

**Code de protection des
renseignements personnels à l'usage
du Programme des services aux
familles des militaires**

Introduction

En août 2000, le directeur des services aux familles des militaires (DSFM) a élaboré le *Code de protection des renseignements personnels à l'usage du Programme des services aux familles des militaires* (le *Code*) afin d'aider les Centres de ressources pour les familles des militaires (les CRFM) à protéger les renseignements personnels sur les membres des Forces canadiennes (FC) et sur leur famille qui sont fournis aux CRFM situés en territoire canadien, ou qui sont recueillis par ceux-ci. L'exigence pour tous les CRFM en terre canadienne d'adopter et d'appliquer le Code sera incluse aux Normes s'appliquant à tous les services assurés dans le cadre des programmes (chapitre 5.1) du Plan opérationnel du Programme des services aux familles des militaires.

Le Code établira la norme selon laquelle les CRFM situés au Canada recueillent et utilisent les renseignements personnels sur les membres des Forces canadiennes (FC) et sur leur famille. L'utilisation de renseignements personnels, y compris les données de la liste nominative fournies directement par les FC quand un membre est affecté ou en déploiement est nécessaire à la prestation des services autorisés aux membres et à leur famille. Des renseignements personnels sont aussi recueillis auprès des employés, bénévoles et tiers attachés au CRFM qui fournissent des services, comme la garde d'enfants, et ces renseignements reçoivent la même protection.

Le *Code de protection des renseignements personnels à l'usage du Programme des services aux familles des militaires* est une version adaptée du *Code type de la CSA pour la protection des renseignements personnels - CAN/CSA-Q830-96*. Le Code de la CSA est devenu une Norme nationale du Canada en 1996. Les 10 principes qui y sont contenus reflètent les saines pratiques universelles relatives à l'information qui combinent le droit de la personne à la vie privée et les obligations fermes de protection des renseignements personnels recueillis et utilisés par les organismes.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le *Code de protection des renseignements personnels à l'usage du Programme des services aux familles des militaires* et sur son application, veuillez en faire la demande à l'adresse suivante :

Directeur des services aux familles des militaires
Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes
1600, chemin Star Top
Ottawa (Ontario)
K1A 0K2

Définitions

Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM) – aux fins du présent Code, cette expression ne désigne que les CRFM situés au Canada. Toutes les informations personnelles concernant les membres et leur famille qui sont recueillies, utilisées ou divulguées par les Centres de ressources pour les familles des militaires canadiens (CRFMC) situés hors du Canada sont assujetties à la *Loi [fédérale] sur la protection des renseignements personnels*.

Collecte – action de recueillir, de recevoir ou d'obtenir des renseignements personnels de n'importe quelle source, y compris des tiers, par quelque moyen que ce soit.

Consentement – acquiescement libre à ce qui est fait ou proposé. Le consentement peut être explicite ou implicite. Le consentement est donné explicitement de vive voix ou par écrit. Le consentement explicite est non équivoque et ne nécessite aucune inférence de la part du CRFM. Il y a consentement implicite lorsque l'action ou l'inaction d'une personne permet de déduire raisonnablement qu'il y a consentement.

Déploiement – la réinstallation de forces ou de personnes dans une zone d'opération choisie, à l'exclusion de l'instruction ou des exercices normaux.

Directeur – fait référence au directeur exécutif d'un Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM) au Canada.

Directeur des services aux familles des militaires (DSFM) – la direction qui, au sein du MDN/des FC, tient un rôle de supervision quant à la conformité des CRFM au présent Code.

Divulgarion – le fait de rendre des renseignements personnels accessibles à des tiers hors du CRFM.

Membre/famille – un membre des FC, son conjoint ou sa conjointe, un parent ou un enfant ou une personne en situation de dépendance envers le membre.

Personnel du CRFM – aux fins du présent Code, le personnel des CRFM comprend les employés rémunérés et les bénévoles.

