

# LA PROTECTION DE VOS RENSEIGNEMENTS

*personnels*



## Qui sommes-nous?

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) est l'association sectorielle nationale des assureurs de dommages privés au Canada et le fournisseur de services à l'agence statistique pour le compte des organismes de réglementation en matière d'assurance dans les territoires participants, c'est-à-dire l'Agence statistique d'assurance générale (ASAG). Le BAC s'occupe d'une vaste gamme d'activités reliées aux renseignements : la collecte de données, principalement de l'industrie de l'assurance, le traitement et l'analyse de données, et la transmission de renseignements essentiels à l'ASAG, aux organismes de réglementation, aux compagnies d'assurance individuelles, ainsi qu'à d'autres parties. Les processus auxquels nous avons recours pour la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels ont été en grande partie dictés par les exigences stipulés dans les plans statistiques obligatoires (ces plans statistiques sont exigés par l'ASAG), par d'autres autorités législatives et par d'autres plans statistiques volontaires (les plans mis en place en vertu d'accords avec des assureurs qui acceptent volontairement d'y participer), par divers programmes de recherche et par le besoin d'appuyer les efforts de prévention et de détection de la fraude à l'assurance.

Le BAC s'assure que les renseignements et les systèmes informatiques sont protégés, peu importe le support sur lequel l'information est enregistrée, les systèmes qui les traitent ou les méthodes par lesquelles elle est transmise.

## Le BAC et la protection de vos renseignements personnels

La protection de la vie privée des particuliers a été et continue d'être un objectif fondamental du BAC.

Le BAC a des procédures strictes en matière de protection des renseignements personnels des particuliers. Il recueille, utilise et communique uniquement les renseignements personnels pour servir ses membres et clients de manière efficace et équitable, tout en se conformant aux lois fédérales, provinciales et territoriales. Le BAC n'utilise ni de divulgue de renseignements personnels pour des motifs autres que ceux pour lesquels ils ont été recueillis, sauf avec le consentement du particulier ou lorsque la loi le permet.

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

Par renseignements personnels, on entend les renseignements sur une « personne identifiable ». Cela comprend le nom et l'adresse d'une personne, de même que le numéro de permis de conduire.

## Pourquoi le BAC collecte-il des renseignements personnels?

Pour la plupart, le BAC ne transige pas directement avec le public qui souscrit de l'assurance. Le BAC recueille les renseignements des compagnies d'assurance et de leurs représentants, conformément aux lois fédérales et provinciales, aux autorités législatives et dans le but de détecter et de prévenir la fraude à l'assurance.

Un des principaux rôles du BAC consiste à l'élaboration de rapports statistiques. Les renseignements personnels sont résumés ou rendus anonymes et ces rapports statistiques sont publiés, sans identifier les particuliers, pour être utilisés par :

- les organismes de réglementation de l'assurance
- les actuaires afin d'établir les taux,
- les évaluateurs de risque lorsqu'ils déterminent le risque en fonction des différentes catégories,
- les employés des services du marketing et des règlements des sinistres pour étudier la part du marché et comparer les résultats techniques de leur compagnie par rapport à ceux de l'industrie, et
- les fabricants de véhicules et l'industrie de l'assurance afin de faire des recherches sur la sécurité du véhicule et éduquer les consommateurs.

En outre, le BAC utilise ou communique des renseignements personnels afin de :

- détecter et prévenir la fraude à l'assurance, par le biais des Services d'enquête,
- aider les assureurs à établir adéquatement et efficacement les primes et à régler les sinistres,
- aider et appuyer les organismes d'application de la loi et d'autres organismes d'enquête dans leurs efforts de détection et de prévention de la fraude à l'assurance,
- poursuivre et gérer les programmes pris en charge en vertu des lois fédérales, provinciales ou territoriales applicables, et
- fournir une piste de vérification des transferts de renseignements entre les agences d'État ou les ministères et l'industrie de l'assurance telle qu'exigée par le gouvernement.



