

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

## **Contenu**

### **Introduction**

À propos de la nouvelle Norme nationale de protection des renseignements personnels du Canada	1
Motifs d'adoption du présent code	2
Vue d'ensemble des 10 principes et du commentaire	2

### **Explication détaillée du Code**

Introduction	4
Définitions	8
Résumé des principes	10
Remarque sur l'utilisation continue des données existantes	11
Principe 1 – Responsabilité	12
Principe 2 – Détermination des fins de la collecte des renseignements	14
Principe 3 – Consentement	22
Principe 4 – Limites de la collecte	32
Principe 5 – Limites de l'utilisation, de la communication et de la conservation	34
Principe 6 – Exactitude	38
Principe 7 – Mesures de sécurité	40
Principe 8 – Transparence	44
Principe 9 – Accès aux renseignements personnels	46
Principe 10 – Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes	56
Annexe : Entente sur le traitement par un tiers	58



## Introduction

Le présent Guide d'application se divise en deux parties. Les trois premières pages présentent un historique de l'élaboration d'une nouvelle norme nationale canadienne qui forme l'assise du *Code de protection des renseignements personnels à l'usage du Programme des services aux familles des militaires* (le *Code*) et des motifs qui ont mené à son adoption.

L'explication détaillée du Code commence à la page 4. Les principes et sous-principes (le commentaire) du Code figurent aux pages de gauche. Les pages de droite contiennent des notes détaillées qui aident à expliquer les principes et leur mode d'application.

## À propos de la nouvelle Norme nationale de protection des renseignements personnels du Canada

Le *Code type pour la protection des renseignements personnels* de l'Association canadienne de normalisation (Code de la CSA) a été publié en mars 1996 pour devenir par la suite une Norme nationale du Canada. N'importe quelle organisation peut s'en servir comme base de protection des renseignements personnels, qui incluent toute information, enregistrée sous quelque forme que ce soit, sur une personne précise et identifiable.

Le Code de la CSA repose sur les principes de protection de la vie privée contenus dans un ensemble de directives internationales de protection des renseignements publiées en 1980 par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), les *Lignes directrices régissant la protection de la vie privée et les flux transfrontières de données de caractère personnel*, qui intègrent les principes universellement reconnus de protection de la vie privée qui ont été précisés et reformulés dans le Code de la CSA, ce dernier ayant pour but de rendre les *Lignes directrices* de l'OCDE plus conviviales et plus pertinentes à l'environnement de traitement de données des années 1990.

Bien qu'il ait principalement été élaboré à l'intention des organismes à but lucratif, le Code de la CSA s'applique de façon équivalente à toute organisation, y compris les organismes à but non lucratif, les organismes de services, etc. Les 10 principes fondamentaux du Code peuvent être appliqués à n'importe quel milieu et aux renseignements personnels recueillis sous quelque forme que ce soit, ce qui comprend les dossiers sur support papier et les banques de données électroniques.

Le Code a aussi été rédigé de façon à s'adapter aux besoins particuliers des organismes. Ses rédacteurs savaient qu'il allait être appliqué à plusieurs types différents d'organismes dont les exigences de gestion de l'information diffèrent beaucoup. Le Code de la CSA a par conséquent une souplesse intrinsèque lui permettant de couvrir une vaste gamme de situations où se pratiquent la cueillette, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels. Chacun de ses 10 principes, néanmoins, exprime une ferme obligation de protection du droit à la vie privée des personnes sur lesquelles des renseignements sont amassés par un organisme.

Le *Code de protection des renseignements personnels à l'usage du Programme des services aux familles des militaires* est une version adaptée du

Code de la CSA qui incorpore les 10 principes et une bonne part du commentaire du Code original.

## Motifs d'adoption du présent code

Les renseignements personnels sur les membres des Forces canadiennes (FC) et sur les membres de leur famille qui sont amassés et utilisés au sein des FC sont protégés en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du gouvernement fédéral. La *Loi*, toutefois, ne s'étend pas aux organismes ou institutions extérieures au gouvernement du Canada. C'est donc pour garantir que les renseignements personnels sur les membres des FC et sur leur famille continuent de jouir d'une protection adéquate quand ils sont transférés à un Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM) situé en terre canadienne que le *Code de protection des renseignements personnels à l'usage du Programme des services aux familles des militaires* a été instauré.

Le but premier de cette mesure est de faire en sorte que les renseignements figurant à la liste nominative au sujet d'un membre des FC (dont son nom, son adresse et son numéro de téléphone à domicile) ne servent qu'aux fins pour lesquelles ils sont fournis à un CRFM : pour entrer en communication avec le membre ou avec sa famille au moment d'une affectation, d'un déploiement ou d'une absence temporaire de 30 jours ou plus afin d'expliquer la disponibilité de services de soutien, autorisés ou autres, offerts par le biais du CRFM.

Au moment de la communication, le CRFM peut donner des renseignements sur tous ses services et recueillir des données des membres et de leur famille, à leur su et avec leur consentement, afin de leur fournir ces services.

Les mesures de sécurité des renseignements personnels décrits dans le présent Code s'appliquent également à toute l'information personnelle que possède le CRFM, y compris l'information tirée de la liste nominative transférée par les FC et toute autre information recueillie directement par le CRFM.

On attend des CRFM qu'ils appliquent le Code et le tiennent à jour avec soin et diligence sur une base continue. Les CRFM peuvent aussi être assujettis aux dispositions législatives provinciales régissant la protection des renseignements personnels (voir page 57). Le présent Guide d'application a été conçu pour donner une orientation et des conseils dans ce processus.

## Vue d'ensemble des 10 principes et du commentaire

Le *Code de protection des renseignements personnels à l'usage du Programme des services aux familles des militaires* inclut les 10 principes de protection des renseignements personnels contenus au *Code type de la CSA pour la protection des renseignements personnels*, de même que le commentaire du Code de la CSA qui s'applique aux activités des CRFM.

Les 10 principes et le commentaire connexe sont interreliés et doivent tous être appliqués avec la même attention. Le manquement aux obligations fixées par chacun des principes peut affaiblir la protection globale des renseignements personnels que couvre le Code.

Les 10 principes établissent les grands droits à la vie privée des membres des FC et de leur famille, des employés et du personnel bénévole des CRFM ainsi que de toute autre personne au sujet de laquelle un CRFM amasse, utilise ou divulgue des renseignements personnels.

En vertu du présent Code, toute personne sur laquelle le CRFM peut détenir des renseignements a le droit de demander quelles données précises, s'il en est, sont conservées et dans quel dessein elles sont utilisées. Les personnes ont le droit d'accéder à l'information qui les concerne, de la faire corriger si elle est inexacte ou incomplète et de contester les buts dans lesquels elle est recueillie, utilisée ou divulguée. Les personnes peuvent aussi porter plainte contre le non-respect, de la part du CRFM, de n'importe lequel des 10 principes.

Avant de recueillir quelque renseignement personnel que ce soit sur les membres ou sur leur famille, sur les employés ou les bénévoles des CRFM ou sur toute autre personne, les CRFM doivent identifier les buts dans lesquels ces données seront utilisées ou divulguées et obtenir le consentement de la personne quant à ces buts. De plus, les CRFM doivent veiller à l'exactitude des renseignements quand ils sont utilisés dans le cadre du processus décisionnel, sauvegarder adéquatement l'information, publiciser leur adoption du présent Code et s'attacher à surveiller sans relâche leur conformité au Code.

Les renseignements personnels recueillis avant l'adoption du Code peuvent continuer de servir aux buts existants sans qu'il y ait lieu d'obtenir un renouvellement de consentement, dans la mesure où toutes les autres dispositions du Code sont adoptées et s'appliquent à de tels renseignements (voir la *Remarque sur l'utilisation continue des données existantes* à la page 11 pour s'informer plus avant sur ce point).

## Explication détaillée du Code

### 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.

Le Code établit 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  
245, rue Cooper  
Ottawa (Ontario)  
K2P 0G2

## Remarques relatives à l'introduction

Le texte d'introduction explique l'objet du Code et son application à tous les renseignements personnels recueillis, utilisés ou divulgués par les CRFM situés au Canada. Les Centres de ressources pour les familles des militaires canadiens (CRFMC) situés hors du Canada sont assujettis à la *Loi [fédérale] sur la protection des renseignements personnels*.

Les renseignements couverts par le Code comprennent les données sur les membres des FC et leur famille (qui peut inclure des enfants, des parents, d'autres personnes apparentées ou encore d'autres personnes en situation de dépendance). Ils comprennent également toute information personnelle recueillie, utilisée ou divulguée au sujet d'un tiers quand cette information a été recueillie par un CRFM dans le cadre de la prestation des services. Les renseignements personnels recueillis, par exemple, sur le personnel du CRFM et les renseignements personnels sur les fournisseurs de services, comme les fournisseurs de services de garde, les conseillers ou d'autres personnes ressources, sont aussi couverts par le Code.

