

CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR POUR

protéger l'identité de vos clients



LE MINISTÈRE DES
SERVICES AUX CONSOMMATEURS
www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs



Qu'est-ce que le vol d'identité?

Cela se produit tout le temps. Les renseignements personnels d'un client, tels que le numéro de sa carte de crédit ou le numéro d'identification personnel (PIN) de sa carte de débit, sont volés. En quelques heures, son compte bancaire est vidé et sa cote de solvabilité compromise.

Ces vols se produisent dans les restaurants, les commerces de détail et d'autres entreprises. En tant que propriétaire d'entreprise, vous êtes tenu de protéger les renseignements personnels de vos clients et de faire en sorte qu'ils ne soient pas victimes du vol d'identité, dont les effets sont désastreux.

En réalité, la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) fédérale exige que vous preniez les mesures de sécurité nécessaires pour protéger les renseignements que vous recueillez. Le Commissariat à la protection de la vie privée fédérale a une mine de renseignements qui vous aideront à remplir les obligations que vous impose la LPRPDE.

Que faire en cas d'infraction à la sécurité?

- Si vous croyez qu'il manque des renseignements personnels ou que des renseignements ont été divulgués de façon irrégulière, ayez un plan d'intervention rapide.
- Faites une enquête sur l'incident afin de décider ce que vous devez faire ensuite, à savoir si vous avez besoin des conseils d'un avocat ou d'un comptable.

En conservant les renseignements privés de vos clients en sécurité, vous préservez aussi la réputation de votre entreprise, renforcez la confiance dont vos clients vous témoignent en faisant affaire à vous et évitez les pertes financières.

Comment puis-je protéger mes clients?

Si vous recueillez certains renseignements personnels de vos clients, la LPRPDE exige que vous mettiez en place des normes sécuritaires dans votre entreprise, par exemple :

- Rangez les dossiers sur papier dans un endroit sécuritaire et protégez les terminaux d'ordinateur à l'aide de mots de passe.
- Établissez un échéancier pour les données confidentielles que vous devez conserver à des fins juridiques et contractuelles. Détruisez toutes les données qui ne se rapportent pas à cet échéancier.
- Empêchez la duplication non autorisée de renseignements personnels.

- Informez la police sans perdre de temps.
- Signalez l'infraction à la sécurité en appelant le centre d'appel antifraude du Canada (Phone Busters) au 1 888 495-8501 ou visitez www.phonebusters.com.
- Ayez un plan pour communiquer avec les clients dont les renseignements ont pu être compromis.

- Utilisez un déchiqueteur ou d'autres moyens pour détruire les renseignements dont vous n'avez plus besoin.
- Vérifiez les références des membres de votre personnel, en particulier de ceux qui auront accès aux renseignements confidentiels.
- Assurez-vous que votre personnel comprend bien les politiques de vie privée de votre entreprise en ce qui a trait aux renseignements personnels de vos clients.
- Étudiez régulièrement le type de renseignements personnels que vous recueillerez auprès de vos clients et la raison pour laquelle vous en avez besoin. Ne recueillez, n'utilisez et ne divulguiez que les renseignements personnels de vos clients dont vous avez besoin pour fournir des biens ou services.
- Sachez quelles obligations vous impose la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) lorsque vous recueillez, utilisez, divulguiez et gérez les renseignements personnels de vos clients.
- Disposez votre bureau de sorte que les clients puissent entrer leur numéro d'identification personnel et de carte de crédit en toute sécurité.
- Lorsque cela est approprié, assurez-vous que le client est bien la personne qu'il dit être. Vérifiez sa signature et demandez-lui une pièce d'identité avec photo.
- Installez une protection anti-virus et des coupe-feux dans vos systèmes informatiques. N'oubliez pas d'installer souvent les mises à jour et les rustines de sécurité des logiciels.
- Protégez les transactions de vos ventes en ligne à l'aide d'un logiciel de chiffrement recommandé par les experts. N'oubliez pas de mettre ce logiciel à jour régulièrement.

Besoin d'aide?

Apprenez-en davantage sur la protection des renseignements personnels de vos clients.

Vol d'identité en Ontario

www.ontario.ca/consumerprotection

Comité des mesures en matière de consommation

www.cmcweb.ca/idtheft

Signalement en direct des délits économiques

www.recol.ca

Le centre d'appel antifraude du Canada (PhoneBusters)

1 888 495-8501

www.phonebusters.com

Equifax Canada

1 800 465-7166

www.equifax.ca

TransUnion Canada

1 800 663-9980

www.transunion.ca

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

1 800 282-1376

www.priv.gc.ca

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario

1 800 387-0073

www.ipc.on.ca

Le ministère des Services aux consommateurs

Le ministère des **Services aux consommateurs** de l'Ontario prend des mesures pour informer, munir et protéger les consommateurs afin qu'ils achètent des biens et des services en toute confiance et connaissance dans cette province.

À VOTRE SERVICE

Visitez son site Web :

www.ontario.ca/servicesauxconsommateurs

Composez le

416 326-8800

dans la région du
Grand Toronto

1 800 889-9768

sans frais

ATS – Les malentendants peuvent composer le

416 229-6086

dans la région du
Grand Toronto

1 877 666-6545

sans frais

Vous pouvez aussi envoyer un courriel à :
consumer@ontario.ca