

Bonjour M. Savoie,

Je fais suite à votre invitation et je vous envoie une première lettre qui fait état de certains problèmes que nous rencontrons face la Loi sur le droit à l'information. D'autres lettres suivront.

Claude Snow

---

No 1736

Le 11 décembre 2006

M. Bernard Richard, ombudsman

Objet: Remise en cause de l'obligation de protéger les renseignements

Le problème suivant a été porté à notre attention. Un père âgé, qui garde son fils de 35 ans avec lui parce que celui-ci n'a aucun revenu, a voulu appeler le ministère des Services familiaux et communautaires pour discuter de sa situation. Il voulait expliquer qu'il n'est pas juste que son fils soit à sa charge, simplement parce qu'il demeure chez lui. Cela fait qu'il n'a plus assez de revenu, avec sa maigre pension, pour subvenir aux besoins des deux.

La réceptionniste lui aurait répondu sèchement qu'elle n'avait pas d'affaire à lui parler, car c'est son fils qui est le client, et non lui. Elle aurait alors mis fin brutalement à la conversation et raccroché, ne lui laissant pas la chance de s'expliquer.

Cette situation nous trouble profondément. Voici un père qui essaie de dialoguer avec quelqu'un du ministère et qui se fait dire qu'il doit se mêler de ses affaires. D'abord, n'aurait-il pas été possible de lui fournir des renseignements généraux, et puis, la situation du fils n'est-elle pas si intrinsèquement liée à celle du père que ce dernier est tout à fait autorisé à poser des questions? N'est-il pas légitime dans un cas comme celui-ci de répondre au parent qui a la charge de son enfant adulte et qui remet en cause les limites imposées par la politique sur les unités économiques?

Nous vous prions de bien vouloir examiner cette question et nous fournir quelques éléments de réponse, car à l'heure actuelle, nous sommes dans la consternation.

Claude Snow, Comité des 12

M. Savoie, voici d'autres lettres envoyées par le Comité des 12 en rapport avec la Loi sur le droit à l'information et celle sur la protection des renseignements.

Claude Snow

---

No 1002

Le 29 décembre 2001  
Mme Joan MacAlpine  
Ministre, Services familiaux et communautaires  
C.P. 6000  
Fredericton, NB E3B 5H1

Objet: Divulgarion de renseignements personnels

Madame la Ministre,

Dans une lettre que nous adressions au Premier ministre le 17 juin 2000 (no 745), nous lui expliquions qu'il existe un cloisonnement sur le plan législatif qui empêche les fonctionnaires d'échanger de l'information entre eux sans avoir le consentement écrit de leur client mutuel. Cette pratique se poursuit encore à l'heure actuelle entre les services sociaux, l'aide au revenu et les services à l'habitation, même s'ils sont regroupés sous un même ministère. Nous savons cependant que vous essayez de résoudre ce problème en ayant un directorat unifié au niveau régional et cela aura peut-être pour effet de remédier à cette situation.

Il y a toutefois un autre cloisonnement, et c'est celui qui existe entre les gestionnaires de votre ministère et les organismes d'aide comme le nôtre qui fonctionnons dans les milieux ruraux éloignés. Il nous est parfois impossible, en raison de diverses contraintes, d'obtenir des consentements écrits des bénéficiaires afin de pouvoir les représenter adéquatement.

Bien que la Loi sur la protection des renseignements personnels prévoit la possibilité d'obtenir des consentements tacites et que le règlement 95-61 prévoit la divulgation sans consentement à des personnes qui fournissent des services aux bénéficiaires, votre politique actuelle «Divulgarion de renseignements de l'aide au revenu», ne le permet pas expressément.

Dans un souci de collaborer avec vous à l'amélioration de cette politique, nous vous faisons parvenir un projet de politique qui nous assurerait une plus grande marge de manoeuvre tout en sauvegardant le principe du droit à la confidentialité.

Dans l'attente de votre rétroaction, nous vous prions de recevoir l'assurance de nos intentions les meilleures.

