
Objet : Protection des renseignements personnels au sujet des usagers
En vigueur : Décembre 2007
Révision : Août 2023

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) désigné(e) désigne l'employé(e) qui a été assigné(e) pour traiter les demandes d'accès à des renseignements personnels relatifs aux usagers lorsque l'employé(e) responsable de la bibliothèque est absent(e).

Employé(e) responsable de la bibliothèque désigne le / la gestionnaire, directeur ou directrice de la bibliothèque.

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

- a) son nom;
- b) son adresse à la maison ou son adresse électronique, son numéro de téléphone ou de télécopieur de sa résidence;
- 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 ses convictions religieuses, 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;
- 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 ou elle; et
- n) tout numéro ou symbole, ou toute autre indication identificatrice, qui lui est propre.

Commission de la bibliothèque publique désigne une personne morale en vertu de la [Loi sur les bibliothèques publiques du Nouveau-Brunswick](#).

Surveillance vidéo désigne un système ou un appareil qui permet l'enregistrement, l'observation ou la surveillance continu ou périodique des installations et des personnes.

4.0 AUTORISATION LÉGALE

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

[Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée](#). Gouvernement du Nouveau-Brunswick.

[Loi sur la Fonction publique](#). Gouvernement du Nouveau-Brunswick.

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 [Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée \(LDIPVP\)](#).
- 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 Le SBPNB adhère aux principes énoncés dans la [Déclaration sur la liberté intellectuelle et les bibliothèques](#) de la Fédération canadienne des associations de bibliothèques et [La charte des droits du lecteur](#) de l'Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation.
- 5.4 Les enfants sont particulièrement les bienvenus dans les bibliothèques publiques. Cependant, les parents et tuteurs légaux / tutrices légales 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 ou au tuteur / tutrice légal(e) des renseignements que ce dernier 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 de déontologie de la Fédération canadienne des associations de 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 informations demandées ou obtenues 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 les services de bibliothèque 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 ne pas recevoir des renseignements sur ces sujets s'ils le désirent;
- Pour assurer la sécurité du public et protéger les installations de la bibliothèque et ses ressources par la surveillance vidéo quand d'autres mesures de dissuasion ou de détection ont été considérées et rejetées comme étant impraticables par la direction de la bibliothèque.
- 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). Si la bibliothèque utilise la surveillance vidéo, il faut placer des affiches à l'entrée pour en informer les usagers.
- 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 Tous les documents créés doivent être sous contrôle des gestionnaires ou des directeurs / directrices de bibliothèque ou d'un(e) employé(e) désigné(e), sauf, dans le cas des enregistrements de surveillance vidéo, si ces enregistrements sont contrôlés par des tiers.
- 6.2.2 L'employé(e) responsable de la bibliothèque est chargé(e) d'assurer la conformité à la LDIPVP.
- 6.2.3 Tous les employé(e)s doivent signer 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.
- 6.2.4 Les bénévoles doivent signer 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).
- 6.2.5 Les commissaires de bibliothèque doivent signer 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).

- 6.2.6 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. Dans le cas de la surveillance vidéo, seul(e) l'employé(e) responsable de la bibliothèque, l'employé(e) désigné(e) ou le personnel de sécurité, et le personnel spécifique des partenaires de financement municipal ou de l'école seront autorisés à opérer ou à accéder au système de surveillance vidéo.
- 6.2.7 L'employé(e) responsable de la bibliothèque, en consultation avec le directeur régional / la directrice régionale, est chargé(e) de suivre les directives énoncées à l'annexe D de cette politique s'il / elle envisage l'installation ou décide de procéder à l'installation d'un système de surveillance vidéo, et ce, afin de s'assurer de se conformer aux exigences de la LDIPVP.
- 6.2.8 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 :
- Les employé(e)s, les bénévoles et les commissaires de bibliothèque ne doivent pas abuser de leur privilège d'accès à des renseignements personnels par curiosité pure et simple ou à des fins malicieuses en furetant dans les bases de données ou dans les documents imprimés relatifs aux usagers.
 - Les employé(e)s, les bénévoles et les commissaires de bibliothèque ne doivent pas échanger et discuter entre eux des renseignements relatifs aux usagers ou tout autre renseignement personnel de façon désinvolte.
- 6.2.9 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 les documents pour indiquer à qui ceux-ci sont destinés;
 - 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.

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

6.2.11 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.

6.2.12 Les employé(e)s qui n'adhèrent pas aux normes relatives à la sécurité et à l'utilisation des renseignements personnels pourraient faire face à des mesures disciplinaires. Pour plus d'information, veuillez consulter la [Politique sur la gestion et la sécurité des renseignements personnels, annexe C : Violations de vie privée et mesures disciplinaires possibles](#) du Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (à la disposition des employé(e)s sur [l'Intranet du ministère de l'ÉPFT](#)).

