

Code de confidentialité pour la protection des renseignements personnels

Protection des renseignements personnels : un but et une obligation

1.0 Objet

La présente politique a pour objet de fixer, dans une ère où la technologie facilite de plus en plus la circulation et l'échange de renseignements, des règles régissant la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels d'une manière qui tient compte du droit des individus à la vie privée à l'égard des renseignements personnels qui les concernent et du besoin de NAV CANADA de recueillir, d'utiliser ou de communiquer des renseignements personnels à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances.

2.0 Politique

NAV CANADA recueillera, utilisera et communiquera des renseignements personnels en conformité avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*.

La politique de NAV CANADA consiste à protéger la vie privée des individus en ce qui a trait aux renseignements personnels dont elle a la garde et la gestion, notamment ceux qui concernent ses entrepreneurs et ses partenaires commerciaux. La Société reconnaît l'importance de systèmes et de mesures efficaces de protection des renseignements personnels pour la sauvegarde des intérêts de ses employés, clients et partenaires commerciaux, et des autres personnes qui partagent des renseignements avec NAV CANADA.

NAV CANADA gérera ses fonds de renseignements personnels de manière responsable et professionnelle. La Société contrôlera la collecte et l'exactitude des renseignements personnels et protégera cette information contre toute utilisation, communication ou conservation non autorisée.

3.0 Définitions

« **Renseignement personnel** » : tout renseignement concernant un individu identifiable, à l'exclusion du nom et du titre d'un employé d'une organisation et des adresse et numéro de téléphone de son lieu de travail. Les documents qui contiennent des renseignements personnels incluent tous les éléments d'information, quels que soient leur forme et leur support, notamment correspondance, note, livre, plan, carte, dessin, diagramme, illustration ou graphique, photographie, film, microforme, enregistrement sonore, magnétoscopique ou informatisé, ou toute reproduction de ces éléments d'information.¹

« **individu** » et « **personne** » : tout personne, notamment les clients et les employés de NAV Canada, ainsi que les entrepreneurs sous contrat avec la Société, à l'exclusion des personnes juridiques telles que les sociétés.

¹ Loi, article 2(1).

4.0 Champ d'application

Les présents principes et politiques s'appliquent à NAV CANADA à l'égard des renseignements personnels :

- a) soit qu'elle recueille, utilise ou communique dans le cadre d'activités commerciales;
- b) soit qui concernent un de ses employés et qu'elle recueille, utilise ou communique dans le cadre de ses activités.²

Le test de la « personne raisonnable »

NAV CANADA cherchera à recueillir, à utiliser ou à communiquer des renseignements personnels uniquement à des fins qu'une personne raisonnable estimerait acceptables dans les circonstances.³

Principe 1 – Responsabilité

1.1 NAV CANADA est responsable des renseignements personnels dont elle a la gestion et a désigné le Gestionnaire, Programmes prescrits par la loi, Ressources humaines, responsable du respect de la *Loi* par la Société. Les commentaires et les questions concernant le présent code de protection de la confidentialité ou son administration doivent être adressés au Gestionnaire, Programmes prescrits par la loi en question.

1.2 NAV CANADA est responsable des renseignements personnels en sa possession ou dont elle a la garde, y compris les renseignements confiés à une tierce partie aux fins de traitement. La Société fournit, par voie contractuelle ou autre, un degré comparable de protection aux renseignements qui sont en cours de traitement par une tierce partie.

1.3 NAV CANADA a mis en œuvre des politiques et des pratiques pour donner effet aux principes, notamment

- a) des procédures pour protéger les renseignements personnels,
- b) des procédures pour recevoir les plaintes et les demandes de renseignements, et y donner suite,
- c) la formation du personnel et la communication à celui-ci d'information sur les politiques et les pratiques de la Société, et
- d) des documents visant à expliquer les politiques et les procédures de la Société.