## Puis-je voir les renseignements personnels que le BAC possède à mon sujet?

Oui, le BAC vous donnera accès à vos dossiers de renseignements personnels. Toutefois, il pourrait y avoir certaines restrictions quant à notre capacité de répondre à votre demande. Par exemple :

1. Certains renseignements peuvent ne pas être organisés de manière à rendre les renseignements personnels accessibles.
2. En fournissant les renseignements, nous pourrions effacer des parties de dossiers qui dévoileraient des renseignements personnels sur d'autres particuliers.
3. Si vous avez des inquiétudes quant à l'exactitude des renseignements, nous vous ferons part de l'organisme qui nous a transmis les renseignements de sorte que vous puissiez leur demander de corriger leurs dossiers. Dans plusieurs cas, le BAC n'est que le gardien et non pas le propriétaire des renseignements.

## Comment puis-je accéder aux renseignements personnels que le BAC détient à mon égard?

1. Vous devez faire une demande par écrit au chef de la protection des renseignements personnels du BAC, qui doit vous envoyer une réponse par écrit dans les 30 jours.
2. Vous devrez prouver votre identité (par ex., permis de conduire, carte santé ou autre document émis par le gouvernement qui contient une adresse personnelle).
3. Le BAC peut exiger des frais en compensation des coûts encourus pour l'extraction des renseignements.

### Les requêtes doivent être envoyées au :

**Chef de la protection des renseignements personnels**  
Bureau d'assurance du Canada  
777, rue Bay, bureau 2400  
Toronto, ON M5G 2C8  
Télécopieur : 416 644-4965  
Courriel : cpo@ibc.ca

# Principes du BAC régissant la protection des renseignements personnels

---

## 1<sup>er</sup> PRINCIPE - RESPONSABILITÉ

Le BAC est responsable de la protection des renseignements personnels qu'il détient en sa possession. Le chef de la protection des renseignements personnels du BAC est responsable de la conformité de l'organisation envers les principes énoncés dans le présent document et toutes les législations provinciales et fédérales qui sont applicables en matière de protection des renseignements personnels.

## 2<sup>e</sup> PRINCIPE - SPÉCIFICATION DU MOTIF

Les motifs pour lesquels des renseignements personnels sont recueillis doivent être spécifiés par le BAC avant ou au moment de leur collecte.

1. Le BAC doit documenter les motifs pour lesquels les renseignements personnels sont recueillis. Le fait de spécifier les motifs pour lesquels des renseignements personnels sont collectés, avant ou au moment de leur collecte, permet au BAC de déterminer les renseignements dont il a besoin pour réaliser ces motifs.
2. Si des renseignements personnels collectés antérieurement doivent être utilisés pour un motif qui n'avait pas été spécifié, le nouveau motif doit être spécifié avant une telle utilisation. À moins que le nouveau motif soit permis par la loi, le consentement de la personne concernée est requis avant que les renseignements puissent être utilisés à cette fin.

## 3<sup>e</sup> PRINCIPE - CONSENTEMENT

Le consentement et l'information de la personne sont habituellement requis pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de renseignements personnels. Dans la plupart des cas, le BAC doit se fier au consentement obtenu par les compagnies d'assurance.

**Remarque :** Dans certaines circonstances, des renseignements personnels peuvent être collectés, utilisés ou divulgués sans le consentement ni l'information de la personne concernée. Par exemple, des renseignements collectés aux fins de détection et de prévention de fraude ou d'application de la loi, pour lesquels demander le consentement de la personne concernée pourrait aller à l'encontre du motif visé par une telle collecte.

1. Un consentement est habituellement requis pour la collecte de renseignements personnels et leur

utilisation ou divulgation subséquente. Dans certaines circonstances, le consentement relatif à l'utilisation ou à la divulgation peut être demandé après que les renseignements aient été collectés, mais avant qu'ils soient utilisés (par exemple, l'utilisation de renseignements pour un motif non spécifié précédemment).

2. Le principe nécessite « la connaissance et le consentement ». Dans les cas restreints où le BAC collecte des renseignements directement de la personne concernée, le BAC doit s'assurer que la personne est informée des motifs pour lesquels les renseignements sont collectés, utilisés et divulgués.
3. Le BAC ne doit pas, sous prétexte qu'il fournit un bien ou un service, exiger qu'une personne consente à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation de renseignements autres que ceux nécessaires pour réaliser les motifs légitimes et explicitement spécifiés.
4. La méthode d'obtention du consentement peut varier en fonction des circonstances et du type de renseignements collectés. Le BAC demandera habituellement un consentement explicite lorsque les renseignements risquent d'être considérés confidentiels. Un consentement implicite serait généralement approprié lorsque les renseignements sont moins confidentiels.
5. Une personne peut, en tout temps, retirer son consentement, sous réserve des restrictions juridiques et contractuelles et d'un avis raisonnable. Dans ce cas, elle doit être informée des conséquences d'un tel retrait.

