

# COLLECTE ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS LORS D'UNE RÉCLAMATION



## FORMULAIRE DE CONSENTEMENT RÉVISÉ : PLUS CLAIR ET PLUS PRÉCIS

Offert en français et en anglais – écrivez-nous à [info@chad.qc.ca](mailto:info@chad.qc.ca)

« Au fil des ans, la protection des renseignements personnels est devenue – à juste titre ! – un enjeu de plus en plus préoccupant pour les consommateurs. »

– Maya Raic  
Présidente-directrice générale

Grâce aux commentaires pertinents que lui ont formulés des experts en sinistre, la Chambre de l'assurance de dommage (ChAD) a récemment révisé le 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 sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (Loi), laquelle est entrée en vigueur en 1994 et a été modifiée de façon importante en 2006.

En effet, bien que la première version du formulaire précisait auprès de qui les renseignements personnels seraient recueillis et à qui ils allaient être communiqués, plusieurs experts en sinistre nous ont signalé que les nombreux intervenants nommés au formulaire de consentement insécurisaient l'assuré et, par le fait même, minaient leur relation avec ce dernier.

Or, on sait que l'obtention du consentement de l'assuré est essentielle à l'expert en sinistre afin qu'il puisse mener son investigation à terme de façon professionnelle, tout en respectant à la fois le consommateur ainsi que les lois régissant sa profession.

« Au fil des ans, la protection des renseignements personnels est devenue – à juste titre ! – un enjeu de plus en plus préoccupant pour les consommateurs, explique Maya Raic, présidente-directrice générale de la ChAD. Avec l'avènement des nouvelles technologies de l'information – Internet, courriels, banques de données informatisées, par exemple – et des possibilités d'usurpation d'identité ou de fraudes, ils sont plus sensibles », ajoute-t-elle.

Selon M<sup>e</sup> Marie-Julie Croteau, avocate spécialisée en matière de protection des renseignements personnels : « le nouveau formulaire de consentement vise à protéger davantage l'assuré, de même que l'assureur et l'expert en sinistre. »

« Le nouveau formulaire de consentement vise à protéger davantage l'assuré, de même que l'assureur et l'expert en sinistre. »

– M<sup>e</sup> Marie-Julie Croteau

### Des objets de consentement précis pour le consommateur

Le nouveau formulaire permet au consommateur d'être davantage éclairé quant au consentement qu'il s'apprête à donner.

En effet, au moyen de cases à cocher, le nouveau formulaire expose de façon très précise auprès de qui les renseignements personnels de l'assuré seront recueillis et à qui ils seront communiqués, tels que les :

- compagnies ou cabinets d'assurance ;
- institutions financières ;
- organismes d'évaluation de crédit ;
- organismes publics (police, incendies, municipalités ou gouvernements) ;
- employeurs ou ex-employeurs ;
- fournisseurs de biens et services ;
- etc.

De plus, toujours dans le but d'obtenir un consentement éclairé de la part des assurés, le formulaire fournit des exemples de renseignements personnels qui sont visés par la collecte et la communication.

« Le nouveau formulaire reproduit aussi plusieurs dispositions pertinentes de la Loi qui aideront l'assuré à être davantage informé, notamment en ce qui a trait à la procédure requise pour effectuer une demande d'accès à son dossier, ou encore pour demander une rectification des renseignements qu'il contient », d'ajouter M<sup>e</sup> Croteau.

### **Un outil pour faciliter la relation de l'expert en sinistre**

En vertu de ses obligations, l'expert en sinistre a le devoir d'informer son client sur la nature du consentement et des renseignements qu'il pourrait requérir et communiquer dans le cadre de son enquête.

« À cet égard, le formulaire révisé constitue un outil qui respecte en tout point la Loi et qui permettra un meilleur échange entre l'assuré et l'expert en sinistre, favorisant ainsi l'accomplissement et le respect des devoirs qui incombent à l'expert en sinistre », de poursuivre M<sup>e</sup> Marie-Julie Croteau.

Par ailleurs, le nouveau formulaire de consentement vient aussi faciliter le travail de l'expert en sinistre puisque les tiers qu'il sollicitera seront rassurés quant à la validité du consentement obtenu auprès de l'assuré.

« Parfois, les tiers hésitent ou refusent tout simplement de fournir les renseignements personnels qu'ils détiennent lorsqu'ils estiment que le consentement qui leur est présenté est imprécis, car ils sont eux aussi imputables devant la Loi », de poursuivre M<sup>e</sup> Croteau.

**« LE FORMULAIRE RÉVISÉ CONSTITUE UN OUTIL QUI RESPECTE EN TOUS POINTS LA LOI ET QUI PERMETTRA UN MEILLEUR ÉCHANGE ENTRE L'ASSURÉ ET L'EXPERT EN SINISTRE, FAVORISANT AINSI L'ACCOMPLISSEMENT ET LE RESPECT DES DEVOIRS QUI INCOMBENT À L'EXPERT EN SINISTRE. »**

– M<sup>e</sup> Marie-Julie Croteau

En effet, l'article 10 de la Loi prévoit que toute personne qui exploite une entreprise doit mettre en place des mesures pour protéger les renseignements personnels de ses clients, et ce, à chacune des étapes : collecte, utilisation, communication, conservation ou destruction des renseignements.

Ainsi, lorsqu'un expert en sinistre se présente, par exemple, dans une caisse populaire pour obtenir un renseignement personnel concernant un assuré, celle-ci ne donnera aucun renseignement si elle n'est pas en mesure de vérifier la validité du consentement de son client. En effet, elle est tenue de protéger les renseignements personnels qu'elle détient au sujet de son client et ne peut les communiquer à moins d'un consentement valide de ce dernier.

« Le nouveau formulaire a le mérite d'être clair, net et précis, ce qui facilitera d'autant pour l'expert en sinistre la cueillette des renseignements personnels auprès des tiers », ajoute-t-elle. ■

