



# Privacy Code & Challenging Compliance

## **Gander Military Family Resource Centre**

PO Box 6000  
Gander, NL  
A1V 1X1

Tel: 709-256-1703 ext. 1206  
Fax: 709-256-1771

The **Gander Military Family Resource Centre** has adopted the *Privacy Code for Military Family Services Programs*, developed by the Director Military Family Services (DMFS) to assist Military Family Resource Centres in protecting the personal information of Canadian Forces members and all other clients using the GMFRC services.

The Privacy Code for Military Family Services Programs is a tailored version of the Canadian Standards Association Model Code for the Protection of Personal Information-CAN/CSA-Q830-96. The 10 principles contained within the CSA Code reflect universal fair information practices that combine individual privacy rights with strong obligations to protect personal information collected by organizations.

Upon Adoption of the *Privacy Code for Military Family Services Programs* the GMFRC must identify the purposes for which information will be used or disclosed, and obtain the consent of the individual for those purposes before any information can be collected. Under this code, every individual about whom the GMFRC may hold personal information has a right to inquire what specific information is held and for what purposes it is used. Individuals also have a right to access their information, to have it amended if it is inaccurate or incomplete, and to challenge the purposes for which the information is collected, used or disclosed.

The 10 principles establish core privacy rights for the service group and their families, as well as employees, voluntary staff, and any other individual about whom the Gander Military Family Resource Centre collects, uses or discloses personal information.

The 10 principles are summarized below, for further information on the *Privacy Code for Military Services Program* please contact the Gander Military Family Resource Centre.

### **Principle 1- Accountability**

MFRCs are responsible for personal information under their control. The Director of an MFRC shall be accountable for the MFRC's compliance with the following principles.

### **Principle 2- Identifying Purposes**

The MFRC shall identify the purposes for which personal information is collected at or before the time the information is collected.

### **Principle 3- Consent**

The knowledge and consent of the individual are required for the collection, use, or disclosure of personal information, except where inappropriate.

### **Principle 4- Limiting Collection**

The collection of personal information shall be limited to that which is necessary for the purposes identified by the MFRC. Information shall be collected by fair and lawful means.

### **Principle 5- Limiting Use, Disclosure, and Retention**

Personal information shall not be used or disclosed for purposes other than those for which it was collected, except with the consent of the individual or as required by law. Personal information shall be retained only as long as necessary for the fulfillment of those purposes.

### **Principle 6- Accuracy**

Personal information shall be as accurate, complete, and up-to-date as is necessary for the purposes for which it is to be used.

### **Principle 7- Safeguards**

Personal information shall be protected by security safeguards appropriate to the sensitivity of the information.

### **Principle 8- Openness**

MFRCs shall make readily available to individuals specific information about policies and procedures relating to the management of personal information.

### **Principle 9- Individual Access**

Upon request, a member/family, MFRC staff or third party shall be informed of the existence, use, and disclosure of his or her personal information and shall be given access to that information. An individual shall be able to challenge

the accuracy and completeness of the information and have it amended as appropriate.

### **Principle 10- Challenging Compliance**

A member/family, MFRC staff or third party shall be able to address a challenge concerning compliance with the above principles to the Director of an MFRC who is accountable for the MFRC's compliance.

## **CHALLENGING COMPLIANCE**

A member / family, MFRC staff or third party shall be able to address a challenge concerning compliance with the Principles under the Privacy Code to the Executive Director who is accountable for the GMFRC's compliance.

If you have a concern about the manner in which the information is held or is obtained with regards to personal information, the following steps will take place.

1. The member / family will make a formal complaint in writing or verbally to the Executive Director.
2. The Executive Director will investigate complaints.
3. If the complaint is found justified, the Executive Director will take appropriate measures, including, if necessary amending procedures.
4. The Executive Director will consult with DMFS on issues involving the interpretation of this code an MFRC's compliance with the code.

If the complaints are not handled to the satisfaction of the member /family the complaint will be referred to the Chairperson of the Board of Directors who shall in turn consult with the Director Military Family Services (DMFS). If the Board of Directors can not resolve the complaint, then the individual will be provided with the necessary information to refer the matter to DMFS.



## Code de Protection des Renseignements Personnels et Possibilité de Porter Plainte

### Centre des Ressources pour les Familles des Militaires de Gander

CP 6000  
Gander, TN  
A1V 1X1

Tel: 709-256-1703 ext. 1206  
Fax: 709-256-1771

Le **Centre des Ressources pour les Familles des Militaires de Gander** a adopté le Code de protection de renseignements personnels développé par le Directeur des Services aux Familles des Militaires (DSFM). L'adoption du code permet d'aider les centres de ressources pour les familles des militaires à protéger les renseignements personnels sur les membres des Forces canadiennes, leurs familles ainsi que les autres clients qui utilisent les services du CRFM.

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 la protection des renseignements personnels recueillis et utilisés par les organismes.

Selon le *Code de protection des renseignements personnels*, l'organisme doit d'abord déterminer les fins pour lesquelles les renseignements seront recueillis. Le consentement de la personne est requis pour la collecte de renseignements personnels, leur utilisation et/ou divulgation, toutefois, les raisons peuvent en être contestées. Toujours selon le Code toute personne peut consulter l'information qui la concerne et qui est détenue par le CRFM de Gander; elle peut en contester l'exactitude et y apporter les corrections appropriées.

Les 10 principes établissent les grands droits à la vie privée du groupe que dessert le CRFM de Gander et de leurs familles, des employés et du personnel bénévole ainsi que de tout autre personne au sujet de laquelle le CRFM amasse, utilise ou divulgue des renseignements personnels.

Les 10 principes en bref sont énumérés ci-dessous. Pour plus d'information sur le Code de

protection des renseignements personnels, veuillez communiquer avec le Centre de Ressources pour les Familles des Militaires.

#### Principe 1 - Responsabilité

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

#### Principe 2 - Détermination des fins de la collecte des renseignements

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

#### Principe 3 - Consentement

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

#### Principe 4 - Limites de la collecte

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

#### Principe 5 - Limites de l'utilisation, 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 du groupe, sa famille, un employé du CRFM 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 du groupe, sa famille, un employé du CRFM ou un tiers doit être en mesure de se plaindre du non-respect des principes énoncés ci-dessus auprès du directeur d'un CRFM qui est responsable de leur respect par le CRFM.

#### POSSIBILITE DE PORTER PLAINTE CONTRE LE NON-RESPECT DES PRINCIPES.

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon selon laquelle les renseignements personnels sont utilisés, veuillez suivre les étapes suivantes.

1. La personne concernée doit poser une plainte formelle, par écrit ou verbalement, au Directeur.
2. Le Directeur se doit d'enquêter toutes plaintes.
3. Si une plainte se trouve justifiée, le Directeur prendra les mesures appropriées pour établir rectification; incluant si nécessaire, les procédures d'amendement.
4. Le Directeur consultera avec DMFS sur les points problématiques de l'interprétation du Code et le respect de ses Principes.

Si le plaignant n'est pas satisfait il peut s'adresser au Président du Conseil des Directeurs qui à suivant recours fera parvenir cette plainte au DMFS.