Principe 2 – Fins de la collecte des renseignements

2.1 NAV CANADA recueille des renseignements personnels aux fins suivantes :

- Offrir des services de navigation aérienne sécuritaires, tels que des services de contrôle de la circulation aérienne, des services consultatifs et des services d'alerte, exigeant la collecte, l'utilisation et le transfert de données sur les mouvements d'aéronefs entre des installations des services de navigation aérienne, notamment celles qui offrent des services dans l'espace aérien canadien ou dans un espace voisin;
- Assurer la présence d'un nombre adéquat d'employés bien formés dans la totalité de ses fonctions critiques;

² Loi, article 4.

³ Loi, article 3.

- Se conformer à ses obligations réglementaires concernant la sécurité;
- Prélever et percevoir les redevances relatives aux services de navigation aérienne;
- Recruter et former des professionnels à l'intention des services de navigation aérienne;
- Fournir un service aux clients, notamment aux transporteurs aériens, à l'aviation d'affaires ou générale, et aux autorités aéroportuaires;
- Respecter l'obligation de fournir des données sur les mouvements d'aéronefs à Transports Canada, aux autorités aéroportuaires et aux agences des douanes;
- Aux fins de la gestion, des relations de travail et des ressources humaines, y compris du respect des conventions collectives, de l'horaire des quarts de travail, des commissions d'enquête factuelle, d'enquêtes sur les irrégularités en matière d'exploitation, de la discipline et de l'aptitude au travail des employés et de l'administration de la paie, des avantages sociaux, des régimes de pension et autres sujets connexes;
- Gérer les biens et les installations, assurer le respect des normes environnementales et effectuer la gestion des risques; et
- Toutes les autres fins nécessaires pour fournir des services de navigation aérienne sécuritaires, efficaces et économiques.

2.2 NAV CANADA précise les fins auxquelles elle recueille des renseignements personnels, au moment où elle les obtient de l'intéressé ou avant, et ne recueille que les renseignements qui lui sont nécessaires aux fins qu'elle a précisées. La collecte se fait normalement au moyen d'un formulaire en format papier ou électronique ou d'un autre document, mais peut également se faire verbalement ou par consentement tacite.

Ainsi, de par sa nature, le dépôt d'un plan de vol signifie que l'on consent à ce que les renseignements sur l'aéronef et son exploitant soient utilisés dans le cadre de l'exploitation du système de la navigation aérienne, y compris la fourniture de ces données aux services de navigation aérienne d'un espace aérien voisin aux fins de la gestion de la sécurité et de la circulation. De la même façon, la fourniture par les employés de renseignements au sujet de leur âge voudra dire qu'ils consentent à ce qu'on utilise ces renseignements pour déterminer leur admissibilité aux fins des régimes de pension.

2.3 Lorsqu'elle entendra utiliser des renseignements personnels à une fin qu'elle n'a pas déjà spécifiée, NAV CANADA précisera la nouvelle fin avant d'utiliser les renseignements. L'individu dont les renseignements personnels sont en cause devra donner son consentement avant que NAV CANADA puisse utiliser l'information à cette nouvelle fin, à moins que l'utilisation ne serve à la Société à se conformer à une loi en vertu de l'article 7 de la *Loi*, à percevoir un compte en rapport avec des services qu'elle aura fournis à l'intéressé, ou qu'il y ait consentement tacite.

2.4 Au moment de recueillir des renseignements personnels, les employés de NAV CANADA expliqueront à l'intéressé les fins auxquelles les renseignements sont recueillis.

Principe 3 – Consentement

3.1 La collecte, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels doit se faire au su et avec le consentement de l'intéressé, sauf lorsque ce n'est pas approprié, comme dans le cas où il y a consentement tacite ou quand la collecte, l'utilisation ou la communication est faite à des fins définies par un article de loi.