Telle qu'elle est définie au Code (se reporter aux *Définitions*), l'information portée à la liste nominative au sujet d'un membre des FC comprend son nom, son adresse domiciliaire et son numéro de téléphone à domicile par base ou unité. Les FC fournissent ces renseignements à un CRFM quand un membre est affecté ou participe à un déploiement.

Un message d'affectation peut comporter d'autres renseignements, comme les nom et âge des enfants. D'une façon générale, les CRFM ne devraient se servir que du nom, de l'adresse et du numéro de téléphone à domicile du membre aux fins des communications et n'utiliser aucune autre information personnelle figurant au dossier de liste nominative du membre sans la connaissance et le consentement du membre ou de sa famille. Si l'information de la liste nominative est ajoutée aux dossiers du CRFM ou à une base de données automatisée, seulement le nom, l'adresse et le numéro de téléphone à domicile devraient être ajoutés aux dossiers ou transférés à la base de données sans la connaissance précise et le consentement exprès du membre ou de sa famille.

Selon les dispositions du Code, les renseignements tirés de la liste nominative fournis par les FC ne peuvent servir qu'à entrer en contact avec le membre ou avec sa famille au moment de l'affectation ou du déploiement.

Au moment de la communication, le CRFM peut demander au membre ou à sa famille un consentement à l'utilisation de tels renseignements (ce qui comprend toute information fournie par le membre lui-même ou sa famille) aux fins précisées par le CRFM, comme les services autorisés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon d'identifier et de documenter les buts et sur la façon d'obtenir un consentement d'utilisation de l'information à ces fins, reportez-vous au principe 2 – *Détermination des fins de la collecte de renseignements* et au principe 3 – *Consentement*.

Toute personne désirant s'informer sur la politique et sur la norme de pratique contenue au présent Code peut communiquer avec le directeur des services aux familles des militaires à l'adresse indiquée.



Le directeur ou le personnel du CRFM, cependant, devrait pouvoir répondre aux questions ordinaires sur le Code et sur la conformité au Code d'un quelconque CRFM.

Il est souhaitable que les CRFM soient en mesure de répondre à la plupart des questions de routine. Le présent Guide d'application a pour but de fournir des conseils et une orientation qui contribueront à l'atteinte de ce but.

## 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.

**Divulgateion** – 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.

## Remarques relatives aux définitions

Quand des renseignements personnels sont fournis à un tiers à des fins de traitement des données (p. ex., l'envoi d'un bulletin), il s'agit d'un transfert et non d'une divulgation. Le Principe 1 – *Responsabilité* explique l'obligation du CRFM de protéger en tout temps les renseignements personnels transférés à un tiers afin que celui-ci procède à une opération de traitement de données pour le compte de l'organisme.

Il y a divulgation quand les renseignements sont mis à la disposition d'un tiers et que le CRFM n'a plus le contrôle de ces renseignements ni des usages qui pourront ultérieurement en être faits.

Tout consentement doit être volontaire et fondé sur la connaissance qu'a la personne de la façon dont l'information sera utilisée ou divulguée. Le consentement peut être exprès, c'est-à-dire qu'il est explicitement fourni comme dans le cas d'une signature, ou implicite, comme lorsqu'il résulte de l'action ou de l'inaction d'une personne. Ces concepts et l'utilisation appropriée des formes explicite et implicite de consentement sont décrits de façon plus détaillée au principe 3 – *Consentement*.

Le concept du déploiement est décrit en détail dans le présent Code. Un déploiement bref de moins de 30 jours ne devrait pas constituer une raison, pour le CRFM, d'entrer en contact avec la famille du membre.

La définition du membre et de sa famille au présent Code inclut toute personne en situation de dépendance, ce qui peut comprendre des parents comme les frères et sœurs, les grands-parents, les oncles et tantes ou toute autre personne ayant une relation proche avec le membre. Le point essentiel est que l'information personnelle fournie par le biais d'une liste nominative ou obtenue directement du membre ou de sa famille doit recevoir la même protection en vertu du présent Code.

Les renseignements de la liste nominative peuvent comprendre des données personnelles supplémentaires au nom, à l'adresse domiciliaire et au numéro de téléphone à domicile par base ou unité. Tout autre renseignement personnel que peut contenir une liste nominative ne peut être utilisé sans le consentement du membre ou de sa famille.

La définition des renseignements personnels n'inclut pas l'information rendue anonyme ou agrégée à des fins statistiques, dans la mesure où elle ne peut facilement être de nouveau rattachée à la personne.

## Résumé des principes

### **Principe 1 – Responsabilité**

Les CRFM sont responsables des renseignements personnels qu'ils détiennent. Il incombe au directeur d'un CRFM 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 responsable de les faire respecter par le CRFM.

## **Remarques sur le résumé des principes**

Les 10 principes figurent au Code sous forme résumée afin d'en faciliter la consultation. Dans le cadre de l'application du Code, toutefois, le commentaire associé à chacun des principes doit également recevoir considération. Ce commentaire décrit plusieurs obligations supplémentaires dont il faut tenir compte dans la mise en œuvre.

Par surcroît, les Principes 3 et 9 sont accompagnés de remarques qui sont considérées comme une partie des principes et qui donnent des indications plus détaillées sur la façon dont ces principes devraient être appliqués.

### **Remarque sur l'utilisation continue des données existantes**

Ayant adopté le présent Code, les CRFM peuvent continuer d'utiliser les renseignements recueillis antérieurement sur les membres, les familles, le personnel et les tiers sans qu'il y ait lieu d'obtenir de consentement pour ces données existantes, dans la mesure où les exigences suivantes sont satisfaites :

- 1) toutes les autres exigences du présent Code s'appliquent aux données existantes, y compris l'obligation d'aviser les personnes des fins pour lesquelles les renseignements ont été recueillis et sont utilisés ainsi que du droit de toute personne de retirer son consentement à ces fins, comme l'indique l'article 3.7;
- 2) toute information qui n'est pas nécessaire à l'atteinte des buts énoncés, en conformité avec le principe 2 – *Détermination des fins de la collecte de renseignements*, doit être retirée des dossiers;
- 3) les renseignements existants ne peuvent être utilisés à aucune fin nouvelle sans la connaissance et le consentement de la personne.

## Principe 1 - Responsabilité

### Principe 1 - Responsabilité

**Les CRFM sont responsables des renseignements personnels qu'ils détiennent. Il incombe au directeur d'un CRFM 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 être déléguées 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 de renseignements sur les politiques et les procédures s'y rattachant;
  - d) le développement de renseignements pour expliquer les politiques et les procédures s'y rattachant.

## Remarques relatives au principe 1

En vertu du principe 1, un CRFM est responsable de la protection de tous les renseignements personnels qui se trouvent sous son contrôle, comme l'indiquent les obligations établies au présent Code. La responsabilité de voir à ce que tous les principes de protection des renseignements privés figurant au présent Code soient correctement et adéquatement mis en œuvre revient au directeur exécutif du CRFM (le directeur).

En vertu du présent Code, le directeur doit répondre directement aux demandes et aux plaintes des personnes sur lesquelles des renseignements personnels sont sous la garde du CRFM, prendre des mesures pour enquêter sur les plaintes et prendre les dispositions appropriées pour modifier les procédures au besoin. Dans certaines circonstances, le DSFM doit également être consulté (pour de plus amples renseignements sur la réponse aux plaintes, veuillez vous reporter au principe 10 – *Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes*).

Le directeur est également responsable de la formation et de la supervision d'autres membres du personnel qui peuvent participer à la collecte et au traitement routiniers des renseignements personnels. Le directeur peut, toutefois, déléguer une autre personne pour agir en son nom en son absence.

L'article 1.3 exige des directeurs qu'ils mettent en œuvre les procédures décrites au présent Guide d'application. Cela inclut la communication de renseignements sur le Code aux membres, aux familles, au personnel et aux autres personnes sur lesquelles des renseignements personnels sont recueillis, utilisés ou divulgués par le CRFM.

En vertu de l'article 1.2, le CRFM demeure responsable de la protection des renseignements personnels quand des données sont transférées à un tiers pour leur traitement pour le compte du CRFM. Si, par exemple, un CRFM publie un bulletin et engage un imprimeur pour s'occuper de le poster directement aux membres et à leur famille, des mesures doivent être prises pour protéger la liste d'envoi contre l'utilisation ou la divulgation non autorisée.

