

AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

Date d'entrée en vigueur : Septembre 2021

Responsable : Services juridiques et généraux

Cycle de révision : Aux deux ans

Dernière approbation : 27 septembre 2021

Approuvé par : Leigh Ann Kirby

NAV CANADA – PUBLIC

Serving a world in motion
Au service d'un
monde en mouvement
navcanada.ca



Table des matières

1.	Notre engagement envers la confidentialité.....	4
2.	À propos du présent avis de confidentialité	4
3.	Collecte, utilisation, communication et conservation	4
3.1	Collecte	5
3.1.1	Quel type de renseignements recueillons-nous?.....	5
3.1.2	Comment recueillons-nous les renseignements?.....	7
3.2	Utilisation et communication	8
3.2.1	Comment nous utilisons les renseignements personnels	8
3.2.2	Comment et quand nous communiquons les renseignements personnels.....	8
3.2.3	Pourquoi nous pourrions recueillir, utiliser et communiquer des renseignements personnels.....	8
3.3	Conservation	11
4.	Comment nous protégeons vos renseignements	11
5.	Où sont stockés vos renseignements?	11
6.	Vos choix en matière de confidentialité	12
6.1	Marketing	12
6.2	Enregistrement d'appels	12
7.	Mettre à jour vos renseignements.....	12
8.	Consulter vos renseignements.....	13
9.	Répondre à vos préoccupations concernant la confidentialité	13
Étape 1	: Communiquez avec nous	14
Étape 2	: Communiquez avec notre Bureau de la protection des renseignements personnels.....	14
Étape 3	: Communiquez avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada	14
10.	Modification de notre avis de confidentialité	14
11.	Définitions.....	15

1. Notre engagement envers la confidentialité

Le présent avis concerne la protection des renseignements personnels recueillis par NAV CANADA dans le cadre de ses échanges avec vous. NAV CANADA s'engage à protéger votre vie privée, que vous cherchiez de l'information ou que vous fassiez affaire avec elle. Le traitement de tous les renseignements personnels par NAV CANADA est régi par la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE).¹

La protection de votre privée est importante pour nous : À NAV CANADA, la protection de la confidentialité des renseignements personnels qui nous sont confiés est très importante. À cette fin et pour l'aider à tenir cet engagement, NAV CANADA a nommé un(e) agent(e) de la protection des renseignements personnels qui supervise les pratiques de NAV CANADA en matière de confidentialité.

Vous avez des choix : Nous vous invitons à lire le présent avis de confidentialité pour savoir comment nous recueillons, utilisons, communiquons et protégeons vos renseignements personnels et comment vous pouvez les gérer.

Si vous habitez l'Espace économique européen, appelé aussi Union européenne, et êtes citoyen(ne) ou « personne concernée » de l'Union européenne, vous avez des droits relatifs aux données personnelles prévus par le *Règlement général sur la protection des données* de l'Union européenne, en vertu desquels vous pouvez accéder aux renseignements personnels que nous détenons sur vous, les corriger ou les mettre à jour, nous demander de les supprimer, et en obtenir une copie portable. Ces droits ne s'appliquent pas dans toutes les situations. Veuillez cliquer sur le lien ci-dessous pour en savoir plus :

Protection des données en Europe : https://edps.europa.eu/data-protection_fr.

2. À propos du présent avis de confidentialité

Le présent Avis de confidentialité s'applique conjointement avec les Conditions d'utilisation de NAV CANADA. Il s'applique à la collecte, à l'utilisation et à la communication de tout renseignement personnel recueilli par NAV CANADA dans l'exercice de ses activités. Il continuera de s'appliquer tant que NAV CANADA détiendra vos renseignements, y compris après la résiliation de toute entente conclue avec nous. En nous fournissant des renseignements, vous consentez à la collecte, à l'utilisation, à la communication et à la conservation de vos renseignements personnels comme le décrit le présent Avis de confidentialité.

