



Les courtiers transmettent une importante quantité de renseignements confidentiels à des compagnies d'assurances ainsi qu'à d'autres fournisseurs de services de l'industrie. Toutefois, les transmettre par courrier électronique non sécurisé comporte de grands risques.

Le courriel peut être un bon moyen pour transférer les renseignements de nature délicate des clients, mais encore faut-il qu'il soit protégé par le protocole TLS (Transport Layer Security). Ted Harman, président d'Accent Solutions d'Assurances, située à Montréal, a adopté TLS pour son cabinet après avoir pris connaissance de ses caractéristiques de sécurité perfectionnées. «TLS permet à votre système de messagerie de communiquer, de manière sécurisée, avec un autre système de messagerie», explique Ted Harman. Grâce au protocole TLS, les courriels seront toujours envoyés et reçus de façon sécuritaire pour autant que le destinataire l'utilise également. Accent Solutions d'Assurances a effectué l'implantation du protocole TLS au cours de l'été 2013.

TLS est reconnu comme étant la meilleure solution à peu de frais pour sécuriser les communications

électroniques des entreprises. Il s'agit d'un protocole cryptographique qui utilise des certificats numériques pour surveiller les serveurs de messagerie. On peut le comparer aux codes utilisés par les militaires pour embrouiller les messages de façon à les rendre incompréhensibles à l'ennemi. TLS protège, de la même façon, les courriels (et les pièces jointes) que vous envoyez par Internet, en les cryptant afin de les rendre difficiles à intercepter et à décoder. Une fois que la mise en œuvre est effectuée entre un courtier et un assureur, tous les courriels transmis entre les deux partenaires sont sécurisés. La plupart des compagnies d'assurance de dommages utilisent TLS dans leur serveur de messagerie.

L'implantation du protocole TLS comporte de nombreux avantages, dont celui d'assurer que votre cabinet de courtage répond aux exigences de la *Loi sur la protection*



PRANAB PANDEY
Directeur, normes et
amélioration des processus
opérationnels, CSIO





«LES COURTIERS DOIVENT ÊTRE PRUDENTS QUANT À LA TRANSMISSION ÉLECTRONIQUE DES INFORMATIONS PERSONNELLES DE LEURS CLIENTS.»

TED HARMAN / Président d'Accent Solutions d'Assurances

PLUS D'INFORMATION

Pour connaître tous les avantages que procure TLS, ou pour des conseils sur sa mise en œuvre, visitez le www.csio.com.

des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE), dont le septième principe stipule que les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de sensibilité. TLS peut parfaitement se qualifier comme étant l'une de ces mesures de sécurité. «Les courtiers doivent être prudents quant à la transmission électronique des informations personnelles de leurs clients, précise M. Harman. La LPRPDE et la confidentialité sont des enjeux importants sur lesquels nous devons nous pencher lorsqu'il est question de mettre en place des procédures.»

RESTER CONFIDENTIEL À PEU DE FRAIS

Les coûts liés à l'implantation du protocole TLS sont dérisoires. Le Centre d'étude de la pratique d'assurance (CSIO) encourage les cabinets de courtage à s'adresser à leur compagnie de soutien informatique concernant l'acquisition de certificats numériques – dont le coût, en général, varie de 45 \$ à 200 \$ par année – et la transition vers le protocole TLS. Les courtiers, qui confient leur soutien informatique à une firme externe, ignorent souvent que l'implantation du protocole peut déjà être incluse dans leur contrat. Ted Harman, par exemple, n'a pas eu besoin de faire appel à une nouvelle firme – son

service de soutien informatique lui a offert l'installation, sans aucuns frais additionnels.

TLS ne fonctionne pas sur la plupart des messageries Web telles que Yahoo! Mail et Hotmail. C'est pourquoi les courtiers devraient envisager l'utilisation d'un serveur de messagerie comme Microsoft Exchange Online ou Google Apps pour entreprise. Votre équipe de soutien informatique peut, en quelques jours seulement, paramétrer le protocole TLS. Et, si elle avait besoin d'aide, elle pourrait consulter le **Guide de mise en œuvre Transport Layer Security** – un guide mis à la disposition des courtiers, entièrement gratuitement, au www.csio.com.

UN OUTIL MARKETING SÉCURISANT

Les cabinets peuvent également utiliser le protocole TLS comme outil de marketing. Une fois fonctionnel, TLS peut aider les courtiers à mettre en évidence qu'ils prennent la sécurité des renseignements personnels très au sérieux. Maintenant que le vol d'identité est très répandu, les clients consciencieux seront particulièrement intéressés par un courtier qui peut leur confirmer que des moyens technologiques adéquats ont été mis en place afin de protéger leurs données à caractère personnel. Selon Ted Harman, Accent Solutions d'Assurances pourra utiliser TLS pour informer les clients qu'on y utilise la technologie requise afin de protéger leurs renseignements confidentiels. «Je pourrai ajouter, en formule de conclusion, quelque chose comme: "Ce courriel a été transmis de façon sécuritaire avec Transport Layer Security", en plus de fournir un lien donnant accès à des renseignements supplémentaires sur le protocole», explique M. Harman. En somme, cette initiative pourrait raffermir la confiance des clients envers leur cabinet.

«L'implantation du protocole TLS est très importante pour l'ensemble du réseau des courtiers, et ces derniers devraient penser sérieusement à s'y convertir», ajoute Ted Harman. Le coût de sa mise en œuvre n'est pas exorbitant, et les avantages, pour vous et vos clients, sont considérables.» Adressez-vous à votre compagnie de soutien informatique et posez-lui des questions à ce sujet.