3.2 La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* énonce les circonstances précises dans lesquelles NAV CANADA peut recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels à l'insu et sans le consentement de l'intéressé. Ces circonstances incluent, entre autres, les cas suivants :

a) **Collecte**

Lorsque la collecte du renseignement est manifestement dans l'intérêt de l'intéressé et le consentement ne peut être obtenu auprès de celui-ci en temps opportun;

b) **Utilisation**

Lorsque, dans le cadre de ses activités, NAV CANADA découvre l'existence d'un règlement dont elle a des motifs raisonnables de croire qu'il pourrait être utile à une enquête sur une contravention au droit fédéral, provincial ou étranger qui a été commise ou est en train ou sur le point de l'être, et l'utilisation est faite aux fins d'enquête;

Lorsque l'utilisation est faite pour répondre à une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de tout individu;

Lorsqu'il s'agit d'un renseignement réglementaire auquel le public a accès.

c) **Communication**

Lorsqu'elle est exigée par assignation, mandat ou ordonnance d'un organisme ayant le pouvoir de contraindre à la production de renseignements ou exigée par des règles de procédure se rapportant à la production de documents;

Lorsqu'elle est faite à une institution gouvernementale — ou à une subdivision d'une telle institution — qui a demandé à obtenir le renseignement en mentionnant la source de l'autorité légitime étayant son droit de l'obtenir et le fait, selon le cas :

- (i) qu'elle soupçonne que le renseignement est afférent à la sécurité nationale, à la défense du Canada ou à la conduite des affaires internationales,
- (ii) que la communication est demandée aux fins du contrôle d'application du droit canadien, provincial ou étranger, de la tenue d'enquêtes liées à ce contrôle d'application ou de la collecte de renseignements en matière de sécurité en vue de ce contrôle d'application, ou
- (iii) que la communication est demandée pour l'application du droit canadien ou provincial.

Lorsqu'elle est faite, à l'initiative de NAV CANADA, à un organisme d'enquête, une institution gouvernementale ou une subdivision d'une telle institution et que NAV CANADA

- (i) a des motifs raisonnables de croire que le renseignement est afférent à la violation d'un accord ou à une contravention au droit fédéral, provincial ou étranger qui a été commise ou est en train ou sur le point de l'être, ou
- (ii) soupçonne que le renseignement est afférent à la sécurité nationale, à la défense du Canada ou à la conduite des affaires internationales.

Lorsqu'elle est faite à toute personne qui a besoin du renseignement en raison d'une situation d'urgence mettant en danger la vie, la santé ou la sécurité de toute personne et, dans le cas où la personne visée par le renseignement est vivante, l'organisation en informe par écrit et sans délai cette dernière.

3.3 Dans toute situation autre que les cas d'exception énoncés précédemment dans la présente section, NAV CANADA demande aux intéressés de consentir à la collecte de renseignements personnels et à leur utilisation ou communication subséquente. Généralement, NAV CANADA cherchera à obtenir au moment de la collecte le consentement de l'intéressé à l'utilisation ou à la communication des renseignements. Dans certaines circonstances, la Société demandera à l'intéressé de consentir à l'utilisation ou à la communication des renseignements après leur collecte, mais avant leur utilisation (lorsque NAV CANADA désire utiliser les renseignements à une fin qu'elle n'a pas déjà précisée, par exemple).

3.4 Le principe du consentement requiert un « consentement éclairé ». NAV CANADA fera un effort raisonnable pour s'assurer que l'intéressé est informé des fins auxquelles les renseignements seront utilisés. Pour que le consentement soit valable, les fins seront exposées de telle sorte que l'intéressé pourra raisonnablement comprendre la façon dont les renseignements seront utilisés ou communiqués.

3.5 NAV CANADA ne fera pas dépendre la fourniture d'un produit ou d'un service du consentement d'une personne à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de renseignements autre que celle requise pour satisfaire aux fins légitimes expressément mentionnées.

3.6 Au moment de déterminer la forme de consentement, NAV CANADA tiendra compte de toute nature délicate des renseignements.

