

L'INFORMATION  
ÉTANT LA NOUVELLE  
MONNAIE POUR  
ÉVALUER ET  
SOUSCRIRE  
LES RISQUES,  
ELLE EST AUSSI AU  
CŒUR DE L'ENJEU  
PRINCIPAL :  
L'UTILISATION ET  
LA PROTECTION DES  
RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS.

# TÉLÉMATIQUE

## À QUI APPARTIENNENT LES DONNÉES ?

Le marché acheteur (*soft market* en anglais) dans lequel est plongée l'industrie de l'assurance de dommages depuis plusieurs années cultive une concurrence des prix qui encourage les entreprises à user de créativité pour faire croître leur clientèle. L'évolution constante des méthodes de tarification et de segmentation a fait naître, il y a près d'une décennie, le concept de l'assurance fondée sur l'usage (*usage-based insurance*).

L'application de la télématique en assurance automobile aurait émergé aux États-Unis. La Progressive Insurance Company et la General Motors Assurance Company ont été les premières à offrir des rabais à leurs clients en regard du nombre de kilomètres parcourus. Au fil du temps, à ces données se sont greffées des informations relatives à la conduite des usagers – nombre d'accélération et de freinages brusques, heures de déplacement –, permettant aux assureurs d'évaluer plus précisément les risques liés aux comportements des conducteurs et d'y associer une prime en conséquence.

« Il s'agit d'un tournant important dans l'industrie de l'assurance de dommages, constate François Houle, directeur général de l'Institut d'assurance de dommages du Québec. Il n'y a pas si longtemps, l'évaluation hypothétique du risque était basée sur l'âge, le sexe et le type de véhicule automobile conduit par le consommateur. Aujourd'hui, l'approche actuarielle ajoute désormais le comportement de conduite réel du client. »

Cette technologie présente de nombreux avantages, comme l'arrimage des primes avec les risques réels, la possibilité de segmenter le marché selon les habitudes de conduite ou encore

l'attrait que cette technologie peut présenter auprès des clients dont le risque est réduit. Bien que la télématique ouvre des horizons d'affaires intéressants pour l'industrie, son déploiement au Québec, observé depuis deux ans, suscite toutefois une certaine réserve en raison des défis qu'elle comporte. L'information étant la nouvelle monnaie pour évaluer et souscrire les risques, elle est aussi au cœur de l'enjeu principal : l'utilisation et la protection des renseignements personnels.

### **Assureur, consommateur, courtier, fournisseur... à qui appartiennent les données ?**

La peur orwellienne d'une surveillance constante de la vie privée des consommateurs par Big Brother préoccupe les organismes de protection du consommateur. « C'est souvent un fournisseur qui recueille les données et qui les envoie à l'assureur qui, à son tour, pourrait les partager avec le représentant en assurance de dommages, s'inquiète M<sup>re</sup> Sylvie De Bellefeuille, conseillère budgétaire chez Option consommateurs. On peut établir un profil assez révélateur des habitudes de vie d'une famille qui n'utilise qu'une voiture. Or, à qui appartiennent les données et où peuvent mener ces informations? »

Comme le stipule l'article 39 du *Code civil du Québec* : « Celui qui détient un dossier sur une personne ne peut lui refuser l'accès aux renseignements qui y sont contenus à moins qu'il ne justifie d'un intérêt sérieux et légitime à le faire ou que ces renseignements ne soient susceptibles de nuire sérieusement à un tiers. » L'article suivant confirme que « toute personne peut faire corriger, dans un dossier qui la concerne, des renseignements inexacts, incomplets



# TÉLÉMATI

ou équivoques; elle peut aussi faire supprimer un renseignement périmé ou non justifié par l'objet du dossier, ou formuler par écrit des commentaires et les verser au dossier [...] ».

Pierre Trudel, professeur titulaire au Centre de recherche en droit public de la Faculté de droit de l'Université de Montréal, est clair à ce sujet: « Tout consommateur qui en fait la demande peut non seulement consulter ses renseignements, mais il peut les corriger et même en demander une copie. Dans le cas de la télématique, bien que l'assureur soit propriétaire de la base de données dans son ensemble, les informations contenues au dossier d'un assuré appartiennent à ce dernier. »

Y a-t-il une zone grise dans la loi? Puisqu'on ne peut pas attribuer précisément à un conducteur l'information recueillie avec la télématique, mais plutôt à un véhicule, est-ce que ces données amassées sont considérées comme des renseignements personnels et donc assujetties aux mêmes lois? « Les tribunaux ont toujours prêté une interprétation large à la définition de renseignements personnels, observe M. Trudel. Selon la jurisprudence, toutes les données amassées qui sont liées, qui touchent ou qui peuvent être associées à un individu identifiable le concernent. Ainsi, le fait que le véhicule XYZ inscrit au dossier de M. Untel se promène sur le boulevard René-Lévesque à 80 km/h un jeudi matin serait considéré comme un renseignement personnel concernant M. Untel. »

## Utilisation des données pour offrir une meilleure protection ?

Si certains assureurs utilisent les données recueillies pour calculer un rabais lors du renouvellement d'une police d'assurance, d'autres pourraient augmenter la prime du consommateur s'ils observaient des comportements de conduite défectueux. En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* à laquelle doivent se conformer les assureurs, les fournisseurs et les représentants, l'utilisation des données doit être précise et communiquée au consommateur. Lors de la collecte d'information, les agents et les courtiers ont ainsi l'obligation de bien expliquer à leurs clients quelles données seront recueillies par le dispositif installé sur leur véhicule, l'utilisation qui en sera faite et les personnes qui y auront accès.

