



Guide du consommateur canadien

Vol d'identité

Le vol d'identité est un crime grave et de plus en plus répandu. Il se produit lorsque quelqu'un se sert de vos renseignements personnels à votre insu ou sans votre consentement pour commettre un crime comme une fraude ou un vol. Sachez reconnaître les nouveaux risques liés au vol de votre identité.

Protégez vos renseignements personnels

- **Demandez pourquoi** : Si vous ne savez pas pourquoi on vous demande vos renseignements personnels, posez la question. La *Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques* est une loi qui prescrit la nature des renseignements que peuvent exiger les gouvernements, les entreprises et d'autres organisations. Pour obtenir plus d'information au sujet de cette loi et de lois semblables, consultez le site du Commissariat à la protection de la vie privée à www.priv.gc.ca. Le bureau d'information aux consommateurs de votre province ou territoire peut vous renseigner sur les autres lois en vigueur dans votre localité.
- **Protégez votre NIP** : Dissimulez toujours le clavier du guichet automatique lorsque vous entrez votre numéro d'identification personnel (NIP). Ne le divulguez à personne, même s'il s'agit d'amis, de proches, d'employés de votre institution financière ou d'autorités policières. Si vous soupçonnez quelqu'un de connaître votre NIP, changez-le immédiatement et avisez-en votre institution financière.
- **Ne transportez que ce dont vous avez besoin** : Considérez laisser à la maison les cartes importantes, comme celle de votre numéro d'assurance sociale, et n'ayez sur vous que les cartes de paiement nécessaires.
- **Compliquez la tâche des voleurs** : Choisissez un NIP ou un mot de passe qui **ne** contient **pas** votre nom, votre numéro de téléphone, votre date de naissance ni votre numéro d'assurance sociale.
- **Protégez vos renseignements personnels** : Conservez votre certificat de naissance, votre carte d'assurance sociale et votre passeport en lieu sûr.
- **Soyez prudent avec les renseignements personnels dont vous n'avez plus besoin** : Déchiquetez ou détruisez les documents sensibles avant d'en disposer. Cela comprend les cartes de crédit et de débit périmées ou inutilisées.

Assurez la sécurité de votre ordinateur et de son contenu

- Choisissez un mot de passe composé de lettres (majuscules et minuscules), de chiffres et de symboles.
- Assurez-vous que votre ordinateur soit muni d'un logiciel antivirus à jour et d'un pare-feu; votre système d'exploitation pourrait déjà vous les offrir.
- Ne transmettez pas de renseignements personnels ou confidentiels par courriel ni par messagerie texte.
- Si vous faites des achats ou des transactions financières en ligne, assurez-vous que la page Web est sécurisée. Recherchez un des indices suivants :
 - L'adresse Web commence par <https://> — le « s » indiquant que le site est sécurisé.
 - Un petit icône, souvent un cadenas ou une clé, affiché dans la fenêtre de votre navigateur. Le cadenas doit être en position fermée et la clé doit être intacte.
- Ne suivez jamais un lien dans un courriel pour commencer une transaction en ligne avec des services financiers comme les banques, les coopératives d'épargne et de crédit ou des sites de paiements de crédit en ligne. Rendez-vous plutôt directement au site Web de l'organisation.
- Avant de disposer d'un ordinateur, supprimez vos renseignements personnels du disque dur au moyen d'un logiciel de nettoyage ou encore détruisez le disque dur.

Consultez les rubriques [Pourriel](#), [Hameçonnage](#) et [Logiciel espion](#) du présent guide pour obtenir d'autres conseils et renseignements sur les façons de vous protéger vous-même ainsi que votre ordinateur.

Soyez prudent avec le réseautage social

Soyez prudent avec ce que vous affichez dans votre profil de réseau social. Vos mises à jour — au sujet de vos déplacements (êtes-vous au travail? vous rendez-vous à un match sportif?) et de vos plans de voyages éventuels — peuvent exposer votre maison à des criminels qui profiteront de vos absences. Si vous fournissez des renseignements personnels, comme votre numéro de téléphone ou votre date de naissance, ils peuvent les utiliser pour voler votre identité. En regardant vos photos et vos vidéos, ils peuvent aussi deviner où vous habitez ou travaillez.