3.7 Au moment d'obtenir le consentement, NAV CANADA tiendra également compte des attentes raisonnables de l'intéressé.

3.8 NAV CANADA pourra chercher à obtenir le consentement de diverses façons, selon les circonstances et le genre de renseignements recueillis. La Société cherchera généralement à obtenir un consentement explicite lorsque les renseignements seront susceptibles d'être considérés comme sensibles. Le consentement tacite sera généralement acceptable lorsque les renseignements seront de nature moins délicate, comme dans le cas de la fourniture de l'information sur un plan de vol à un prestataire de services de navigation aérienne dans un espace aérien voisin ou la communication de données radar à un tel exploitant aux fins de la gestion de la circulation aérienne.

3.9 Les personnes peuvent donner leur consentement de nombreuses façons. Par exemple :

- a) On peut utiliser un formulaire de demande pour obtenir un consentement, recueillir des renseignements et informer l'intéressé de l'utilisation que l'on fera des renseignements.

En remplissant le formulaire et en le signant, l'intéressé donne son consentement à la collecte et aux usages précisés;

- b) On peut utiliser une case à cocher pour permettre à l'intéressé de demander que son nom et son adresse ne soient pas communiqués à d'autres organisations. On suppose que les personnes qui ne cochent pas la case consentent à la communication de ces renseignements à des tiers;
- c) Le consentement peut être donné verbalement lorsque les renseignements sont recueillis par téléphone.

3.10 Une personne peut retirer son consentement en tout temps, sous réserve de restrictions prévues par une loi ou un contrat et d'un préavis raisonnable. NAV CANADA informera l'intéressé des conséquences du retrait.

3.11 NAV CANADA transfère périodiquement des renseignements personnels qu'elle a en sa possession ou dont elle a la garde à des tierces parties aux fins de traitement. Ce type de transfert ne constitue pas la communication de renseignements personnels en vertu de la *Loi* et pour cette raison, ne nécessite pas de consentement. Toutefois, le cas échéant, NAV CANADA a comme pratique d'avoir recours à un contrat ou autre afin de fournir un niveau de protection comparable alors que la tierce partie traite les renseignements en question. Dans certains cas, NAV CANADA peut retenir les services d'un fournisseur externe situé à l'extérieur du Canada. Par conséquent, certains renseignements personnels recueillis par NAV CANADA peuvent être conservés dans des pays étrangers offrant des niveaux de protection des renseignements personnels différents de ceux du Canada. Des renseignements personnels pourraient donc être divulgués aux organismes d'application de la loi de ces États ou l'accès à ces renseignements pourrait leur être accordé.

Principe 4 – Limitation de la collecte

4.1 NAV CANADA restreindra la collecte de renseignements personnels à ce qui est nécessaire pour les fins qu'elle aura précisées et procédera de façon honnête et licite.

4.2 NAV CANADA ne recueillera pas de renseignements personnels de façon arbitraire ou trompeuse. La Société limitera à la fois la quantité et le genre de renseignements recueillis à ce qui est nécessaire pour satisfaire aux fins indiquées. NAV CANADA précisera la nature des renseignements recueillis dans le cadre de ses politiques et de ses pratiques concernant le traitement de l'information.

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

5.1 Aucun renseignement personnel ne sera utilisé ou communiqué à des fins autres que celles pour lesquelles il a été recueilli, à moins que l'intéressé n'y consente ou que la loi ne l'exige. Les renseignements personnels ne seront conservés que le temps requis pour satisfaire à ces fins.

