

Avis juridique

*Réalisé à la demande du Conseil national des
chômeurs et chômeuses*

Préparé par Me Gabriel Pelletier
12 mai 2023

A. MANDAT CONFIE

1. Le présent avis juridique a été sollicité par le Conseil national des chômeurs et chômeuses (ci-après CNC). Cet avis se fonde sur une analyse de la législation fédérale applicable en matière de protection des renseignements personnels¹, et des lois et règlements constituant le programme d'assurance-emploi et les instances qui voient à son application². De même, il se fonde sur les renseignements fournis par monsieur Pierre Céré, le porte-parole du CNC et coordinateur du Comité chômage de Montréal, l'un des organismes membres du CNC ;
2. Cet avis juridique vise à répondre aux questions suivantes :
 - ❖ *Quelles sont les règles qui régissent le partage des renseignements contenus dans les dossiers des demandeurs d'assurance-emploi et, celles-ci ayant été définies, les organismes de défense de droit des chômeurs peuvent-ils avoir accès aux renseignements des prestataires d'assurance-emploi qu'ils représentent ?*
 - ❖ *Quel est le statut juridique des organismes de défense de droit des chômeurs et chômeuses au sens de la Commission de l'assurance-emploi et du Tribunal de la sécurité sociale ?*

B. CONTEXTE GÉNÉRAL

3. Le CNC est un OSBL québécois constitué en vertu de la Partie 3 de la *Loi sur les compagnies*, qui a pour mission de regrouper des organismes de défense de droit des prestataires de l'assurance-emploi. Ce faisant, le CNC défend les positions adoptées par ses membres en matière de réforme de l'assurance-emploi et représente les intérêts de ceux-ci devant les instances gouvernementales pertinentes ;

¹ *Loi sur la protection des renseignements personnels*, LRC 1985, c P-21; *Loi sur l'accès à l'information*, LRC 1985, c A-1.

² *Loi sur l'assurance-emploi*, LC 1996, c 23 ; *Loi sur le ministère de l'emploi du Développement social*, LC 2005, c 35 ; *Règlement sur l'assurance-emploi*, DORS/96-332 ; *Règlement sur les demandes de révision*, DORS/2013-63; *Règlement sur le tribunal de la sécurité sociale*, DORS/2013-60

4. Les dix (10) organismes de défense de droits qui constituent le CNC, qui sont situés aux quatre coins du Québec, ont pour mission de défendre les droits individuels et collectifs des prestataires de l'assurance-emploi qui se trouvent sur leur territoire. Ce faisant, ils conseillent et représentent des prestataires à toutes les étapes de leur demande de prestation, de l'enquête initiale jusqu'à l'appel devant le Tribunal de la sécurité sociale (ci-après TSS), en passant par la révision administrative ;
5. Depuis plusieurs décennies, ces organisations jouent un rôle important dans le fonctionnement du système d'assurance-emploi canadien, leur travail de représentation permettant au prestataire de faire valoir l'ensemble des motifs de sa demande, et ce tout en facilitant le travail des fonctionnaires de la Commission en leur fournissant des argumentaires complets et justifiés ;
6. En 2012-2013, dans le sillon de réformes importantes menées par le gouvernement conservateur de Stephen Harper, celui-ci met en place au Québec l'Unité des demandes régionales (ci-après UDR), un département relevant de la Commission de l'assurance-emploi et ayant pour fonction d'assurer un canal de communication destiné aux groupes de défense de droits qui ont été mandatés par des prestataires de l'assurance-emploi afin de les représenter ;
7. Depuis la fondation de l'UDR, ses agents peuvent être rejoints par un employé d'un organisme de défense de droits dont le nom se trouve sur une liste de représentants mis à jour par l'UDR, et ce afin d'obtenir des renseignements portant sur le dossier du prestataire représenté. Afin d'accéder aux renseignements demandés, l'organisme doit avoir préalablement soumis à la Commission un formulaire de consentement de partage de renseignements confidentiels signé par le prestataire (voir l'Annexe 1 du présent avis juridique) ;
8. Bien que l'UDR ne transmette pas de copies physiques de documents ou d'extraits de notes au dossier, la pratique observée durant plus d'une décennie est à l'effet que l'agent de l'UDR transmet de vive voix les extraits du dossier demandés par le représentant. Il s'agit souvent des notes de décision de l'agent ayant rendu la décision initiale, ou bien des notes prises à l'occasion des communications intervenues entre l'agent décideur et le prestataire et/ou son ancien employeur ;

