

Objet : Protection des renseignements personnels au sujet des usagers

En vigueur : Décembre 2007

Révision : Mars 2010; Septembre 2011

1.0 OBJET

La présente politique établit les normes pour assurer la protection des renseignements personnels au sujet des usagers et l'utilisation de ces renseignements dans le réseau des bibliothèques publiques.

2.0 APPLICATION

La présente politique s'applique à tous les employé(e)s, bénévoles et commissaires de bibliothèque du Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick (SBPNB).

3.0 DÉFINITIONS

Enfant ou adolescent désigne une personne âgée de moins de 19 ans.

Employé(e) désigne une personne occupant un poste permanent ou temporaire dans le réseau des bibliothèques publiques.

Employé(e) de bibliothèque responsable désigne les gestionnaires et directeurs / directrices de bibliothèque ou les superviseur(e)s de bibliobus.

Renseignement personnel, au sens de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée (LDIPVP), concernant une personne physique identifiable, notamment :

- a) son nom;
- b) l'adresse ou le numéro de téléphone ou de télécopieur de sa résidence, ainsi que son adresse électronique à la maison;
- c) son âge, son sexe, son orientation sexuelle et son état matrimonial ou familial;
- d) son ascendance, sa race, sa couleur, sa nationalité et son origine nationale ou ethnique;
- e) sa religion ou sa confession et sa croyance, son appartenance ou son activité religieuse;
- f) les renseignements personnels sur la santé le concernant;
- g) son groupe sanguin, ses empreintes digitales ou autres traits héréditaires;
- h) son allégeance, son appartenance ou son activité politique;

ORIGINALE SIGNÉE PAR

BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE

- i) son éducation ou sa profession ou ses antécédents scolaires ou professionnels;
- j) sa source de revenu ou sa situation, ses activités ou ses antécédents financiers;
- k) ses antécédents criminels, y compris ses infractions réglementaires;
- l) ses opinions personnelles, sauf si elles ont trait à autrui;
- m) les opinions d'autrui sur lui;
- n) tout numéro ou symbole, ou toute autre indication identificatrice, qui lui est propre.

Commission de la bibliothèque publique désigne une corporation en vertu de la [Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick](#). Une description des rôles et responsabilités des commissions de bibliothèque publique se trouve à la section 15 de la Loi.

4.0 AUTORISATION LÉGALE

[Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick](#)

Loi sur le droit à l'information et la [protection](#) de la vie privée

[Loi sur la Fonction publique](#)

- 22 Les administrateurs généraux et les employés doivent, après leur nomination à la Fonction publique, prêter et souscrire le serment suivant ou faire et souscrire l'affirmation solennelle suivante :

Moi, (A.B.), je jure (ou j'affirme) solennellement et sincèrement que je m'acquitterai fidèlement et consciencieusement des devoirs qui me seront impartis du fait de mon emploi dans la Fonction publique et que je ne divulguerai ni ne révélerai rien de ce qui viendra à ma connaissance de ce fait sans y être dûment autorisé. (En cas de serment, ajouter : « Que Dieu me soit en aide ».)

5.0 BUTS / PRINCIPES

- 5.1** Le Service des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick, à titre d'organisme public au sens de la LDIPVP, est responsable des renseignements personnels dont il a la gestion. Ainsi, tous les renseignements personnels dont le SBPNB a la gestion sont gérés conformément et avec égard à la LDIPVP.
- 5.2** Tous les usagers des bibliothèques, **peu importe l'âge**, ont droit à la confidentialité de leurs renseignements personnels lorsqu'ils sont utilisés et au droit à la vie privée lorsqu'ils utilisent des services et collections ou participent à

des programmes des bibliothèques. Ces droits sont fondamentaux au développement et au maintien de la liberté intellectuelle.

