

LA GESTION DES DROITS NUMÉRIQUES ET LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DES CONSOMMATEURS

Une évaluation des logiciels de gestion des droits numériques
dans le cadre du droit canadien relatif au respect de la vie privée

Septembre 2007

RÉSUMÉ

Ce rapport partage les résultats de notre étude des technologies de gestion des droits numériques (GDN) utilisées dans le marché canadien et de leur impact sur le respect de la vie privée des consommateurs. Dans ce document, le sigle GDN décrit « un système qui comporte des outils technologiques ainsi qu'une politique d'utilisation et qui est destiné à contrôler l'accès et l'utilisation sécuritaires de données numériques. » Nous avons étudié les technologies de GDN utilisées par rapport aux produits et services suivants offerts au Canada :

- Apple, *iTunes Music Store*
- Apple, *iTunes Video Store*
- Azureus, *Zudeo*
- eReader, *The Da Vinci Code*

- Disney/InterActual, *Pirates of the Caribbean* (DVD)
- Intuit, *QuickTax*
- Microsoft, *Office Visio*
- *Napster*
- Ottawa Public Library, OverDrive digital audio book
- Universal Studios, *Ray* (DVD)
- Sony BMG, *Our Lady Peace, Healthy in Paranoid Times*
- Symantec, *Norton SystemWorks 2006*
- Telus Mobility, *Spark*
- Ubisoft, *Prince of Persia: The Two Thrones*
- Valve, *Half-Life 2*
- Warner Music Group, Nickelback, *All the Right Reasons*

En utilisant les informations recueillies, nous avons évalué chacun des logiciels en question pour vérifier s'il se conforme aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (ici appelée LPRPDÉ).

Les résultats

L'évaluation de la conformité des logiciels de GDN aux termes de la *LPRPDÉ* nous a amené à conclure ce qui suit:

- Les plaintes d'atteinte fondamentale à la vie privée formulées contre la GDN sont bien fondées : nous avons observé le suivi des fréquences d'utilisation, des habitudes de navigation et des données techniques.
- Des pratiques portant atteinte à la vie privée ont été notées à des endroits surprenants. Par exemple, nous avons décelé le profilage des utilisateurs au moyen des livres électroniques. Nous sommes tombés par hasard sur DoubleClick – une compagnie de marketing en ligne – lors de la consultation d'un livre audionumérique en emprunt d'une bibliothèque.
- De nombreux organismes sont d'avis que les adresses IP ne constituent pas de « renseignements personnels » au sens de la *LPRPDÉ*. Par conséquent, ils estiment que ces adresses peuvent être recueillies, utilisées et communiquées à volonté. Cette interprétation est contraire aux décisions de la Commissaire à la protection de la vie privée. Les adresses IP sont recueillies par une variété d'outils de GDN, y compris des techniques de suivi

- tels les témoins et les pixels invisibles (aussi appelés « pixels espions », « gifs invisibles » et « connexions malignes »)
- Souvent, les organismes fournisseurs de contenu et utilisateurs de logiciels de GDN ne donnent pas assez d'information au sujet de leurs pratiques de GDN par rapport à la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels dans leurs politiques sur le respect de la vie privée.
 - Les organismes utilisant les logiciels de GDN omettent souvent de se conformer aux exigences fondamentales de la *LPRPDÉ*.

Enquête technique

Notre enquête nous fournit la base factuelle qui sous-tend nos évaluations en matière de respect de la vie privée :

- Notre enquête nous a permis d'établir la distinction entre les logiciels de GDN autonomes et les logiciels de GDN dépendants de réseau.
 - Les logiciels de GDN autonome sont des systèmes qui ne nécessitent aucune interaction extérieure pour fonctionner. Les logiciels opérant au moyen d'une clé de déchiffrement, les DVD verrouillés par zones commerciales et les logiciels

à activation automatique en fonction d'un nombre préalable de connexions en sont tous des exemples.

- o Les logiciels de GDN dépendants de réseau impliquent de plus en plus des systèmes qui font l'authentification et le retracement de navigation sur l'Internet ou qui rattachent du contenu à une plateforme en ligne. Les services de téléchargement de musique en ligne qui utilisent des licences numériques pour déverrouiller du contenu, les exigences de validation en ligne de logiciels et le rattachement de contenu à une plateforme en ligne en sont tous des exemples.

