



LE VOL D'IDENTITÉ EN BREF !

La Commission d'accès à l'information vous recommande de protéger vos renseignements personnels en tout temps. Par contre, lorsqu'un vol ou une perte de renseignements personnels est constaté, la situation doit être prise au sérieux et des mesures adéquates doivent être déployées dans les meilleurs délais.

Un aide-mémoire intitulé « Perte ou vol de renseignements personnels : Comment réagir ? » vous est proposé. Celui-ci vous explique plus en détails comment réagir face à une telle situation. Voici en résumé les principaux éléments à retenir :

- Contactez votre service de police si vous soupçonnez une activité criminelle.
- Notez toute l'information concernant la perte ou le vol de vos renseignements personnels.
- Conservez des copies de tous les documents pertinents.
- Communiquez avec les entreprises concernées pour diminuer les risques de pertes financières ou autres :
 - Institutions financières;
 - Bureaux de crédit;
 - Fournisseurs de services;
 - Centre antifraude du Canada;
 - Revenu Québec.
- Avisez les organismes publics concernés si vous estimez que votre identité est compromise à la suite de la perte ou du vol de certaines cartes ou documents, tels :
 - Carte d'assurance maladie;
 - Permis de conduire;
 - Certificat de naissance;
 - Carte d'assurance sociale;
 - Passeport;
 - Certificat de citoyenneté;
 - Certificat de statut d'indien;
 - Carte d'identité de la Sécurité de la vieillesse.
- Prenez les mesures appropriées pour augmenter la protection de vos renseignements personnels.



AIDE-MÉMOIRE À L'INTENTION DES CITOYENS

PERTE OU VOL DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS : COMMENT RÉAGIR ?

LA PERTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LE VOL D'IDENTITÉ

Règle générale, les **renseignements personnels** que les organismes publics ou les entreprises privées détiennent sont **confidentiels** et la Loi prévoit l'obligation qu'ils ont de prendre les **mesures de sécurité** propres à assurer la protection de vos renseignements. Toutefois, une **faille** peut survenir dans les mesures mises en place par les organismes publics ou les entreprises privées en vue d'assurer la sécurité et la protection des renseignements personnels qu'ils détiennent dans le cadre de leurs activités. Il peut s'agir, soit d'un vol, soit d'une perte de renseignements résultant d'un accident, d'un incident ou d'une divulgation inopportune. Une faille dans la confidentialité de vos renseignements personnels ne conduit pas nécessairement à une utilisation frauduleuse de ceux-ci mais dans le cas d'un vol, les probabilités sont beaucoup plus élevées.

Le **vol d'identité** consiste à prendre délibérément l'identité d'une autre personne, généralement dans le but de réaliser une action frauduleuse. Un vol d'identité débute par une collecte et une utilisation non appropriée d'un renseignement personnel. En plus des noms, adresses et numéros de téléphone qu'ils peuvent trouver facilement, les voleurs d'identité recherchent surtout les autres renseignements qu'ils peuvent relier à ceux-ci, tels les numéros d'assurance sociale, les numéros de permis de conduire, les renseignements sur les cartes de crédit et les renseignements bancaires.

La Commission d'accès à l'information vous recommande de protéger vos renseignements personnels en tout temps. Par contre, si vous êtes avisés d'une faille dans la confidentialité de vos renseignements personnels, la situation doit être prise au sérieux et vous devez prendre les mesures adéquates pour vous protéger. Cet **aide-mémoire** est un outil mis à votre disposition pour vous aider à réagir adéquatement lorsque vous constatez la perte ou le vol de vos renseignements personnels.

Québec (siège)

Bureau 2.36
525, boul. René-Lévesque Est
Québec (Québec) G1R 5S9
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

Montréal

Bureau 18.200
500, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-4196
Télécopieur : 514 844-6170

Téléphone sans frais pour les deux bureaux : 1 888 528-7741

Courrier électronique : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

Site Internet : www.cai.gouv.qc.ca

VOUS CROYEZ ÊTRE VICTIME ?

PRENEZ IMMÉDIATEMENT LES MESURES QUI S'IMPOSENT

Voici une liste de mesures que vous pouvez prendre si vous êtes informé d'une perte de renseignements personnels ou victime d'un vol d'identité. Ces mesures ne sont pas nécessairement en ordre de priorité. Toute situation mettant en cause la protection de vos renseignements personnels mérite votre attention immédiate. Il se peut que d'autres mesures qui n'apparaissent pas dans ce document soient aussi nécessaires.