Claude Snow, Comité des 12

p.j. Projet de politique concernant la divulgation aux organismes

communautaires de renseignements au sujet des bénéficiaires de l'aide au revenu. (voir ci-après)

---

PROJET DE POLITIQUE CONCERNANT LA CONFIDENTIALITÉ  
Comité des 12, 1er décembre 2001

Projet de politique concernant la divulgation aux organismes communautaires de renseignements au sujet des bénéficiaires de l'aide au revenu

PRÉAMBULE

Dans les milieux ruraux et éloignés, il y a des difficultés pratiques qui se présentent pour les organismes de défense des droits qui veulent faire des représentations en faveur de bénéficiaires, au point de vue de l'obtention de consentements écrits. Ce projet de politique adressé au ministère des Services familiaux et communautaires vise à apporter des améliorations à sa politique «Divulgation de renseignements de l'aide au revenu»

(voir: [www.gov.nb.ca/Fcs-sfc/POL-F/policy4F.htm#information](http://www.gov.nb.ca/Fcs-sfc/POL-F/policy4F.htm#information))

RÉFÉRENCES

€ Loi sur la protection des renseignements personnels (chap. P-19.1).  
€ Règl. 95-61 établi en vertu de la Loi sur la sécurité du revenu familial.

POLITIQUE

1. En vertu du droit à l'information, les bénéficiaires peuvent accéder aux renseignements personnels qui figurent dans leur dossier, y compris les notes prises par les gestionnaires et les rapports provenant de sources extérieures, sauf dans de rares cas d'exception où la confidentialité de tiers doit obligatoirement être protégée.
2. Les gestionnaires doivent informer les bénéficiaires de ce droit.

Divulgation de renseignements personnels

3. Le bénéficiaire doit consentir à la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels à son sujet, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire. (LPRP, Annexe A, Code de pratique statutaire, principe 3).

Consentements formels

4. Les renseignements personnels sont normalement divulgués moyennant le consentement écrit du bénéficiaire.

Consentements tacites

5. Quand un gestionnaire peut raisonnablement s'attendre qu'un bénéficiaire donnerait son consentement à la divulgation de renseignements à son sujet, puisqu'il en va de son intérêt, il peut considérer que son consentement vis-à-vis la divulgation est tacite. (LPRP, Annexe B, principe 3.2).

Demandeurs de renseignements

6. Il y a quatre types de demandeurs, à savoir, les organismes publics, les organismes parapublics, les députés et les organismes communautaires.

Divulgateion sans consentement écrit

7. Les renseignements personnels au sujet d'un bénéficiaire peuvent être divulgués sans consentement écrit dans les circonstances suivantes:

a. Les organismes publics ainsi que les organismes parapublics ayant un contrat de service avec le gouvernement peuvent accéder aux renseignements confidentiels sans qu'il soit nécessaire d'avoir un consentement écrit de la part du bénéficiaire.

b. Les renseignements confidentiels peuvent être divulgués sans consentement écrit à un député qui en fait la demande au nom de l'un de ses commettants. (Règ. 95-61, 31(5)).

c. Dans le cas d'un organisme communautaire voué à la défense des droits qui fournit des services d'aide aux bénéficiaires, des renseignements personnels peuvent lui être divulgués moyennant le consentement tacite des bénéficiaires. (voir Règ. 95-61, art. 31(3) et (4)g)

8. Avant de transmettre des renseignements confidentiels à un organisme communautaire, les gestionnaires doivent s'assurer que le bénéficiaire est dans une situation où il y a un risque pour sa sécurité ou sa santé physique ou mentale et que le service offert par l'organisme a pour seul but de préserver sa sécurité et sa santé et représente ainsi un avantage pour lui.

(voir: LPRP, Annexe B, principes 3.6 et 3.7). Le gestionnaire peut faire signer par l'organisme (par le demandeur) une déclaration dans laquelle il justifie la raison pour laquelle il désire obtenir les renseignements.