Renseignements de la liste nominative – des renseignements au sujet d'un membre des Forces canadiennes qui incluent le nom de ce membre, son adresse domiciliaire et son numéro de téléphone à domicile. Ces renseignements sont fournis par les FC à un CRFM lorsqu'un militaire est en affectation ou en déploiement.

Renseignements personnels – des renseignements sur une personne identifiable (p. ex., un membre des FC, d'une famille ou du personnel du CRFM ou de tiers) consignés sous quelque forme que ce soit.

Utilisation – la gestion de renseignements personnels au sein d'un CRFM.

Principes en bref

Principe 1 – Responsabilité

Les CRFM sont responsables des renseignements personnels qu'ils détiennent. Le directeur d'un CRFM aura la responsabilité de s'assurer que le CRFM respecte les principes qui suivent.

Principe 2 – Détermination des fins de la collecte des renseignements

Le CRFM doit déterminer les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis, préalablement ou au moment de la collecte.

Principe 3 – Consentement

Toute personne doit être informée et consentir à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

Principe 4 – Limites de la collecte

Le CRFM ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées par lui et il doit procéder de façon honnête et licite.

Principe 5 – Limites de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. On ne conservera les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour l'atteinte des fins déterminées.

Principe 6 – Exactitude

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

Principe 7 – Mesures de sécurité

Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de confidentialité.

Principe 8 – Transparence

Le CRFM doit mettre à la disposition de toute personne des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels.

Principe 9 – Accès aux renseignements personnels

Un membre des FC, une famille ou un tiers qui en fait la demande sera informé de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de renseignements personnels qui le ou la concernent, et il lui sera permis de les consulter. Une personne pourra contester l'exactitude et l'état complet des renseignements, et y faire apporter les corrections appropriées.

Principe 10 – Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes

Un membre des FC, une famille ou un tiers doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus auprès du directeur d'un CRFM qui est responsable de leur respect par le CRFM.

Principe 1 – Responsabilité

Les CRFM sont responsables des renseignements personnels qu'ils détiennent. Le directeur d'un CRFM aura la responsabilité de s'assurer que le CRFM respecte les principes qui suivent.

- 1.1 La responsabilité du respect par le CRFM de ces principes incombe au directeur, même si d'autres personnes au sein du CRFM peuvent avoir la responsabilité de la collecte et du traitement quotidien de renseignements personnels. En outre, d'autres personnes d'un CRFM peuvent recevoir une délégation pour agir au nom du directeur.
- 1.2 Le CRFM est responsable des renseignements personnels en sa possession ou sous sa garde, y compris des renseignements transférés à un tiers pour leur traitement. Le CRFM utilisera des moyens contractuels ou autres pour assurer un niveau de protection comparable lorsque les renseignements sont traités par un tiers.
- 1.3 Les CRFM appliqueront les politiques et les procédures énoncées dans le Guide d'application du *Code de protection des renseignements personnels à l'usage du Programme des services aux familles des militaires* pour mettre en vigueur les principes, ce qui comprend :
 - a) l'application des procédures pour protéger les renseignements personnels;
 - b) l'élaboration de procédures pour recevoir des plaintes et des demandes de renseignements concernant la conformité au présent Code et y répondre;
 - c) la formation du personnel et la communication au personnel des renseignements sur les politiques et les procédures de la DSFM;
 - d) le développement de renseignements pour expliquer les politiques et les procédures de la DSFM.

Principe 2 – Détermination des fins de la collecte des renseignements

Le CRFM doit déterminer les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis, préalablement ou au moment de la collecte.