9. La communication de ces renseignements permet alors au représentant de présenter un argumentaire et une preuve complète à l'étape de la révision, et ce afin d'assurer le plein exercice du droit d'être entendu du prestataire ;
10. Au cours des derniers mois, des échanges survenus entre des représentants du CNC et du gouvernement fédéral ont permis de dénoter un changement d'approche au niveau de l'UDR. Il appert que les fonctionnaires qui y travaillent ne pourront plus fournir les renseignements mentionnés ci-haut aux groupes de défense de droit. Cette décision est motivée par les éléments suivants :
 - a. Les groupes de défense de droits des prestataires de l'assurance-emploi ne sont pas des représentants des prestataires, mais plutôt des tierces parties ;
 - b. À titre de tiers, il est impossible de leur communiquer des renseignements soumis à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ;
11. Ce faisant, les groupes membres du CNC se trouvent à être privés de renseignements pourtant accessibles sur demande depuis plus d'une décennie. De même, leur rôle de représentation à l'étape de l'enquête et de la révision se trouve grandement amputé, puisqu'ils se trouvent maintenant incapables d'obtenir les renseignements qui ont mené (ou qui mèneront) le fonctionnaire au dossier à fonder sa décision ;
12. Le présent avis a donc pour objet d'adresser le bien-fondé des éléments soulevés par les représentants du gouvernement fédéral, et ce en répondant aux questions énumérées ci-haut ;

C. ANALYSE

- ❖ *Quelles sont les règles qui régissent le partage des renseignements contenus dans les dossiers des demandeurs d'assurance-emploi et, celles-ci ayant été définies, les organismes de défense de droit des chômeurs peuvent-ils avoir accès aux renseignements des prestataires d'assurance-emploi qu'ils représentent ?*
13. Le partage des renseignements personnels des Canadiens est encadré depuis 1985 par la *Loi sur le partage des renseignements personnels*. Elle s'applique à

l'ensemble des institutions fédérales (dont les ministères) et elle prévoit que les renseignements personnels des Canadiens ne peuvent être communiqués que conformément à ses dispositions. La définition de ce que constitue un renseignement personnel est prévue à l'article 3 de cette loi, et contient notamment les cas d'espèce suivants :

renseignements personnels Les renseignements, quels que soient leur forme et leur support, concernant un individu identifiable, notamment :

- a) les renseignements relatifs à sa race, à son origine nationale ou ethnique, à sa couleur, à sa religion, à son âge ou à sa situation de famille;
- b) les renseignements relatifs à son éducation, à son dossier médical, à son casier judiciaire, à ses antécédents professionnels ou à des opérations financières auxquelles il a participé;
- c) tout numéro ou symbole, ou toute autre indication identificatrice, qui lui est propre;
- d) son adresse, ses empreintes digitales ou son groupe sanguin;
- e) ses opinions ou ses idées personnelles, à l'exclusion de celles qui portent sur un autre individu ou sur une proposition de subvention, de récompense ou de prix à octroyer à un autre individu par une institution fédérale, ou subdivision de celle-ci visée par règlement;
- f) toute correspondance de nature, implicitement ou explicitement, privée ou confidentielle envoyée par lui à une institution fédérale, ainsi que les réponses de l'institution dans la mesure où elles révèlent le contenu de la correspondance de l'expéditeur;
- g) les idées ou opinions d'autrui sur lui;
- h) les idées ou opinions d'un autre individu qui portent sur une proposition de subvention, de récompense ou de prix à lui octroyer par une institution, ou subdivision de celle-ci, visée à l'alinéa e), à l'exclusion du nom de cet autre individu si ce nom est mentionné avec les idées ou opinions;
- i) son nom lorsque celui-ci est mentionné avec d'autres renseignements personnels le concernant ou lorsque la seule divulgation du nom révélerait des renseignements à son sujet;

