

La propriété des données recueillies par la télématique : un enjeu capital pour le RCCAQ

L'assurance automobile a toujours été un des piliers de l'industrie de l'assurance de dommages des particuliers par courtage. La politique, les effets du marché très compétitif au Québec et maintenant la télématique font en sorte que ce pilier perd de plus en plus de sa force.

La télématique, comme son nom l'indique, combine la technologie de pointe de la télécommunication et de l'informatique. Elle est actuellement en pleine expansion. Au cours des trois prochaines années, certains analystes de l'industrie croient qu'entre 10 % et 30 % de toutes les polices d'assurance automobile au Canada seront fondées et tarifées à partir de la télématique. D'autres estiment que d'ici 2017, sur un plan mondial, 60 % des véhicules seront « connectés » pour surveiller les habitudes de conduite ainsi que la sécurité des véhicules et de leurs conducteurs.

Face à cette croissance extrêmement rapide, certains organismes ont déjà mis en place des balises auprès des acteurs de l'industrie de l'assurance dans le but d'encadrer l'usage de cette technologie. En ce sens, le 20 janvier 2014, le Centre d'étude de la pratique d'assurance (CSIO) a lancé des normes de données télématiques pour l'assurance de dommages.

Par ailleurs, le 3 octobre 2013, la Commission des services financiers de l'Ontario a émis un bulletin sur la tarification de l'assurance automobile fondée sur l'usage (TAFU) à l'attention de toutes les compagnies d'assurance autorisées à faire souscrire de l'assurance automobile en Ontario. Ce bulletin visait à communiquer aux assureurs les obligations et facteurs à prendre en compte pour le dépôt des taux concernant l'assurance automobile avec un élément de TAFU.

Au Québec, le 20 novembre 2013, le RCCAQ a rencontré l'Autorité des marchés financiers (AMF) pour soulever le fait que, malgré l'entrée sur le marché québécois des programmes TAFU, tels qu'Ajusto chez Desjardins ou Mobiliz d'Industrielle Alliance, il n'existait toujours pas, de la part de l'organisme, de ligne directrice concernant les appareils qui font usage de la télématique.

Ce type d'appareil, rappelons-le, permet à l'assureur de récolter, entre autres, des données détaillées sur les déplacements, l'accélération et la décélération de l'assuré, c'est-à-dire sur ses habitudes de conduite voire « de vie ». La question du droit du détenteur de ces données, celle de la propriété de ces informations (à l'assuré ou à l'assureur), ainsi que de la protection de la vie privée, sont des enjeux à considérer dans l'application de l'encadrement de la télématique.

Notre position

Le RCCAQ accueille favorablement cette nouvelle technologie qui permettra notamment aux consommateurs, sur la base des données recueillies, de bénéficier des conseils éclairés de leur courtier et d'améliorer leur couverture. Toutefois, alors que nous n'en sommes encore qu'au début de l'implantation de la télématique, nous croyons que l'AMF doit émettre des lignes directrices, applicables à l'ensemble des assureurs, quant aux données que cette technologie permet de colliger. Voici les principes fondamentaux qui constituent la position du RCCAQ :

1. La télématique doit demeurer une « option volontaire » de la part du consommateur.
2. Le consommateur doit donner un consentement éclairé (le représentant d'assurance doit fournir des explications claires sur le produit en respectant ses obligations déontologiques et légales, dans le cadre notamment de l'article 28 de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers [LDPSF]*).
3. Les données télématiques devraient être traitées et manipulées comme des renseignements personnels, en respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de toute autre législation applicable à la protection de la vie privée, et ce, même si elles ne concernent pas le comportement de conduite d'une personne identifiable en particulier. Il va donc de soi que les données sur la vie privée appartiennent au consommateur.
4. Les données ne peuvent être utilisées que dans un objectif de tarification.
5. Les données « brutes » doivent être rendues disponibles au consommateur afin que celui-ci puisse les « transporter » lorsqu'il désire obtenir un taux d'une autre compagnie d'assurance.
6. Les données doivent être entreposées de façon sécuritaire et elles doivent demeurer au Canada. Dans le cas contraire, le consommateur doit en être avisé. Les implications liées à la conservation des données à l'extérieur du Canada doivent être bien comprises par toutes les parties.
7. Le consommateur ne devrait pas être obligé de consentir à partager ses données pour toute autre raison que celle liée à l'assurance (par exemple, pour des fins marketing). Il ne doit s'engager que s'il a consenti à les partager de façon claire.
8. L'assureur n'a pas le droit de revendre les données du consommateur à une tierce partie.
9. Les assureurs devraient être contraints de dévoiler au consommateur et à l'AMF les données qu'ils utilisent et ne devraient pas avoir accès aux autres données collectées. S'ils décident d'utiliser les données à d'autres fins que celles de tarification, ils devraient être obligés de le déclarer et ainsi en aviser le consommateur.
10. Si les données doivent être stockées pendant un certain temps pour répondre aux obligations légales, elles devront ensuite, être détruites de façon sécuritaire.

11. Le consommateur qui décide de changer d'assureur devrait avoir l'option de faire retirer le dispositif afin que celui-ci ne transmette plus d'information à son ancienne compagnie d'assurance. Cette dernière doit, à son tour, s'assurer qu'elle ne reçoit plus d'information sur le client suite à la résiliation de sa police.
12. Le coût de l'appareil ainsi que les frais d'installation et d'opération doivent être assumés par la compagnie d'assurance et non chargés au consommateur.
13. Les courtiers en assurance de dommages doivent avoir accès aux données « nettes » (relatives à la tarification) des différentes compagnies d'assurance ainsi qu'à toute communication entre l'assureur et l'assuré afin de conseiller les clients selon leurs besoins et leur situation particulière.

En conclusion, afin que les courtiers puissent mieux conseiller leurs clients, le RCCAQ considère essentiel que les consommateurs ne soient pas contraints dans leur choix de police ou de compagnie d'assurance, ni brimés dans leur droit à la vie privée en raison de données sensibles les concernant qui circuleraient sans aucun contrôle. Nous réitérons donc auprès de l'AMF l'urgence d'établir un encadrement lié à la propriété et à l'utilisation des données recueillies par la télématique.