- 2.1 Le CRFM documentera les fins pour lesquelles des renseignements personnels sont recueillis afin de se conformer au principe 8 – Transparence, et au principe 9 – Accès aux renseignements personnels.
- 2.2 Les renseignements personnels concernant un membre des FC ou une famille sont recueillis de deux sources. Les renseignements de la liste nominative tels qu'ils sont définis en vertu de ce Code (voir la section Définitions) sont transférés aux CRFM par les Forces canadiennes uniquement pour communiquer avec un militaire ou une famille lorsqu'un militaire est en affectation ou en déploiement. Le consentement du militaire ou de la famille n'est pas nécessaire pour transférer des renseignements de la liste nominative à un CRFM. Le CRFM peut recueillir directement d'autres renseignements personnels concernant des militaires ou des familles ou des tiers. Toutefois, le militaire ou la famille ou le tiers doit avoir connaissance de ces renseignements et donner son consentement avant que ces renseignements ne soient utilisés ou divulgués (voir le principe 3 – Consentement).

- 2.3 Les fins déterminées pour la collecte de tous les renseignements personnels, à l'exception de ceux de la liste nominative, seront précisées préalablement ou au moment de la collecte au militaire ou à la famille ou au tiers auprès duquel ou de laquelle les renseignements personnels sont recueillis. Selon le moyen utilisé pour recueillir ces renseignements, cette précision peut se donner de vive voix ou par écrit. Par exemple, un formulaire de demande peut informer des fins.
- 2.4 Lorsque des renseignements personnels recueillis doivent servir à une fin non préalablement déterminée, il faut l'identifier avant de les utiliser. À moins que la nouvelle fin ne soit exigée par la loi, le consentement de la personne est nécessaire avant d'utiliser des renseignements pour cette fin.
- 2.5 Les personnes qui recueillent des renseignements personnels devraient pouvoir expliquer aux personnes auxquelles ils sont demandés les raisons de la cueillette de ces renseignements.

Principe 3 – Consentement

Toute personne doit être informée et consentir à toute collecte, utilisation ou communication de renseignements personnels qui la concernent, à moins qu'il ne soit pas approprié de le faire.

Nota. Dans certains cas, il est possible de recueillir, d'utiliser ou de divulguer des renseignements personnels sans la connaissance ou le consentement d'une personne. Par exemple, des raisons juridiques, médicales ou de sécurité peuvent rendre impossible ou infaisable l'obtention du consentement. Lorsque des renseignements sont recueillis afin de détecter ou de prévenir une fraude ou pour l'exécution d'une loi, solliciter le consentement de la personne peut aller à l'encontre du but pour lequel les renseignements sont recueillis. Il peut être impossible ou inapproprié de solliciter un consentement lorsque la personne est mineure, sérieusement malade ou frappée d'incapacité mentale.

- 3.1 Le consentement est requis pour la collecte de renseignements personnels et leur utilisation ou divulgation ultérieure. Habituellement, le CRFM sollicitera le consentement pour l'utilisation ou la divulgation des renseignements au moment de la collecte. Dans certains cas, le consentement concernant l'utilisation ou la divulgation peut se demander une fois les renseignements recueillis, mais avant de les utiliser (par exemple, lorsque le CRFM veut utiliser les renseignements pour une fin non déterminée préalablement).
- 3.2 Le principe demande « connaissance et consentement ». Les CRFM feront un effort raisonnable pour s'assurer que la personne est informée des fins auxquelles les renseignements seront utilisés. Pour que le consentement soit significatif, il faut que les motifs soient formulés de manière à ce que la personne puisse raisonnablement comprendre la façon dont les renseignements seront utilisés ou divulgués.
- 3.3 Le CRFM ne demandera pas le consentement d'une personne pour recueillir, utiliser ou divulguer des renseignements qui vont au-delà de ce qui est nécessaire pour répondre aux fins explicitement spécifiées et légitimes. On ne peut obtenir un consentement au moyen d'un subterfuge (par exemple, en induisant en erreur une personne au sujet des véritables raisons de la collecte, de l'utilisation ou de la divulgation des renseignements).
- 3.4 La forme du consentement sollicité par le CRFM peut varier, selon les circonstances et le type de renseignements. En déterminant la forme du consentement à utiliser, les CRFM tiendront compte du caractère confidentiel des renseignements. Même si certains renseignements (par exemple, des dossiers médicaux et des relevés de revenus) sont

presque toujours vus comme étant de nature confidentielle, n'importe quel renseignement peut l'être, selon le contexte.