5.3 Conformément à l'énoncé sur la liberté intellectuelle (« Statement of Intellectual Freedom ») de la Canadian Library Association (association canadienne des bibliothèques):

- Toute personne a le droit fondamental, enchâssé dans la Déclaration des droits et la Charte canadienne des droits et libertés, d'avoir accès à toutes les expressions du savoir, de la créativité et de l'activité intellectuelle, et d'exprimer ses pensées en public. Ce droit à la liberté intellectuelle, en vertu de la loi, est essentiel à une société saine et à son développement.
- Il incombe aux bibliothèques de garantir et de faciliter l'accès à toutes les expressions du savoir et de l'activité intellectuelle, y compris celles que certains éléments de la société pourraient jugés être non courants, impopulaires ou inacceptables. À cette fin, les bibliothèques doivent acquérir et offrir la plus grande variété de documents qui soit.

5.4 Les enfants sont particulièrement les bienvenus dans les bibliothèques publiques et les bibliobus. Cependant, les parents sont responsables des choix que leurs enfants font concernant la sélection de documents et l'utilisation des installations et des ressources des bibliothèques. Il leur revient également de communiquer au sujet de ces choix avec leurs enfants. Les employé(e)s des bibliothèques ne devraient pas divulguer de renseignements personnels au sujet d'un enfant en communiquant au parent des renseignements qu'il pourrait rapidement et facilement obtenir directement de l'enfant. Les employé(e)s des bibliothèques devraient prendre grand soin de limiter les circonstances atténuantes dans lesquelles ils/elles communiquent de tels renseignements (voir section 6.3 de la présente politique).

5.5 Conformément à la déclaration du code d'éthique (« Code of Ethics ») de la Canadian Library Association (association canadienne des bibliothèques), les employé(e)s des bibliothèques ont la responsabilité individuelle et collective de protéger la vie privée et la dignité de tous les usagers des bibliothèques relativement aux renseignements demandés ou obtenus et aux ressources consultées, empruntées, acquises ou transmises.

6.0 EXIGENCES / NORMES

6.1 COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AU SUJET DES USAGERS

6.1.1 Les renseignements personnels au sujet des usagers dont le SBPNB a la gestion, sous quelque forme que ce soit, sont utilisés aux fins suivantes :

- Planifier et élaborer des programmes et des services de bibliothèque, ainsi que développer des collections afin de desservir divers segments de la population;
- Assurer le retour des documents de bibliothèque;
- Évaluer la participation aux programmes, ainsi que l'utilisation des services et des collections des bibliothèques;
- Appuyer la prestation de services de bibliothèque spéciaux (p. ex. le service de bibliothèque à domicile et le service de livres par la poste);
- Planifier la tenue des programmes et établir les horaires d'utilisation de certains services (p. ex. réservations d'ordinateurs et de salles de réunion);
- Communiquer avec les usagers au sujet des activités de promotion des bibliothèques (p. ex. programmes, services, événements et activités de collecte de fonds). Il peut s'agir de demandes de soutien financier sous la forme de dons à la Fondation des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick. Les usagers ont le choix de recevoir des renseignements sur ces sujets s'ils le désirent;
- Accomplir les tâches normales exigées des employé(e)s durant l'exécution de leurs fonctions.

6.1.2 L'employé(e) ou le/la bénévole informera les usagers de l'utilisation précise de leurs renseignements personnels, enregistrés sous quelque forme que ce soit, au moment de la collecte de ces renseignements.

6.1.3 Une carte ou un feuillet d'information sera remis aux usagers au comptoir de prêt afin d'expliquer les raisons pour lesquelles des renseignements

personnels concernant les usagers sont recueillis et pourraient être divulgués (voir l'annexe A).

6.1.4 Les bibliothèques recueilleront seulement les renseignements personnels qui sont nécessaires à la réalisation des fins énoncées au point 6.1.1.

6.1.5 Il faut obtenir un consentement chaque fois que les renseignements seront utilisés à d'autres fins que celles établies à l'origine lors de la collecte de ces renseignements comme il est énoncé au point 6.1.1.

6.2 SÉCURITÉ ET UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AU SUJET DES USAGERS

6.2.1 L'employé(e) responsable de la bibliothèque est chargé(e) d'assurer la conformité à la LDIPVP.

6.2.2 Tous les employé(e)s doivent faire une affirmation solennelle ou prêter serment conformément à la [Loi sur la Fonction publique](#) lorsqu'ils/elles entrent en fonction dans le réseau des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.

