

Vous avez besoin d'aide?

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur la protection des renseignements personnels de vos clients auprès des organisations suivantes :

Gouvernement de l'Ontario – Vol d'identité
www.ontario.ca/voldidentite

Comité des mesures en matière de consommation
www.cmcweb.ca/volidentite

Signalement en direct des délits économiques
www.recol.ca

PhoneBusters
1 888 495-8501
www.phonebusters.com

Equifax Canada
1 800 465-7166
www.equifax.com

TransUnion Canada
1 800 663-9980
www.transunion.ca

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
1 800 282-1376
www.privcom.gc.ca

Commissaire à l'information et la protection de la vie privée de l'Ontario
1 800 387-0073
www.ipc.on.ca

Pour formuler toute question, toute plainte ou tout commentaire, les consommateurs de l'Ontario peuvent également communiquer avec la Direction de la protection du consommateur du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs au **416 326-8800** (dans la région du grand Toronto) ou au **1 800 889-9768** (sans frais).

Nous vous invitons à visiter le site Web de la Direction de la protection du consommateur du ministère des Petites Entreprises et des Services aux consommateurs au **www.ontario.ca/protectionduconsommateur** pour obtenir de plus amples renseignements sur différents sujets comme :

- La rénovation résidentielle
- La fraude immobilière
- La réparation de véhicules automobiles
- La résiliation d'un contrat
- Les cartes-cadeaux – et bien d'autres.

Pour en savoir plus sur vos droits de consommateur, sur la façon de déposer une plainte contre une entreprise et sur les façons de vous protéger sur le marché, veuillez communiquer avec la Direction de la protection du consommateur du ministère des **Petites Entreprises et des Services aux consommateurs**.

Tél. | 416 326-8800 | 1 800 889-9768
Courriel | consumer@ontario.ca
Site Web | ontario.ca/protectionduconsommateur

Pour commander un exemplaire gratuit du Calendrier des consommateurs avisés, visitez le **www.serviceontario.ca/publications** ou composez le **416 326-5300**, dans la région du grand Toronto, ou notre numéro sans frais, le **1 800 668-9938**.

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR POUR PROTÉGER L'IDENTITÉ DE VOS CLIENTS



Les consommateurs avertis
font de bonnes affaires

L'Ontario est un chef de file dans le domaine de la protection des consommateurs et il a établi des règles claires pour les consommateurs et les entreprises. Connaissez vos droits – magasinez intelligemment et protégez-vous sur le marché.

Qu'est-ce que le vol d'identité?

C'est un scénario courant : les renseignements personnels d'un consommateur comme son numéro de carte de crédit ou son numéro d'identification personnel de carte de débit sont volés, et en moins de quelques heures, le compte bancaire de cette personne est vidé ou sa cote de crédit est ruinée.

Ces vols peuvent se produire dans des restaurants, dans des magasins de vente au détail et dans d'autres commerces. En tant que propriétaire d'entreprise, il est de votre responsabilité de protéger les renseignements personnels de vos clients et de veiller à ce que ces derniers ne soient pas victimes des effets dévastateurs du vol d'identité.

En préservant la confidentialité des renseignements personnels de votre clientèle, vous maintenez également la bonne réputation de votre entreprise, consolidez la confiance que vous accordez vos clients et évitez des pertes financières.

Comment puis-je protéger mes clients?

Si vous recueillez des renseignements personnels de votre clientèle, il serait tout indiqué que vous dotiez votre entreprise de normes de sécurité. Par exemple, vous devriez vous assurer que vos employés et vous prenez les mesures suivantes :

- Sécurisez les documents sur papier et protégez les terminaux d'ordinateurs au moyen de mots de passe;
- Établissez un calendrier de conservation des données de nature délicate de façon à respecter les exigences prévues par la loi et celles des contrats que vous avez signés. Détruisez les données après leur durée de conservation établie;
- Prenez des mesures visant à faire obstacle à la photocopie non autorisée de renseignements de nature délicate;
- Utilisez une déchiqueteuse pour détruire les renseignements que vous n'avez plus besoin de conserver;
- Effectuez des vérifications des antécédents de vos employés en poste et des candidats que vous envisagez d'embaucher et attardez-vous particulièrement aux employés qui auront accès à des renseignements de nature délicate;
- Assurez-vous que les membres de votre personnel connaissent bien les politiques de confidentialité de l'entreprise sur la gestion des renseignements personnels des clients.

Que faire en cas d'infraction à la sécurité?

Il importe que vous sachiez quelles mesures prendre si votre entreprise est victime d'un vol ou si des renseignements disparaissent :

- Menez une enquête sur l'incident afin de décider des mesures à prendre et de déterminer si vous devez consulter vos avocats ou vos comptables;
- Informez rapidement vos clients de la situation de même que des organismes externes comme

des organismes d'application de la loi et les deux agences nationales de renseignements sur la consommation du Canada, TransUnion Canada (www.transunion.ca) et Equifax Canada (www.equifax.ca);

- Signalez l'infraction à la sécurité au Centre national d'appels PhoneBusters au **1 888 495-8501** ou au www.phonebusters.com.

Mesures de sécurité

Voici d'autres mesures de sécurité que vous pouvez prendre pour protéger les renseignements personnels de vos clients :

- Passez régulièrement en revue le type de renseignements personnels que vous demandez à vos clients et demandez-vous pourquoi vous leur demandez ces renseignements. Évitez de leur demander plus de renseignements que ce dont vous avez besoin;
- Lorsque vous gérez les renseignements personnels de vos clients, assurez-vous de respecter les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*;
- Faites en sorte que vos clients puissent saisir leur numéro d'identification personnel sans pouvoir être observés, et que les renseignements figurant sur leur carte de crédit soient à l'abri des regards;
- Confirmez l'identité de vos clients en vérifiant leur signature et des pièces d'identité;
- Munissez vos systèmes informatiques d'antivirus et de pare-feux. N'oubliez pas de faire des mises à jour fréquentes de vos logiciels et d'installer des correctifs de sécurité;
- Sécurisez vos activités de vente en ligne en utilisant un logiciel de chiffrement recommandé par des spécialistes, et n'oubliez pas de faire des mises à jour fréquentes de ce logiciel;
- Ne recueillez, utilisez et divulguez que les renseignements personnels de vos clients dont vous avez vraiment besoin pour offrir vos services.