Un contrat est normalement l'outil le plus important permettant de prévenir l'usage non autorisé des renseignements personnels après leur transfert à un tiers. Le contrat devrait préciser que les renseignements personnels fournis par le CRFM à l'entrepreneur ne peuvent servir qu'aux buts précisés et autorisés par le CRFM et qu'ils doivent être protégés par des mesures de sécurité appropriées contre la perte ou le vol ainsi que contre l'accès, la divulgation, la reproduction, l'utilisation ou la modification non autorisés. Le directeur du CRFM devrait aviser l'entrepreneur de l'importance de protéger les renseignements personnels des membres et des familles et revoir les mesures que l'entrepreneur se propose de prendre pour assurer la protection adéquate des renseignements personnels qui lui sont transférés. Un contrat type à ce sujet est annexé au présent Guide d'application.

Il y a des cas où le CRFM devrait aussi vérifier le respect du contrat par l'entrepreneur. Cela peut s'accomplir par des visites sur les lieux ou, dans le cas des listes d'envoi, par l'« ensemencement » de la liste, un procédé qui consiste à inclure des noms ou des adresses (souvent fictifs) que peut retracer le personnel du CRFM afin de vérifier si la liste sert à des fins non autorisées.

## **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 sa famille sont recueillis auprès de différentes 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 FC uniquement pour communiquer avec un membre des FC ou un membre de sa famille lorsqu'un militaire est muté 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, un membre de sa famille, un membre du personnel 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*).

*Suite du principe 2 à la page 18*

## Remarques relatives au principe 2

Un principe fondamental de la protection des renseignements personnels veut que l'information ne puisse être recueillie auprès des personnes si les fins de la cueillette ne leur ont pas préalablement été communiquées. Le CRFM doit savoir pourquoi il a besoin de renseignements personnels spécifiques.

L'information recueillie doit n'être que celle qui est nécessaire à l'atteinte du but et les personnes doivent avoir le droit de contester tant les buts que la quantité d'information qu'il faut pour les atteindre.

Comme l'indique l'article 2.1, les CRFM doivent documenter tous les buts pour lesquels ils requièrent des renseignements personnels. Pour ce faire, ils devraient revoir les services qu'ils offrent et dresser la liste des types précis de renseignements personnels, de toutes les parties et de toutes les sources, dont ils ont besoin pour donner ces services. Il devrait résulter de cet exercice une simple liste de vérification dont les buts figureront dans une colonne et les renseignements personnels requis pour ces buts, dans l'autre, comme dans l'exemple ci-dessous :

But	Information personnelle nécessaire
Poster un bulletin aux membres	Nom et adresse postale
Fournir la garde d'enfants en cas d'urgence	Nom des parents ou du tuteur, adresse, numéro de téléphone, nombre d'enfants, nom et âge des enfants, tout autre renseignement d'intérêt particulier (questions médicales, alimentaires ou environnementales)

Les CRFM doivent alors utiliser cette liste de vérification pour revoir les renseignements personnels sous leur contrôle au chapitre des membres et de leur famille, du personnel du CRFM et des tiers. Les renseignements personnels qui ne sont nécessaires à aucun des buts précisés ne doivent plus être utilisés ni conservés et il faut immédiatement procéder à leur suppression ou à leur destruction.

Les remarques relatives au principe 5 – *Limite de l'utilisation, de la communication et de la conservation* donnent une orientation sur la destruction des renseignements personnels et expliquent combien de temps on peut conserver au dossier des données existantes liées à un but déjà précisé. Il est bon d'étudier les remarques relatives à ce principe avant d'entreprendre la revue des dossiers.

Comme il arrivera que la revue de tous les renseignements qui se trouvent dans les dossiers existants constitue un fardeau administratif, cette démarche peut s'étaler sur plusieurs semaines.

Comme l'explique l'article 2.2, les renseignements personnels sur les membres et leur famille peuvent provenir de différentes sources, les principales d'entre elles étant les FC (information de la liste nominative) et la cueillette subséquente effectuée directement par le CRFM auprès du membre ou de la famille dans le but d'offrir des services autorisés.



L'information de la liste nominative ne peut servir qu'à communiquer avec le membre ou sa famille au moment d'une affectation ou d'un déploiement afin d'expliquer les services qu'offre le CRFM. Au moment de ce contact, le consentement du membre ou de sa famille peut être obtenu afin de permettre que des renseignements personnels (comme les données de la liste nominative) soient utilisés dans des buts subséquents, comme l'envoi du bulletin du CRFM ou la demande de participation au sondage annuel sur les besoins.

**Principe 2 (suite)**

- 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 membre des FC, à la famille, à un membre du personnel ou à un tiers auprès duquel les renseignements personnels sont recueillis. Selon le moyen utilisé pour recueillir ces renseignements, cette précision peut se donner de vive voix ou par écrit. Un formulaire de demande ou d'inscription peut, par exemple, 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.

## Remarques relatives au principe 2 (suite)

Comme les FC fournissent des renseignements de la liste nominative afin que le CRFM soit en mesure de procéder au contact initial au moment de l'affectation ou du déploiement, ces renseignements ne sont pas recueillis auprès du membre ni de sa famille et, par conséquent, leur consentement n'est pas requis. Qui plus est, cet usage particulier ira de soi aux yeux du membre ou de sa famille au moment du contact.

En vertu de l'article 2.3, l'objet de la collecte de toute autre information auprès du membre ou de sa famille doit leur être indiqué au moment de la collecte. C'est pour la personne la meilleure occasion de poser des questions sur les utilisations prévues.

Cette explication peut se constituer d'une description générale. En voici un exemple :

« Les CRFM utilisent les renseignements de la liste nominative que leur fournissent les FC et l'information fournie par les membres des FC et leur famille pour communiquer avec les familles au moment des affectations et des déploiements afin d'informer les familles des événements et services du CRFM ainsi que pour planifier et évaluer les services des CRFM. »

Si des formulaires d'inscription sont utilisés lors de la participation à certains programmes ou du recours à certains services, les buts de cette forme de collecte de renseignements doivent y figurer clairement. Par exemple : « Tous les renseignements personnels fournis au présent formulaire servent exclusivement aux fins suivantes : (énumérer les fins) ».

Quand des renseignements personnels ont été amassés par un CRFM dans un ensemble donné de buts, l'article 2.4 en interdit l'usage dans d'autres buts sans le consentement des personnes. Pour réduire la nécessité de demander sans cesse des consentements, les CRFM devraient tenter d'obtenir un consentement à une gamme de buts au moment du contact initial avec le membre ou sa famille. Les modes d'obtention du consentement aptes à réduire le fardeau administratif du CRFM sont décrits en plus de détails au principe 3 – *Consentement*.

En vertu de l'article 2.5, les gens qui recueillent les renseignements (le personnel du CRFM) doivent être parfaitement au courant des buts pour lesquels des données personnelles sont amassées et être en mesure d'expliquer ces buts aux intéressés.

Le directeur doit faire en sorte que tout le personnel qui amasse des renseignements personnels soit aussi informé que possible sur les fins auxquelles ces renseignements serviront ultérieurement. Dans les rares cas où une personne poserait sur les usages des renseignements personnels des questions auxquelles le membre du personnel n'est pas en mesure de répondre, cette personne pourrait être dirigée vers le directeur pour obtenir une réponse plus complète.



CONSEIL : la liste de vérification des buts et des renseignements personnels qui leur sont associés pour leur concrétisation devrait rester à portée de la main. Il devrait exister une liste maîtresse à laquelle le directeur ou le personnel se reporterait au moment de revoir les buts et les besoins de cueillette d'information ou quand il est nécessaire de les expliquer à d'autres personnes ou encore, des copies des listes de vérification devraient être jointes aux différents dossiers.

## 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 précisées 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.

*Suite du principe 3 à la page 26*

### Remarques relatives au principe 3

À quelques exceptions près, la connaissance et le consentement de la personne sont exigés pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation de nouveaux renseignements personnels (voir la *remarque sur l'utilisation continue des données existantes* à la page 11).

Certaines exceptions à cette exigence figurent à la remarque relative au principe. Cependant, l'adoption par le gouvernement fédéral de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, en avril 2000, précisait davantage et restreignait les circonstances où des données peuvent légalement être recueillies, utilisées ou publiées par les organismes assujettis à cette loi sans la connaissance ou le consentement des intéressés.

Les situations suivantes, dans lesquelles des données peuvent être amassées, utilisées ou divulguées sans la connaissance ou le consentement de la personne, sont des adaptations de parties de la *Loi* et elles représentent les seules exceptions à l'exigence de consentement applicables aux CRFM. Quand il répond à une demande externe de divulgation des renseignements personnels, le CRFM doit d'abord consulter le président de son conseil d'administration qui, à son tour, consulte le DSFM.