Voici comment vous protéger :

- Pensez à ceux qui reçoivent vos mises à jour. Assurez-vous que vous connaissez bien tous ceux qui ont accès à votre page personnelle, sinon — retirez-les de votre liste.
- Prenez l'habitude de réviser régulièrement votre profil. Réfléchissez bien avant d'afficher quoi que ce soit. Nous avons tendance à croire que nos sites personnels sont privés alors qu'en réalité, bon nombre d'entre eux peuvent être visités par n'importe qui.
- Choisissez les paramètres de sécurité les plus élevés et les plus restrictifs qui existent. Les paramètres de protection de la vie privée et de sécurité des réseaux sociaux permettent de contrôler ceux qui peuvent et ceux qui ne peuvent pas voir votre profil.
- Gardez vos renseignements personnels, **personnels** — ne fournissez pas de renseignements comme votre date de naissance, votre nom complet, votre numéro de téléphone, votre numéro d'assurance sociale ni votre adresse.
- Soyez conscient de ce que vous affichez. Certains renseignements pourraient-ils être utilisés pour voler votre identité, cambrioler votre maison ou vous mettre en danger? À titre d'exemple, si vous fournissez des renseignements au sujet de vos activités quotidiennes, des

criminels pourraient déterminer facilement quand votre maison est inoccupée

Visitez le site du [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#) pour obtenir plus d'information sur le réseautage social et la protection de la vie privée.

Faire le suivi de vos activités — plus facile qu'il n'y paraît

Nous sommes toujours connectés : qu'il s'agisse de réseaux de cellulaires, de points d'accès Wi-Fi, de liens satellites ou de systèmes de positionnement global. Cela peut être une bonne chose. À titre d'exemple, dans des situations d'urgences médicales ou autres, les systèmes GPS peuvent aider à localiser des personnes qui en situations d'urgences médicales ou autres ont appelé le 911 au moyen d'un téléphone cellulaire. Les GPS peuvent aussi permettre de retrouver une personne perdue. Mais il y a un autre aspect de cette technologie en constante évolution à considérer : celle-ci facilite la tâche des criminels qui cherchent à accéder à vos renseignements personnels, à voler votre identité ou à compromettre votre sécurité.

Prenez par exemple les applications de téléphonie cellulaire qui utilisent un GPS. De plus en plus, ces applications peuvent servir à transmettre des coupons et d'autres bonis à l'utilisateur d'un appareil mobile lorsque l'utilisateur entre dans un magasin.

Or, comme la qualité et le type d'applications varient grandement, leurs politiques et leurs pratiques varient tout autant. Du point de vue technique, les développeurs pourraient facilement programmer les applications de façon à ce qu'elles puissent recueillir, utiliser ou partager les renseignements personnels des utilisateurs — et souvent ceux de leurs contacts ou de leurs réseaux. Cela pourrait bien même se faire à l'insu des utilisateurs et ceux-ci pourraient désapprouver une telle pratique s'ils étaient au courant. La cueillette, l'utilisation ou la divulgation inappropriées de renseignements personnels pourraient exposer les personnes à la surveillance ou à un ciblage non désiré par des marchands ou des courtiers sans scrupules.

Géomarquage — Localisation, localisation, localisation

Lorsqu'une photographie ou une vidéo est prise avec un téléphone cellulaire ou une caméra numérique équipée d'un système de positionnement global (GPS), l'image peut être codée avec une géomarque. Les géomarques fournissent de l'information au sujet de l'endroit exact où la photo ou la vidéo a été prise (la longitude et la latitude). Ces codes sont invisibles à l'œil nu, de telle sorte que les consommateurs qui utilisent une caméra numérique munie de la fonction de géomarquage ne se rendent pas compte qu'ils pourraient bien partager l'information relative à l'endroit où ils se trouvent et ainsi compromettre leur vie privée, et potentiellement s'exposer au vol d'identité en affichant des photos ou des vidéos en ligne.

- Si vous ne savez pas si votre caméra numérique, votre téléphone cellulaire ou votre caméra vidéo code automatiquement vos images au moyen de géomarques, consultez le guide de l'utilisateur ou adressez-vous au fabricant ou au magasin où vous avez acheté l'appareil.
- Si votre caméra numérique, votre téléphone cellulaire ou votre caméra vidéo est muni de la fonction de géomarquage automatique, vous pouvez la désactiver. Consultez le guide de l'utilisateur ou adressez-vous au fabricant ou au magasin où vous avez acheté l'appareil pour obtenir de l'aide.