Nos recherches dévoilent que de nombreux logiciels de GDN autonomes, mais pas tous, sont connectés à des ordinateurs tiers durant leurs opérations et leur transmettent de l'information. Par contre, notre étude des logiciels de GDN dépendants de réseau démontre qu'ils transmettent *tous* de l'information à des ordinateurs tiers.

- Des produits que nous avons étudiés, il y en a 6 qui utilisent des logiciels de GDN autonomes. De ces produits, 4 ne démontrent aucune transmission d'information. Les logiciels de GDN autonomes semblent ne pas avoir besoin de transmettre de l'information pour pouvoir gérer les droits numériques. Cela va

donc de soi que d'autres logiciels qui ont besoin de transmettre de l'information à des tiers, eux, soulèvent des questions. Notre recherche indique que, dans la plupart des cas, ces communications se rapportent à la publicité et aux paramètres Web.

- Notre étude des produits et services en ligne utilisant des logiciels de GDN dépendants de réseau démontre qu'ils transmettent tous de l'information à des tierces parties telles *Akamai Technologies* et DoubleClick. Notre enquête révèle que ces organismes sont associés à des entreprises cybercommerciales pour le traitement d'information, la livraison de contenu, la fourniture de services d'analyse Web ou la vente de publicité. Toutefois, nous n'avons pas été en mesure de préciser la nature de l'information transmise aux tierces parties.
- Certains des produits à l'étude qui utilisent des logiciels de GDN dépendants de réseau provenaient de magasins traditionnels. Par rapport à quelques-uns de ces produits, les logiciels de GDN ont pour but de limiter le nombre de connexions ou la fonctionnalité. Dans d'autres cas, les logiciels affectent tout simplement la fonctionnalité jusqu'à ce qu'une authentification soit faite par Internet ou parfois, par téléphone.

Les évaluations par rapport à la *LPRPDÉ*

En matière de respect de la vie privée, nous avons évalué des éditeurs et des concessionnaires de logiciels de GDN qui font des affaires avec des fournisseurs d'information tiers. Cette évaluation révèle un éventail de pratiques à divers degrés de conformité aux termes de la *LPRPDÉ*.

Fins inappropriées

- De nombreux organismes font appel aux logiciels de GDN pour recueillir, utiliser et communiquer des renseignements personnels à des fins inappropriées. Par exemple, *Napster*, sans réserve aucune, passe au peigne fin le contenu des communications entre ses clients afin de « prévenir le risque de [...] paroles offensantes. »

La collecte, l'utilisation et la communication excessives de renseignements personnels

- Plusieurs organismes s'adonnent sans réserve et de façon systématique à la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels.

Avis insuffisants

- Les avis affichés par plusieurs organismes laissent à désirer. Ils ne contiennent pas assez d'information par rapport à la nature des renseignements personnels recueillis, de leur utilisation et de l'identité des tierces parties qui en prennent connaissance.
- Les politiques sur le respect de la vie privée souffrent en commun d'un libellé vague. Il en est de même pour les dispositions relatives aux renseignements personnels qu'on retrouve dans d'autres documents du même organisme.
- Nos enquêtes ont découvert du suivi autant dans nos enquêtes techniques que dans les politiques sur le respect de la vie privée. Ces suivis étaient soit mal divulgués ou pas du tout divulgués aux consommateurs. Nous avons aussi repéré l'usage imprévu de renseignements personnels.
- Nous avons découvert des communications non-divulguées entre certains organismes et des tierces parties.
- Nous avons noté des contradictions entre le comportement observé et les déclarations contenues dans les politiques sur le respect de la vie privée en vigueur.
- En particulier, durant nos enquêtes techniques nous avons eu affaire à des obstacles dans le domaine de « l'information technique » – c'est-à-dire des renseignements personnels de

nature technique telles les adresses IP – recueillie, utilisée ou communiqué au moyen de logiciels de GDN. Des fois, ni la collecte de l'information technique ni les fins auxquelles elle était destinée n'étaient divulguées.