#### Cueillette

Des données ne peuvent être recueillies sans la connaissance ou le consentement de la personne concernée que si cette collecte est clairement dans son intérêt et que son consentement ne peut être obtenu à temps.

#### Utilisation des données amassées

Les données amassées ne peuvent être utilisées sans la connaissance ou le consentement de la personne concernée que dans les cas suivants :

- i) l'usage prévu est clairement dans l'intérêt de la personne concernée et son consentement ne peut être obtenu à temps;
- ii) afin de prendre les mesures nécessaires dans une situation d'urgence où la vie, la santé ou la sécurité de toute personne est menacée.

#### Divulgation des données amassées

Les données amassées ne peuvent être divulguées sans la connaissance ou le consentement de la personne concernée que dans les cas suivants :

- i) la divulgation est clairement dans l'intérêt de la personne concernée et son consentement ne peut être obtenu à temps;
- ii) la divulgation est faite à une personne qui a besoin des données afin de prendre les mesures nécessaires dans une situation d'urgence où la vie, la santé ou la sécurité d'une autre personne est menacée et, si la personne sur laquelle portent les renseignements est vivante, le CRFM l'informe par écrit et sans délai de la divulgation;



- iii) la divulgation est faite sur l'initiative du CRFM à un organisme d'enquête ou à une institution gouvernementale et les renseignements sont liés à une infraction déjà commise ou sur le point de l'être, ou encore à des activités dont on croit qu'elles constituent une menace à la sécurité du Canada;
- iv) en réponse à une demande d'une institution gouvernementale détenant la compétence légale d'enquêter sur toute question de sécurité nationale, de voir à l'observation d'une loi ou d'administrer les lois du Canada ou d'une province;
- v) à un avocat ou à un procureur ou, au Québec, à un avocat ou à un notaire représentant le CRFM;
- vi) afin de respecter une citation à comparaître, un mandat, une ordonnance d'un tribunal ou les règlements du tribunal portant sur la production des dossiers;
- vii) parce que la loi l'exige.

#### **Moment du consentement**

Il ne devrait y avoir que très peu de situations où il n'est pas possible d'obtenir le consentement à l'utilisation ou à la divulgation des renseignements personnels au moment de la cueillette de l'information. Les CRFM doivent, quand c'est possible, obtenir le consentement au moment de la cueillette afin d'éviter d'avoir à revenir ultérieurement pour obtenir le consentement de la personne et pour éviter le risque de voir les données recueillies être utilisées par inadvertance avant l'obtention du consentement.

De nouvelles fins n'ayant pas été identifiées à l'avance appellent toujours un nouveau consentement.

#### **L'exigence de connaissance**

Pour que le consentement soit valable ou significatif, la personne doit en comprendre les fins. Cela signifie que toute explication des fins donnée verbalement ou par écrit doit être formulée clairement et simplement. Comme l'indiquent les remarques relatives au principe 2, l'énoncé des buts devrait être suffisamment large pour permettre d'éviter une demande supplémentaire de consentement dans un but limité et très précis. Les CRFM devraient s'efforcer d'obtenir un consentement à des fins ultérieures au moment du contact initial avec le membre ou sa famille.

**Principe 3 – Consentement (suite)**

- 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 d'un préavis raisonnable. Le CRFM doit informer la personne des conséquences de ce retrait.

## Remarques relatives au principe 3 (suite)

### **Restrictions des données nécessaires**

Comme l'explique l'article 3.3, le CRFM ne peut exiger d'une personne qu'elle fournisse plus d'information qu'il n'en faut pour le but précisé. Si un CRFM désire acquérir des données supplémentaires dont il a un besoin légitime afin de fournir d'autres services ou à des fins de planification, il peut demander ces renseignements supplémentaires dans la mesure où il est clair que la personne peut refuser de les fournir et n'en subir aucune conséquence.

### **Formulaires de consentement**

Les articles 3.4 à 3.6 portent sur les modes d'obtention du consentement. Il existe deux formes fondamentales de consentement, soit le consentement explicite (ou exprès) et le consentement implicite. Toutes deux sont d'égale valeur aux yeux du Code. Le consentement implicite, toutefois, en raison de sa nature, est d'un degré moindre de certitude et ne devrait par conséquent pas être utilisé quand des renseignements à caractère confidentiel sont amassés, utilisés ou divulgués.

Comme l'indique la section intitulée *Définitions* (voir la page 8), tout consentement repose sur une acceptation volontaire des mesures prises ou proposées. Le consentement exprès, cependant, est explicite; en d'autres termes, la personne a explicitement exprimé son consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la divulgation d'information personnelle dans les buts précisés, verbalement ou par écrit. Il n'existe aucune ambiguïté sur l'intention de la personne concernée de permettre la cueillette, l'utilisation ou la divulgation de ses renseignements personnels dans les buts précisés. Un consentement verbal exprès devrait être enregistré par le CRFM et porter la date de son enregistrement.

*Page intentionnellement laissée en blanc*

Le consentement implicite, par contre, est moins certain car il résulte souvent de l'inaction de la personne. L'une des formes les plus courantes de consentement implicite, par exemple, résulte de l'occasion donnée à une personne de refuser que l'on utilise ses renseignements personnels (dans le cas, par exemple, d'une case de refus sur une carte-réponse). Si la personne ne refuse pas, le CRFM peut alors présumer que le consentement d'utilisation des renseignements a été donné.

L'incertitude découle du fait que la personne peut n'avoir pas remarqué cette occasion de refus, comme l'explique l'article 3.6 (b). C'est pour cette raison que le consentement implicite ne devrait pas être utilisé quand il est question de données à caractère confidentiel. Par surcroît, quand on recourt à un consentement implicite, le CRFM doit fournir à la personne des occasions fréquentes de refus, par exemple en publiant régulièrement des avis sur l'option de refus des utilisations de l'information dans un bulletin, etc. La démarche de refus devrait être aussi simple que possible et le CRFM doit réagir le plus rapidement possible à tout avis de refus.

### **Consentement au nom de personnes mineures**

Dans le cas des personnes de moins de 14 ans, les CRFM doivent obtenir le consentement d'un parent ou d'un tuteur pour la cueillette, l'utilisation ou la divulgation de tout renseignement personnel.

Dans le cas des personnes dont l'âge se situe entre 14 ans et la majorité, les CRFM peuvent amasser ou utiliser des renseignements personnels avec la connaissance ou le consentement de la personne, d'un parent ou d'un tuteur, à leur discrétion. Au moment de déterminer s'il est approprié ou non d'obtenir directement le consentement d'une telle personne, le CRFM tiendra compte de tous les facteurs pertinents, comme la nature des renseignements, l'usage qu'il en sera fait et la présomption raisonnable selon laquelle un parent ou un gardien donnerait son consentement. Dans certains cas, quand les données sont recueillies directement avec le consentement de la personne, il peut aussi être indiqué d'aviser le parent ou le tuteur de la façon dont le consentement a été obtenu et des usages auxquels les renseignements sont destinés.

À l'exclusion d'une relation de counselling, aucun renseignement sur une personne dont l'âge se situe entre 14 ans et la majorité ne peut être divulgué à quelque autre partie que ce soit sans la connaissance et le consentement d'un parent ou d'un tuteur.

Dans une relation de counselling où des renseignements sont obtenus d'une personne dont l'âge se situe entre 14 ans et la majorité, la décision de divulguer, ou pas, des renseignements personnels sur cette personne à un parent, à un tuteur ou à un tiers relève du conseiller, sous réserve des directives sur l'exercice professionnel concernant la relation conseiller-client.

### **Retrait du consentement**

L'article 3.7 porte sur le droit de retirer son consentement. La référence à un « avis raisonnable » reconnaît qu'un avis de retrait ne peut pas toujours être respecté sur-le-champ (c'est parfois possible) et qu'il peut se passer un certain temps avant que les utilisations de l'information puissent être suspendues (si, par exemple, un bulletin en est à l'étape de la distribution). Quand le consentement est retiré, toutefois, il ne doit y avoir aucune nouvelle utilisation des renseignements personnels.



Les CRFM sont tenus d'expliquer les répercussions du retrait du consentement. Le CRFM devrait voir en cette exigence une occasion d'expliquer la valeur de ses services aux membres et à leur famille. Une fois cette étape franchie, cependant, le CRFM doit respecter le droit du membre ou de sa famille de faire le choix éclairé de ne pas permettre que le CRFM utilise ses renseignements personnels.

## **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 en erreur ni ne tromperont les personnes au sujet du but pour lequel les renseignements sont recueillis. Aucun consentement portant sur la collecte des renseignements ne peut être obtenu au moyen d'un subterfuge.