Comment vous protéger contre le vol d'identité

- Passez en revue vos états financiers sur réception et signalez dès que possible toute erreur à l'institution financière.
- Si vous ne recevez pas vos états financiers, informez-en votre institution financière ou la société émettrice de cartes de crédit et Postes Canada.
- Si vos cartes ont été volées ou que vous les avez perdues, communiquez immédiatement avec chacune des institutions financières.
- Une fois par année, demandez une copie de votre dossier de crédit et assurez-vous qu'il ne comporte pas d'erreurs. Consultez la rubrique [Dossiers de crédit](#) du présent guide pour obtenir plus d'information.
- Avant de partager vos renseignements personnels sur des réseaux de médias sociaux, vérifiez vos paramètres de sécurité et considérez attentivement ce que vous vous apprêtez à afficher.
- Si vous partagez des photos et des vidéos en ligne, songez à retirer les géomarques pour éviter que l'on sache où vous habitez ou travaillez.

On a volé votre identité

Signalez le vol dès que possible à vos institutions financières, aux sociétés émettrices de vos cartes de crédit et au service de police.

Suivez les conseils fournis dans la Trousse d'information sur le vol d'identité des consommateurs, qui se trouve à www.cmcweb.ca/volidentite.

- Demandez aux principales agences canadiennes d'évaluation du crédit (Equifax ou TransUnion) s'il est indiqué de mentionner la fraude dans votre dossier.
- Pour aider à combattre les fraudes, signalez l'incident au [Centre antifraude du Canada](#).

Le site Web de la [GRC](#) renferme d'autres renseignements sur le vol d'identité et sur la façon de s'en protéger.

Contactez pour ce sujet

Le centre d'appel antifraude du Canada

Box 686
North Bay (Ontario) P1B 8J8
Téléphone : 1-705-495-8501 (Overseas and Local)
Sans frais : 1-888-495-8501
Site : www.antifraudcentre-centreantifraude.ca

Gendarmerie royale du Canada (GRC)

GRC - Affaires publiques et services de communication

Headquarters Building
1200 Vanier Parkway

Ottawa (Ontario) K1A 0R2
Téléphone : 613-993-7267
Télécopieur : 613-993-0260
Site : www.rcmp.gc.ca

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

112 Kent Street
Place de Ville Tower B
3rd Floor

Ottawa (Ontario) K1A 1H3
Téléphone : 613-995-8210
Sans frais : 1-800-282-1376
Téléphone (ATS) : 613-992-9190
Télécopieur : 613-947-6850
Site : www.priv.gc.ca

Agences d'évaluation du crédit

TransUnion Canada

Service d'aide aux victimes de la fraude

709, rue Main Ouest
Case postale 338, LCD1

Hamilton (Ontario) L8L 7W2
Téléphone : 905-525-0262
Sans frais : 1-800-663-9980
Site : www.tuc.ca

Equifax Canada Inc.

Division des relations avec les consommateurs

C.P. 190

Succursale Jean-Talon

Montréal (Québec) H1S 2Z2
Téléphone : 514-493-2314
Sans frais : 1-800-465-7166
Télécopieur : 514-355-8502
Courriel : consumer.relations@equifax.com
Site : www.equifax.ca

TransUnion Canada [pour les résidents du Québec]

Centre de relations aux consommateurs

1, place Laval, Bureau 370
Laval (Québec) H7N 1A1
Téléphone : 514-335-0374
Sans frais : 1-877-713-3393
Site : www.tuc.ca

Bureaux d'information aux consommateurs provinciaux et territoriaux

Alberta

Service Alberta, Consumer Contact Centre

Commerce Place, 3e étage
10155-rue 102

Edmonton (Alberta) T5J 4G8
Téléphone : 780-427-4088
Sans frais : 1-877-427-4088
Courriel : service.alberta@gov.ab.ca
Site : www.servicealberta.ca

Colombie-Britannique

Consumer Protection BC

#307-3450, boulevard Uptown
Case postale 9244

Victoria (Colombie-Britannique) V8W 9J2
Téléphone : 604-320-1667
Sans frais : 1-888-564-9963
Télécopieur : 250-920-7181
Courriel : info@consumerprotectionbc.ca
Site : www.consumerprotectionbc.ca