3. Collecte, utilisation, communication et conservation

Le présent Avis de confidentialité explique les pratiques actuelles de NAV CANADA quant aux renseignements qu'elle peut recueillir, utiliser, communiquer et conserver lorsque vous faites affaire avec elle.

¹ Les lois de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et du Québec en matière de protection de la vie privée sont réputées essentiellement semblables à la LPRPDE; par conséquent, ces lois seront observées dans la province où elles s'appliquent.



3.1 Collecte

Nous ne recueillons que les renseignements personnels dont la collecte est expressément autorisée par la loi ou est nécessaire pour vous fournir un produit ou un service.

3.1.1 Quel type de renseignements recueillons-nous?

Les renseignements, y compris les renseignements personnels, que nous recueillons varient selon divers facteurs et l'environnement où vous échangez avec NAV CANADA, notamment le produit ou le service que vous demandez ou utilisez et toute obligation légale ou réglementaire applicable. Ces renseignements comprennent :

- **Les coordonnées** qui nous permettent de communiquer avec vous, notamment : nom, adresse, numéro de téléphone, adresse courriel ou autre adresse de communication électronique, compte de média social et numéro de télécopieur.
- **Les renseignements identificatoires** qui nous permettent d'établir votre identité, y compris ceux délivrés par un gouvernement, au besoin.
- **Les renseignements financiers** compris dans les détails de paiement pour un produit ou un service que vous demandez.
- **Les paramètres d'utilisateur** (langue, coordonnées, unités de mesure), les paramètres du SATP (marque, série, masse maximale au décollage, type, numéro de série, numéro d'immatriculation), les fichiers journaux des vols effectués avec un SATP (nom de l'exploitant et du pilote, renseignements sur le SATP, emplacement et coordonnées de départ, emplacement et coordonnées d'arrivée, dates de début et de fin, heures de début et de fin, rayon, hauteur maximale, type de vol, notes, évaluation du vol) et votre nom associé à ces renseignements, si vous utilisez la plateforme NAV Drone (y compris les applications NAV Drone Web ou NAV Drone Mobile de NAV CANADA).
- **Les renseignements numériques** créés lorsque vous naviguez dans le site Web de NAV CANADA ou en téléchargez le contenu, car ses serveurs recueillent automatiquement une quantité limitée de renseignements standard pour suivre l'achalandage de son site et établir des statistiques. NAV CANADA analyse les renseignements pour déterminer les tendances opérationnelles, le rendement et les moyens d'améliorer son site. Dans ce contexte, nous recueillons les renseignements standard suivants :
 - L'adresse de protocole Internet (IP) de l'ordinateur utilisé pour accéder à notre site (un numéro qui identifie votre appareil ou votre routeur sur Internet), ainsi que votre fournisseur de services Internet et, parfois, votre emplacement et votre système d'exploitation (Mac OS,

iOS, Windows, Android, Linux, etc.), que nous ne stockons pas et ne conservons pas dans un format pouvant servir à vous identifier.

- Les systèmes d'exploitation ainsi que les types et les versions des navigateurs utilisés pour accéder à notre site (p. ex., Google, Firefox, Internet Explorer, Safari).
 - Les dates et les heures où les utilisateurs accèdent à notre site.
 - Les pages visitées.
 - Les mots-clés que les utilisateurs saisissent dans notre moteur de recherche.
 - Les noms et les tailles des fichiers demandés.
 - Votre nom d'utilisateur de média social, si vous échangez avec nous par ce moyen, pour que nous puissions répondre à vos commentaires ou à vos questions.
 - Le pays et l'indicatif téléphonique de la région où vous vous trouvez.
- Des photos ou des vidéos, si vous vous présentez à un emplacement de NAV CANADA ou si vous prenez part à un événement qu'elle organise ou auquel elle participe.
 - Des renseignements provenant de filiales ou d'aménagements de NAV CANADA (p. ex., NAV CANADA ATM Inc., le CENTRE NAV, etc.).
 - Des renseignements provenant de fournisseurs de services tiers qui soutiennent nos produits et nos services et avec qui nous avons conclu des ententes.
 - Vos renseignements personnels en matière de santé, afin d'assurer la sécurité de nos employés, de nos clients importants et des membres du public dans nos communautés, ainsi que la continuité de nos activités, ou selon ce qu'exige la loi.
 - D'autres renseignements, afin de comprendre notre relation avec vous en nous informant sur vous, y compris sur la manière dont vous faites affaire avec nous et les types de produits et de services que vous pourriez aimer. Cela peut comprendre les préférences de langue et de communication, l'emplacement, les données démographiques et les intérêts.