## Remarques relatives au principe 4

Le principe 4 a pour objet de limiter la cueillette de renseignements personnels à ce qu'il faut pour la réalisation des fins précisées et de prévenir le recours à des moyens illicites ou malhonnêtes de collecte de l'information.

L'information amassée conformément au principe 4 doit se limiter à ce qui est absolument nécessaire pour permettre au CRFM de s'acquitter des fins auxquelles la personne a consenti.

Les remarques sur le principe 2 expliquent l'importance de documenter les fins et l'information nécessaires pour arriver à ces fins. Le principe 8 – *Transparence* décrit par la suite l'information à fournir aux personnes quant aux fins visées.

En dépit de l'exigence de limiter la cueillette d'information, le présent principe n'entre pas en conflit avec le besoin légitime d'amasser les renseignements personnels nécessaires à la prestation des services d'une façon professionnelle et responsable. Si, par exemple, les références morales ou la vérification des antécédents sont considérées comme une nécessité pour des personnes comme les fournisseurs de services de garde d'enfants, pareille cueillette d'information devrait se poursuivre afin de ne pas mettre le service en péril. On devrait avoir recours à une liste de vérification, cependant, pour s'assurer de n'amasser que des renseignements pertinents.

Le concept de la cueillette par des moyens honnêtes et légitimes interdit les pratiques comme l'intimidation en tant que moyen d'obtention du consentement. Les personnes devraient être invitées et encouragées à tirer parti des services du CRFM auxquels elles ont droit, mais les CRFM doivent éviter de presser les membres ou leur famille de le faire. En conformité avec l'article 4.2, on ne peut user de subterfuges pour obtenir des renseignements d'une personne.

## **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 membre des FC 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. Les CRFM élaboreront des politiques et procédures régissant la destruction des renseignements personnels.

## Remarques relatives au principe 5

Bien que le principe 4 limite la cueillette de renseignements personnels, le présent principe empêche les utilisations ou divulgations supplémentaires de renseignements antérieurement obtenus sans renouvellement du consentement, à moins que la loi ne l'exige. Il appelle également la mise en œuvre de restrictions de la durée de conservation.

Plus précisément, les CRFM ne peuvent utiliser ni divulguer de renseignements personnels existants à des fins nouvelles sans la connaissance et le consentement de la personne concernée. Toute nouvelle fin proposée doit être documentée et le consentement doit être obtenu avant l'utilisation des renseignements personnels à cette nouvelle fin. L'importance de la définition des buts et d'une approche de liste de vérification à cet effet est abordée aux remarques relatives au principe 2.

Les cas où l'information est requise par la loi constituent l'unique exception aux limites susmentionnées. Il s'agira par exemple de cas où l'on recourt à la divulgation de renseignements personnels pour signaler des incidents possibles où des enfants seraient victimes de violence ou de négligence.

Les CRFM doivent adopter les procédures suivantes pour la conservation des renseignements personnels :

1. La date de cueillette et la date d'éventuelles modifications aux renseignements personnels doivent être consignées au dossier ou versées à la base de données (voir également les remarques relatives au principe 6 – *Exactitude*). Il n'y a pas lieu d'exécuter rétroactivement cette consignation, mais elle doit se faire sans faute à l'avenir.
2. Les renseignements personnels seront conservés pendant deux ans à compter de la date de la dernière mesure administrative portant sur le dossier.
3. Quand les renseignements personnels concernant un membre des FC, sa famille, le personnel ou d'autres personnes sont modifiés (voir le principe 9 – *Accès individuel*), tout renseignement périmé, incomplet ou inexact doit être supprimé sur-le-champ et les nouveaux renseignements doivent être conservés pendant deux ans à compter de la date de la dernière mesure administrative appliquée au dossier.
4. Les renseignements personnels faisant l'objet d'une plainte de non-respect doivent être conservés pendant toute la période dont la personne a besoin pour épuiser les procédures auxquelles elle a droit en vertu du présent Code ou selon la loi. Voir aussi le principe 9 – *Accès individuel* et le principe 10 – *Possibilité de porter plainte contre le non-respect des principes*.
5. Quand un CRFM est avisé par une source sûre qu'un membre a été affecté ailleurs, a quitté les Forces ou est décédé, les renseignements personnels sur ce membre ou sa famille, à l'exclusion des dossiers de counselling, doivent être conservés pendant deux ans à compter de la date de la dernière mesure administrative appliquée au dossier.

*Suite des remarques relatives au principe 5 à la page 37*

*Page intentionnellement laissée en blanc*

## Remarques relatives au principe 5 (suite)

6. Les dossiers de counselling seront conservés aussi longtemps que l'exigent les directives sur l'exercice professionnel.
7. Tous les renseignements personnels sur les employés rémunérés d'un CRFM seront conservés au dossier pendant toute la durée de l'emploi et pendant sept ans après la fin de l'emploi. Après ces sept années, les renseignements devront être détruits.
8. Les renseignements personnels sur le personnel bénévole d'un CRFM seront conservés pendant deux ans après la fin des activités du bénévole auprès du CRFM. Cette période de deux ans offre au CRFM la possibilité de demeurer en communication avec l'ancien bénévole pendant un temps raisonnable et donne au bénévole l'occasion d'obtenir des références, des lettres de garantie et ainsi de suite. Le calendrier de conservation des renseignements personnels peut être prolongé à la demande du bénévole.

En conformité avec les périodes de conservation établies, quand les renseignements personnels ne sont plus nécessaires aux fins déterminées, ils doivent être détruits ou rendus anonymes. Les renseignements personnels contenus à des dossiers sur papier peuvent également être retournés à la personne sur laquelle ils portent, à la discrétion du CRFM.

Quand les renseignements personnels sont rendus anonymes, par exemple quand ils sont convertis en données statistiques ne pouvant être associées aux personnes, ils doivent l'être de façon à ce qu'il ne soit pas possible de les apparier de nouveau à la personne. Les données ne devraient par conséquent pas être agrégées selon des classifications si étroites qu'elles puissent permettre la ré-identification de la personne.

Si l'on opte pour la destruction des renseignements, celle-ci peut se faire des façons énumérées ci-dessous.

Les dossiers sur papier seront déchiquetés pour empêcher la divulgation non autorisée des renseignements.

Les fichiers électroniques, dont les messages de courrier électronique, seront écrasés ou supprimés de façon à ce que l'information supprimée ne puisse être recouvrée plus tard.

Dans le cas des fichiers conservés sur des disquettes d'ordinateur, les disquettes seront écrasées ou reformatées. Si les ordinateurs dont se servent les CRFM sont mis au rancart, les disques rigides seront reformatés (ce processus supprime toutes les données contenues sur le disque rigide).

Les renseignements personnels conservés sur tout autre média, comme les répondeurs téléphoniques à bande magnétique ou les boîtes vocales électroniques, doivent être effacés fréquemment. Les photographies ou les enregistrements vidéo des personnes ne peuvent être conservés à des fins historiques ou d'archives qu'avec la permission de la personne qui y figure.

## **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 pour 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.

## Remarques relatives au principe 6

Le principe 6 exige que l'information soit aussi exacte que nécessaire pour ses fins proposées tout en interdisant sa mise à jour régulière à moins que celle-ci ne soit nécessaire à la réalisation des fins pour lesquelles l'information sert.

D'une façon générale, les renseignements recueillis par les CRFM sont fournis par les FC dans le cas de la liste nominative ou ils sont obtenus directement de la personne concernée. Dans de tels cas, le CRFM peut présumer que les données de la liste nominative sont précises; cependant, l'exactitude et l'état complet des renseignements figurant à la liste nominative devraient être vérifiés auprès de la personne quand l'occasion se présente et ils peuvent faire l'objet d'une vérification annuelle par le truchement d'un appel de vérification.

Dans le cas d'autres renseignements qui sont fournis directement par la personne, celle-ci devrait être avisée de son droit d'accéder à ses renseignements personnels et de les faire modifier au besoin – veuillez vous reporter à ce sujet au principe 8 – *Transparence* et au principe 9 – *Accès individuel*.

La date de la cueillette des renseignements et la date d'éventuelles modifications à ces renseignements doivent être consignées au dossier ou versées à la base de données.

Le CRFM doit rappeler régulièrement aux personnes de tenir leurs renseignements personnels à jour, par exemple en cas de déménagement. Le CRFM devrait souligner aux membres et à leur famille l'utilité de cette démarche.