14. Les conditions générales encadrant le partage de ces renseignements sont énoncées à l'article 8 de cette même loi. Son premier alinéa prévoit que, si l'individu qui est concerné par les renseignements personnels en question ne consent pas à leur partage, ceux-ci ne peuvent être communiqués qu'en respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de toute loi qui encadre le ministère détenteur des renseignements visés ;
15. Ce libellé est en soi significatif. En effet, les cas d'espèce permettant le partage prévus à l'article 8 ne deviennent pertinents que si l'individu ne consent pas au partage. Cela revient donc à dire que les renseignements personnels d'une personne peuvent être communiqués à une personne tierce par l'institution fédérale qui les détient si elle y consent ;
16. Ce consentement étant la clé qui permet d'ouvrir la porte du renseignement personnel, il importe de s'attarder aux démarches entreprises par les membres du CNC afin de l'obtenir ;
17. Dans le cadre de leurs activités, les prestataires qui sollicitent des organismes membres du CNC afin de les représenter sont systématiquement invités à signer un formulaire attestant de leur consentement à ce qu'un employé communique avec la Commission de l'assurance-emploi afin d'obtenir des informations quant à leur demande. Afin que l'organisme puisse avoir accès à ce dossier, l'utilisateur transmet son NAS (qui, il faut le souligner, est sans aucun doute l'un des renseignements personnels les plus critiques que détient l'institution fédérale). Ce formulaire est ensuite transmis directement à la Commission et, au moment du premier appel téléphonique à l'UDR réalisé par un employé de l'organisme, l'agent de l'UDR va vérifier le formulaire de consentement ;
18. De même, tel qu'indiqué précédemment, seuls les employés de l'organisme dont le nom est colligé sur une liste des représentants autorisés colligée par l'UDR peuvent procéder à des demandes de partage de renseignements personnels ;
19. Il y a là une expression claire et sans équivoque du consentement de l'utilisateur, autour duquel s'organise tout un processus de vérification. Cette procédure on ne peut plus sécurisée et qui se fonde sur le consentement de l'utilisateur est en place depuis près d'une décennie, et a en tout temps respecté les barèmes de la *Loi sur la protection des renseignements privés* ;

20. De plus, il importe de souligner que Service Canada a récemment transmis à divers organismes membres du CNC un document intitulé UNITÉ DES DEMANDES RÉGIONALES — SERVICES AUX TIERCES PARTIES MODALITÉS D'UTILISATION (voir l'Annexe 2), qui reprend en grande partie les procédures déjà appliquées par l'UDR et les organismes de défense de droit, et ce depuis plusieurs années ;
21. Cette interprétation de la possibilité pour l'organisme ayant reçu le consentement de l'utilisateur d'avoir accès aux renseignements personnels liés à sa demande est aussi conforme avec l'objet même de la loi, qui prévoit que les renseignements personnels d'une personne lui appartiennent, et qu'elles sont protégées dans son intérêt. Conclure que cette loi aurait pour effet de prendre en otage les renseignements d'une personne qui consent pourtant à leur partage, le tout ayant pour effet de l'empêcher de recevoir une pleine représentation par un organisme spécialisé, est une lecture on ne peut plus absurde ;
22. Nonobstant, même s'il fallait retenir l'interprétation selon laquelle l'article 8 de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne permet pas aux organismes membres du CNC d'avoir accès aux renseignements liés à la demande d'assurance-emploi de leurs usagers, une telle lecture ne met pas fin au débat ;
23. Tel qu'indiqué ci-haut, l'accès aux renseignements personnels doit être analysé par le biais de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, bien sûr, mais aussi de la législation qui régit l'institution détentrice de l'information recherchée. En l'espèce, il importe donc de considérer l'article 33 de la *Loi sur le ministère de l'Emploi du Développement social*, qui vient compléter la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Cet article se lit comme suit :

Communication au particulier ou à son représentant

33 (1) Sur demande écrite adressée au ministre par le particulier ou par son représentant, les renseignements peuvent leur être rendus accessibles sous réserve des exceptions et exclusions prévues par la Loi sur la protection des renseignements personnels. Ce droit s'ajoute au droit d'accès que donne au particulier l'article 12 de cette loi.

Particuliers, représentants et parlementaires fédéraux

(2) Dans la mesure où ils sont liés à la présentation d'une demande par le particulier, au versement de prestations à celui-ci, à une autre forme d'aide dans le cadre d'un programme, à un partage de gains non ajustés ouvrant droit à pension, à une cession de pension de retraite qui le concernent ou à toute autre question qui le concerne dans le cadre d'un programme, les renseignements peuvent être rendus accessibles aux personnes ci-après, aux conditions que le ministre estime indiquées et sous réserve des exceptions et exclusions prévues par la Loi sur la protection des renseignements personnels :

- a) le particulier;
- b) son représentant;
- c) le parlementaire fédéral qui les demande au nom du particulier.