Nous utilisons d'autres renseignements que votre ordinateur ou votre appareil crée lorsqu'il communique par l'entremise de notre site Web, afin de vous servir directement et d'améliorer le service. Ce sont les témoins :

- **Le témoin** est un petit fichier-texte envoyé par un serveur Web et placé sur le disque dur de votre ordinateur. Les témoins sont généralement utilisés pour améliorer votre expérience de navigation. Vous pouvez choisir de configurer votre navigateur pour qu'il détecte et rejette les témoins de tous les sites, pour qu'il les accepte ou pour qu'il vous avertisse chaque fois qu'un site veut vous en envoyer un. Si vous choisissez de refuser les témoins, vous ne serez peut-être pas en mesure d'accéder à certaines fonctions interactives de notre site Web. Les témoins utilisés par NAV CANADA ne nous donnent accès à rien sur votre disque dur et ne peuvent rien faire sur votre ordinateur. Les témoins que nous utilisons sont cryptés aux fins de sécurité afin de rendre toute information contenue dans le témoin illisible pour toute personne autre que NAV CANADA. Il existe deux types de témoins :
1. **Témoins temporaires** : Ces témoins peuvent être utilisés pour faciliter les commentaires ou les discussions en ligne, le traitement de formulaires, les inscriptions et les transactions de commerce électronique. Ils ne sont utilisés que pendant votre session en ligne et expirent lorsque vous fermez votre navigateur. Sans les témoins temporaires, la navigation sur notre site Web pourrait être beaucoup plus lente

2. **Témoins persistants** : Contrairement aux témoins temporaires, les témoins persistants sont stockés sur le disque dur de votre ordinateur pendant un certain temps. Ils sont généralement utilisés si vous souhaitez que nous mémorisions des renseignements sur vos préférences Web (par exemple, une police de grande taille) et des mots de passe aux fins de connexion automatique.

3.1.2 Comment recueillons-nous les renseignements?

3.1.2.1 Nous pouvons recueillir vos renseignements directement ou indirectement, y compris par les moyens suivants :

- les produit ou les services de NAV CANADA auxquels vous vous abonnez ou que vous utilisez;
- les achats faits dans notre magasin en ligne (publications aéronautiques, cartes, etc.);
- les formulaires remplis dans le cadre du Programme d'utilisation de terrains;
- le contenu créé par les utilisateurs sur nos sites Web de médias sociaux, comme les photos ou les commentaires que vous publiez;
- l'utilisation de notre site Web;
- les formulaires que vous remplissez, p. ex., un plan de vol;
- le téléchargement ou l'installation d'une application de NAV CANADA, y compris l'application de conscience situationnelle NAV Drone;
- les sondages;
- la présence aux activités organisées par NAV CANADA;
- la présence à un emplacement de NAV CANADA, y compris le CENTRE NAV, etc.

3.1.2.2 Nous pouvons aussi recueillir des renseignements en surveillant ou en enregistrant vos échanges avec NAV CANADA (p. ex., appels téléphoniques, vidéoconférences, clavardage en ligne, autres échanges par l'entremise du site Web de NAV CANADA) pour :

- améliorer et maintenir la qualité du service à la clientèle;
- confirmer nos discussions avec vous;
- mener des activités d'assurance de la qualité et de coaching.