---

6, rue Haché, Caraquet, N.-B. E1W 1A4

(Tél. 727-4564)

No 1226A

Le 23 mars 2003

Mme Ellen King  
Ombusman  
C.P. 6000  
Fredericton, NB E3B 5H1

Objet: LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

Madame King,

Le 18 novembre 2002, le Comité des 12 faisait une requête à l'ombudsman en vertu de la Loi sur le droit à l'information (notre requête du 18 novembre 2002 et notre lettre no 1166 ). Nous vous expliquions dans la lettre les démarches que nous avons faites en vue d'avoir le nom des personnes nommées à la Commission consultative médicale et nous vous demandions de sommer la ministre de nous fournir cette information.

Or, le 16 décembre 2002, vous nous avez répondu que nous allions recevoir une lettre de la ministre et que vous considériez cette affaire réglée.

Nous avons été déconcertés par votre réponse car vous aviez le pouvoir de vous pencher sur la question et d'émettre une recommandation au ministre en vue de régler le problème (LDI, art. 10(1)). Vous n'avez aucunement examiné le fond de la question; vous vous en êtes tenue uniquement au processus.

Heureusement que nous avons pu obtenir cette information, mais nous avons dû nous présenter devant un juge pour l'avoir. Comme vous n'aviez pas touché le fond de la question, nous avons fait un recours au juge en vertu de l'art. 7(1)a de la Loi, mais il a considéré qu'il s'agissait plutôt d'un appel en vertu de l'art. 11(1)

Jusqu'à maintenant, nous avons toujours privilégié une requête à l'ombudsman, plutôt qu'un recours au juge, quand nous voulions nous prévaloir de la Loi sur le droit à l'information, mais nous remettons cela en cause à la lumière de la façon dont vous avez procédé.

Veillez nous fournir des explications sur votre façon de procéder pour que nous sachions à quoi nous en tenir la prochaine fois que nous aurons besoin de recourir à la Loi sur le droit à l'information.

Claude Snow  
Comité des 12

---

No 1245

Le 20 mai 2003

Monsieur Yvon Arseneau  
Directeur régional  
Région administrative 8 (Péninsule acadienne)  
C.P. 5516  
Caraquet, N.-B. E1W 1B7

Objet: VOTRE POLITIQUE SUR L'ACCÈS  
DES BÉNÉFICIAIRES À L'INFORMATION QUI LES CONCERNE

Monsieur le Directeur,

Notre comité reçoit sans cesse des plaintes de bénéficiaires de cette région à qui le droit de consulter leur dossier est refusé par vos employés. Ces personnes estiment que leur droit à l'information est brimé et qu'ils n'ont pas droit à la même qualité de service que les autres citoyens.

Pourtant, dans une lettre que nous avons reçue de la Ministre en date du 8 juillet 2002, il est indiqué clairement que votre ministère a comme politique de donner le plein accès aux bénéficiaires aux documents qui les concernent, sur demande.

Veuillez nous dire si vous avez émis une directive régionale quelconque par rapport à cette politique, et si oui, bien vouloir nous en faire parvenir une copie. Cela nous aiderait grandement à aller au fond de ce problème.

Claude Snow  
Comité des 12 pour la justice sociale

---

No 1251

Le 9 juin 2003

Mme Joan MacAlpine  
Ministre des Services familiaux et communautaires  
C.P. 6000  
Fredericton, NB  
E3B 5H1

Objet: Droit à l'information

Madame la Ministre,

Nous ne comprenons pas pourquoi il continue à y avoir un écart entre la politique provinciale relative au droit du bénéficiaire à l'information consignée à son dossier (vos lettres du 8 juillet 2002 et du 4 septembre 2002) et l'application de cette politique au niveau de notre région.

Dans une lettre que le directeur régional, M. Yvon Arseneau, nous a fait parvenir en date du 28 mai 2003, il dit que la politique provinciale concernant l'accès à l'information est suivie dans cette région.