24. L'article 33 est limpide : le représentant peut avoir accès aux renseignements personnels de la personne qu'il représente. Il importe de noter que si la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* ne définit jamais ce qu'est un représentant, elle prévoit tout de même à son article 63.1, qui se trouve dans la *Partie V Tribunal de la sécurité sociale*, qu'une personne peut être représentée par la personne de son choix. Ce faisant, il nous appert évident que l'employé d'un organisme membre du CNC qui aurait obtenu l'accord de l'usager souhaitant être représenté pourrait tout à fait bénéficier de l'accès aux renseignements prévu à l'article 33 ;

25. En somme, il appert de notre analyse de la législation en vigueur que le prestataire possède le droit de consentir à ce que ses renseignements personnels soient communiqués à un organisme du CNC et, conséquemment, que l'UDR ne peut empêcher un employé d'un tel organisme d'y avoir accès.

❖ *Quel est le statut juridique des organismes de défense de droit des chômeurs et chômeuses au sens de la Commission de l'assurance-emploi et du Tribunal de la sécurité sociale ?*

26. Depuis plusieurs années, certains agents de la Commission de l'assurance-emploi qualifient les organismes membres du CNC, et plus largement les organismes voués à la défense de droits des personnes prestataires de l'assurance-emploi, de

tierces parties. À l'inverse, ces mêmes organismes font valoir leur statut de représentant, et ce à toutes les étapes menant à une décision initiale ou révisée de la Commission, de même que devant le TSS ;

27. Alors que la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*, qui institue le TSS et en régit les activités, prévoit explicitement à son article 63.1 qu'un justiciable peut y être représenté par la personne de son choix, et ce sans qu'il ne doive s'agir d'un avocat³, la *Loi sur l'assurance-emploi* demeure silencieuse à cet effet ;
28. La *Loi sur l'assurance-emploi* ne définit pas clairement la notion de représentant. La seule mention du représentant se trouve aux articles 146 et 152.22, qui couvrent des cas dans lesquels le prestataire serait incapable de présenter les déclarations exigées par la Commission et prévues à la Loi ;
29. Il en va de même pour le *Règlement sur l'assurance-emploi*, qui ne fait référence au représentant que lorsqu'il est question d'une inaptitude du prestataire ;
30. Quant au titre de *tierce partie* que la Commission appose aux organismes de défense de droit, celui-ci ne se retrouve nulle part dans la loi ou dans les règlements pertinents ;
31. En ce sens, il appert que la seule lecture la loi applicable n'offre pas de réponse définitive quant à la nature du rôle des employés des organismes membres du CNC à l'étape de l'enquête et de la révision. Toutefois, si les lois en vigueur demeurent silencieuses, les pratiques observées depuis près d'un demi-siècle sont beaucoup plus loquaces ;
32. Depuis des décennies, la Commission de l'assurance-emploi a permis aux salariés d'organismes spécialisés en défense de droit des prestataires de l'assurance-emploi de représenter ceux-ci tant à l'étape de l'enquête qu'à celle de la révision⁴ ;

³ Si l'article 63.1 parle de *toute personne*, l'article 14 (1) c) du *Règlement sur le tribunal de la sécurité sociale* prévoient explicitement que le représentant n'a pas à être un avocat.

⁴ La révision administrative, tout comme la procédure devant le TSS, découle de la sanction de la *Loi sur l'emploi, la croissance et la prospérité durable* en 2012. Il importe de souligner que la question de la représentation n'a pas été abordée lors de l'étude de la *Loi sur l'emploi, la croissance et la prospérité*.