- Certains des organismes admettent recueillir automatiquement de l'information technique au sujet des consommateurs. Toutefois, pour la plupart, ces organismes sont d'avis que cette information, qui inclut presque toujours les adresses IP, ne constitue pas de « renseignement personnel ». Cette divergence d'opinion quant à ce qui constitue ou pas des renseignements personnels est un des facteurs les plus notables de l'écart qui continuera à se creuser entre les pratiques de GDN observées et les exigences de la *LPRPDE*. Par rapport aux logiciels de GDN, cette problématique représente une des plus grandes difficultés en matière du respect de la vie privée. Ceci provient du fait que la *LPRPDE* ne se déclenche que lorsque des « renseignements personnels » sont en jeu.

L'impossibilité d'exercer l'option de refus par rapport à la collecte,

l'utilisation et la communication inutiles

- Les organismes qui se prévalent de logiciels de GDN et qui agissent de manière à porter atteinte à la vie privée des

consommateurs dévient à ces derniers, de façon générale, leur option de refuser la collecte, l'utilisation et/ou la communication inutiles de leurs renseignements personnels.

Manque d'appréciation de la portée du droit relatif au respect de la vie privée

- Nous avons constaté partout des difficultés à adresser les répercussions des technologies de GDN sur le respect de la vie privée. Seulement un organisme a dûment reconnu que des adresses IP constituent des renseignements personnels et sont, par conséquent, visées par la *LPRPDÉ*.

Défaut de donner suite à des demandes d'accès à l'information

- Presque la moitié des organismes à l'étude n'ont pas accusé réception de notre demande, et pire, ils n'y ont même pas répondu.
- Aucun des organismes évalués ne nous a fourni les renseignements personnels qu'ils détenaient à notre sujet.
- Seulement deux organismes, notamment Microsoft et la Bibliothèque publique d'Ottawa, ont accepté de nommer les tierces parties auxquelles ils avaient communiqué des renseignements personnels.

- Seulement un organisme a répondu franchement à la simple question : « Trouvez-vous que des adresses IP constituent des 'renseignements personnels'? »

Dans le cadre de notre enquête technique, nous avons découvert de nombreuses communications à des tierces parties. Les organismes concernés ont de la difficulté à expliquer ces communications à la lumière de leurs politiques sur le respect de la vie privée. Ces communications ont eu lieu à divers moments, y compris lorsqu'elles véhiculent du contenu. Certaines parmi elles ont atterri à des adresses IP appartenant à des tierces parties telles que *Verisign*, *Akamai*, *Omniture* et *DoubleClick*. Nous comprenons que certaines de ces tierces parties recueillent des renseignements personnels telles les adresses IP dans le cours normal de leurs activités. Nous n'avons pas trouvé que les organismes concernés fournissent une explication adéquate pour ces communications à tiers dans leurs politiques sur le respect de la vie privée.

De surcroît, nous n'avons pas trouvé d'organisme qui fait allusion à *Akamai* ou à *Omniture* soit dans sa politique sur le respect de la vie privée soit dans ses documents connexes que nous avons étudiés. Alors que certaines de ces communications peuvent équivaloir à la

fonctionnalité impartie, d'autres semblent impliquer les services de tiers. D'une façon générale, les réponses à nos questions laissent à désirer – seuls Microsoft et la Bibliothèque publique d'Ottawa concèdent l'identité des tierces parties lorsque confrontés avec la preuve de telles communications et avec une demande précise de divulgation. Nous connaissons très peu de choses au sujet de ces communications faites à des tiers qui soulèvent d'importantes questions.

En conclusion

Ce rapport confirme que les logiciels de GDN sont actuellement utilisés dans le marché canadien de manière à porter atteinte au droit canadien relatif au respect de la vie privée. Les logiciels de GDN servent à recueillir, à utiliser et à communiquer des renseignements personnels au sujet des consommateurs, souvent à des fins secondaires et sans préavis adéquat aux consommateurs. Ainsi, ces derniers se voient dénier leur droit de refuser la collecte, l'utilisation et la communication inutiles de leurs renseignements personnels, droit que leur garantit le droit canadien relatif au respect de la vie privée.