Les CRFM ne devraient ordinairement pas obtenir d'un tiers des renseignements sur une personne donnée à moins qu'il existe une raison légitime de procéder ainsi – dans le cas, par exemple, d'une référence morale sur un membre du personnel d'un CRFM ou d'un fournisseur de services tiers. Dans de telles circonstances, le CRFM devrait se montrer particulièrement attentif afin de garantir que les sources d'information tierces sont dignes de foi et que les renseignements sont probablement exacts. S'il subsiste un doute, aucune décision ne devrait être prise sur la base des renseignements provenant de tiers. La source de telles informations devrait aussi figurer au dossier. Dans certaines circonstances, la source d'information tierce peut être cachée à la personne concernée (voir le principe 9 – *Accès aux renseignements personnels* et la remarque suivant immédiatement l'énoncé de principe, à la page 46).

Dans les cas où des renseignements personnels doivent être communiqués à un tiers, le CRFM doit clairement faire connaître au tiers le degré d'exactitude des renseignements personnels (en précisant, par exemple, la date de la dernière mise à jour des données).

## **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 autorisés. 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).

## **Remarques relatives au principe 7**

Les mesures de sécurité peuvent constituer le maillon faible du système de protection des renseignements du CRFM car leur efficacité est largement tributaire de la disposition du personnel du CRFM à observer ces procédures. L'importance de la conformité aux mesures de sécurité doit être sans cesse soulignée.

Les CRFM doivent considérer comme « très confidentiels » tous les renseignements personnels en leur possession et utiliser les mesures de sécurité appropriées, ce qui comprend la formation continue du personnel.

Les mesures de sécurité minimales sont les suivantes :

1. les classeurs contenant des renseignements personnels seront munis de bonnes serrures;
2. les bureaux où se trouvent des dossiers personnels seront munis de bonnes serrures;
3. tous les dossiers personnels seront mis sous clé à la fin de chaque journée de travail;
4. aucun renseignement personnel ne sera laissé en vue dans des bureaux où des personnes non autorisées pourraient y accéder;
5. des étiquettes voyantes serviront à l'identification des dossiers contenant des renseignements personnels confidentiels;
6. l'accès aux ordinateurs appellera l'usage d'un mot de passe (qui sera souvent modifié);
7. les ordinateurs seront disposés de telle façon que les personnes non autorisées ne puissent voir de renseignements personnels sur un écran ni avoir facilement accès aux renseignements personnels qui se trouvent dans l'ordinateur;
8. le recours aux gardes-barrière, au chiffrement ou à d'autres moyens technologiques de prévention de l'accès non autorisé aux ordinateurs (la façon la plus simple de protéger une base de données sensible consiste probablement à la conserver sur disquette ou sur disque Zip par opposition au disque rigide de l'ordinateur). Tous les fichiers informatiques devraient être assortis d'une copie de sauvegarde et conservés sous clé quand ils ne sont pas utilisés;
9. si l'on a recours à une boîte vocale ou à un répondeur téléphonique, il faut en restreindre l'accès pour empêcher l'écoute non autorisée;
10. si l'on a recours à un télécopieur pour transmettre ou recevoir des renseignements personnels, il faut s'assurer qu'il se trouve à l'abri des regards, téléphoner à la personne concernée avant la transmission de renseignements personnels pour l'en avertir;
11. si l'on a recours au courrier électronique pour communiquer, il faut en restreindre l'accès grâce à des mots de passe et supprimer les messages quand ils ont été lus ou qu'on y a répondu;
12. si des personnes demandent par téléphone des renseignements personnels, le personnel du CRFM ne doit pas acquiescer à pareille



demande avant d'avoir vérifié l'identité de l'appelant et son droit d'accès à l'information (en cas d'urgence, il peut être nécessaire de s'en remettre à son propre jugement; si des renseignements personnels sont fournis à un tiers dans une situation d'urgence, la personne sur laquelle porte cette information doit être avisée de la divulgation dès que possible);

13. le personnel doit être formé régulièrement et recevoir fréquemment des rappels de l'importance des mesures de sécurité.

La mise au rancart ou la destruction des renseignements personnels est traitée aux remarques relatives au principe 5 – *Limites de l'utilisation, de la communication et de la conservation.*

## **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 concernant la gestion des renseignements personnels. Les personnes doivent pouvoir obtenir des renseignements sur ces politiques et ces procédures, 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 d'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 du CRFM;
  - e) les renseignements personnels qui sont mis à la disposition des organisations connexes, s'il y a lieu.

## Remarques relatives au principe 8

Le Code exige des organismes qu'ils fassent preuve de transparence au sujet de leurs politiques sur les renseignements personnels et qu'ils fournissent des informations fondamentales aux personnes sur la façon dont les renseignements personnels qui sont les leurs sont utilisés, sur la façon d'accéder à leur dossier et sur la façon de déposer une requête ou une plainte sur les politiques et procédures de traitement de l'information.

Les CRFM seront tenus de communiquer les renseignements de base suivants aux membres, aux familles, au personnel et aux tiers sur lesquels ils détiennent des renseignements personnels :

1. le fait que le CRFM ait adopté le *Code de protection des renseignements personnels à l'usage du Programme des services aux familles des militaires*;
  2. le fait que le directeur soit responsable de la conformité du CRFM aux principes du Code et qu'il soit la personne à laquelle les demandes ou les plaintes doivent être adressées;
  3. la façon dont une personne peut avoir accès aux renseignements personnels détenus par le CRFM (voir à ce sujet les remarques relatives au principe 9 – *Accès aux renseignements personnels* pour y trouver des directives sur l'octroi de l'accès aux renseignements personnels);
  4. une description générale des renseignements recueillis sur un membre, une famille, le personnel ou un tiers et de l'usage qu'il en est fait; par exemple :

« les CRFM utilisent les données de la liste nominative que leur fournissent les FC et les renseignements fournis par les membres des FC et leur famille pour communiquer avec les familles au moment d'une affectation et d'un déploiement afin d'informer les familles des événements et services du CRFM, d'en planifier et d'en évaluer les services. »
- Remarque : des descriptions distinctes devraient être rédigées pour le personnel et pour les tiers, le cas échéant.
5. une mention spécifique de toute circonstance où les renseignements sont mis à la disposition d'autres personnes ou organismes, par exemple là où des renseignements personnels peuvent être communiqués avec la connaissance et le consentement de la personne afin de fournir des services de garde d'enfants en cas d'urgence;
  6. la façon dont les personnes peuvent obtenir de plus amples renseignements, dont toute fiche technique ou brochure, ou un exemplaire du Code.

## **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 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 disjoindre 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 et identifiera 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.

*Suite du principe 9 à la page 50*

## Remarques relatives au principe 9

Le principe 9 exige que l'on donne aux personnes l'accès à leurs renseignements personnels, sur demande et dans des circonstances raisonnables (pendant les heures de bureau, par exemple).

Sauf dans les situations décrites ci-dessous, les personnes doivent être en mesure de consulter tous les renseignements personnels qui les concernent, sans égard au type de présentation, et de comprendre comment ces renseignements sont utilisés et divulgués. Les renseignements personnels devraient, par conséquent, être gérés de telle façon qu'il soit aisé de les assembler pour permettre à la personne de les consulter (dans toute la mesure du possible, il faut éviter les bases de données éparses). Il peut être nécessaire, dans ce but, de monter une base de données maîtresse montrant où d'autres renseignements personnels sur la personne concernée peuvent se trouver, par exemple le fait qu'un formulaire de demande ou de candidature soit contenue dans un dossier pour un service donné.

Quand on donne accès aux renseignements personnels, la source de l'information doit être indiquée partout où c'est faisable.

La personne a le droit de contester l'exactitude et l'état complet de toute donnée personnelle à laquelle elle a accès et d'y faire apporter les rectificatifs appropriés. Dans la plupart des cas, ceci ne pose pas problème. Les renseignements personnels détenus par les CRFM sur les membres et leur famille sont ordinairement fournis par le membre ou sa famille et par conséquent, la source ou l'exactitude des renseignements devrait soulever peu de doutes. Il peut en être autrement dans le cas du personnel du CRFM et des fournisseurs de services tiers. Là où il y a désaccord sur l'exactitude des renseignements personnels détenus sur une personne donnée, le CRFM doit verser au dossier la nature de la contestation.

Le CRFM doit également aviser la personne de l'usage qui est fait des renseignements et de l'identité des gens ou des organismes auxquels ils sont communiqués, de même que des fins d'une telle communication. Les remarques relatives au principe 2 – *Détermination des fins de la collecte de renseignements* contiennent des directives sur la création d'une liste de vérification des fins dans le but de simplifier la démarche d'explication (voir en particulier le conseil donné à la page 21).

Les remarques sur le principe 9 décrivent des situations où des renseignements personnels ne peuvent pas, ou ne devraient pas, être révélés à une personne. Ces circonstances devraient être aussi limitées que possible et, quand c'est faisable, les renseignements retenus doivent être dissociés des renseignements communicables afin de permettre l'accès le plus vaste possible aux renseignements personnels. Il est toutefois essentiel que, lorsque l'on donne accès aux renseignements personnels, la vie privée ou la sécurité d'une autre personne ne soit pas compromise.