Sachant qu'une collecte d'information judicieuse permet aux organisations d'offrir une protection qui répond davantage aux besoins de leur clientèle, il peut être tentant de l'utiliser à d'autres fins. Par exemple, en analysant les habitudes de conduite de son client, un représentant en assurance de dommages pourrait lui

offrir un produit complémentaire après avoir observé qu'il faisait des voyages en voiture aux États-Unis tous les étés. « Attention aux détournements de finalité, prévient M. Trudel. La loi est stricte à ce sujet: traiter les données pour un usage autre que celui qui avait été spécifié lors de leur collecte est le plus grand risque juridique dans l'ère numérique. » M. Trudel propose à l'assureur, à l'agent ou au courtier qui souhaite analyser les renseignements personnels du client en vue de lui offrir d'autres services, d'obtenir un nouveau consentement précis et détaillé de la personne concernée.

Y a-t-il des exceptions? Dans le but d'élucider les circonstances d'un accident majeur, les forces policières pourraient-elles demander un accès aux informations recueillies avec la télématique d'un véhicule impliqué dans un accident? « La loi prévoit quelques exceptions quant à la communication des renseignements personnels d'un client sans avoir obtenu son consentement au préalable, explique M. Trudel. Dans le cas évoqué, en vertu du *Code criminel*, du *Code de la sécurité routière* et du *Code de procédure pénale*, les autorités policières pourraient, en fonction d'un mandat précis, faire une perquisition afin d'obtenir des informations recueillies avec la télématique. Ils doivent cependant avoir un motif sérieux et légitime de le faire, s'ils soupçonnent par exemple un acte criminel. »

## Partage d'une information anonymisée

Comme le prévoit la loi: « Nul ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels contenus dans un dossier qu'il détient sur autrui ni les utiliser à des fins non pertinentes à l'objet du dossier. » Or, certains assureurs peuvent indiquer dans leur contrat que les données, une fois rendues anonymes – ce qui respecte la loi en vigueur –, sont partagées avec le fournisseur de services. Ces mêmes données anonymes, par exemple le volume de trafic automobile, pourraient être vendues à leur tour, sans consentement des assurés, à des tierces parties à la recherche de telles informations, comme les municipalités.

Avec toutes les applications de géolocalisation, les traces laissées par les communications mobiles et la navigation sur Internet, il peut être ardu d'anonymiser complètement les données, un défi important pour les organisations. Cette pratique laisse M<sup>e</sup> De Bellefeuille sceptique: « À quel point l'information est anonyme si, en la croisant à une autre base de données, il est possible de reconstituer les liens d'identification? La vie privée du consommateur se voit alors violée à son insu. » La responsabilité d'une anonymisation adroite incombe aux entreprises.

# QUE



## Consultation des informations après un sinistre

La vitesse, la géolocalisation et les accélérations ou les freinages brusques enregistrés peuvent être des informations pertinentes à l'enquête d'un expert en sinistre. M. Trudel rappelle que « si l'assuré n'y a pas consenti, l'assureur ne peut partager ces informations avec l'expert en sinistre. L'assuré pourrait s'y opposer, sauf si l'assureur obtient son consentement spécifique à cet égard ou un ordre de la cour lui autorisant un tel accès. »

## Un rôle-conseil en évolution

L'assurance à l'usage est un phénomène nouveau qui, inévitablement, prendra de l'expansion dans un avenir rapproché. La télématique modifie l'approche de souscription des contrats d'assurance automobile, mais elle ne remplace pas la communication avec le client. Par ailleurs, le rôle-conseil des représentants en assurance de dommages est plus que jamais primordial. M<sup>re</sup> Jannick Desforges, directrice du Service des affaires institutionnelles et de la conformité des pratiques à la ChAD, rappelle en trois points les obligations de conseil en regard de ce nouveau produit : (1) s'informer auprès de l'assureur sur le dispositif de télématique proposé afin d'en connaître tous les aléas, (2) informer conformément son client sur le produit, les avantages et les inconvénients d'y adhérer, ainsi que sur les informations recueillies et l'utilisation qui en est faite, et (3) conseiller adéquatement le client à la lumière de ses besoins; ainsi, il n'est peut-être pas judicieux de recommander la télématique à un client qui parcourt un nombre élevé de kilomètres par année. L'objectif ultime est que le consommateur puisse connaître tous les tenants et aboutissants du produit afin d'être en mesure de prendre une décision éclairée.

« C'est un programme encore volontaire auquel le consommateur peut choisir ou non d'adhérer, mais la situation pourrait changer rapidement dans les années à venir », conclut M<sup>re</sup> De Bellefeuille, en souhaitant qu'il y ait alors des normes pour encadrer la pratique.

## Bientôt dans votre maison...

Après le *Pay-As-You-Drive*, le *Pay-How-You-Drive*, à quand le *Pay-How-You-Live*? On parle déjà de la domotique (technologie utilisée dans les bâtiments) et de l'immotique (immeubles connectés) pour l'assurance habitation. Les assureurs internationaux se penchent actuellement sur les offres où le tarif de l'assurance habitation serait notamment ajusté selon les informations recueillies par des capteurs de présence ou de fermeture des portes. À suivre... ■

## RAPPEL SUR L'UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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*, les professionnels ont le devoir de respecter la confidentialité de tous les renseignements personnels obtenus concernant un client et de les utiliser aux fins pour lesquelles ils les obtiennent.

## FORMATION SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS, MAINTENANT DISPONIBLE EN LIGNE

Les consommateurs sont de plus en plus préoccupés par la protection des renseignements qui les concernent. Les représentants en assurance de dommages et les experts en sinistre doivent respecter les règles de l'art lorsqu'il est question d'assurer la protection des renseignements personnels de leurs clients. Consultez le calendrier des formations offertes en salle ou inscrivez-vous à la formation en ligne à [chad.ca/formation](http://chad.ca/formation).