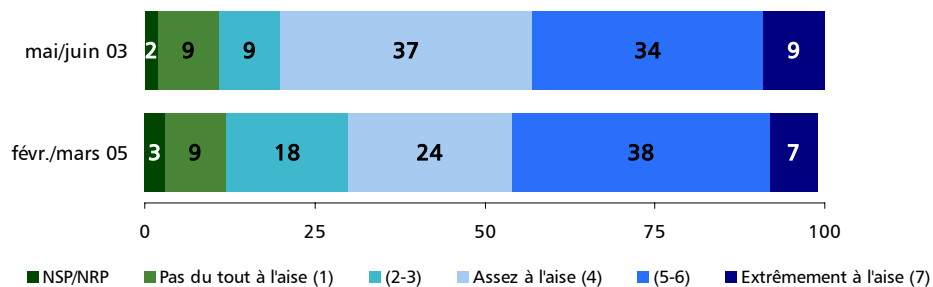
Q2: Avez-vous déjà fait sur Internet l'une des activités suivantes touchant un gouvernement? (either themselves or had someone do so on their behalf) (BASE: janv. 05, Manitoba, n=222 ; Reste du Canada; n=1,774)

À l'aise avec de le dossier de santé électronique

Les gouvernements croient qu'un système de dossier de santé électronique est essentiel pour améliorer l'accès à des renseignements de santé fiables en vue de fournir des soins de qualité. Avec le dossier de santé électronique (DSÉ), les Canadiens auront un dossier permanent, privé et sécurisé, concernant leurs antécédents médicaux et les soins qu'ils ont reçus dans le cadre du système de santé.

Les renseignements sur la santé d'un individu seront conservés électroniquement dans des lieux distincts (p. ex., cabinet d'un médecin, hôpital, pharmacie et laboratoire) et il sera possible de les rassembler à la demande d'un utilisateur autorisé. Le système de DSÉ ne sera pas une banque de données centrale tenue par les gouvernements.

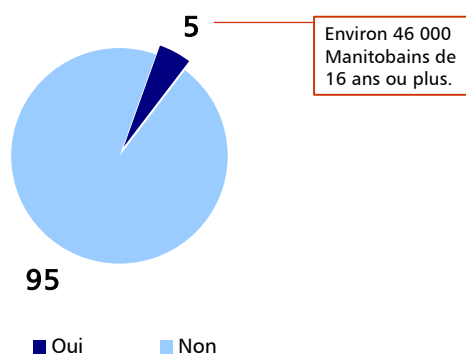
Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous à l'aise avec l'idée d'un système où votre dossier de santé serait maintenu électroniquement de cette façon?



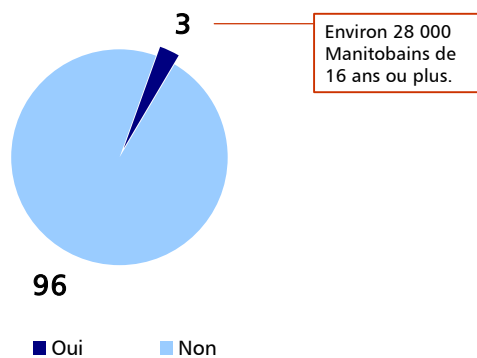
(BASE : Tous les Manitobains; févr./mars 05, n=221)

La protection de la vie privée et les soins de santé

Dans la dernière année... Omis de divulguer certains renseignements à un fournisseur de soins de santé par crainte de ceux avec qui ils pourraient être partagés ou de la façon dont ils pourraient être utilisés



Dans la dernière année... Décidé de ne pas consulter un fournisseur de soins de santé par crainte de ceux avec qui vos renseignements de santé pourraient être partagés ou de la façon dont ils pourraient être utilisés



(BASE : Tous les Manitobains; févr./mars 05, n=221)

Annexe : Méthodologie de recherche

La méthodologie de recherche pour cette étude comprenait un concept basé sur un groupe d'experts, et des répondants qui complétaient d'abord un sondage téléphonique, puis un second sondage autoadministré, retourné par la poste.

Les résultats de la première vague sont basés sur ce qui suit :

- Un sondage téléphonique complété auprès d'un échantillon aléatoire stratifié national de 5 013 Canadiens, âgés de 16 ans et plus, mené entre le 4 et le 18 janvier 2005.
- Les résultats ont été statistiquement pondérés par âge, genre et région afin d'assurer la représentativité du public canadien âgé de 16 ans et plus.
- Dans des régions, le sondage était conçu pour randomiser les questions de manière à vérifier les différences d'attitudes sur des indicateurs variés ainsi que pour minimiser le fardeau des répondants.
- Les résultats des questions posées au cours de la vague un plein échantillon peuvent être considérés exacts dans un écart de +/- 1,4 point de pourcentage, 19 fois sur 20.
- Les résultats des questions posées au cours de la vague un plein échantillon du Manitoba (n=503) peuvent être considérés exacts dans un écart de +/- 4,4 points de pourcentage, 19 fois sur 20.
- Il y a une plus grande marge d'erreur pour les résultats des sous-groupes régionaux et autres.

Les résultats de la deuxième vague sont basés sur ce qui suit :

- Un sondage autoadministré a été posté à 3 467 répondants de la vague un qui ont indiqué qu'ils voulaient participer à la deuxième vague de recherche.
- Plusieurs procédures pour augmenter le taux de réponse ont été suivies, y compris un rappel postal complet du sondage ainsi qu'un tirage comptant des prix appropriés pour encourager la participation.
- 2 022 sondages complétés ont été reçus entre le 1^{er} février et le 24 mars 2005 ; un taux de réponse de 58,32 %.
- Les résultats des questions posées à la vague deux plein échantillon peuvent être considérés exacts dans un écart de +/- 2,2 points de pourcentage, 19 fois sur 20.
- Les résultats des questions posées à la vague deux plein échantillon manitobain (n=221) peuvent être considérés exacts dans un écart de +/- 6,6 points de pourcentage, 19 fois sur 20.
- Il y a une plus grande marge d'erreur pour les résultats des sous-groupes régionaux et autres.