A. VOUS SOUPÇONNEZ UNE ACTIVITÉ CRIMINELLE: Appelez votre service de police

- Demandez une copie du rapport d'événement. Vous pourrez l'utiliser comme document de support auprès des organismes et entreprises que vous contacterez, le cas échéant.

Faites attention de ne pas nuire à l'enquête. Prenez garde aux éléments de preuve que vous recueillez en veillant à ne pas détruire ou altérer les éléments pouvant être pertinents.

B. POUR VOTRE PROTECTION : Conservez tous les documents pertinents

- Notez toute l'information concernant la perte ou le vol de vos renseignements personnels ainsi que des procédures que vous entamez : nom des personnes contactées, dates, sujets discutés, etc.
- Conservez des copies de tous les documents.
- Si nécessaire, faites des demandes d'accès à vos renseignements personnels possiblement touchés auprès des agences de crédits, institutions financières, entreprise offrant des services publics, etc.

Vous pouvez faire une demande d'accès à vos renseignements personnels en adressant une demande écrite à l'entreprise qui détient les renseignements. À titre d'information, vous pouvez consulter les lettres types à votre disposition sur le site www.cai.gouv.qc.ca afin de vous aider à rédiger votre demande

C. POUR DIMINUER LES RISQUES DE PERTES FINANCIÈRES OU AUTRES:

Communiquez avec les organismes ou les entreprises concernés :

- Si vous avez été avisé de la perte ou du vol de vos renseignements personnels, communiquez avec les organismes ou les entreprises et suivez les directives qui vous sont données.
- Si vous n'avez pas été avisé mais que vous avez des soupçons, avisez immédiatement les organismes et les entreprises qui détiennent des renseignements personnels vous concernant.
- De façon générale, les organismes et les entreprises que vous auriez avantage à contacter en fonction de votre situation sont les suivants :

- **Institutions financières**

- Signalez immédiatement à l'entreprise émettrice de la carte de crédit ou de débit et aux institutions financières concernées le vol ou la perte d'une telle carte, ainsi que toute irrégularité sur votre relevé mensuel et informez-vous des procédures à suivre dans les circonstances.
- Conservez toujours à portée de main les coordonnées des institutions émettrices de ces cartes.

- **Bureaux de crédit :**

- Assurez-vous que votre rapport de crédit est exact et comprend uniquement les activités que vous avez autorisées. Faites corriger votre dossier de crédit, le cas échéant.
- En cas de perte, placez des alertes à la fraude dans vos rapports de crédit en communiquant avec les agences de renseignements personnels :

Equifax (800) 465-7166
Trans Union (877) 713-3393

- **Fournisseurs de services:**

- Si une personne tente ou se fait passer frauduleusement pour vous, avertissez les diverses entreprises de services tels que le téléphone, le câble, l'électricité ou le gaz.
- Procurez-vous de nouvelles cartes d'appels téléphoniques et changez vos mots de passe ou numéros d'identification personnelle.
- Communiquez avec la Société canadienne des postes si vous avez l'impression que quelqu'un pourrait détourner votre courrier :

www.postescanada.ca
1 800 267-1177

- **Centre antifraude du Canada :**

- Vous pouvez également communiquer avec le Centre antifraude du Canada.
- Cet organisme est un centre canadien d'appels antifraude (en lien avec la GRC, le Bureau de la concurrence et la Police provinciale de l'Ontario) qui joue un rôle dans les enquêtes sur les plaintes de vol d'identité.
- Il donne aussi des conseils et de l'aide.
- Enfin, il documente les incidents pour les organismes d'application de la loi en vue de relever les façons de faire répétitives.

**Centre antifraude du Canada
Lutte contre l'escroquerie
Téléphone (sans frais) : 1 888 495-8501
Télécopieur (sans frais) : 1 888 654-9426
antifraudcentre.ca**

- **Revenu Québec :**

- Signalez immédiatement cette situation délicate à Revenu Québec, afin que cet organisme prenne les mesures adéquates pour protéger vos renseignements personnels qu'il détient.
- En cas de vol, informez-vous des procédures à suivre afin de rehausser le niveau de sécurité de votre dossier auprès de cet organisme.