33. Cette ouverture à la représentation par un salarié d'un organisme de défense de droits des prestataires de l'assurance-emploi à l'étape de l'enquête ou de la révision découle d'une lecture cohérente de la législation applicable. En effet, que ce soit devant le Conseil arbitral jusqu'en 2013 ou devant l'actuel TSS, il a toujours été explicitement prévu par la Loi qu'une partie pouvait être représentée par la personne de son choix. Il serait absurde de conclure que le législateur aurait voulu permettre à une partie d'être représentée lorsqu'il attaque la validité d'une décision révisée de la Commission, mais pas aux étapes qui la précèdent ;
34. Une telle lecture nous semble d'autant plus avisée que la Commission et le TSS sont tous deux institués par la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* ;
35. De même, et bien qu'il s'agisse de programmes provinciaux, il est intéressant de tirer des parallèles entre la situation des organismes voués à la défense des droits des prestataires de l'assurance-emploi et ceux actifs dans les domaines de la défense des accidentés du travail et des prestataires de l'aide sociale ;
36. En effet, bien que ni la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*⁵, ni la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles*⁶ ne prévoit explicitement qu'une personne puisse être représentée à l'étape de l'enquête initiale ou de la révision, il demeure que des délégués syndicaux ou, à défaut, des salariés d'organismes de défense de droits vont régulièrement agir à titre de représentants ;
37. De plus, comme c'est le cas avec le TSS, il est explicitement prévu dans la *Loi sur la justice administrative*⁷ et dans la *Loi instituant le tribunal administratif du travail*⁸ qu'un prestataire peut être représenté par la personne de son choix à l'étape d'un appel d'une décision révisée devant le Tribunal administratif du Québec ou devant le Tribunal administratif du travail respectivement. C'est

⁵ À même titre que la *Loi sur l'assurance-emploi*, la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, chapitre A-3.001 ne mentionne le représentant que lorsqu'il est question du fait d'agir pour une personne inapte. Voir les articles 265, 266 et 279.

⁶ Le terme représentant ne se trouve nulle part dans la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles*, chapitre A-13.1.1.

⁷ *Loi sur la justice administrative*, chapitre J-3, article 102 alinéa 2.

⁸ *Loi instituant le Tribunal administratif du travail*, chapitre T-15.1, article 20.

d'ailleurs pour cette raison que la *Loi sur le Barreau*⁹ prévoit une exception à l'acte réservé de l'avocat de représenter un justiciable lorsqu'il est question d'une audience portant sur l'appel d'une des décisions susmentionnées. Cette exception permet au non-avocat de plaider, mais aussi de réaliser toutes les tâches liées à la rédaction des actes de procédures préalables à l'audience¹⁰ ;

38. Il y a donc là d'importantes similitudes entre les paramètres applicables à la représentation par un employé d'un organisme de défense de droit dans le cadre des programmes d'assurance-emploi, d'accidents de travail ou d'aide sociale. Si ces parallèles ne sont certes pas déterminants à eux seuls, ils viennent tout de même s'ajouter aux observations précédentes ;

39. Cette analyse nous mène donc à conclure que les employés des organismes de défense de droits des prestataires de l'assurance-emploi, lorsqu'ils sont mandatés en ce sens par un prestataire, sont bel et bien des représentants à part entière. À tout le moins, cette lecture de la loi applicable nous appert bien plus fondée que celle qui ferait de ceux-ci de simples *tiers* ;

D. RÉPONSES AUX QUESTIONS SOUMISES

❖ *Quelles sont les règles qui régissent le partage des renseignements contenus dans les dossiers des demandeurs d'assurance-emploi et, celles-ci ayant été définies, les organismes de défense de droit des chômeurs peuvent-ils avoir accès aux renseignements des prestataires d'assurance-emploi qu'ils représentent ?*

Les règles applicables sont celles indiquées dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, lue en combinaison avec les articles pertinents de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social*. Notre analyse de la législation en vigueur nous permet de conclure que les organismes de défense de droit, lorsqu'ils reçoivent le consentement du prestataire à cet effet, peuvent avoir accès aux renseignements énoncés dans leur mandat de représentation. La Commission ne peut pas les empêcher d'y avoir accès.

⁹ *Loi sur le Barreau*, chapitre B-1, article 128 alinéa 2.

¹⁰ Voir l'arrêt de la Cour suprême *Barreau du Québec c. Québec (Procureure générale)*, 2017 CSC 56 (*CanLII*), [2017] 2 RCS 488, paragr. 25 et s.

- ❖ *Quel est le statut juridique des organismes de défense de droit des chômeurs et chômeuses au sens de la Commission de l'assurance-emploi et du Tribunal de la sécurité sociale ?*

La Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social indique clairement qu'un salarié d'un organisme de défense de droits des prestataires de l'assurance-emploi peut agir à titre de représentant devant la TSS, tant à l'étape de la rédaction des actes de procédure que de la plaidoirie.

