

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Estrie-Richelieu s'efforce de gérer les renseignements personnels de ses membres et des membres potentiels (ci-après nommés les « membres ») en toute confidentialité et a mis en place des mesures de prévention et de contrôle robustes et efficaces dans le but de les protéger, et ce, en conformité avec les exigences légales et réglementaires qui s'appliquent à elle.

La présente politique vise à informer les membres des engagements pris par *Estrie-Richelieu* en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels ainsi que des droits de ses membres en la matière.

1. Application de la <i>Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels</i>	1
2. Collecte, détention, utilisation et communication de renseignements personnels.....	2
2.1. Collecte de renseignements personnels	2
2.2. Devoir d'information au membre	3
2.3. Détention des renseignements personnels et mesures de sécurité.....	4
2.4. Utilisation des renseignements personnels	5
2.5. Communication des renseignements personnels	5
2.6. Consentement du membre	5
3. Conservation, destruction et anonymisation des renseignements personnels	6
4. Droit d'accès et de rectification des renseignements personnels	6
5. Responsable de la protection des renseignements personnels	7
6. Incidents de confidentialité	8
7. Mise à jour de la <i>Politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels</i>	10

1. APPLICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 1.1. Constitue un renseignement personnel, tout renseignement qui concerne une personne physique et permet de l'identifier.

- 1.2. Ne sont pas des renseignements personnels protégés par la présente politique, ceux à caractère public en vertu de la loi et ceux relatifs à l'exercice par la personne concernée d'une fonction au sein de *Estrie-Richelieu*, tel que le nom, le titre, la fonction, l'adresse, l'adresse de courrier électronique et le numéro de téléphone du lieu de travail.

2. COLLECTE, DÉTENTION, UTILISATION ET COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Estrie-Richelieu collecte, détient, utilise et communique les renseignements personnels de ses membres pour diverses raisons, notamment :

- Servir au mieux ses membres et communiquer avec eux de façon efficace ;
- Vérifier l'identité et la propriété de ses membres ;
- Prévenir, évaluer et souscrire des risques d'assurance ;
- Déterminer les tarifs, les frais, les primes et les protections d'assurance à offrir ;
- Effectuer des enquêtes après sinistre et évaluer les réclamations d'assurance ;
- Régler les réclamations d'assurance ;
- Recueillir des données statistiques, examiner et intégrer l'information aux bases de données du secteur de l'assurance ;
- Produire les rapports requis par les autorités réglementaires ou autres organismes du secteur de l'assurance ;
- Détecter, prévenir et contenir la fraude ainsi que les activités non autorisées ou illégales ;
- Se conformer à toutes les lois et règlements applicables et satisfaire aux exigences des autorités fiscales.

2.1. COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 2.1.1. En recueillant les renseignements personnels de ses membres en raison d'un intérêt sérieux et légitime, *Estrie-Richelieu* est réputée constituer un dossier au sens du *Code civil du Québec* et les droits concernant ce dossier conférés par les articles 35 à 40 de ce code s'appliquent aux renseignements personnels recueillis.

2.1.2. *Estrie-Richelieu* ne recueille que les renseignements personnels concernant ses membres qui sont nécessaires aux fins déterminées avant la collecte et n'utilise que des moyens licites pour ce faire. Même si le membre y consent, *Estrie-Richelieu* ne peut recueillir des renseignements personnels non pertinents à l'objet du dossier.

2.1.3. Les renseignements personnels sont recueillis de plusieurs façons :

- *Estrie-Richelieu* recueille des renseignements personnels directement auprès de ses membres, ou de leurs représentants autorisés dont notamment leurs courtiers d'assurance, lorsqu'ils se renseignent sur les polices d'assurance, demandent une soumission, font une demande d'assurance, un paiement ou une réclamation.
- *Estrie-Richelieu* recueille aussi des renseignements personnels de ses membres provenant de tiers dont notamment les organismes gouvernementaux, les agences de renseignements sur la consommation, les experts en sinistres, les entrepreneurs, les ateliers de réparation automobiles. Pour ce faire, *Estrie-Richelieu* doit obtenir le consentement du membre ou confirmer à ce dernier que le tiers les a recueillis légalement et a le droit de les communiquer.
- *Estrie-Richelieu* peut enregistrer les appels avec les membres afin d'assurer la qualité de son service à la clientèle, d'améliorer la formation de ses employés, de confirmer des discussions et des directives, de traiter des demandes d'accès ou de rectification, des plaintes, ou à des fins de formation de son personnel.
- *Estrie-Richelieu* peut demander des renseignements sur d'autres personnes couvertes par l'assurance d'un membre. Dans ce cas, le membre est réputé fournir ces renseignements avec l'autorisation de la personne concernée.

La source des renseignements personnels recueillis est inscrite au dossier.