## 4<sup>e</sup> PRINCIPE - COLLECTE LIMITÉE

La collecte de renseignements personnels devrait se limiter aux renseignements nécessaires à la réalisation des motifs spécifiés par le BAC. Les renseignements doivent être recueillis par des moyens justes et légaux.

1. Les renseignements personnels ne doivent pas être collectés de façon discriminatoire. Le nombre et le type de renseignements recueillis doivent se limiter aux renseignements nécessaires pour satisfaire aux motifs spécifiés.



## 5<sup>e</sup> PRINCIPE - UTILISATION, DIVULGATION ET CONSERVATION LIMITÉES

Les renseignements personnels ne doivent être ni utilisés, ni divulgués pour un motif autre que ceux pour lesquels ils ont été recueillis, à moins de n'avoir obtenu le consentement de la personne concernée ou que la loi ne l'exige. Les renseignements personnels ne doivent être conservés que durant le délai nécessaire à la réalisation des objectifs visés.

1. Si des renseignements personnels sont utilisés pour un nouveau motif, le BAC doit documenter ledit motif. Une Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée doit également être remplie.
2. Lorsqu'il développe des cycles de conservation, le BAC doit considérer à la fois les exigences de l'activité et toutes les normes d'entreprise du BAC. Les cycles de conservation peuvent également être assujettis aux exigences législatives.
3. Lorsqu'ils arrivent à leur date d'expiration, les renseignements et/ou dossiers personnels sont détruits, supprimés ou rendus anonymes. Les dossiers électroniques sont purgés au moyen de dispositions automatisées. Les dépôts de données sur papier sont habituellement purgés au moyen d'un mécanisme de destruction contrôlé et sûr, par ex. déchiquetage.
4. Si le BAC divulgue des renseignements à des tiers, il doit suivre la trace de toutes les distributions de données. C'est-à-dire, qui reçoit quelles données, quand et pourquoi, en fonction des besoins.

## 6<sup>e</sup> PRINCIPE - PRÉCISION

Les renseignements personnels doivent être précis, complets et à jour, tel que requis pour les motifs pour lesquels ils sont utilisés.

1. Les renseignements doivent être suffisamment précis, complets et à jour pour minimiser la possibilité qu'une décision puisse être basée sur des renseignements inappropriés au sujet de la personne concernée.
2. Les renseignements personnels utilisés régulièrement, y compris les renseignements divulgués à des tiers, devraient toujours être précis et à jour, à moins que des limites à l'exigence de précision soient clairement énoncées.

## 7<sup>e</sup> PRINCIPE - PROTECTION

Les renseignements personnels doivent être protégés par des mesures de sécurité appropriées à leur nature confidentielle.

1. Les mesures de sécurité doivent protéger les renseignements contre la perte et le vol, ainsi que l'accès, la divulgation, la reproduction, l'utilisation et la modification non autorisés. Cette exigence s'applique à tous les renseignements personnels, peu importe le support sur lequel ils sont enregistrés.
2. Les mesures de protection varieront en fonction du degré de confidentialité des renseignements collectés, de leur quantité, distribution, format et méthode d'enregistrement.
3. Lorsqu'on élimine ou détruit des renseignements personnels, on doit procéder avec précaution afin d'éviter à des tiers non autorisés d'y avoir accès.

## 8<sup>e</sup> PRINCIPE - TRANSPARENCE

Le BAC doit mettre à la disposition des particuliers des renseignements spécifiques au sujet de ses politiques et pratiques en matière de gestion des renseignements personnels.

1. Les particuliers doivent pouvoir obtenir des renseignements au sujet des politiques et des pratiques du BAC en matière de protection des renseignements personnels sans devoir recourir à des efforts déraisonnables. Ces renseignements doivent être disponibles dans un format qui est habituellement compréhensible.