Si le directeur d'un CRFM hésite à donner à une personne précise l'accès aux renseignements personnels, il doit consulter le président du conseil d'administration du CRFM qui, à son tour, consultera le DSFM.



Le CRFM, quand il donne accès à des renseignements personnels, doit prendre les mesures appropriées pour que ces renseignements ne soient fournis qu'à des personnes qui ont le droit d'y accéder. Les CRFM peuvent demander une preuve d'identité à cette personne ou demander une autorisation quand un tiers cherche à avoir accès aux renseignements. Les renseignements fournis en vue de l'établissement de l'identité du demandeur ou pour l'autorisation d'accès ne doivent être utilisés que dans ce but.

**Principe 9 – Accès aux renseignements personnels  
(suite)**

- 9.4** Le CRFM répondra à la demande d'une personne dans un délai maximal de 30 jours 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.

## **Remarques relatives au principe 9 (suite)**

Dans les cas où une personne a identifié des conséquences néfastes résultant de la foi en des renseignements inexacts ou incomplets, de l'utilisation ou de la divulgation inappropriée de renseignements personnels, le directeur doit consulter, dès que possible, le président du conseil d'administration du CRFM qui, à son tour, consultera le DSFM.

Les CRFM ne devraient jamais divulguer de renseignements personnels au téléphone à moins que l'identité de la personne et son droit d'accès n'aient été clairement établis, ni selon un mode non protégé (par exemple : par télécopieur alors que le destinataire n'a pas été averti de la transmission).

L'article 9.4 précise qu'une demande d'accès aux renseignements personnels doit recevoir une réponse dans un maximum de 30 jours sans qu'il en coûte quoi que ce soit à la personne. Le directeur doit instaurer des procédures de réponse à toutes les demandes d'accès. Ces procédures comprendront les dispositions suivantes :

1. s'assurer que les membres et leur famille, de même que le personnel du CRFM et les tiers, sont au courant de leur droit de demander l'accès aux renseignements personnels qui les concernent et faire en sorte que les CRFM communiquent ce droit aux membres et à leur famille, au personnel et aux tiers;
2. créer un formulaire de consignation et de repérage de telles demandes où figureront la date de la demande d'accès, le nom et les coordonnées de la personne ayant déposé la demande, tout renseignement nécessaire à l'établissement du droit d'accès de la personne aux renseignements personnels, la nature de la demande d'accès, la date à laquelle les renseignements personnels ont été fournis à la personne et toute mesure de suivi nécessaire;
3. modifier (corriger, supprimer ou ajouter) tout renseignement personnel quand la personne démontre l'existence d'une situation d'inexactitude ou d'état incomplet et, si pareille mesure est indiquée, transmettre les renseignements corrigés aux tiers ayant accès aux renseignements en question (ceci ne devrait se faire que si les tiers, de l'avis du directeur, ont besoin des renseignements mis à jour à une fin définie à laquelle la personne concernée a donné son assentiment);
4. s'il existe, pour quelque motif que ce soit, un différend sur la modification des renseignements personnels, la nature de ce désaccord doit être consignée au formulaire de demande d'accès qui sera versé au dossier de la personne; la nature du différend sera également transmise aux tiers si, de l'avis du directeur, elle répond aux critères cités au point 3 ci-dessus;

*Page intentionnellement laissée en blanc*

5. à la demande d'un employé ou d'un bénévole, les CRFM doivent lui donner accès à son information personnelle mais ils ont la latitude de retenir toute information portant sur une éventuelle enquête sur la rupture d'un contrat d'emploi ou sur une infraction à une loi quand cette information est protégée par le secret professionnel de l'avocat ou quand la fourniture de cette information risque de menacer la vie ou la sécurité d'une autre personne;
6. les CRFM doivent séparer les renseignements non communicables, partout où c'est faisable, du reste de l'information contenue à un dossier afin de fournir le meilleur accès possible aux renseignements personnels;

Nota : Lorsqu'une personne demande de consulter tous les renseignements que le CRFM conserve sur elle dans ses dossiers, le CRFM doit d'abord examiner le dossier pour retrancher ou dépersonnaliser les renseignements qu'il a le droit dissimuler (se reporter à la note du principe 9 et le commentaire de la page 47), y compris les renseignements personnels sur d'autres personnes auxquels le demandeur n'a pas le droit d'avoir accès. Toutefois, en cas d'urgence, lorsque le temps et les efforts requis pour examiner le dossier retarderaient indûment le temps de réponse à l'urgence en question, cette étape peut être omise, à la discrétion du directeur du CRFM. Dans les cas où une personne aurait eu accès à des renseignements personnels concernant un tiers, le CRFM devrait, à la première occasion, informer cette tierce personne des circonstances de la divulgation.

7. si un CRFM détient des renseignements médicaux à caractère confidentiel au sujet d'une personne, il doit rendre cette information disponible par l'entremise d'un médecin, à moins que l'information médicale ait été fournie par la personne concernée ou un membre de sa famille.

Nota : Lorsque l'information médicale a été fournie directement par la personne concernée ou un membre de sa famille, par exemple, les allergies dont est affecté un enfant qui sont énumérées dans un formulaire de participation à une activité, une copie d'un formulaire de demande de remboursement de médicament ou d'une ordonnance obtenue d'un médecin, les dispositions susmentionnées ne s'appliquent pas. L'information médicale devant être obligatoirement divulguée par l'entremise d'un médecin comprend toute information communiquée au CRFM directement par le médecin, ou une autre source, concernant la santé physique ou mentale d'une personne. Il est en effet toujours préférable que l'information d'une telle nature soit interprétée correctement à la personne concernée par un médecin compétent.

8. les renseignements recueillis ou utilisés par le directeur du CRFM aux fins du perfectionnement du personnel, y compris la planification salariale, le plan de relève, la considération d'un employé en vue d'une promotion ou d'un programme de formation, ne sont pas considérés comme des renseignements propres à la personne aux fins du présent Code. Ces renseignements peuvent être dissimulés ou communiqués à la personne, à la discrétion du directeur.



Nota : Afin de prévenir qu'une influence indue soit exercée au cours du processus de décision, le directeur et les gestionnaires peuvent dissimuler des renseignements personnels créés ou utilisés aux fins susmentionnées. Ces renseignements pourraient comprendre le nom des employés susceptibles d'obtenir une augmentation de salaire ou une promotion ou des renseignements concernant l'embauche ou la mise à pied. Toutes les décisions concernant la dotation en personnel doivent être appuyées de données objectives et conformes aux faits afin de favoriser l'impartialité et la transparence. Lorsqu'on a décidé d'embaucher un employé, de lui donner une promotion ou de le mettre à pied, cet employé a le droit d'avoir accès aux renseignements personnels utilisés dans le processus de décision.

**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 mécanismes leur permettant de recevoir des plaintes ou des demandes de renseignements concernant les politiques et procédures afférentes au Code et d'y répondre. Les mécanismes relatifs aux plaintes devraient être d'accès facile et d'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 le directeur du CRFM à la satisfaction d'une personne peut être déférée par cette personne au président du conseil d'administration, 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.

## Remarques relatives au principe 10

Le principe 10 permet à une personne sur laquelle le CRFM détient des renseignements (membre des FC, famille, personnel du CRFM ou tiers) de contester la façon dont le CRFM adhère au présent Code. Une personne peut contester tout déni d'accès aux renseignements personnels et tout refus de modifier les renseignements en vertu du principe 9 et elle peut contester tout manquement perçu à la conformité à l'un des quelconques principes du Code.