3.1.2.3 Nous utilisons la surveillance, notamment l'enregistrement vidéo, aux emplacements de NAV CANADA (p. ex., tours de contrôle et autres aménagements, CENTRE NAV, autres lieux) pour :

- maintenir la sécurité de nos clients, de nos employés et du public;
- maintenir la sécurité et la sûreté de nos activités;
- nous protéger contre les activités illégales, comme le vol et le vandalisme;

- améliorer et maintenir la qualité du service à la clientèle.

3.2 Utilisation et communication

3.2.1 Comment nous utilisons les renseignements personnels

Nous ne pouvons utiliser les renseignements personnels qu'aux fins auxquelles ils ont été recueillis ou à une fin connexe, à moins que la loi autorise expressément une autre utilisation.

3.2.2 Comment et quand nous communiquons les renseignements personnels

Nous ne pouvons communiquer vos renseignements personnels que si nous avons votre consentement ou une autre autorisation légale à cette fin. Autrement dit, NAV CANADA peut communiquer vos renseignements personnels à certains tiers (p. ex., médecin-hygiéniste provincial) ou selon ce qu'exige la loi, ou encore si leur communication vise la fin pour laquelle ils ont été recueillis, comme vous fournir un produit ou un service.

3.2.3 Manières spécifiques que nous pourrions recueillir, utiliser et communiquer des renseignements personnels

Nous utilisons et communiquons des renseignements personnels :

3.2.3.1 Pour offrir des services de navigation aérienne sécuritaires

- Offrir des services consultatifs, d'alerte et de contrôle de la circulation aérienne, y compris des données sur les mouvements d'aéronefs entre les aménagements fournissant des services de navigation aérienne, notamment ceux qui fournissent des services dans les espaces aériens canadiens, désignés et adjacents.
- Surveiller et promouvoir la sécurité aérienne.
- Respecter les obligations relatives aux lois, aux règlements, à la sécurité et au traitement.

3.2.3.2 Pour nous protéger ou si la loi l'autorise

- Nous communiquons des renseignements pour nous acquitter de nos obligations légales et réglementaires, notamment pour répondre aux directives ou aux demandes des gouvernements, des organismes de réglementation, des tribunaux et des autorités chargées de l'application des lois au Canada ou dans d'autres territoires ou pays.
- Nous pouvons aussi recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements sans consentement si la loi l'exige. Par exemple, nous pouvons communiquer des renseignements personnels aux fins d'enquête sur un incident lié à la confidentialité ou sur une violation de la loi.

3.2.3.3 Pour nous acquitter de nos obligations auprès des administrations aéroportuaires, de l'Agence des services frontaliers du Canada et de nos organismes de réglementation, y compris Transports Canada, le Bureau de la sécurité des transports du Canada et l'Office des transports du Canada

- Nous communiquons des renseignements pour nous acquitter de nos obligations visant le soutien de la préparation et de l'exécution des vols, ce qui comprend la fourniture de

données sur les mouvements d'aéronefs à Transports Canada, aux administrations aéroportuaires et aux agences douanières. En ce qui concerne Transports Canada, cela comprend le nom, le numéro de certificat de pilote d'aéronef télépiloté (ATP) de Transports Canada, le niveau de certificat de pilote d'ATP et le numéro d'immatriculation de l'ATP. Nous communiquons également vos informations, qui comprendront le nom et le numéro de téléphone du pilote, avec les autorités aéroportuaires lorsque vous volerez à moins de 3 mm.