6.2.3 Les bénévoles doivent faire une affirmation solennelle ou prêter serment avant de commencer à faire du bénévolat dans le réseau des bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick (voir l'annexe B).

6.2.4 Les commissaires de bibliothèque doivent faire une affirmation solennelle ou prêter serment lorsqu'ils/elles sont nommé(e)s à une commission de bibliothèque publique ou publique-scolaire (voir l'annexe C).

6.2.5 Seul(e)s les employé(e)s, les bénévoles et les commissaires de bibliothèque qui connaissent pleinement les exigences liées à la protection des renseignements personnels au sujet des usagers seront autorisé(e)s à recueillir des renseignements personnels ou à y avoir accès.

6.2.6 Les renseignements personnels au sujet des usagers, consignés sous quelque forme que ce soit, seront exclusivement utilisés par les employé(e)s, les bénévoles ou les commissaires de bibliothèque dans le cadre de leurs responsabilités.

6.2.7 Les employé(e)s et les bénévoles feront preuve de discrétion :

- lorsqu'ils/elles étalent des livres réservés dans des aires communes afin que les usagers viennent les chercher. Des renseignements personnels minimum devraient apparaître sur le document pour indiquer à qui celui-ci est destiné;
- lorsque des renseignements personnels sont visibles à l'écran d'un ordinateur (p. ex. durant une transaction de prêt). L'écran ne devrait pas être visible aux personnes non autorisées, comme d'autres usagers ou employé(e)s et bénévoles, qui n'ont pas besoin d'accéder à ces renseignements personnels;
- lorsqu'ils/elles répondent à des questions, envoient de l'information (p. ex., envoi par la poste, par télécopieur ou par courriel) ou qu'ils/elles laissent des messages téléphoniques pour les usagers. Par exemple, il ne faut pas utiliser de cartes postales qui indiquent les réservations ou les documents en retard, sauf si elles sont envoyées dans une enveloppe scellée; des messages téléphoniques communiqués à d'autres personnes ou laissés sur des répondeurs ne devraient pas divulguer le titre, le sujet des documents, ou le montant des amendes ou des frais dus, afin de respecter le droit à la vie privée de l'utilisateur.

6.2.8 Les employé(e)s et les bénévoles peuvent tenir des archives des questions (sur support papier ou électronique) des usagers. Cependant, les questions ne doivent pas se rattacher à aucune personne identifiable.

6.2.9 Toute plainte ou demande de renseignements portant sur la collecte, l'utilisation ou l'exactitude des renseignements personnels au sujet des usagers sera adressée à l'employé(e) responsable de la bibliothèque.

6.2.10 Lorsque l'employé(e) responsable de la bibliothèque souhaite communiquer avec des usagers (p. ex. par téléphone, par la poste ou par courriel) pour les informer au sujet de services, de programmes, d'activités ou d'activités de collecte de fonds organisés par la bibliothèque ou par la commission de bibliothèque, il/elle doit remplir le formulaire de demande de listes de coordonnées d'utilisateurs (voir l'annexe D) et le soumettre à l'approbation du directeur régional ou de la directrice régionale. Voir l'annexe E pour obtenir la liste des responsabilités du bureau régional relativement à la production de listes de coordonnées d'utilisateurs.

6.3 DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AU SUJET DES USAGERS

6.3.1 Conformément à la LDIPVP, les bibliothèques ne divulgueront de renseignements personnels au sujet des usagers à aucune personne, institution, association ni à aucun conseil ou organisme, sauf si elles ont le consentement de l'utilisateur ou sont autorisées à le faire en vertu de la LDIPVP. Voici des exemples de situations où des renseignements personnels au sujet des usagers **peuvent** être divulgués :

6.3.1.1 Famille et amis

- Pour rembourser une dette due par un usager (p. ex. un parent, un conjoint ou un gardien qui désire payer des amendes ou des frais au nom d'un usager);
- Lorsqu'il y a des raisons impérieuses de croire que la santé ou la sécurité du public ou de l'utilisateur peut être menacée;
- Pour communiquer avec le plus proche parent de l'utilisateur en cas d'urgence (p. ex. accident, blessure ou décès);
- Dans tous les cas, seuls les renseignements minimums seront divulgués.