Or, malheureusement, cela n'est pas le cas. Dans la lettre no 1132 que nous lui avons fait parvenir le 1er août 2002, nous avons fait une plainte à l'effet qu'une dame n'avait pas eu accès à son dossier après en avoir fait la demande. Nous vous avons fait une plainte semblable dans notre lettre du 6 mai 2003 (client no 1242 ) dont M. Arseneau a reçu copie. Pour savoir de quels bénéficiaires il s'agit, il est facile pour lui de s'adresser aux gestionnaires de cas concernés.

Nous trouvons cela grave que dans la pratique, les fonctionnaires continuent de miser sur l'ignorance des gens pour les priver de l'exercice de leur droit à l'information. C'est pourquoi une rencontre avec votre sous-ministre s'impose. Cette question, ainsi qu'une quinzaine d'autres, sera à l'ordre du jour de notre rencontre.

Nous attendons une date de votre part pour la tenue d'une telle rencontre.

Claude Snow, Comité des 12

---

No 1262

Le 19 juillet 2003

M. Tony Huntjens  
Ministre des Services familiaux et communautaires  
C.P. 6000  
Fredericton, NB  
E3B 5H1

Objet: Accès à l'information

Monsieur le Ministre,

Nous avons reçu deux lettres de votre précédenteuse, les 8 juillet et 4 septembre 2002, nous avisant que les bénéficiaires avaient pleinement accès à l'information qui figure à leur dossier.

Or, une bénéficiaire s'est fait dire dernièrement par une agente de votre ministère qu'elle n'avait accès qu'à une copie de la révision annuelle seulement.

Il semblerait donc que la politique de votre ministère n'est pas très bien comprise par les employés, et ce, malgré l'assurance que le directeur régional nous a donnée, le 28 mai 2003, que les employés sont bel et bien tenus de respecter la politique provinciale.

Veuillez nous dire quelles mesures vous entendez prendre pour que les employés se conforment à votre politique.

Recevez nos salutations.

Claude Snow, Comité des 12

---

No 1270

Le 6 août 2003

M. Tony Huntjens  
Ministre des Services familiaux et communautaires  
C.P. 6000  
Fredericton, NB  
E3B 5H1

Objet: Accès à l'information

Monsieur le Ministre,

Nous constatons que plusieurs bénéficiaires se font rabrouer par vos employés quand ils désirent accéder à l'information qui est à leur dossier.

Les employés diront, par exemple, que leur dossier a été envoyé aux archives et qu'il faudra plusieurs mois avant de le récupérer, ou tout simplement, qu'il n'est pas permis à un bénéficiaire d'accéder à l'information consignée au dossier car tout est confidentiel.

Nous croyons qu'il est urgent que votre ministère élabore, par rapport à l'accès à l'information, une politique qui explique en détails les droits des citoyens, les délais d'intervention et les autres modalités d'application et que votre personnel ait l'obligation d'informer les bénéficiaires de cette politique.

Nous serions prêts à vous aider à élaborer une telle politique, si vous désirez avoir la participation des citoyens. Dans l'attente d'une réponse favorable, veuillez recevoir nos salutations.

Claude Snow, Comité des 12

---

No 1322

Le 3 décembre 2003

Monsieur Tony Huntjens  
Ministre, Services familiaux et commun.  
C. P. 6000  
Fredericton, NB  
E3B 5H1

Objet: Échange d'information confidentielle

Monsieur le Ministre,

Nous désirons porter à votre attention une disposition du Règlement 95-61 qui, nous croyons, constitue une violation de la protection à la vie privée assurée par la Loi sur la protection des renseignements personnels.

L'art. 31(4) du Règlement 95-61, établi en vertu de la Loi sur la sécurité du revenu familial, stipule que la divulgation par le ministère d'information d'ordre personnel est permise dans le cas où elle est faite à une agence de crédit ou de recouvrement de dette, ou bien à une personne qui fournit ou qui a déjà fourni des services à un bénéficiaire.