Quant à l'enquête et à la révision par la Commission de l'assurance-emploi, puisque le statut des organismes de défense de droit des prestataires de l'assurance-emploi n'est pas clairement balisé dans la *Loi sur l'assurance-emploi*, nous sommes d'avis que les éléments suivants se doivent d'être pris en compte : 1) l'absence de la mention d'un titre de *tiers* dans la législation pertinente ; 2) les pratiques adoptées durant près d'un demi-siècle par la Commission ; 3) l'analyse du régime applicable à la représentation dans le continuum décision initiale - révision - TSS ; et enfin 4) la prise en compte des pratiques en matière de représentation par des salariés d'organismes de défense de droit qui prévalent dans les régimes d'indemnisation des accidentés du travail et d'attribution de prestations consenties en vertu de la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles*. La prise en compte de ces éléments nous mène à conclure que la qualification que fait la Commission du statut des organismes de défense de droit des prestataires de l'assurance-emploi est infondée, et qu'il est bien plus probable de conclure que leurs salariés peuvent agir à titre de représentants à part entière, et ce tant à l'étape de l'enquête que de la révision.

E. CONSIDÉRATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Advenant un refus de la Commission de communiquer à un organisme membre du CNC les renseignements personnels d'un prestataire ayant pourtant donné son consentement en ce sens, nous sommes d'avis à cette étape de notre analyse que des recours judiciaires pourraient être entrepris afin de forcer leur communication. Si la nature du forum approprié et de la procédure à suivre doit faire l'objet de réflexions supplémentaires, il importe pour l'instant de souligner que les organismes membres du CNC auraient certainement des droits à faire valoir à cet égard, et que ceux-ci bénéficient d'assises juridiques significatives.



Me Gabriel Pelletier

Annexe 1



Comité Chômage de Montréal

3734, avenue du Parc, Montréal (Québec) H2X 2J1

Téléphone : (514) 933-5915 • Télécopieur : (514) 933-4074 • Courriel : ccm@comitechomage.qc.ca

Site : www.comitechomage.qc.ca

Montréal, le _____

Centre Service Canada

Bureau : _____

NOM : _____

NAS : _____

À qui de droit,

Par la présente, j'autorise le Comité Chômage de Montréal à me représenter auprès du Centre Service Canada et à avoir accès et obtenir copie de tous les documents et les informations qu'il jugera pertinent.

J'autorise également le Centre Service Canada et le Comité Chômage de Montréal à échanger par voie de télécopieur des informations et des documents ayant trait à mon dossier d'assurance-emploi.

Signature

Annexe 2



UNITÉ DES DEMANDES RÉGIONALES — SERVICES AUX TIERCES PARTIES MODALITÉS D'UTILISATION

(Nom de l'organisation) :

(Adresse complète) :

Téléphone :

Courriel :

Numéro d'entreprise/de la société/du registre* (le cas échéant) :

**Si votre organisation n'est pas une société et n'a donc pas de numéro d'identification de société/de registre ou de numéro d'entreprise, chaque utilisateur autorisé de l'organisation devra remplir des conditions d'utilisation distinctes.*

Objet

La présente entente décrit les *modalités d'utilisation* des services spécialisés de l'Unité des demandes régionales — Services aux Tierces Parties (UDR-STP).

Ce service aidera les organismes à obtenir des renseignements au nom de clients qui éprouvent des difficultés financières, qui ont eu des difficultés à obtenir leurs prestations et qui ont épuisé toutes les autres options. Le contenu de ce document fournit une explication approfondie des services offerts et des responsabilités des représentants des tiers lorsqu'ils demandent de l'aide par le biais des canaux désignés.

Utilisation du Service

Je comprends que l'UDR-STP est mis à ma disposition, en tant qu'organisation tierce, et à la disposition des membres que nous avons autorisés à agir au nom de l'organisation dans le but d'effectuer des recherches pour les personnes qui ont donné leur consentement. J'accepte d'utiliser l'UDR-STP uniquement aux fins pour lesquelles il m'est fourni et à aucune autre fin.