6.3.1.2 Agences de recouvrement

- Lorsque la région de bibliothèques a recours aux services d'une agence de recouvrement à contrat pour recouvrer une dette qui lui est due (p. ex. amende, frais ou documents de bibliothèque en retard ou perdus).
- Si une agence de recouvrement devait appeler la bibliothèque pour obtenir des renseignements au sujet d'un usager, et les renseignements demandés n'ont aucun rapport avec une activité instituée par la bibliothèque, les renseignements personnels **ne seront pas divulgués tant que a) l'employé(e) responsable de la bibliothèque et le directeur régional ou la directrice régionale n'auront pas été consulté(e)s; et b) que l'agence n'aura pas produit de preuve qu'elle a une citation à comparaître, un mandat ou une autre ordonnance judiciaire valide qui oblige la bibliothèque à divulguer les renseignements personnels.**
- Dans tous les cas, seuls les renseignements minimums nécessaires seront divulgués.

6.3.1.3 Communication avec les autres bibliothèques (à l'intérieur ou à l'extérieur du SBPNB)

- Pour percevoir une dette due par l'utilisateur (p. ex. amendes, frais ou documents de bibliothèque en retard ou perdus). Seuls les renseignements minimums nécessaires seront divulgués.

6.3.1.4 Police

- Pour aider la police au cours d'une enquête :
 - L'agent(e) présentant la demande doit remplir le formulaire de demande de renseignements de la police (voir l'annexe F).
 - L'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) examine le formulaire de demande de renseignements de la police et détermine en consultation avec le directeur régional ou la directrice régionale si les renseignements sont nécessaires aux fins pour lesquelles ils sont demandés; de plus, l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) et le directeur régional ou la directrice régionale déterminent si les renseignements peuvent dévoiler des détails intimes au sujet du style de vie et des choix personnels de l'utilisateur et, si c'est le cas, suppriment ces renseignements. L'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) doit apporter les changements nécessaires.
 - Lorsque les renseignements sont prêts, mais avant qu'ils soient transmis, l'agent(e) doit remplir le formulaire de communication de renseignements et de confirmation de non-divulgateion (voir l'annexe G).
 - Lorsque les deux formulaires ont été signés par toutes les parties et sont en possession de l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou de son/sa remplaçant(e)), les renseignements sont communiqués.
 - Dans le cas où cette procédure ne lui permettrait pas d'obtenir les renseignements nécessaires en temps utile, il est recommandé que l'agent(e) obtienne les mandats nécessaires.
- Pour se conformer à une citation à comparaître, à un mandat ou à une autre ordonnance :

- Sur présentation d'un mandat de perquisition ou d'une autre ordonnance judiciaire, l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) examine le document pour en déterminer la portée et s'assurer que seuls les renseignements visés par le mandat de perquisition ou l'autre ordonnance judiciaire sont divulgués.
- Dans la mesure du possible, il faut aviser le directeur régional ou la directrice régionale avant de divulguer les renseignements, et lorsque cela ne constitue pas un empêchement à l'exécution du mandat ou de l'ordonnance judiciaire, le directeur régional ou la directrice régionale examine les renseignements faisant l'objet de la requête ou de la saisie avant qu'ils ne soient communiqués.
- Lorsqu'un mandat autorise la fouille des lieux pour obtenir des renseignements relativement à une infraction, l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) ne doit pas empêcher la police d'obtenir et de saisir les renseignements pertinents; l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) doit faciliter l'exécution du mandat et aviser le directeur régional ou la directrice régionale le plus tôt possible afin qu'il/elle examine les renseignements qui seront saisis si cela ne constitue pas un empêchement à l'exécution du mandat. La personne qui exécute le mandat peut saisir des objets qui ne sont pas précisés dans le mandat lorsqu'elle estime qu'ils pourront servir de preuve.
- Si une ordonnance de communication est présentée (c.-à-d. une ordonnance rendue en vertu du *Code criminel* ou d'une autre loi exigeant de produire des documents ou des copies certifiées conformes de documents ou de données, ou de préparer et de produire un document basé sur des données ou des documents existants), l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) consulte le directeur régional ou la directrice régionale afin de déterminer s'il est approprié d'exécuter l'ordonnance à l'intérieur du délai prescrit ou s'il est justifié de demander une exemption.
- Lorsqu'il est recommandé de présenter une demande d'exemption à une ordonnance de communication (p. ex. lorsque l'ordonnance exige la communication de renseignements, de données ou de documents protégés ou de matériel dont la divulgation est autrement protégée par