Le demandeur d'assistance a certainement l'obligation de vous tenir au courant de ses revenus et de ses changements dans sa situation (art. 9(1.1) de la Loi et art. 6 du Règ.), et le Règlement vous autorise, par ailleurs, à réviser sa situation et à faire des enquêtes, (art. 14 et 7 du Règ.), mais nous ne trouvons nulle part une disposition vous permettant d'exiger qu'il vous fournisse son consentement vous autorisant à examiner sans réserve sa situation économique en vue d'établir son admissibilité à l'assistance.

Soulignons que la Loi sur la protection des renseignements personnels (P-19.1) précise au troisième principe que pour qu'un consentement tacite à la divulgation de l'information soit valide, il faut que l'individu concerné soit d'accord avec la mesure prise et qu'il y verrait normalement un avantage pour lui, ce qui n'est certes pas le cas en ce qui concerne l'information que vous échangez avec les agences de crédit et de recouvrement de dettes.

Veillez donc avoir l'obligeance de répondre aux deux questions suivantes:

1. La Loi ou le Règlement donne-t-il le pouvoir au Ministre d'exiger du bénéficiaire qu'il l'autorise à échanger de l'information confidentielle avec les agences financières?
2. À la lumière de la Loi sur la protection des renseignements personnels, la divulgation d'information aux agences financières n'empiète-t-il pas sur le droit du bénéficiaire à la protection de ses renseignements personnels puisqu'il n'y consent véritablement pas?

Claude Snow,  
Comité des 12 pour la justice sociale

M. Savoie, voici d'autres lettres à titre d'information pour votre dossier.  
Claude Snow

No 1220

Le 10 mars 2003

Monsieur Bernard Paulin  
Sous-ministre  
Ministère Serv. familiaux et communautaires  
C.P. 6000  
Fredericton, NB E3B 5H1

Objet: Publication du nom des enfants

Monsieur Paulin,

Nous sommes étonnés de voir à quel point le gouvernement s'acharne à protéger le nom des médecins, quand il s'agit de rendre publique l'information non secrète par rapport à la composition de votre commission médicale consultative, alors qu'il permet que les noms des enfants, dans une cause de droit familial visant leur protection, soient étalés au grand jour.

En effet, si vous consultez le site qui figure au bas de cette lettre, vous constaterez vous-même que le nom des enfants faisant l'objet d'un régime de protection sont dévoilés publiquement.

Veillez nous dire comment une telle pratique se justifie, compte tenu qu'il s'agit bien ici d'une information confidentielle protégée en vertu de l'art. 10(2) de la Loi sur les services à la famille qui stipule qu'il est interdit de publier l'identité d'un enfant dans le contexte d'une procédure judiciaire.

Claude Snow, Comité des 12

Site: [<http://www.canlii.org/nb/cas/nbqb/2002/2002nbqb200.html>]

---

No 1220A

Le 7 avril 2003

Monsieur Bernard Paulin  
Sous-ministre  
Ministère Serv. familiaux et communautaires  
C.P. 6000  
Fredericton, NB E3B 5H1

Objet: Publication du nom des enfants

Monsieur Paulin,

Nous avons bien reçu votre lettre du 24 mars qui se voulait une réponse à notre lettre no 1220 concernant la publication dans Internet du nom d'enfants placés sous le régime de protection.

Après vérification, nous constatons qu'en effet, vous avez pris les mesures nécessaires pour que les ordonnances dans lesquelles figuraient le nom des enfants ont été supprimées du site de l'Institut canadien de l'information juridique ([http://www.ijcan.org/index\\_fr.html](http://www.ijcan.org/index_fr.html)).

Votre lettre, cependant, ne répond pas entièrement à notre question. Non seulement l'art. 10(2) de la Loi sur les services à la famille stipule qu'il est interdit de publier l'identité d'un enfant dans le contexte d'une procédure judiciaire, il précise que cela constitue une infraction à la Loi sur les services à la famille. En effet, la Loi dit clairement que quiconque publie le nom d'un enfant ou de son parent commet une infraction.