En tant qu'organisme constitué en société, je m'engage à :

- fournir à Service Canada/Emploi et Développement Social Canada (EDSC) une liste des représentants autorisés à utiliser l'UDR-STP au nom de l'organisation, et je comprends que cette liste doit être fournie à Service Canada/EDSC avant que l'accès ne soit accordé à moi-même ou à mes représentants ;
- m'assurer que les représentants autorisés ont lu et compris les *modalités d'utilisation* avant d'utiliser l'UDR-STP au nom de l'organisation ; et
- assumer l'entière responsabilité de toutes les actions des membres autorisés de l'organisation en ce qui concerne l'utilisation de l'UDR-STP.

En tant qu'organisation non constituée en société, je m'engage à :

- m'assurer que chaque représentant autorisé à utiliser l'UDR-STP au nom de l'organisation a lu, compris et rempli les conditions d'utilisation avant d'utiliser l'UDR-STP au nom de l'organisation ; et,
- veiller à ce que chaque représentant assume l'entière responsabilité de toutes ses actions en ce qui concerne l'utilisation de l'UDR-STP.

Responsabilités communes à toutes les organisations :

- Informer immédiatement par écrit Service Canada/EDSC de toute modification de la liste des représentants autorisés à utiliser l'UDR-STP au nom de l'organisation ;
- Maintenir la confidentialité de toutes les informations de contact de l'UDR-STP et s'assurer que seules les organisations enregistrées et les représentants autorisés reçoivent les informations d'identification pour accéder à l'UDR-STP.

Demandes de renseignements au nom de particuliers

Par la présente, j'accepte, lorsque je demande la divulgation de renseignements personnels à l'EDSC, de :

- de ne demander des renseignements qu'aux personnes qui ont spécifiquement demandé l'aide de mon organisation pour une question particulière et qui ont donné leur consentement pour accéder aux renseignements en leur nom ;
- ne demander l'accès qu'aux renseignements personnels qui sont pertinents à la présentation d'une demande ou à la réception d'une prestation par la personne en vertu de la *Loi sur l'assurance-emploi*, ou à une aide en vertu du programme d'assurance-emploi administré par Service Canada/EDSC ; et,
- prendre des mesures raisonnables pour m'assurer que la personne au nom de laquelle les demandes de renseignements sont faites est bien celle qu'elle prétend être.

INITIALES DU SIGNATAIRE

DATE

Je comprends que la communication de renseignements personnels ou autres par Service Canada/EDSC est visée par les dispositions de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la *Loi sur l'accès à l'information*, la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement Social* et la *Loi sur l'assurance-emploi*, le cas échéant.

Protection des renseignements personnels

Par la présente, je consens à :

- maintenir et protéger la confidentialité de tout renseignement personnel que je reçois, ou qu'un représentant autorisé reçoit, de Service Canada/EDSC ;
- utiliser les renseignements personnels obtenus de Service Canada/EDSC uniquement aux fins pour lesquelles ils ont été fournis ;
- divulguer les renseignements personnels obtenus de Service Canada/EDSC uniquement à la personne à laquelle ils se rapportent ; et
- détruire les renseignements personnels de façon sécuritaire lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.

Infraction

Je comprends que le fait pour toute personne ou tout organisme d'utiliser sciemment ou de divulguer des renseignements protégés dans le cadre de la *Loi sur le ministère de l'Emploi et du Développement social* ou de permettre à quiconque de le faire, autrement qu'en conformité avec ces lois constitue une infraction. Je comprends que les personnes reconnues coupables d'une telle infraction par procédure sommaire sont passibles d'une amende maximale de 10 000 \$ ou d'une peine d'emprisonnement maximale de six (6) mois ou des deux. Je comprends qu'un organisme ou une personne, autre qu'un individu, reconnu coupable d'une telle infraction est passible, sur déclaration sommaire de culpabilité, d'une amende maximale de 100 000 \$.

Annulation de l'accès

Je comprends et accepte que mon accès à l'UDR-STP puisse être annulé par l'EDSC, si moi-même ou un représentant de mon organisation enfreignons les présentes modalités d'utilisation.

Avis de non-responsabilité

Je comprends et conviens que Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de l'Emploi et du Développement social, ne saurait être tenue responsable de l'utilisation que je ferai ou qu'un membre de mon personnel fera de l'UDR-STP. Je comprends et conviens également qu'elle décline expressément toute responsabilité à cet égard. Je consens, par la présente, à dédommager Sa Majesté la Reine et à la dégager de toute responsabilité de cet ordre.