## 9<sup>e</sup> PRINCIPE - ACCÈS INDIVIDUEL

Sur demande et lorsque possible, un particulier sera informé de l'existence, l'utilisation et la divulgation de ses renseignements personnels et devra y avoir accès. Il doit pouvoir questionner l'exactitude et l'exhaustivité des renseignements le concernant et les faire rectifier au besoin. Ces dispositions devront être appliquées, en ce qui concerne les obligations du BAC envers ses membres.

1. Lorsque les dépôts de données du BAC constituent la source primaire ou initiale d'un groupe donné de renseignements personnels, le BAC prend les dispositions nécessaires pour :



- 
- a) fournir un accès individuel à ces renseignements, comprenant :
- Une fonction de recherche de dossier.
  - Affichage des données (copie papier).
- b) Si les renseignements sont remis en question, le dossier doit être identifié comme tel et les renseignements mis en cause doivent être signalés lors de toute utilisation ou divulgation subséquente.
- c) S'il a été prouvé que les renseignements étaient incorrects, ils devront être corrigés en conséquence.
- d) Si le changement demandé est refusé et que la personne poursuit l'affaire (interjette appel), le dossier doit porter la marque « contesté », ce qui doit être signalé lors de toute divulgation subséquente.
- e) Lors d'une résolution finale, la note doit être changée à « décision rendue » et la marque doit être retirée.
2. Les renseignements requis doivent être présentés dans une forme généralement compréhensible. Par exemple, si des abréviations ou des codes sont utilisés pour consigner les renseignements, une explication doit être fournie.
3. Le BAC donnera accès aux dossiers de renseignements personnels d'un particulier. Toutefois, il pourrait y avoir certaines restrictions quant à notre capacité de répondre aux demandes.
- Certains renseignements peuvent ne pas être organisés de manière à rendre les renseignements personnels accessibles.
  - En fournissant les renseignements, nous pourrions effacer des parties de dossiers qui dévoileraient des renseignements personnels sur d'autres particuliers.
  - Si des particuliers ont des inquiétudes quant à l'exactitude des renseignements, le BAC les avisera de l'organisation qui a transmis les renseignements de sorte que la personne pourra demander à la source des renseignements que l'information soit rectifiée. Dans plusieurs cas, le BAC n'est que le gardien et non pas le propriétaire des renseignements.
4. Le BAC fournira un compte rendu de l'utilisation présente ou passée des renseignements personnels et des destinataires de toute divulgation. Lorsqu'il n'est pas possible de fournir une liste des organisations auxquelles des renseignements ont été divulgués au sujet d'un individu, le BAC fournira une liste des organisations auxquelles il pourrait avoir fourni des renseignements personnels sur la personne concernée.
5. Lorsqu'un particulier réussit à prouver à la source des renseignements du BAC l'inexactitude ou le manque d'intégralité des renseignements personnels, le BAC modifie les renseignements à la demande de la source. Lorsqu'une contestation n'est pas résolue à la satisfaction du particulier, la question non résolue doit être inscrite. S'il y a lieu, les renseignements modifiés ou la question non résolue seront transmis aux tiers ayant accès auxdits renseignements.

## **10<sup>e</sup> PRINCIPE - PRÉOCCUPATIONS RELATIVES À LA CONFORMITÉ**

Quiconque pourra remettre en question la conformité aux principes susmentionnés en s'adressant au chef de la protection des renseignements personnels.

1. Des procédures sont en place pour recevoir les plaintes et demandes de renseignements concernant les politiques et pratiques du BAC en matière de traitement des renseignements personnels et y donner suite. Les procédures de règlement de plaintes sont facilement accessibles et conviviales.
2. Le BAC enquêtera sur toutes les plaintes. Si une plainte est justifiée, le BAC prendra les mesures appropriées pour résoudre la situation, y compris, si nécessaire, la modification de ses politiques et pratiques.

**POUR DE PLUS AMPLES  
RENSEIGNEMENTS,  
VEUILLEZ ÉCRIRE AU :**

**Chef de la protection  
des renseignements personnels**

Bureau d'assurance du Canada  
777, rue Bay, bureau 2400  
Toronto, ON M5G 2C8  
Télécopieur : 416 644-4965  
Courriel : [cpo@ibc.ca](mailto:cpo@ibc.ca)

Pour en savoir plus sur le BAC,  
veuillez parcourir le site [www.ibc.ca](http://www.ibc.ca)