5.2 NAV CANADA a élaboré des lignes directrices et mis en œuvre des procédures relatives à la conservation des renseignements personnels, qui incluront des durées de conservation minimale et maximale. La Société est soumise à diverses exigences législatives, réglementaires et concernant la vérification en ce qui a trait aux périodes de conservation.⁴ Les renseignements personnels utilisés pour prendre une décision au sujet d'un individu seront conservés assez

⁴ Mentionnons à titre d'exemple l'exigence prévue par la Loi de l'impôt sur le revenu et celle relative aux rapports d'accidents et aux rapports de dépenses. NAV CANADA conserve les enregistrements des communications des services de la circulation aérienne pendant trente jours dans le cours normal de ses activités, sauf lorsqu'elle doit les conserver plus longtemps à des fins d'analyse de la sécurité ou d'évaluation de la qualité.

longtemps pour que les renseignements puissent être communiqués à l'intéressé une fois la décision rendue.⁵ NAV CANADA conservera un renseignement faisant l'objet d'une demande le temps nécessaire pour permettre au demandeur d'épuiser ses recours.⁶ Pour lui permettre de respecter son mandat statutaire et ses objectifs, NAV Canada peut également conserver des renseignements pendant une période raisonnable après que ceux-ci ne sont plus pertinents pour un individu.

5.3 Les renseignements personnels qui ne sont plus requis pour répondre aux fins précisées seront détruits, effacés ou rendus anonymes. NAV CANADA élaborera des lignes directrices et mettra en œuvre des procédures qui régiront la destruction des renseignements personnels.

Principe 6 – Exactitude

6.1 NAV CANADA recueillera des renseignements personnels et verra à ce qu'ils soient aussi exacts, complets et à jour que nécessaires pour les fins auxquels ils sont destinés.

6.2 La mesure dans laquelle les renseignements personnels devront être exacts, complets et à jour dépendra de l'utilisation des renseignements, compte tenu des intérêts de la personne. Les renseignements seront suffisamment exacts, complets et à jour pour réduire au minimum la possibilité que l'on utilise des renseignements incorrects pour prendre une décision au sujet de l'intéressé.

6.3 NAV CANADA ne mettra aucun renseignement personnel à jour de façon périodique, à moins que cela ne soit nécessaire pour répondre aux fins auxquelles les renseignements ont été recueillis.

6.4 Les renseignements personnels qui servent en permanence, y compris les renseignements communiqués à des tiers, seront généralement exacts et à jour, à moins que les limites des exigences en matière d'exactitude ne soient énoncées clairement.

Principe 7 – Mesures de sécurité

7.1 Des mesures de sécurité sont destinées à protéger les renseignements personnels contre la perte ou le vol, de même que l'accès, la communication, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisée. NAV CANADA protégera les renseignements personnels, quelle que soit la forme sous laquelle ils sont conservés.

7.2 La nature des mesures de sécurité varie selon la sensibilité des renseignements recueillis, la quantité, la distribution et le format des renseignements, et les méthodes de conservation. Les renseignements de nature plus sensible sont protégés par un niveau de protection plus élevé.

7.3 Les méthodes de protection incluent :

- a) des moyens matériels, par exemple des classeurs verrouillés et un accès sélectif;
- b) des mesures administratives, par exemple des autorisations de sécurité et la restriction de la communication aux personnes qui ont besoin d'en prendre connaissance; et
- c) des mesures techniques, par exemple l'utilisation de mots de passe et du chiffrement.

7.4 NAV CANADA sensibilisera ses employés à l'importance de préserver la confidentialité des renseignements personnels.

7.5 NAV CANADA éliminera ou détruira les renseignements personnels avec soin pour empêcher les parties non autorisées d'avoir accès aux renseignements.

⁵ La norme prévoit une période de conservation de un an dans de telles circonstances.

⁶ Loi, art. 8(8).

Principe 8 – Transparence

8.1 NAV CANADA permettra aux personnes d'accéder facilement à de l'information précise au sujet de ses politiques et pratiques relatives à la gestion des renseignements personnels.

