La confidentialité de dossiers-clients gérés à domicile: règles minimales à respecter

Pour cette édition de *La ChAD Presse, La Chronique syndic* fait place à un dossier traité au sein du comité de déontologie de la ChAD en matière de tenue de dossiers-clients à domicile. L'objectif demeure le même: vous interroger sur votre pratique en regard de vos obligations déontologiques.

De plus en plus de professionnels en assurance de dommages travaillent de leur domicile ou à l'extérieur du cabinet. Bien que la technologie

le permette, qu'en est-il de la confidentialité du lieu de travail, des transactions ou des dossiers-clients?

Le comité de déontologie s'est penché sur cette question afin d'établir certaines règles minimales en matière de tenue de dossiers-clients à domicile. Aujourd'hui, les membres du comité désirent sensibiliser les professionnels œuvrant à domicile ou à l'extérieur du cabinet à l'importance d'assurer en tout temps la confidentialité des dossiers-clients, du lieu de travail et des transactions.

En vertu de l'article 23 du *Code de déontologie des représentants en assurance de dommages* et de l'article 22 du *Code de déontologie des experts en sinistre*, vous avez le devoir de respecter la confidentialité de tous les renseignements personnels obtenus concernant un client.

En tant que représentants en assurance de dommages et experts en sinistre travaillant à l'extérieur du cabinet ou à leur domicile, voici quelques règles minimales dont vous devez tenir compte:

- Votre poste de travail à domicile doit être en retrait des activités des résidents de votre domicile. Ce poste de travail ne doit pas être à aire ouverte, mais bien dans une pièce avec une porte afin d'assurer, en tout temps, la confidentialité de vos conversations téléphoniques d'affaires.
- Si vous utilisez un télécopieur, celui-ci doit aussi être en retrait des activités de votre domicile afin d'assurer, en tout temps, la confidentialité des renseignements reçus.
- Si vous utilisez Internet pour vous connecter au bureau, des logiciels de sécurité sophistiqués doivent être utilisés afin que l'accès soit inaccessible à toute autre personne et, surtout, par quelqu'un de l'extérieur. Une connexion à un réseau sans-fil (Wi-Fi) sécurisée est autorisée.
- L'accès au système informatique du cabinet auquel vous êtes rattaché doit être sécurisé. Vos mots de passe non connus des résidents de votre domicile devraient être modifiés tous les trois mois.
- Si vous travaillez à l'extérieur et que vous utilisez un ordinateur portable, les dossiers-clients contenus dans celui-ci doivent être réduits, au strict minimum, aux dossiers en cours de traitement, car le risque de vol est élevé. Ainsi, vous devez effectuer une mise à jour de ces données sur une base quotidienne. Des copies de sauvegarde doivent être effectuées régulièrement. Enfin, chaque ordinateur portable devrait avoir un système de cryptage pour protéger l'accès à l'ensemble des données.
- Les dossiers physiques ne doivent jamais être laissés à la vue des résidents et de tout visiteur de votre domicile et doivent toujours être bien rangés dans des classeurs fermés et verrouillés.
- Les notes ou écrits que vous jetez après usage doivent tous être déchiquetés avant de prendre le chemin du recyclage.
- À l'expiration du délai de conservation minimale de dossiers, soit cinq ans à compter de leur fermeture (voir l'article 13 du *Règlement sur la tenue et la conservation des livres et registres*), si vous décidez ou avez reçu l'autorisation de vous départir de ces derniers, tant la version papier qu'informatique, cette destruction doit être effectuée aussi en respectant le caractère confidentiel des renseignements qu'ils contiennent. L'usage de la déchiqueteuse est donc essentiel pour détruire les dossiers physiques avant de les ajouter au recyclage.
- Si vous percevez des sommes d'argent, ces dernières doivent être déposées sans délai dans un compte séparé. Vous ne devez pas conserver ces sommes à votre domicile.
- Il est de votre responsabilité professionnelle de sensibiliser et de rappeler aux résidents de votre domicile vos obligations de confidentialité et les moyens à prendre pour les respecter en tout temps.
- Enfin, voici une suggestion afin de vous aider à protéger les renseignements personnels sous votre garde: votre domicile devrait être relié à une centrale d'alarme de surveillance contre les risques d'infraction et d'incendie. En plus, vous devriez conserver vos dossiers dans un classeur résistant à l'incendie.

En terminant, si vous êtes inscrit à l'Autorité des marchés financiers à titre de **représentant autonome**, vous devez respecter les mêmes obligations de tenue de registres et de dossiers que tous les cabinets. Nous vous référons au *Règlement sur les cabinets, représentants autonomes et sociétés autonomes* (Règlement n° 9) ainsi qu'au *Règlement sur la tenue et conservation des livres et registres* (Règlement n° 10).

The Syndic's column is available in English at www.chad.ca. First, click on "About the ChAD" and then click on the "Publications" tab.

¹ Le comité de déontologie de la ChAD est un comité permanent composé de sept membres, soit deux agents, deux courtiers, deux experts en sinistre et le syndic. Son mandat est de donner son opinion en matière d'éthique professionnelle contribuant ainsi à la mission de protection du public de la Chambre de l'assurance de dommages.