- Nous communiquons aussi des renseignements à l'Office des transports du Canada relativement à ses activités d'application de la loi et au Bureau de la sécurité des transports du Canada, qui est régi par la *Loi sur le Bureau canadien d'enquête sur les accidents de transport et de la sécurité des transports* et qui enquête sur les événements aéronautiques civils survenus au Canada ou dans son espace aérien et à tout endroit visé par les services canadiens de contrôle de la circulation aérienne.

3.2.3.4 Pour vous fournir l'information, les produits ou les services que vous demandez et pour exécuter les contrats conclus avec vous et avec nos fournisseurs de services tiers

- Établir et authentifier votre identité.
- Veiller à ce que les conseils, les produits et les services qui vous sont offerts ou que vous achetez vous conviennent.
- Préparer, gérer, administrer, surveiller, maintenir, entretenir, traiter, analyser et vérifier vos produits et vos services (p. ex., les applications de NAV CANADA comme le compte NAV Drone).
- Percevoir et recouvrer des redevances pour les services de navigation aérienne et les autres produits et services fournis par NAV CANADA.

3.2.3.5 Pour gérer vos relations avec NAV CANADA, ses filiales et ses sociétés affiliées

- Nous pouvons communiquer des renseignements au sein de NAV CANADA, à ses filiales et à ses sociétés affiliées pour gérer l'ensemble de votre relation avec nous et avec les filiales et les sociétés affiliées de NAV CANADA, y compris NAV CANADA ATM Inc. et le CENTRE NAV (hôtel, centre de conférence et d'apprentissage, spa et gymnase, restaurant, etc.).

3.2.3.6 Pour réaliser diverses activités internes

- Nous pouvons anonymiser vos renseignements en retirant ceux qui permettent de vous identifier comme votre nom, votre adresse, votre date de naissance, etc. Ces renseignements peuvent être ajoutés à d'autres informations et utilisés à des fins internes comme la production d'analyses et de rapports, l'élaboration et l'amélioration de nos produits et de nos services, la compréhension et la prévision des besoins et des préférences des clients ou encore l'optimisation de notre marketing.

3.2.3.7 Pour communiquer avec vous

- Envoyer des communications par la poste, par courriel, par message texte, par téléphone, par télécopieur ou par un autre mode de communication comme les médias sociaux, etc. Ces communications comprennent des communications de marketing ou de service à la clientèle (p. ex., confirmations d'autorisation de vol, courriels d'urgence, alertes de compte et autres avis).

3.2.3.8 Pour gérer nos activités quotidiennes

- Permettre à NAV CANADA de surveiller et de promouvoir la sécurité de la circulation aérienne, accroître la sensibilisation à la sécurité aérienne et à d'autres questions, et mieux comprendre la circulation aérienne.
- Rehausser et améliorer votre relation générale avec NAV CANADA, ce qui comprend la surveillance, l'examen, l'analyse ou l'amélioration des services et des processus pour qu'il soit plus facile de faire affaire avec nous (p. ex., site Web, communications).
- Vous renseigner sur les autres outils et services que nous offrons.
- Promouvoir et mettre en marché des produits et des services.
- Personnaliser l'expérience que nous vous offrons, notamment par l'analyse des données, ce qui comprend l'examen et l'analyse de vos produits et services, de vos besoins, de ce que vous souhaitez et de votre niveau de satisfaction en tant que client.
- Comprendre et mieux gérer les activités de NAV CANADA et l'élaboration de produits et de services à l'aide d'études de marché ou d'analyses des données vous concernant que nous détenons, y compris avec nos partenaires d'affaires.
- Gérer notre entreprise, notamment nous acquitter de nos obligations fiscales, légales, comptables et réglementaires.
- Promouvoir nos services par l'intermédiaire de médias en ligne, de journalistes ou d'autres canaux d'information.
- Avoir recours à des fournisseurs de services tiers afin qu'ils exécutent, fournissent ou livrent des produits ou des services en notre nom ou pour appuyer nos activités (y compris des fournisseurs de services infonuagiques ou d'hébergement).
- Gérer nos biens et nos aménagements, veiller à la conformité environnementale et assurer la gestion des risques.

