

## Protection des personnes vulnérables

### Protection des renseignements personnels

En 2022, deux nouvelles Lois entrent en vigueur au Québec. Celles-ci touchent chaque entreprise, incluant les assureurs et les cabinets d'assurances.

#### LOI 18 – LOI SUR LA PROTECTION DES PERSONNES VULNÉRABLES

Dans le domaine des assurances voyages il n'est pas rare qu'une personne soit désignée pour prendre soin des besoins d'assurances d'une autre personne. Il s'agit parfois d'un parent agissant pour son enfant. Un employeur agissant pour un employé. Un membre de famille agissant pour un parent âgé qui ne comprend pas toutes les notions d'assurances ou agissant pour une personne qui viendra visiter ou immigrer au Canada et qui parle très peu ou pas du tout anglais ni français.

La notion de personne vulnérable va plus loin que ça. Une personne vulnérable est une personne qui ne peut se charger de son administration, qui est sous tutelle modulable et qui selon ses capacités, doit nommer un tiers de confiance, un assistant personnel, un représentant temporaire ou un tuteur. Si vous agissez au nom d'une personne vulnérable dites-le nous et nous noterons la police et le dossier en conséquence. Ainsi, autant l'assureur que nous-même pourrons agir en connaissance de cause.

#### LOI 25 – LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Cette Loi vise à exiger de toute entreprise du Québec la mise en place de procédures visant la protection des renseignements de nos clients. Dans notre cabinet, nous avons nommé une personne responsable de cette protection. Notre système de gestion de données est hébergé par une firme de Sherbrooke spécialisée dans les systèmes de gestion de clients (CRM). S'il advenait qu'un ordinateur soit volé, aucune information sensible ne serait accessible sans mot de passe d'accès et ces accès seraient changés sans délai. Notre gestion de clients se fait sans archive papier (paper free). Si une date de naissance est notée elle est détruite après la transaction puisque nous ne conservons pas d'archives papier. S'il advenait que notre espace de bureau soit cambriolé ou victime d'une tornade, aucune information sensible ne serait propagée. Notre cabinet étant spécialisé à ne faire qu'exclusivement des assurances voyages et médicales d'urgence, aucune information de client n'est utilisée dans le but de ventes croisées ou sollicitations puisque nous n'en faisons aucune. Si par exception un client demande de conserver une donnée ou une soumission pour l'activer quand son voyage sera prêt, ces données sont soit enregistrées au système de l'assureur, soit anonymisées et codées.