8.2 NAV CANADA fera preuve de transparence au sujet de ses politiques et pratiques concernant la gestion des renseignements personnels. Les intéressés pourront, sans efforts déraisonnables, obtenir de l'information sur les politiques et les pratiques de la Société. Celle-ci sera mise à la disposition des intéressés sous une forme généralement compréhensible.

8.3 L'information mise à la disposition des intéressés comprendra :

- a) le nom ou le titre ainsi que l'adresse de la personne qui est responsable des politiques et des pratiques de NAV CANADA, et reçoit les demandes de renseignements ou les plaintes;
- b) le moyen d'accéder aux renseignements personnels détenus par NAV CANADA;
- c) la description du genre de renseignements personnels détenus par NAV CANADA, y compris une explication générale de l'usage auquel ils sont destinés;
- d) un exemplaire de toute brochure ou de tout autre document d'information qui explique les politiques, les normes ou les codes de NAV CANADA; et
- e) la nature des renseignements personnels mis à la disposition des organisations connexes (p. ex. les sociétés affiliées).

8.4 NAV CANADA fournira de l'information sur ses politiques et ses pratiques de diverses façons, notamment en offrant un accès en ligne par l'entremise du portail de la Société, et par l'entremise d'Internet à ses clients et au public.

Principe 9 – Accès aux renseignements personnels

9.1 NAV CANADA informera toute personne qui en fait la demande de l'existence de renseignements personnels qui la concernent, de l'usage qui en est fait et du fait qu'ils ont été communiqués à des tiers; la Société lui permettra de les consulter sous réserve des exclusions énoncées dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*. Une personne pourra contester l'exactitude et l'intégralité des renseignements qui la concernent, et y faire apporter les modifications appropriées.

9.2 NAV CANADA ne communiquera aucun renseignement à l'intéressé dans les circonstances exposées à l'article 9 de la *Loi*, qui incluent :

Le cas où cette communication révélerait vraisemblablement un renseignement personnel sur un tiers, à moins que le renseignement en question puisse être retranché du document en cause, auquel cas NAV CANADA le retranchera avant de communiquer à l'intéressé le renseignement le concernant.

9.3 Quand une personne demande à NAV CANADA de l'aviser de toute communication faite à une institution gouvernementale ou de lui communiquer les renseignements en question, la Société doit notifier la demande à l'institution gouvernementale qui a reçu les renseignements. NAV CANADA ne peut donner suite à la demande de l'intéressé avant le jour où elle est informée que l'institution gouvernementale s'oppose à ce qu'elle acquiesce à la demande ou, s'il est antérieur, le 30^e jour suivant celui où l'institution reçoit notification.

- 9.4 NAV CANADA n'est pas tenue de communiquer des renseignements personnels quand
- a) les renseignements sont protégés par le secret professionnel liant l'avocat à son client;
 - b) la communication révélerait des renseignements commerciaux ou privés confidentiels;
 - c) elle risquerait vraisemblablement de nuire à la vie ou à la sécurité d'un autre individu; ou
 - d) les renseignements ont été fournis uniquement à l'occasion d'un règlement officiel des différends.
- 9.5 Sous réserve des exceptions énoncées à 9.3 et 9.4 plus haut, sur réception d'une demande écrite, NAV CANADA :
- indiquera à une personne si elle détient ou non des renseignements à son sujet;
 - fera de son mieux pour indiquer la source des renseignements;
 - permettra à l'intéressé de consulter les renseignements;
 - fournira aux intéressés qui le demandent l'aide dont ils ont besoin pour préparer une demande de renseignements;
 - informera l'intéressé de l'utilisation qu'elle a faite ou est en train de faire des renseignements le concernant et des tiers auxquels elle les a communiqués.

NAV CANADA pourra choisir de communiquer les renseignements médicaux de nature délicate par l'entremise d'un médecin agréé.

Dans le délai prévu pour répondre à une demande, NAV CANADA notifiera par écrit au demandeur son refus motivé de communiquer des renseignements personnels et l'informerait des recours que lui accorde la *Loi*. La personne pourra interjeter appel auprès du vice-président, Ressources humaines, de NAV CANADA.