la loi, lorsqu'il serait déraisonnable d'exiger la conformité ou lorsque l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) ne dispose pas des renseignements, des données ou des documents recherchés), il faut communiquer avec la directrice générale du SBPNB et le ministère de la Justice pour un examen plus approfondi et des conseils.

- Dans tous les cas, seuls les renseignements minimums nécessaires seront divulgués.

6.3.1.5 Travailleurs sociaux et conseillers scolaires

- Lorsqu'il y a des raisons impérieuses de croire que la santé ou la sécurité du public ou de l'utilisateur peut être menacée. **Dans tous les cas, les renseignements personnels au sujet des usagers ne seront pas divulgués tant que l'employé(e) responsable de la bibliothèque et le directeur régional ou la directrice régionale n'auront pas été consultés.** Seuls les renseignements minimums nécessaires seront divulgués.

6.3.2 Les employé(e)s et les bénévoles consulteront l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou son/sa remplaçant(e)) s'ils/elles ont des doutes concernant l'autorisation de divulguer des renseignements personnels au sujet des usagers en vertu de la LDIPVP.

6.4 CONSERVATION ET ÉLIMINATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AU SUJET DES USAGERS

6.4.1 Les renseignements personnels au sujet des usagers seront protégés par les dispositions de protection qui conviennent à la nature délicate des renseignements et seront conservés aussi longtemps qu'il le faut sur le plan opérationnel pour la fin pour laquelle ils ont été recueillis. Voir l'annexe H pour obtenir la liste des types de renseignements personnels au sujet des usagers qui sont recueillis et des périodes de conservation.

7.0 LIGNES DIRECTRICES / RECOMMANDATIONS

Il est recommandé que les employé(e)s, les bénévoles et les commissaires de bibliothèque se familiarisent avec la LDIPVP.

8.0 LIGNES DIRECTRICES ET PROCÉDURES RÉGIONALES

En consultation avec le bureau provincial, les directeurs régionaux et les directrices régionales peuvent élaborer des directives et des procédures complémentaires à la condition qu'elles soient conformes à la présente politique et appuient sa mise en application.

9.0 RÉFÉRENCES

Loi sur la Fonction publique. (<http://www.gnb.ca/0062/acts/lois-f.asp>).

Code of Ethics. Canadian Library Association (association canadienne des bibliothèques). (<http://www.cla.ca>).

Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick.
(<http://www.gnb.ca/0062/acts/lois-f.asp>).

Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée.
(<http://www.gnb.ca/0062/acts/lois-f.asp>).

Statement on Intellectual Freedom. Canadian Library Association (association canadienne des bibliothèques). (<http://www.cla.ca>).

Politiques connexes du SBPNB:

Politique 1007 – La publicité dans les bibliothèques ou les bibliobus.

Politique 1008 – Commandites.



SERVICE DES BIBLIOTHÈQUES PUBLIQUES DU NOUVEAU-BRUNSWICK

POLITIQUE 1060

Page 12 de 12

10.0 POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

Bureau provincial du SBPNB, 506-453-2354

ORIGINALE SIGNÉE PAR

BIBLIOTHÉCAIRE PROVINCIALE