Le directeur doit instaurer des mécanismes de réponse à toutes les plaintes. Ces mécanismes comprendront les dispositions suivantes :

1. l'assurance que les membres et leur famille, de même que le personnel du CRFM et les tiers, sont au courant de leur droit de déposer des plaintes auprès du directeur et l'assurance que le personnel communique ce renseignement aux membres et à leur famille, au besoin;
2. la création d'un formulaire d'enregistrement des plaintes auquel figureront le nom et les coordonnées du plaignant, la date et la nature de la plainte et la date de clôture de l'enquête, l'éventuelle résolution de la plainte, ainsi que toutes les dispositions prises pour modifier les pratiques administratives si le besoin s'en fait sentir;
3. quand une plainte est reçue, le directeur doit faire parvenir, dans les cinq jours ouvrables suivants, un accusé de réception à la personne dont la plainte fait l'objet d'une enquête;
4. une réponse supplémentaire doit être expédiée à la personne dans les 30 jours suivant la réception de la plainte et donner les résultats de l'enquête et les mesures prises pour corriger la situation, dont la modification des pratiques administratives, si besoin est;
5. le directeur doit aviser une personne si la réponse à une plainte demande plus de 30 jours et lui expliquer les raisons de ce délai (y compris tout délai résultant des points 6 et 7 ci-dessous);
6. advenant qu'une personne ait identifié des conséquences néfastes à l'usage ou à la divulgation inappropriés de renseignements personnels ou qu'une plainte n'ait pas été traitée par le CRFM à la satisfaction de la personne, le directeur doit consulter, dès que possible, le président du conseil d'administration qui, à son tour, consultera le DSFM;
7. advenant qu'une plainte porte sur les principes du Code lui-même ou sur la conformité du CRFM au Code ou au Guide d'application, le directeur doit consulter, dès que possible, le président du conseil d'administration qui, à son tour, consultera le DSFM;
8. si une plainte n'est pas traitée à la satisfaction de la personne, le directeur doit aviser la personne de tout processus substitutif de résolution des plaintes. Ces processus peuvent inclure le droit de déposer une plainte en vertu d'une quelconque loi provinciale existante, comme la *Loi (québécoise) sur la protection des renseignements privés dans le secteur privé*.

**Annexe : Entente sur le traitement par un tiers****ENTENTE DE PROTECTION  
DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

LA PRÉSENTE ENTENTE, intervenue le (date) entre :

Nom du CRFM  
Adresse  
(le « CRFM »)

– et –

Nom de la société ou de la personne  
Adresse  
(le « Destinataire »)

**ÉTABLIT QUE :**

- a. Sous réserve des conditions prévues à la présente Entente, le CRFM entend divulguer certains Renseignements personnels au Destinataire aux fins de l'Activité dont les conditions sont définies à la présente Entente.

**À CES CAUSES**, en échange des promesses et des ententes réciproques contenues à la présente Entente ainsi que d'autres contreparties de valeur (la réception et la suffisance desquelles est reconnue par chacune des parties), les parties sont d'accord sur les points suivants :

1. **DÉFINITIONS.** Dans la présente Entente, à moins que le contexte n'indique un sens différent :

« Activité » renvoie (définir l'activité)

« Entente » renvoie à la présente Entente de protection des Renseignements personnels et à tout document signé par les parties en vue de la modification de la présente Entente.

« Renseignements personnels » désigne toute information sur une personne identifiable fournie par le CRFM au Destinataire aux fins de l'Activité définie à la présente Entente.

« Mesures de sécurité » désigne tout mode ou combinaison de modes sur lesquels se sont mises d'accord les parties en vue de la protection des Renseignements personnels contre la perte ou le vol, de même que contre l'accès, la divulgation, la reproduction, l'utilisation ou la modification non autorisés.

« Traitement » désigne toute forme manuelle ou automatisée de cueillette, d'utilisation, de transmission, de divulgation, d'emmagasinement, de reproduction,

de manipulation, de modification ou d'accès aux Renseignements personnels définis à la présente Entente.

## **2. MESURES DE SÉCURITÉ À APPLIQUER**

Le Destinataire reconnaît et confirme que les Renseignements personnels ne lui sont divulgués qu'aux fins de l'Activité. En conséquence, le Destinataire accepte –

- (1) de protéger les Renseignements personnels contre la perte et le vol de même que contre l'accès, la divulgation, la reproduction, l'utilisation ou la modification non autorisés;
- (2) de n'utiliser les Renseignements personnels qu'aux fins de l'Activité;
- (3) de ne pas utiliser les Renseignements personnels à son avantage ou à l'avantage de tiers;
- (4) sur demande du CRFM, de suspendre tout usage des Renseignements personnels et de retourner les Renseignements personnels au CRFM ou de détruire les Renseignements personnels de la façon sur laquelle il s'est entendu avec CRFM;
- (5) sur avis raisonnable, de permettre les visites sur place du CRFM afin que celui-ci inspecte les mesures de sécurité prises par le Destinataire pour protéger les Renseignements personnels;
- (6) de ne divulguer les Renseignements personnels à aucune autre personne qu'un employé du Destinataire, et seulement selon le principe de connaissance sélective.

## **3. DÉBUT ET FIN DES OBLIGATIONS DU DESTINATAIRE**

Les obligations du Destinataire en vertu de la présente Entente prennent effet à la date de la présente Entente et sont en vigueur pendant (nombre) d'années à compter de cette date, jusqu'au terme de l'Activité ou jusqu'à ce que le CRFM demande le retour des Renseignements personnels, selon la dernière de ces dates.

## **4. INDEMNITÉ**

Le Destinataire garantit contre toute responsabilité le CRFM de toute perte, responsabilité civile, obligation de réparer, réclamation, coût et dépense (y compris les frais de justice), quelle qu'en soit la cause, résultant de tout manquement ou inexécution, par le Destinataire ou ses représentants, de toute obligation du Destinataire en vertu de la présente Entente y compris, sans toutefois s'y limiter, les obligations du Destinataire au chapitre de l'utilisation des Renseignements personnels.

## 5. INJONCTION

Le Destinataire reconnaît qu'un manquement, de sa part ou de la part de ses représentants, à l'une des quelconques obligations du Destinataire en vertu de la présente Entente peut causer au CRFM un tort irréparable qui peut être difficile ou impossible à établir avec précision et que l'obtention de dommages-intérêts ne constituera pas une réparation suffisante d'un tel manquement. En conséquence, le CRFM a droit à l'exécution précise de la présente Entente et à une injonction de prévention de tout manquement ou de toute menace de manquement à la présente Entente. Aucun recours dont il est fait mention au présent article n'est exclusif, mais chacun d'entre eux est cumulatif et s'ajoute à toute autre réparation rendue disponible par la loi ou en équité, y compris les dommages-intérêts.

## 6. GÉNÉRALITÉS

- 6.1 Rien de ce qui figure à la présente Entente ne saurait être interprété de façon à :
- (i) obliger le CRFM à conclure d'autres ententes avec le Destinataire; ni à
  - (ii) conférer au Destinataire quelque droit, titre ou intérêt que ce soit dans les Renseignements personnels ou dans les activités du CRFM.
- 6.2 Le CRFM ne formule aucune observation ni garantie, explicite ou implicite, au sujet des Renseignements personnels ou de leur conformité à un but ou à un usage quelconque.
- 6.3 Toute communication faite en vertu de la présente Entente est réputée avoir eu lieu quand, dans le cours ordinaire de la livraison ou de la transmission, elle est envoyée à l'une des Parties à l'adresse susmentionnée ou à une autre adresse fournie par écrit par cette Partie.
- 6.4 Nonobstant tout différend pouvant survenir entre les parties, le Destinataire doit procéder avec diligence à l'exécution de la présente Entente.
- 6.5 Aucun retard ni manquement d'une partie à l'exercice de l'un quelconque des droits contenus à la présente Entente ne constitue une renonciation à un tel droit ni n'affecte aucun des autres droits de cette Partie, ni l'exercice de tels droits.
- 6.6 La présente Entente est à l'avantage des Parties et est exécutoire par les parties et leurs héritiers, exécuteurs, administrateurs, successeurs et ayants-droit respectifs, selon le cas.
- 6.7 La présente Entente est régie par les lois de la province (Province) et doit être interprétée selon ces lois de même que selon les lois fédérales du Canada qui s'appliquent à cette province et les parties s'en remettent irrévocablement à la compétence non exclusive des tribunaux de (Province) pour l'interprétation et l'exécution de la présente Entente.

- 6.8 Si l'un des quelconques passages de la présente Entente est considéré invalide, illégal ou insusceptible d'application valable, cette réserve est sans effet sur la validité des autres conditions de la présente Entente et la présente Entente sera lue comme si le passage invalide en était absent.
- 6.9 Le Destinataire accepte de ne pas faire cession de la présente Entente ni d'aucun des droits, obligations ou intérêts de la présente Entente sans le consentement écrit préalable du CRFM. Sans égard à un tel consentement, aucune cession ne dispense le Destinataire d'aucune de ses obligations en vertu de la présente Entente.
- 6.10 La présente Entente exprime l'Entente finale entre les parties en ce qui a trait à l'objet de la présente Entente. En conséquence, les parties acceptent de ne pas amender la présente Entente sauf par un document signé par les parties, et en conformité avec un tel document, celui-ci étant exclusivement considéré comme une modification à la présente Entente.

**CHACUNE DES PARTIES** a signé la présente Entente et, par cette signature, confirme qu'elle a la compétence et l'intention de lier la partie qu'elle représente.

**LE CRFM** (Nom du CRFM)

Par : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_

**LE DESTINATAIRE** (Nom de la société)

Par : \_\_\_\_\_

Nom : \_\_\_\_\_

Titre : \_\_\_\_\_