9.6 Une personne pourra être tenue de fournir assez d'information pour permettre à NAV CANADA de la renseigner sur l'existence, l'utilisation et la communication de renseignements personnels la concernant. L'information ainsi fournie servira uniquement à cette fin.

9.7 En fournissant un relevé des tiers auxquels elle a communiqué des renseignements personnels au sujet d'une personne, NAV CANADA essaiera d'être la plus précise possible. Lorsqu'elle ne pourra fournir la liste des organisations auxquelles elle a effectivement communiqué des renseignements au sujet de l'intéressé, la Société lui fournira la liste des organisations auxquelles elle pourrait avoir communiqué de tels renseignements.

9.8 NAV CANADA donnera suite à la demande d'une personne dans un délai raisonnable et à un coût minimal pour celle-ci. Dans le cas où elle exigera des droits pour communiquer des renseignements à l'intéressé, NAV CANADA informera le demandeur du montant approximatif de ceux-ci et le demandeur devra aviser la Société qu'il ne retire pas sa demande. NAV CANADA communiquera les renseignements demandés sous une forme généralement compréhensible, notamment en fournissant l'explication des abréviations ou des codes utilisés.

NAV CANADA donnera suite à toute demande écrite avec la diligence voulue et, en tout état de cause, dans les trente jours suivant sa réception. La Société pourra toutefois proroger le délai d'une période maximale de trente jours dans le cas où :

- a) l'observation du délai entraverait gravement l'activité de NAV CANADA, ou
- b) toute consultation nécessaire pour donner suite à la demande rendrait pratiquement impossible l'observation du délai.

9.9 NAV CANADA modifiera selon les besoins les renseignements personnels dont l'intéressé aura démontré avec succès l'inexactitude ou le manque d'intégralité. Selon la nature des renseignements contestés, la modification entraînera la correction, la suppression ou l'ajout de renseignements. Le cas échéant, les renseignements modifiés seront transmis au tiers à qui les renseignements avaient été communiqués.

9.10 Dans le cas où une contestation n'aura pas été réglée à la satisfaction de l'intéressé, NAV CANADA prendra note de l'objet de la contestation.

Principe 10 – Plaintes à l'égard du non-respect des principes

10.1 Tout individu peut se plaindre du non-respect par NAV CANADA des principes énoncés ci-dessus en s'adressant au Gestionnaire, Programmes prescrits par la loi, Ressources humaines.

10.2 NAV CANADA a établi des procédures permettant de recevoir les plaintes ou les demandes de renseignements au sujet de ses politiques et de ses pratiques relatives au traitement des renseignements personnels, et d'y donner suite. Les procédures relatives aux plaintes sont faciles d'accès et simples à utiliser.

10.3 NAV CANADA avisera les personnes qui font une demande de renseignements ou déposent une plainte de l'existence de procédures pertinentes.

10.4 NAV CANADA enquêtera sur toutes les plaintes reçues. Si elle conclut qu'une plainte est justifiée, la Société prendra les mesures appropriées, y compris, au besoin, la modification de ses politiques et de ses pratiques.

Comment communiquer avec NAV CANADA au sujet de demandes concernant les renseignements personnels

On peut communiquer avec le Coordonnateur de la protection des renseignements personnels de NAV Canada de la façon suivante :

Par courrier électronique : privacy@navcanada.ca ou girouxm@navcanada.ca

Par écrit : Misty Giroux
Coordonnateur de la protection des renseignements personnels
NAV CANADA
77, rue Metcalfe
Ottawa (Ontario)
K1P 5L6

Par télécopieur : (613) 563-4707

Il est rappelé que lorsqu'on fait une demande relative à des renseignements personnels détenus par NAV Canada ou concernant la politique, on est prié de fournir toutes les précisions possibles au sujet des renseignements demandés.