- 3.5** La manière utilisée par le CRFM pour solliciter un consentement peut varier, selon les circonstances, le type de renseignements recueillis et les attentes raisonnables des personnes. Le CRFM devrait habituellement solliciter un consentement explicite, lorsque les renseignements seront probablement jugés de nature confidentielle. Le consentement implicite serait généralement adéquat lorsque les renseignements sont moins confidentiels. Le consentement peut aussi être donné par un mandataire autorisé (comme un tuteur légal ou une personne détenant une procuration).
- 3.6** Une personne peut donner son consentement de plusieurs façons. Par exemple :
- a) on peut se servir d'un formulaire de demande pour obtenir un consentement, recueillir des renseignements et informer la personne de l'utilisation qui sera faite des renseignements. En remplissant et en signant ce formulaire, la personne donne son consentement à la collecte et aux utilisations précisées;
 - b) on peut se servir d'une case à cocher pour permettre aux personnes de demander que leurs renseignements personnels ne soient pas utilisés pour certaines fins. On présume que les personnes qui ne cochent pas la case consentent à l'utilisation de ces renseignements;
 - c) le consentement peut se donner de vive voix, lorsque les renseignements sont recueillis au téléphone.
- 3.7** Une personne peut retirer son consentement à tout moment, sous réserve des restrictions légales ou contractuelles et d'un préavis raisonnable. Le CRFM doit informer la personne des conséquences de ce retrait.

Principe 4 – Limites de la collecte

Le CRFM ne peut recueillir que les renseignements personnels nécessaires aux fins déterminées par lui et il doit procéder de façon honnête et licite.

- 4.1** Le CRFM ne recueillera pas de renseignements personnels sans discernement. La quantité et le type de renseignements recueillis se limiteront à ce qui est nécessaire pour atteindre les fins déterminées. Les CRFM préciseront le type de renseignements recueillis dans le cadre de leurs politiques et pratiques concernant le traitement des renseignements, conformément au principe 8 – Transparence.
- 4.2** Les CRFM n'induiront pas en erreur ni ne tromperont les personnes au sujet du but pour lequel les renseignements sont recueillis. Il ne faut pas obtenir le consentement portant sur la collecte des renseignements au moyen d'un subterfuge.

Principe 5 – Limites de l'utilisation, de la communication et de la conservation

Les renseignements personnels ne doivent pas être utilisés ou communiqués à des fins autres que celles auxquelles ils ont été recueillis, à moins que la personne concernée n'y consente ou que la loi ne l'exige. On ne conservera les renseignements personnels qu'aussi longtemps que nécessaire pour l'atteinte des fins déterminées.

- 5.1 Lorsque des renseignements personnels serviront à une nouvelle utilisation, il faut que celle-ci soit documentée (voir l'article 2.1).
- 5.2 Les CRFM adopteront des normes concernant la durée minimale et maximale de conservation des renseignements personnels. Les renseignements personnels utilisés pour prendre une décision au sujet d'un militaire ou d'une famille seront conservés suffisamment longtemps pour permettre à la personne d'avoir accès aux renseignements, une fois la décision prise.
- 5.3 Les renseignements personnels qui ne sont plus nécessaires pour atteindre les fins déterminées seront détruits, effacés ou rendus anonymes. La DSFM élaborera des politiques et procédures que les CRFM appliqueront pour régir la destruction des renseignements personnels.

Principe 6 – Exactitude

Les renseignements personnels doivent être aussi exacts, complets et à jour que l'exigent les fins pour lesquelles ils sont utilisés.