2.2. DEVOIR D'INFORMATION AU MEMBRE

2.2.1. Au moment de la collecte de renseignements personnels et par la suite sur demande, *Estrie-Richelieu* informe le membre en termes simples et clairs, quel que soit le moyen utilisé pour recueillir les renseignements personnels :

- des fins auxquelles ces renseignements sont recueillis ;
- des moyens par lesquels ces renseignements sont recueillis ;
- des droits d'accès et de rectification de ces renseignements ;
- du droit de retirer un consentement à la communication ou à l'utilisation de ces renseignements ;
- du nom du tiers pour qui la collecte de renseignements est faite, le cas échéant ;
- du nom des tiers ou des catégories de tiers à qui il est nécessaire de communiquer ces renseignements ;
- de la possibilité que ces renseignements soient communiqués à l'extérieur du Québec, le cas échéant.

2.2.2. Sur demande d'un membre, *Estrie-Richelieu* l'informe, en termes simples et clairs, quel que soit le moyen utilisé pour recueillir les renseignements personnels :

- des renseignements personnels recueillis ;
- des catégories de personnes qui auront accès aux renseignements personnels recueillis ;
- de la durée de conservation des renseignements personnels ;
- de la source des renseignements personnels recueillis auprès d'un tiers ;
- des coordonnées du *Responsable de la protection des renseignements personnels*.

2.3. DÉTENTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET MESURES DE SÉCURITÉ

Estrie-Richelieu a mis en place plusieurs mesures de sécurité afin de protéger la confidentialité des renseignements personnels qu'elle conserve :

- En vertu du *Code d'éthique et de conduite* de *Estrie-Richelieu*, tous les employés sont tenus de respecter la confidentialité et de protéger les renseignements personnels auxquels ils ont accès dans le cadre de leurs fonctions. À cet égard, ils signent une *Attestation de connaissance et d'observation du Code d'éthique et de conduite* à l'embauche et annuellement par la suite. De plus, les renseignements personnels ne sont accessibles qu'aux personnes qui ont la qualité pour en prendre connaissance et uniquement lorsque cela est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions.

- Des ententes de confidentialité sont signées avec les fournisseurs de services de *Estrie-Richelieu* qui ont accès à des renseignements personnels et nous prenons des moyens raisonnables pour nous assurer que ces fournisseurs de services adoptent une pratique de confidentialité similaire à la nôtre.
- Des mesures de protection appropriées sont mises en place par *Estrie-Richelieu* relativement à ses systèmes informatiques et aux renseignements qu'ils contiennent.
- Un système de sécurité est mis en place au siège social de *Estrie-Richelieu* afin d'éviter tout accès non autorisé aux locaux.

2.4. UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 2.4.1.** *Estrie-Richelieu* veille à prendre les moyens raisonnables pour que les renseignements personnels soient mis à jour et exacts avant de les utiliser pour prendre une décision concernant un membre.
- 2.4.2.** À moins que le membre n'y consente ou que la loi ne le prévoie, les renseignements personnels ne sont utilisés par *Estrie-Richelieu* qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis, dont notamment aux fins mentionnées à l'article 2 ci-haut.

2.5. COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

À moins que le membre concerné n'y consente ou que la loi ne le prévoie, *Estrie-Richelieu* ne peut communiquer à un tiers les renseignements personnels sauf pour les fins mentionnées à l'article 2 ci-haut.

2.6. CONSENTEMENT DU MEMBRE

- 2.6.1.** Pour la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels d'un membre, *Estrie-Richelieu* doit obtenir le consentement de ce dernier.

- 2.6.2. Le consentement doit être manifeste, libre, éclairé et être donné à des fins spécifiques. Il est demandé à chacune de ces fins, en termes simples et clairs, distinctement de toute autre information communiquée au membre.
- 2.6.3. Le consentement ne vaut que pour la durée nécessaire à la réalisation des fins auxquelles il a été demandé.
- 2.6.4. Le membre qui souhaite retirer un consentement doit communiquer avec le *Responsable de la protection des renseignements personnels*.
- 2.6.5. Le membre qui nécessite de l'assistance pour l'aider à comprendre la portée d'un consentement peut s'adresser au *Responsable de la protection des renseignements personnels* pour ce faire.

3. CONSERVATION, DESTRUCTION ET ANONYMISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 3.1. En vertu de la réglementation applicable, *Estrie-Richelieu* doit conserver le dossier d'un membre pendant une période minimale de 5 ans à compter (i) de la fermeture de ce dossier, (ii) de la date du dernier service rendu au membre ou (iii) de l'échéance sans renouvellement ou remplacement du dernier produit vendu au membre.
- 3.2. À l'expiration du délai de conservation, *Estrie-Richelieu* peut anonymiser ou détruire les renseignements personnels contenus au dossier.
- 3.3. Lorsque *Estrie-Richelieu* se départit de renseignements personnels, elle le fait de manière sécuritaire.

