



# Consentement dans le cadre d'un règlement de sinistre

Cueillette et communication de renseignements personnels et l'utilisation d'un formulaire de consentement

Cette procédure vise à s'assurer que le formulaire de consentement utilisé par les experts en sinistre dans le cadre de la cueillette et la communication de renseignements personnels concernant l'assuré-sinistré respectent les exigences de la *Loi sur la protection des renseignements dans le secteur privé* (ci-après la Loi ou LPRPSP).

Les exigences relatives à la collecte de renseignements personnels se trouvent aux articles 4 et suivants de la Loi. Notamment, l'article 6 de la Loi prévoit qu'une personne qui recueille des renseignements personnels sur autrui doit les recueillir auprès de la personne concernée, à moins que celle-ci ne consente à la cueillette auprès de tiers.

Les exigences relatives au consentement se trouvent à l'article 14 de la Loi : le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation d'un renseignement personnel doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Il est demandé à chacune de ses fins, en termes simples et clairs. Si la demande de consentement est effectuée par écrit, elle doit être présentée distinctement de toute autre information communiquée à la personne concernée. Celle-ci peut demander assistance afin de comprendre la portée du consentement demandé. D'autre part, ce consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles il a été demandé.

Enfin, il faut également tenir compte de l'information obligatoire à donner au moment de la collecte, tel que prévu à l'article 8 de la Loi, notamment les fins de la collecte, l'utilisation qui sera faite des renseignements et les droits d'accès, de rectification et de retrait de consentement à la communication ou l'utilisation des renseignements prévus par la Loi.

Le cabinet d'expertise en règlement de sinistre doit s'assurer que le formulaire de consentement qu'il utilise soit conforme à la LPRPSP.

Le formulaire de consentement utilisé devrait contenir les éléments exigés par la Loi, et fournir les explications permettant à l'assuré de comprendre pourquoi les renseignements sont collectés et l'utilisation qui en sera faite, notamment :

- les fins de la collecte;
- l'identité des tierces personnes ou entreprises auprès desquelles le sinistré autorise une cueillette de renseignements personnels;
- l'identité des tierces personnes ou entreprises auxquelles la communication de renseignements personnels est autorisée;
- l'utilisation qui sera faite des renseignements recueillis ou communiqués;
- la nature des renseignements échangés;
- les droits d'accès et de rectification des renseignements détenus.



La ChAD propose un [formulaire de consentement](#) (à utiliser plus particulièrement dans le contexte d'un sinistre en assurance des particuliers).

Ce formulaire a été élaboré pour :

- faciliter le travail des experts en sinistre;
- protéger les différentes parties impliquées;
- informer les assurés de leurs droits;
- aider les experts en sinistre à respecter leurs obligations légales et déontologiques;
- regrouper et consigner dans un seul document l'information pertinente concernant l'obtention du consentement et les modalités de la cueillette.

Voici **six conseils** pour vous aider à le remplir :

1. Si le contrat d'assurance est au nom de plus d'un assuré, vous devez également obtenir le consentement des co-assurés. Il vaut mieux remplir un formulaire pour chacun des co-assurés.
2. Si le formulaire est rempli par un tiers, et non par l'assuré lui-même, assurez-vous de ne pas transmettre à ce tiers, par le biais du formulaire, des renseignements personnels concernant l'assuré (par exemple, le numéro de la police d'assurance). Dans la première section du formulaire, vous pouvez toutefois préciser la date et le lieu du sinistre ainsi que le numéro de dossier de la réclamation. Ce serait le cas, par exemple, si vous faites signer le formulaire à un voisin qui aurait aussi subi des dommages, ou à un tiers témoin de certains faits pertinents au sinistre.
3. La LPRPSP prévoit que seuls les renseignements personnels **nécessaires** peuvent être collectés. Vous ne devriez jamais cocher automatiquement toutes les cases dans la section « Consentement à la cueillette et à la communication de renseignements personnels » du formulaire. Cela contrevient à la Loi et au *Code de déontologie des experts en sinistre*. En effet, il vous revient de déterminer les sujets ou les renseignements requis aux fins de l'enquête et du traitement de la réclamation.
4. Dans la section « Consentement à la cueillette et à la communication de renseignements personnels », si vous cochez « Toute autre personne, entreprise ou organisme susceptible de fournir à l'Assureur de l'information permettant l'analyse de la réclamation » (dernière ligne du tableau), vous devriez mentionner de qui il s'agit dans l'espace prévu à cette fin.
5. La deuxième page du formulaire précise les droits accordés à la personne concernée, comme celui d'accéder aux renseignements personnels détenus et, au besoin, de les faire rectifier. Cette page est importante, car vous avez l'obligation de communiquer ces informations. Vous devez d'ailleurs y indiquer les coordonnées de la personne responsable des renseignements personnels au sein du cabinet et comment les droits d'accès et de rectification peuvent s'exercer. Enfin, il est recommandé de remettre une copie du formulaire complété et signé à la personne concernée.



6. Lorsqu'il s'agit d'un sinistre en assurance des entreprises, il est possible que la situation ne nécessite pas de collecte de renseignements personnels. Il faudra s'interroger, par exemple, s'il sera nécessaire de rencontrer des individus (par exemple, des employés de l'entreprise assurée, ou un tiers) et de collecter des renseignements qui les concernent. Sinon, l'utilisation du formulaire n'est pas nécessaire.

Les renseignements recueillis dans le cadre d'un tel sinistre demeurent ceux d'une entreprise assurée, et à ce titre, vos obligations déontologiques en lien avec la confidentialité des renseignements s'appliquent, mais la LPRPSP ne s'appliquera pas automatiquement.

### **Est-ce qu'un consentement écrit est obligatoire?**

Si l'obtention du consentement est obligatoire, le consentement écrit ne l'est pas. Dans le cas d'un consentement verbal, assurez-vous de noter au dossier toutes les informations communiquées à l'assuré en vertu de la Loi, notamment les fins de la collecte des renseignements personnels, ainsi que les droits d'accès ou de rectification prévus par la loi.

### **Quoi faire si l'assuré refuse de donner son consentement?**

Il faut expliquer à l'assuré que l'expert en sinistre doit enquêter le sinistre et collecter les renseignements pour effectuer le traitement de sa réclamation. L'assuré a d'ailleurs une obligation de collaborer avec l'assureur, prévue à l'article 2471 C.c.Q. En cas de refus, l'expert en sinistre pourrait ne pas être en mesure de traiter la réclamation et donner suite à la demande d'indemnisation.



Voici [une fiche contenant les extraits pertinents](#) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*.