Je confirme avoir lu et compris les modalités de l'utilisation de cette offre de service et j'accepte de les respecter.

NOM (veuillez imprimer)

SIGNATURE

TITRE (veuillez imprimer)

DATE

(Nom de l'organisation) :

(Titre et nom complet du signataire)

(Adresse complète)

Téléphone :

Courriel :

Liste des représentants autorisés à être remplis par organisme constitué en société :

Veuillez envoyer ce formulaire dûment rempli par courrier électronique à l'unité de demandes régionales à l'adresse suivante : NC-REU-UDR-GD@hrsdcc.gc.ca
Une fois les modifications demandées appliquées, un courriel de confirmation sera envoyé.



CCD-Form-ESDC_AuthorizedRepForm_TPS

Formulaire de consentement :

Veuillez envoyer ce formulaire dûment rempli par courrier électronique à l'unité de demandes régionales à l'adresse suivante : EDSC.QC.UDR.SERVICES.TIERS-REU.THIRD.PARTIES.SERVICES.ESDC@hrsdcc.gc.ca



CCD-Form-UDR-STP
Formulaire de Consent

APERÇU DU MODÈLE DE SERVICE

Le document suivant donne un aperçu des renseignements et des détails concernant les services offerts par l'Unité des demandes régionales — Service aux Tierces Parties (ci-après appelé l'UDR-STP). Ce service est disponible afin de vous aider, de même que votre personnel autorisé, à obtenir des renseignements au nom de vos clients qui ont eu des difficultés à obtenir leurs prestations et qui ont épuisé toutes les autres options. Les canaux de contact fournis ci-dessous vous mettront en contact avec un agent de l'UDR-STP de Service Canada, qui est une ressource en plus du réseau régulier de centres d'appels de Service Canada, du site Web de Service Canada ou d'un bureau local de Service Canada.

Lorsque vous communiquez avec l'UDR-STP, il est important de :

- confirmer que le client éprouve des difficultés à obtenir les prestations de Service Canada auxquelles il a droit ;
- s'efforcer de communiquer d'abord avec Service Canada par l'entremise des voies de service désignées (p. ex. le Centre d'appels spécialisés de l'assurance-emploi (AE), le 1 800 O Canada, les bureaux de Service Canada) avant d'acheminer la demande ;
- amorcer la demande en appelant le numéro de téléphone désigné de l'UDR. Dans les cas où les documents sont soumis par un autre moyen (c.-à-d. télécopieur ou courriel), il est important de respecter la vie privée des personnes en s'abstenant de fournir des renseignements [protégés B](#) (p. ex. le NAS, information médicale) ;
- se conformer aux modalités d'utilisation établies lorsqu'il s'agit d'une demande de renseignements au nom d'une autre personne ; et
- avoir les coordonnées et la disponibilité du client au cas où l'UDR-STP aurait besoin de le joindre.

Service Canada s'engage à fournir aux Canadiens un service d'excellence. À ce titre, l'UDR-STP s'engage à vous aider à appuyer vos clients. Afin d'assurer la transparence, l'uniformité et l'équité du service offert aux Canadiens, Service Canada traite les demandes d'AE en fonction de la date possible du début de leurs prestations ou de la date à laquelle elles ont été reçues.

Sur la base de ce principe, l'UDR-STP :

- fournira des informations spécifiques comme indiqué dans le formulaire de consentement à la divulgation, y compris confirmer s'il manque des informations, le statut de la demande et les délais de traitement ; et,
- appellera le client pour qu'il prenne des mesures, le cas échéant, dans les cas suivants
 - les situations de besoins urgents confirmés ; et,
 - les cas où il y a eu un retard dans la finalisation du dossier du client en dehors des délais de traitement actuels.

Coordonnées de l'UDR-STP

DEMANDES DE L'AE	
Québec	1-833-268-3235 EDSC.QC.UDR.SERVICES.TIERS- REU.THIRD.PARTIES.SERVICES.ESDC@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Heures d'opération

De 8 h à 16 h, heure locale.

Normes de service

Les normes de service de l'UDR-STP de deux (2) jours ouvrables sont établies avec l'engagement pour les agents de fournir une mise à jour rapide de la demande du représentant.