4. DROIT D'ACCÈS ET DE RECTIFICATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 4.1. Toute personne peut demander d'avoir accès aux renseignements personnels la concernant que *Estrie-Richelieu* détient en s'adressant au *Responsable de la protection des renseignements personnels*. La demande doit être faite par écrit.

- 4.2. *Estrie-Richelieu* doit communiquer au requérant tout renseignement personnel informatisé sous la forme d'une transcription écrite et intelligible, dans un format technologique structuré et couramment utilisé.
- 4.3. Toute personne peut demander la rectification ou la suppression d'un renseignement personnel la concernant détenu par *Estrie-Richelieu* si ce renseignement personnel est inexact, incomplet ou équivoque ou si sa collecte, sa communication ou sa conservation ne sont pas autorisées par la loi. La demande doit être faite par écrit.
- 4.4. Le *Responsable de la protection des renseignements personnels* doit répondre par écrit à la demande d'accès ou de rectification, avec diligence et au plus tard dans les 30 jours de la date de réception de la demande.
- 4.5. L'accès aux renseignements personnels est gratuit. Toutefois, des frais raisonnables peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission des renseignements.
- 4.6. Le *Responsable de la protection des renseignements personnels* doit motiver par écrit tout refus et en préciser le fondement légal. Il doit informer le requérant des recours qui s'offrent à lui et des délais dans lesquels ils doivent être exercés.
- 4.7. Le cas échéant, le *Responsable de la protection des renseignements personnels* transmet au requérant une copie de tout renseignement personnel modifié ou ajouté ou, selon le cas, une attestation de la suppression d'un renseignement personnel.

5. RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- 5.1. Le *Responsable de la protection des renseignements personnels* est responsable du traitement des demandes d'accès et de rectification des renseignements personnels.
- 5.2. Le *Responsable de la protection des renseignements personnels* est disponible pour fournir toute information ou répondre à toute question en matière de gestion et de protection des renseignements personnels. Il doit prêter assistance à tout requérant d'une demande d'accès ou de rectification de renseignements personnels et l'aider à comprendre tout refus.

5.3. Les coordonnées du *Responsable de la protection des renseignements personnels* sont :

M^e Anaïs Fournier
Directrice juridique et Secrétaire adjointe de la compagnie

Groupe Estrie-Richelieu, Mutuelle d'assurance agricole
770, rue Principale
Granby (Québec) J2G 2Y7

Appels locaux : 450 378-0101
Sans frais : 1 800 363-8971
Courriel : anaisfournier@estrierichelieu.com

6. INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

6.1. DÉFINITION

Nous entendons par « incident de confidentialité » :

- L'accès non autorisé par la loi à un renseignement personnel ;
- L'utilisation non autorisée par la loi d'un renseignement personnel ;
- La communication non autorisée par la loi d'un renseignement personnel ;
- La perte d'un renseignement personnel ou toute autre atteinte à la protection d'un renseignement personnel.

6.2. MESURES À PRENDRE

En cas d'incident de confidentialité impliquant un renseignement personnel, *Estrie-Richelieu* doit prendre les mesures raisonnables pour diminuer les risques qu'un préjudice soit causé et éviter que de nouveaux incidents de même nature ne se produisent.

6.3. COMMUNICATION DE L'INCIDENT

Si l'incident de confidentialité présente un risque qu'un préjudice sérieux soit causé, *Estrie-Richelieu* doit :

- Aviser la Commission d'accès à l'information ;
- Aviser toute personne dont un renseignement personnel est concerné par l'incident ;
- Aviser toute personne ou tout organisme susceptible de diminuer ce risque, en ne lui communiquant que les renseignements personnels nécessaires à cette fin sans le consentement de la personne concernée. Dans ce cas, le *Responsable de la protection des renseignements personnels* doit enregistrer la communication.

6.4. ÉVALUATION DU RISQUE

Pour évaluer le risque qu'un préjudice soit causé à une personne dont un renseignement personnel est concerné par un incident de confidentialité, *Estrie-Richelieu* doit considérer, notamment :

- La sensibilité du renseignement concerné ;
- Les conséquences appréhendées de l'utilisation de ce renseignement ;
- La probabilité que ce renseignement soit utilisé à des fins préjudiciables.

Estrie-Richelieu doit consulter le *Responsable de la protection des renseignements personnels*.

6.5. REGISTRE DES INCIDENTS DE CONFIDENTIALITÉ

Estrie-Richelieu tient un registre des incidents de confidentialité.

7. MISE À JOUR DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La présente politique a été adoptée par le conseil d'administration le 15 avril 2021.

Estrie-Richelieu se réserve le droit de modifier la présente politique en tout temps et s'engage à publier sans délai sur son site internet la version la plus récente.

- La présente politique a été révisée et approuvée lors de l'assemblée du conseil d'administration du 21 avril 2022.
- La présente politique a été révisée et approuvée lors de l'assemblée du conseil d'administration du 20 avril 2023.