Puisqu'il s'agissait bel et bien d'une infraction aux termes de la Loi, nous désirons savoir si votre ministère a intenté une action contre cette compagnie à la suite de cette bévue.

Veuillez nous faire part de cette information dans les meilleurs délais.

Claude Snow, Comité des 12

---

No 1498

Le 10 décembre 2004

M. Bernard Richard  
Ombudsman  
C.P. 6000  
Fredericton, NB E3B 5H1

Objet: Publication du nom des enfants

Monsieur Richard,

Dans une lettre adressée au sous-ministre des Services familiaux et communautaires, le 10 mars 2003 (no 1220), nous dénonçons le fait que l'Institut canadien de l'information juridique enfreignait la Loi sur les services à la famille (art. 10(2)) en publiant l'identité des enfants en cause dans des procédures judiciaires. Dans sa réponse du 24 mars 2003, le sous-ministre nous a assurés que le problème avait été réglé.

Dans une lettre subséquente, (no 1220A), nous lui demandions si le gouvernement allait poursuivre l'entreprise en question, ce à quoi il a répondu que non. Nous avons alors écrit au ministre (no 1220B), invoquant que le ministère utilisait une politique à deux poids, étant tendre envers les entreprises et dur envers les bénéficiaires. Le Ministre nous a répondu le 30 juillet 2003 que le dossier était clos.

Or, il est vrai qu'immédiatement après notre intervention, le site en question avait été modifié, mais voici qu'il est revenu exactement comme il était au début, et par conséquent, rien n'a été réglé.

En consultant l'adresse suivante:

http://www.canlii.org/nb/jug/nbqb/2001/2001nbbr4.html, vous verrez que le nom d'un enfant y figure, ainsi que tous les détails concernant sa vie personnelle.

Nous sommes indignés que la vie personnelle d'un enfant soit ainsi étalée au grand jour, compte tenu du tort irrémédiable que cela peut lui causer. Nous trouvons inadmissible que le ministère n'ait pas fait le suivi nécessaire, malgré l'engagement du sous-ministre dans sa lettre du 24 mars 2003, pour s'assurer que ce genre d'infraction ne se reproduise plus.

Comment le ministère peut-il fermer les yeux sur cette situation scandaleuse et s'abstenir d'appliquer rigoureusement l'art. 10(2) de la Loi quand il a le devoir de protéger l'intérêt des enfants? S'il s'agissait d'un bénéficiaire de l'aide au revenu, il le traduirait impitoyablement en cour pour que justice soit faite, comment l'Institut canadien de l'information juridique peut-il jouir d'une parfaite impunité?

Nous vous demandons d'intervenir, en tant qu'ombudsman, pour que cette situation cesse immédiatement.

Recevez, Monsieur Richard, l'assurance de nos sentiments les meilleurs.

Claude Snow, Comité des 12

---

No 1221B

Le 26 mai 2003

Monsieur Bernard Paulin  
Sous-ministre  
Ministère Serv. familiaux et communautaires  
C.P. 6000  
Fredericton, NB  
E3B 5H1

Objet: Politique concernant l'identification des employés

Monsieur Paulin,

Nous avons reçu le 30 avril dernier la réponse de votre ministre à notre lettre du 10 mars précédent qui avait trait au sujet mentionné en titre. Elle nous affirme qu'une politique obligeant les employés à s'identifier n'existe pas à l'heure actuelle au sein de votre ministère.

Nous continuons de croire qu'il est nécessaire que votre ministère donne clairement à ses employés la directive qu'ils doivent s'identifier quand ils transigent avec le public.

Nous vous exhortons à adopter une telle politique pour que les gens puissent faire appel à un niveau supérieur s'ils ne sont pas satisfaits de la décision prise au niveau inférieur, et aussi, pour une question de bonnes relations d'affaires avec votre clientèle.

Dans l'attente d'avoir une indication par rapport à vos intentions, veuillez recevoir, Monsieur Paulin, l'assurance de notre intérêt continu envers ceux qui réclament vos services d'assistance financière.

Claude Snow, Comité des 12

---