



# Protection des renseignements personnels

## Foire aux questions

Document en cours de révision – septembre 2023

### 1. Qu'est-ce qu'un renseignement personnel?

Un renseignement personnel est un renseignement qui porte sur une personne physique et qui permet de l'identifier.

Ce renseignement peut prendre plusieurs formes : écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée. Par exemple, il pourrait s'agir de courriels, de notes au dossier, de photos, d'enregistrements de conversations téléphoniques ou de vidéos.

Par exemple, on retrouve souvent les renseignements personnels suivants dans les dossiers d'assurances :

- Renseignements d'identité : nom, adresse du domicile, numéro de téléphone du domicile ou cellulaire, adresse de courriel;
- Renseignements financiers : dossier de crédit, numéro de compte bancaire ou de carte de crédit;
- Renseignements d'activités personnelles : rapport du *Fichier central des sinistres automobiles* ou de la Société d'assurance automobile du Québec.

### 2. Que veut-on dire lorsqu'on parle de consentement manifeste, libre et éclairé, et donné à des fins spécifiques et pour une durée déterminée?

Lorsqu'un consentement est requis, qu'il soit verbal ou écrit, vous devez vous assurer qu'il comporte les caractéristiques suivantes :

- Manifeste : le consentement obtenu de la personne concernée doit être clair et sans équivoque;
- Libre et éclairé : la personne concernée doit donner son consentement volontairement, sans pression ni contraintes;
- Donné à des fins spécifiques : le consentement doit être donné dans un but précis afin d'atteindre un résultat déterminé;
- Donné pour une durée déterminée : le consentement doit être donné pour une durée déterminée ou déterminable.

À noter : il faut également consigner au dossier les preuves de consentement; par exemple, en conservant l'enregistrement téléphonique ou le courriel, en notant précisément la date et l'objet du consentement dans le dossier client, etc.



### **3. Je traite un dossier qui concerne deux co-assurés. Qui doit consentir à la collecte de renseignements personnels?**

Vous devez obtenir un consentement à la collecte, à l'utilisation et la communication de renseignements personnels auprès de chacun des co-assurés.

### **4. Y a-t-il des circonstances où je peux communiquer à un tiers des renseignements personnels d'un client sans avoir obtenu son consentement au préalable?**

Oui. La Loi prévoit quelques exceptions au principe de la confidentialité.

Par exemple, si un dossier fait l'objet d'une enquête par le syndic de la Chambre de l'assurance de dommages, le syndic peut demander et obtenir ces renseignements sans le consentement de l'assuré. De la même façon, un tribunal peut, dans certaines circonstances, permettre à un représentant de témoigner au sujet des renseignements personnels d'un assuré.

Également, un courtier en assurance de dommages qui désire recouvrer une somme d'argent qui lui est due peut engager une agence de recouvrement qui possède un permis de [l'Office de la protection du consommateur](#) et lui communiquer les renseignements nécessaires pour que l'agence puisse effectuer son travail.

### **5. Que devrait contenir un formulaire de consentement?**

La Chambre de l'assurance de dommages a produit un [formulaire de consentement relatif à la collecte et à la communication de renseignements personnels dans le cadre du règlement d'un sinistre](#). Ce formulaire respecte les principes de la Loi et peut servir de modèle de formulaire de consentement à la collecte et la communication de renseignements effectuées pour d'autres fins.

Il contient tous les éléments suivants :

- L'objet du dossier;
- L'identité des personnes auprès desquelles l'assuré autorise une cueillette de renseignements personnels;
- L'identité des personnes auprès desquelles l'assuré permet la communication de renseignements personnels;
- L'utilisation qui sera faite des renseignements recueillis ou communiqués;
- La nature des renseignements échangés;
- La période de validité du consentement;
- L'endroit où sera détenu le dossier constitué;
- Le droit d'accès et de rectification au dossier.



## **6. Quelles sont les normes à respecter pour les dossiers gérés à domicile ?**

Vous devez assurer la sécurité des renseignements que vous détenez sur autrui, qu'ils soient sur support papier ou support informatique, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, au bureau comme chez vous, dans votre automobile, etc.

Pour plus d'information, consultez la chronique du syndic, édition de janvier-février 2009, intitulée « [La confidentialité de dossiers clients gérés à domicile : règles minimales à respecter](#) ».

## **7. Que dois-je faire lorsque je reçois une demande d'accès ou de rectification des renseignements personnels contenus dans un dossier que je détiens?**

Lorsque vous recevez une demande d'accès ou de rectification des renseignements personnels, vous devez :

- Vérifier l'identité du demandeur et valider le droit d'accès de celui-ci;
- Noter la date de réception de la demande;
- Donner suite à la demande le plus rapidement possible et, au plus tard, dans les 30 jours de la réception de cette dernière;
- Si vous refusez une demande d'accès, informez par écrit le demandeur. Expliquez les raisons de votre refus et faites référence aux dispositions de la Loi sur lesquelles s'appuie votre décision. De plus, informez le demandeur de ses recours. La Commission d'accès à l'information met à votre disposition un [modèle d'avis de recours](#);
- Si vous refusez une demande d'accès, conservez le renseignement faisant l'objet de la demande le temps requis pour permettre au demandeur d'épuiser ses recours prévus par la Loi;
- Si vous recevez une demande de rectification afin d'ajouter ou de modifier un renseignement personnel inscrit dans un dossier : transmettez sans frais au demandeur une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté à son dossier;
- Si vous enlevez un renseignement personnel d'un dossier à la suite d'une demande de rectification : transmettez au demandeur une attestation du retrait d'un renseignement personnel.

## **8. Que doit-on faire lorsqu'il y a perte ou vol de renseignements personnels?**

Lorsqu'une perte de renseignements personnels se produit, vous devez notamment accomplir les gestes suivants :

- Prendre les moyens nécessaires pour éviter ou limiter le préjudice que les personnes concernées par les renseignements personnels peuvent subir;
- Informer rapidement les personnes concernées.

Pour plus d'information, consultez l'« [Aide mémoire à l'intention des organismes et des entreprises : Que faire en cas de perte ou de vol de renseignements personnels?](#) », réalisé par la Commission d'accès à l'information du Québec.