6.2.13 Lorsque l'employé(e) responsable de la bibliothèque souhaite communiquer avec des usagers par téléphone ou par la poste 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 la bibliothèque, il/elle doit remplir le **Formulaire de demande de listes de coordonnées d'utilisateurs** (voir l'annexe E) et le soumettre à l'approbation du directeur régional ou de la directrice régionale. Voir l'annexe F pour obtenir la liste des responsabilités du bureau régional relativement à la production de listes de coordonnées d'utilisateurs. Pour des normes pour contacter des usagers par courriel, veuillez consulter [la Politique 1094 du SBPNB – Loi canadienne anti-pourriel](#).

6.3 DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS AU SUJET DES USAGERS

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 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.

6.3.2 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 seront divulgués.

6.3.3 Communication avec d'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).
- En consultation avec le directeur régional, l'employé(e) responsable de la bibliothèque peut divulguer les informations d'un rapport d'incident de l'utilisateur à une autre bibliothèque du SBPNB située à proximité, au cas par cas. Dans chaque cas, les faits doivent être examinés pour déterminer si une divulgation est justifiée pour des raisons de santé et de sécurité.
- Seuls les renseignements minimums nécessaires seront divulgués.

6.3.4 Vol ou vandalisme à la bibliothèque :

- Pour aider la police au cours d'une enquête.
- Dans tous les cas, les renseignements personnels des usagers ne doivent pas être divulgués avant de consulter l'employé(e) responsable de la bibliothèque ou le directeur régional ou la directrice régionale.
- Dans tous les cas, seul le minimum de renseignements requis sera divulgué.

6.3.5 Pour aider la police au cours d'une enquête :

- L'agent(e) présentant la demande doit remplir le Formulaire de demande de renseignements par la police (voir l'annexe G).
- L'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou l'employé(e) désigné(e) examine le Formulaire de demande de renseignements par 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 l'employé(e) désigné(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 l'employé(e) désigné(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-divulgaration (voir l'annexe H).
- 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 l'employé(e) désigné(e)), les renseignements sont communiqués.
- Dans l'éventualité où cette procédure ne permettrait pas de fournir à l'agent(e) les renseignements nécessaires dans un délai approprié, il / elle devrait obtenir les mandats requis.

6.3.6 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 l'employé(e) désigné(e)) examine le document pour en déterminer la portée et s'assurer que seuls les renseignements visés par le mandat de perquisition ou l'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 l'employé(e) désigné(e)) ne doit pas empêcher la police d'obtenir et de saisir les renseignements pertinents; l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou l'employé(e) désigné(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 l'employé(e) désigné(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 l'employé(e) désigné(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.

6.3.7 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 auront été consultés.
- Seuls les renseignements minimums nécessaires seront divulgués.

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

6.3.9 Les employé(e)s, les bénévoles et les commissaires de bibliothèque doivent immédiatement informer l'employé(e) responsable de la bibliothèque (ou l'employé(e) désigné(e)), laquelle informera le directeur régional ou la directrice régionale, si une atteinte à la vie privée et aux renseignements personnels d'un usager a eu lieu ou si l'on soupçonne qu'une telle atteinte a eu lieu. Pour plus d'information concernant la façon de traiter une situation d'atteinte à la vie privée, veuillez consulter la **Politique en matière de violations de la vie privée** du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail (à la disposition des employé(e)s sur [l'Intranet du ministère de l'ÉPFT](#)).

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'ils demeurent pertinents pour les fins pour lesquelles ils ont été recueillis. Tous les documents sont gérés selon le Plan de classification et les calendriers de conservation des documents communs du Gouvernement du Nouveau-Brunswick.

7.0 LIGNES DIRECTRICES / RECOMMANDATIONS

Il est recommandé que les employé(e)s, les bénévoles et les commissaires de bibliothèque se familiarisent avec la [Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée](#) (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

[La charte des droits du lecteur](#). Corporation des bibliothécaires professionnels du Québec.

[Code de déontologie](#). Fédération canadienne des associations de bibliothèques.

[Déclaration sur la liberté intellectuelle et les bibliothèques](#). La Fédération canadienne des associations de bibliothèques.

[Loi sur la Fonction publique](#). Gouvernement du Nouveau-Brunswick.

[Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée](#). Gouvernement du Nouveau-Brunswick.

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

[Politique en matière de violations de la vie privée](#). Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

[Politique sur la gestion et la sécurité des renseignements personnels](#). Ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail.

[Pratiques exemplaires : Surveillance vidéo](#). Commissariat à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée du Nouveau-Brunswick.

10.0 POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS

Bureau provincial du SBPNB, 506-453-2354