- 6.1 La mesure dans laquelle les renseignements personnels devront être exacts, complets et à jour dépendra de leur utilisation, en tenant compte des intérêts de la personne. Les renseignements seront suffisamment exacts, complets et à jour afin de minimiser la possibilité que des renseignements inadéquats puissent servir à prendre une décision au sujet de la personne.
- 6.2 Les renseignements personnels ne seront pas mis à jour régulièrement, à moins que ce processus ne soit nécessaire pour atteindre les fins auxquelles ils ont été recueillis. Dans la mesure du possible, il faut garder à jour les listes nominatives utilisées pour entrer en contact avec les membres des FC ou leur famille en cas d'urgence. On peut le faire en effectuant annuellement un appel de vérification.
- 6.3 Les renseignements personnels utilisés d'une façon courante, y compris ceux divulgués à des tiers, devraient, en principe, être exacts et à jour, à moins que ne soient établies des limites au besoin d'exactitude.

Principe 7 – Mesures de sécurité

Les renseignements personnels doivent être protégés au moyen de mesures de sécurité correspondant à leur degré de confidentialité.

- 7.1 Les CRFM mettront en œuvre des mesures de sécurité afin de protéger les renseignements contre une perte ou un vol, ainsi que contre un accès, une divulgation, une reproduction, une utilisation ou une modification non autorisée. Les CRFM protégeront les renseignements personnels sans égard au mode de présentation sous lequel ils sont détenus.
- 7.2 La nature des mesures de sécurité variera selon le degré de confidentialité des renseignements recueillis, leur quantité, leur distribution, leur mode de présentation et la méthode de stockage. Tous les renseignements personnels gardés par un CRFM doivent être traités à titre de documents « très confidentiels ».
- 7.3 Les méthodes de protection devraient inclure :

- a) des mesures matérielles, par exemple des classeurs fermant à clé et des restrictions en ce qui concerne l'accès aux bureaux;
 - b) des mesures organisationnelles, par exemple en limitant l'accès selon le principe de connaissance sélective;
 - c) des mesures technologiques, par exemple l'utilisation de mots de passe informatiques ou le chiffrement.
- 7.4** Les CRFM doivent informer quiconque a accès à des renseignements personnels de l'importance de la confidentialité de ces renseignements.
- 7.5** Il faudra faire attention à l'élimination ou à la destruction de renseignements personnels, pour empêcher que des parties non autorisées aient accès à ces renseignements (voir l'article 5.3).

Principe 8 – Transparence

Le CRFM doit mettre à la disposition de toute personne des renseignements précis sur ses politiques et ses pratiques concernant la gestion des renseignements personnels.

- 8.1** Les CRFM feront preuve de transparence à propos de leurs politiques et procédures, en ce qui a trait à la gestion des renseignements personnels. Les personnes doivent pouvoir obtenir des renseignements sur les politiques et les procédures de la DSFM, sans devoir faire un effort déraisonnable. Ces renseignements seront disponibles sous une forme généralement compréhensible.
- 8.2** Les renseignements rendus disponibles incluront :
- a) la façon de communiquer avec le directeur du CRFM qui a la responsabilité des politiques et procédures afférentes au Code et auquel il est possible de transmettre des plaintes ou des demandes de renseignements;
 - b) les moyens pour avoir accès aux renseignements personnels détenus par le CRFM;
 - c) une description du type de renseignements personnels détenus par le CRFM, y compris une explication générale de leur utilisation;
 - d) un exemplaire des brochures ou d'autres sources de renseignements qui expliquent les politiques et les procédures de la DSFM;
 - e) les renseignements personnels qui sont mis à la disposition des organisations connexes.

Principe 9 – Accès aux renseignements personnels

Un membre des FC, une famille ou un tiers qui en fait la demande sera informé de l'existence, de l'utilisation et de la divulgation de renseignements personnels qui le ou la concernent, et il lui sera permis de les consulter. Une personne pourra contester l'exactitude et l'état complet des renseignements, et y faire apporter les corrections appropriées.