Manitoba

Office de la protection du consommateur, Consommation et Corporations, Services à la famille et Consommation Manitoba

302-258, avenue Portage
Winnipeg (Manitoba) R3C 0B6
Téléphone : 204-945-3800

Sans frais : 1-800-782-0067
Télécopieur : 204-945-0728
Courriel : consumers@gov.mb.ca
Site : www.gov.mb.ca/fs/cca/cpo/index.fr.html

Nouveau-Brunswick

Médiateur des loyers et services à la consommation, Ministère de la Justice et de la Consommation
Kings Place (King Tower)
440, rue King

Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 5H8
Téléphone : 506-453-2659
Télécopieur : 506-444-4494
Courriel : justice.comments@gnb.ca
Site : www.gnb.ca/0062/rentalsman/index-f.asp

Terre-Neuve-et-Labrador

Service NL

Case postale 8700
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 4J6
Téléphone : 709-729-4834
Sans frais : 1-877-968-2600
Télécopieur : 709-729-6998
Courriel : gsinfo@gov.nl.ca
Site : www.gs.gov.nl.ca/index.html

Territoires du Nord-Ouest

Consumer Affairs, Department of Municipal and Community Affairs
5201-50e Avenue, bureau 600
Case postale 1320

Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 3S9
Téléphone : 867-873-7125
Télécopieur : 867-873-0309
Courriel : michael.gagnon@gov.nt.ca
Site : www.maca.gov.nt.ca/operations/consumer_affairs/index.html

Nouvelle-Écosse

Service Nova Scotia and Municipal Relations, Public Enquiries

Salle du courrier, 8 sud
Édifice Maritime Centre
1505, rue Barrington

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3K5
Téléphone : 902-424-5200
Sans frais : 1-800-670-4357
Télécopieur : 902-424-0720
Courriel : askus@gov.ns.ca
Site : www.gov.ns.ca/snsmr/access/individuals/consumer-awareness.asp

Nunavut

Bureau de la consommation, Ministère des Services communautaires et gouvernementaux

267 Qaiqtuq Building
Case postale 440

Baker Lake (Nunavut) X0C 0A0

Téléphone : 867-793-3303

Sans frais : 1-866-223-8139

Télécopieur : 867-793-3321

Courriel : Laupaluktuq@gov.nu.ca

Site : www.gov.nu.ca/french/

Ontario

Direction de la protection du consommateur, Ministère des services aux consommateurs

5775, rue Yonge, bureau 1500

Toronto (Ontario) M7A 2E5

Téléphone : 416-326-8800

Sans frais : 1-800-889-9768

Téléphone (ATS) : 416-229-6086

Téléphone (ATS) 2 : 1-877-666-6545

Télécopieur : 416-326-8665

Courriel : consumer@ontario.ca

Site : www.ontario.ca/protectionduconsommateur

Île-du-Prince-Édouard

Consumer Services, Office of the Attorney General

Édifice Shaw, 4e étage

95, rue Rochford

Case postale 2000

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7N8

Téléphone : 902-368-4580

Téléphone : 902-368-4550

Sans frais : 1-800-658-1799

Télécopieur : 902-368-5283

Site : www.gov.pe.ca/jps/index.php3?number=1002799&lang=E

Québec

Office de la protection du consommateur

400, boulevard Jean-Lesage

Bureau 450

Québec (Québec) G1K 8W4

Téléphone : 418-643-1484

Sans frais : 1-888-672-2556

Télécopieur : 418-528-0976

Site : www.opc.gouv.qc.ca

Saskatchewan

Consumer Protection Branch, Ministry of Justice and Attorney General

1919, rue Saskatchewan, bureau 500

Regina (Saskatchewan) S4P 4H2

Téléphone : 306-787-5550

Sans frais : 1-888-374-4636

Télécopieur : 306-787-9779

Courriel : consumerprotection@gov.sk.ca

Site : www.justice.gov.sk.ca/cpb

Yukon

Consumer Services, Department of Community Services

Andrew Philipson Law Centre

2130, avenue Second, 3e étage

Case postale 2703 (C-5)

Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

Téléphone : 867-667-5111

Sans frais : 1-800-661-0408 ext. 5111

Télécopieur : 867-667-3609

Courriel : consumer@gov.yk.ca

Site : www.community.gov.yk.ca/consumer/index.html