**Revenu Québec
Téléphone (sans frais) : 1 800 267-6299
www.revenuquebec.ca**

D. VOUS CROYEZ QUE VOTRE IDENTITÉ EST COMPROMISE. SIGNALEZ-LE :

- **Carte d'assurance maladie et/ou permis de conduire**

La personne qui s'est fait voler sa carte d'assurance maladie, son permis de conduire ou les deux doit en aviser la Régie de l'assurance maladie du Québec et/ou la Société de l'assurance automobile du Québec. Téléphonnez afin d'obtenir un formulaire de remplacement. Vous pouvez aussi vous rendre à un de leurs points de service :

**Régie de l'assurance maladie du Québec
Région de Québec : 418 646-4636
Région de Montréal : 514 864-3411
Ailleurs au Québec, sans frais : 1 800 561-9749**

Société de l'assurance automobile du Québec
Région de Québec : 418 643-7620
Région de Montréal : 514 873-7620
Ailleurs : 1 800 361-7620 (Québec, Canada, États-Unis)

Signalez également la perte ou le vol de documents délivrés par le Québec ou le gouvernement fédéral tels que le certificat de naissance, la carte d'assurance sociale, le passeport, le certificat de citoyenneté, le certificat du statut d'indien ou la carte d'identité de la Sécurité de la vieillesse.

- **Certificat de naissance**

Le certificat de naissance est le document délivré par le gouvernement pour attester de la naissance d'une personne au Québec. C'est un moyen important d'établir la preuve de votre nom, de votre âge et de votre lieu de naissance.

Vous avez besoin dans certains cas d'un certificat de naissance pour présenter une demande concernant les services du gouvernement du Québec ou du gouvernement fédéral, notamment le permis de conduire, le passeport et diverses prestations sociales.

Gardez-le en lieu sûr et signalez toute perte ou vol au :

Directeur de l'État civil :
Centre de services, Rez-de-chaussée
2535, boulevard Laurier
Québec (Québec) G1V 5C5
Région de Québec : 418 643-3900
Région de Montréal : 514 864-3900
Autres Région du Québec : 800 567-3900

À noter que le certificat de naissance n'a pas de date de péremption.

- **Carte d'assurance sociale**

Si vous avez perdu votre carte d'assurance sociale ou si elle a été volée, n'oubliez pas que quelqu'un pourrait tenter d'utiliser votre numéro d'assurance sociale (NAS). Si vous soupçonnez que quelqu'un a utilisé votre NAS d'une façon frauduleuse, contactez :

**Emploi et Développement social Canada
Bureau de l'immatriculation aux assurances sociales
Case postale 7000
Bathurst (Nouveau Brunswick) E2A 4T1
1 800 808-6352**

**À noter qu'un nouveau NAS peut être attribué
seulement dans les situations où l'utilisation
frauduleuse du NAS a été prouvée.**

- **Passeport**

Dès que vous croyez avoir perdu ou vous être fait voler votre passeport, vous devez en signaler les circonstances au service de police local ainsi qu'à Passeport Canada. Une fois qu'il a été déclaré perdu ou volé, le passeport n'est plus valide et ne doit pas être utilisé pour voyager. Dans ce cas, prévenez-le :

**Bureau des passeports :
Sans frais : 1 800 567-6868
Services ATS 1 866 255-7655
À l'extérieur du Canada et des États-Unis : 819 997-8338**

- **Certificat de citoyenneté**

Vous devez remplir une déclaration solennelle concernant un certificat de citoyenneté perdu, volé, détruit ou non reçu. Consultez le site Internet

www.cic.gc.ca

- **Certificat de statut d'indien**

Ce certificat est une pièce d'identité délivrée par le ministère des Affaires autochtones et Développement du Nord Canada au titulaire pour confirmer qu'il est inscrit à titre d'indien en vertu de la Loi sur les indiens. Pour signaler la perte ou le vol de ce certificat :

**InfoPubs@aadnc-aandc.gc.ca
Sans frais : 1 800 567-9604
Télécopieur : 1 866 817-3977
Service ATS (sans frais) : 1 866 553-0554**

- **Carte d'identité de la Sécurité de la vieillesse**

La carte d'identité de la Sécurité de la vieillesse est délivrée lorsqu'une personne reçoit des prestations de la sécurité de la vieillesse. Si vous perdez votre carte, communiquez avec :

Service Canada
Service Canada (Québec)
Case postale 1816
Québec (Québec)
CANADA G1K 7L5
1 800 277-9915 (français)
1 800 277-9914 (anglais)

Version – 5 septembre 2019