Nota. Dans certains cas, le CRFM peut ne pas être en mesure de donner accès à tous les renseignements personnels en sa possession concernant une personne. Les exceptions à l'exigence d'accès devraient être limitées et particulières. Sur demande, il faudrait donner à la personne les raisons du refus d'accès. Les exceptions peuvent inclure des renseignements qui contiennent des références à d'autres personnes, des renseignements que l'on ne peut divulguer pour des raisons juridiques ou de sécurité et des renseignements soumis au secret professionnel de l'avocat ou d'un litige. Lorsqu'il est possible de disjointer ces renseignements d'un dossier, les CRFM le feront pour donner accès autant que possible aux renseignements personnels.

- 9.1 Sur demande, le CRFM indiquera à une personne s'il détient des renseignements personnels à son sujet. Dans la mesure du possible, les CRFM donneront la source de ces renseignements. Le CRFM permettra à la personne d'accéder à ces renseignements. En outre, le CRFM expliquera l'utilisation faite ou en cours de ces renseignements, ainsi que les tiers auxquels ils ont été divulgués.
- 9.2 On peut demander à une personne de donner suffisamment de renseignements pour permettre au CRFM d'expliquer l'existence, l'utilisation et la divulgation des renseignements personnels. Les renseignements donnés ne doivent servir que dans ce but.
- 9.3 En donnant une explication sur les tiers auxquels les renseignements concernant une personne ont été divulgués, le CRFM devrait essayer d'être aussi précis que possible. Lorsqu'il n'est pas possible de donner la liste des organisations auxquelles les renseignements concernant une personne ont réellement été divulgués, le CRFM donnera une liste des organisations auxquelles il peut avoir divulgué des renseignements concernant la personne.
- 9.4 Le CRFM répondra à la demande d'une personne dans un délai raisonnable et gratuitement. Les renseignements demandés seront remis ou rendus disponibles sous une forme généralement compréhensible. Par exemple, si le CRFM utilise des abréviations ou des codes pour enregistrer les renseignements, il faudra en donner une explication.
- 9.5 Lorsqu'une personne réussit à montrer l'inexactitude ou l'état incomplet de renseignements personnels, le CRFM modifiera les renseignements, comme cela est exigé. Selon la nature des renseignements contestés, la modification comporte la correction, l'élimination ou l'ajout de renseignements. Le cas échéant, les renseignements modifiés seront transmis aux tiers qui ont accès aux renseignements en cause.
- 9.6 Lorsqu'une contestation n'est pas résolue à la satisfaction de la personne, le CRFM notera le fond de la contestation non résolue. Le cas échéant, l'existence d'une contestation non résolue sera transmise aux tiers qui ont accès aux renseignements en cause. Si pareille mesure est indiquée, les détails pertinents de la contestation non résolue seront transmis au DSFM.

Principe 10 – Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes

Un membre des FC ou du personnel du CRFM, une famille ou un tiers doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus auprès du directeur d'un CRFM responsable de les faire respecter par le CRFM.

- 10.1 Les CRFM disposeront de procédures afin de recevoir des plaintes ou des demandes de renseignements concernant les politiques et procédures afférentes au Code et d'y

répondre. Les procédures relatives aux plaintes devraient être d'un accès facile et d'une utilisation simple.

- 10.2** Le directeur du CRFM devra faire enquête sur toutes les plaintes. Si une plainte est fondée, le directeur prendra les mesures appropriées, y compris, si nécessaire, la modification de ses pratiques. Le directeur consultera le DSFM sur les questions d'interprétation du Code et sur le respect du Code par le CRFM.
- 10.3** Une plainte qui n'est pas traitée par un CRFM à la satisfaction d'une personne peut être déférée par cette personne au président du conseil d'administration ou du conseil consultatif du CRFM, qui consultera à son tour le DSFM. Les CRFM informeront aussi les personnes de l'existence de tout autre processus applicable de règlement des plaintes.
- 10.4** Dans le cadre de sa fonction de supervision, le DSFM effectuera des visites de supervision et des vérifications cycliques de la conformité.