



## PROCÉDURE

AGENTS, COURTIERS,  
EXPERTS EN SINISTRE

# Protection des renseignements personnels

Cette procédure vise à s'assurer que les cabinets et les professionnels en assurance de dommages et en règlement de sinistres connaissent et respectent les principes énoncés notamment dans la [Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé](#).

La Loi prévoit que toute personne qui exploite une entreprise doit mettre en place des mesures pour protéger les renseignements personnels qu'elle détient sur autrui. Ces mesures s'appliquent à chacune des étapes du « cycle de vie » d'un renseignement personnel : collecte, communication, utilisation, détention, conservation et destruction.

## La collecte et la communication des renseignements personnels

Lors de la collecte de renseignements personnels, vous devez informer la personne concernée de l'objet du dossier, de l'utilisation qui sera faite de ses renseignements personnels, des personnes qui y auront accès, de l'endroit où sera détenu le dossier, et de ses droits d'accès et de rectification aux renseignements personnels à son dossier.

La Loi prévoit qu'un cabinet et ses professionnels peuvent constituer un dossier sur un assuré dans lequel ils consignent des renseignements personnels sur celui-ci. Cependant, il faut respecter les paramètres suivants :

- Vous devez définir de façon précise les fins pour lesquelles les renseignements ont été recueillis avant ou pendant toute collecte et l'inscrire dans ce dossier. Vous précisez ainsi l'objet du dossier. Par exemple, un expert en sinistre recueille des renseignements personnels afin d'enquêter et de traiter une réclamation;
- Vous pouvez recueillir seulement les renseignements nécessaires, c'est-à-dire les renseignements indispensables, pour réaliser l'objet du dossier, par exemple la souscription d'une assurance ou le traitement d'une réclamation;
- Vous devez recueillir les renseignements personnels auprès de la personne concernée sauf si vous avez obtenu son autorisation pour les recueillir auprès d'un tiers (c'est-à-dire une autre personne ou une autre entreprise). Vous devez également obtenir le consentement de la personne concernée avant de vérifier ses renseignements personnels auprès d'un tiers.

Le consentement à la collecte, à la communication ou à l'utilisation de renseignements personnels doit être manifeste, libre et éclairé, et donné à des fins spécifiques et pour une durée déterminée.

Afin de respecter ces exigences, toute demande de consentement doit préciser les quatre éléments suivants :

1. L'**identité des personnes ou entreprises** auprès desquelles l'assuré autorise une collecte ou une communication de renseignements personnels, comme le Fichier central des sinistres automobiles du Groupement des assureurs automobiles;
2. La **nature des renseignements** échangés, par exemple, l'historique des réclamations d'assurance automobile de l'assuré;





3. L'**utilisation** qui sera faite des renseignements recueillis ou communiqués, comme fixer la prime d'assurance;
4. La **période de validité** du consentement, par exemple, un an.

À noter : l'utilisation d'un formulaire de consentement écrit permet de répondre aux exigences de la loi et facilite votre travail.

### Utilisation des renseignements personnels

Vous pouvez utiliser les renseignements personnels seulement pour les fins pour lesquelles vous les avez obtenus. Par conséquent, vous devez obtenir un nouveau consentement de la personne concernée avant toute nouvelle utilisation ou toute nouvelle communication des renseignements recueillis. Par exemple, lorsque vous offrez une assurance habitation à votre client que vous assurez déjà en automobile, ou si vous effectuez un transfert de clientèle vers un nouvel assureur et continuez à procéder aux prélèvements bancaires.

Vous devez également prendre des mesures pour restreindre la consultation des renseignements contenus dans vos dossiers qu'ils soient sur support papier ou support numérique. Ainsi, vous devez limiter l'accès de vos collaborateurs aux renseignements qui sont nécessaires à l'exercice de leurs tâches. Par exemple, un employé du service de comptabilité devrait avoir accès seulement aux renseignements nécessaires à la facturation et non à l'ensemble du dossier établi par le représentant en assurance de dommages.

### Détention et conservation des renseignements personnels

Vous devez prendre tous les moyens nécessaires, tant matériels qu'administratifs, pour assurer, en tout temps, la protection et la confidentialité des renseignements personnels que vous avez en votre possession. Cette obligation demeure même si votre mandat est terminé et que la personne concernée n'est plus votre client.

Vous devez assurer la protection des renseignements, peu importe le lieu où ils se trouvent ou leurs supports de conservation. À titre d'exemple :

- Évitez de laisser vos dossiers contenant des renseignements personnels à la vue du public, de vos collègues de bureau qui ne sont pas concernés par ces dossiers ou des résidents de votre domicile. Rangez-les dans des classeurs fermés et verrouillés;
- Utilisez des outils technologiques adéquats : mots de passe confidentiels, systèmes de cryptage de données, pare-feu, etc.;
- Placez le télécopieur du bureau dans un endroit où les télécopies seront à l'abri des regards indiscrets. Assurez-vous que seules les personnes autorisées à prendre connaissance des renseignements personnels peuvent avoir accès à cette information.

Il est également recommandé de faire signer un engagement de confidentialité à tous les employés non certifiés ayant accès à vos dossiers; étant entendu que les employés certifiés sont soumis aux codes de déontologie et doivent respecter la confidentialité des renseignements personnels. Si vous faites affaire avec une firme d'archivage, assurez-vous que votre contrat contient un tel engagement.

Enfin, vous devez assurer la confidentialité des renseignements qui vous sont fournis verbalement. Par exemple, le poste de travail à votre domicile ne devrait pas être situé dans une aire ouverte où vos conversations téléphoniques d'affaires confidentielles pourraient être entendues.



## **Destruction des renseignements personnels**

Les cabinets et les professionnels doivent conserver leurs dossiers dans leur intégralité jusqu'à l'expiration du délai de cinq ans après la dernière transaction intervenue dans ceux-ci.

Ensuite, les dossiers conservés sur support papier ou support numérique doivent être détruits de façon sécuritaire.

Si vous détruisez vos dossiers vous-même, déchiquetez ceux qui sont en papier avant de les mettre au recyclage et effacez les fichiers informatiques de vos disques durs de façon irréversible.

Si vous choisissez de confier la destruction de vos dossiers à une entreprise spécialisée, assurez-vous que votre contrat contient un engagement de confidentialité et exigez que celui-ci soit signé par toute personne qui aura à manipuler vos documents.

## **Modalités et exercice du droit d'accès aux renseignements personnels par la personne concernée**

Sauf exception, toute personne a le droit d'avoir accès aux renseignements personnels la concernant contenus à son dossier. Elle a également le droit de demander la rectification d'un renseignement personnel inexact, incomplet ou équivoque contenu dans ce dernier et de faire supprimer un renseignement dont la collecte n'est pas autorisée par la Loi. Toute demande d'accès doit être traitée dans les 30 jours de la réception d'une demande écrite à cet effet.

Pour en savoir davantage sur le contenu d'un dossier client, consultez la procédure intitulée « [Tenue de dossiers clients et notes aux dossiers](#) ».