Nous pouvons communiquer des renseignements à nos fournisseurs de services tiers ou leur donner accès à des renseignements pour qu'ils puissent exécuter, fournir ou livrer des produits ou des services en notre nom ou pour appuyer nos activités. Nous sélectionnons soigneusement nos fournisseurs de services et exigeons qu'ils appliquent des normes de confidentialité et de sécurité respectant les exigences de NAV CANADA. Nous utilisons des contrats et d'autres mesures avec nos fournisseurs de services pour maintenir la confidentialité et la sécurité de vos renseignements et pour empêcher leur utilisation à toute fin autre que celle à laquelle ils étaient destinés.

3.3 Conservation

Nous avons comme règle générale de garder les renseignements personnels tant qu'ils sont nécessaires pour réaliser les fins auxquelles ils ont été recueillis. Dans certains cas, toutefois, leur période de conservation varie selon le produit ou le service, le type de renseignements concernés et nos obligations légales en matière de conservation. Nous gardons vos renseignements tant que nous en avons raisonnablement besoin aux fins du service à la clientèle et de l'application de la loi ou à d'autres fins professionnelles raisonnables. Pour ces motifs, nous gardons vos renseignements après la fin de votre relation avec nous. Nous pouvons conserver les renseignements personnels pendant d'autres périodes pour respecter les exigences réglementaires, y compris conformément à nos obligations légales, fiscales et comptables.

Dans certaines situations, nous pouvons aussi conserver vos renseignements personnels pendant de plus longues périodes pouvant correspondre à des délais de prescription afin d'avoir un dossier exact de vos échanges avec nous en cas de plainte ou de contestation.

4. Comment nous protégeons vos renseignements

À NAV CANADA, nous prenons très au sérieux la protection de vos renseignements personnels. L'accès à vos données est protégé physiquement et techniquement, et il nécessite une autorisation préalable. En outre, NAV CANADA limite le traitement de vos renseignements à la fin pour laquelle ils ont été recueillis initialement. Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour prévenir l'utilisation ou la communication non autorisées, la perte ou le vol de vos renseignements. Nous vous invitons à faire preuve de prudence lorsque vous communiquez des renseignements personnels en ligne et à utiliser des outils et des mesures de sécurité faciles à trouver pour vous protéger en ligne.

Les pratiques de confidentialité et de sécurité de NAV CANADA évoluent continuellement pour maintenir l'intégrité et la confidentialité de l'information et des systèmes. Nous utilisons des mesures de sécurité à jour pour protéger nos réseaux et nos sites Web contre l'utilisation abusive, l'altération, la copie, la divulgation, la destruction ainsi que la communication et l'accès non autorisés. Les mesures que nous appliquons comprennent l'utilisation de solutions de sécurité et de protocoles de cryptage, ainsi que des contrôles physiques, techniques et procéduraux visant à protéger les renseignements. Nous évaluons régulièrement nos mesures de sécurité afin qu'elles demeurent efficaces et appropriées. Seuls les employés ayant des motifs professionnels légitimes obtiennent l'accès à vos renseignements.

5. Où sont stockés vos renseignements?

Selon leur nature, vos renseignements peuvent être stockés dans divers systèmes informatiques ou dans les aménagements d'entreposage de dossiers de NAV CANADA ou de nos fournisseurs de services tiers. NAV CANADA utilise la technologie infonuagique et compte sur des centres de données qui sont principalement basés au Canada. Toutefois, des renseignements peuvent être stockés et traités dans tout pays où nous avons des sociétés affiliées ou des fournisseurs de services. En utilisant nos produits ou nos services, vous consentez au transfert des renseignements dans des pays autres que le Canada, y compris les États-Unis, qui sont assujettis à des régimes de confidentialité et de protection des données différents. NAV CANADA, ses fournisseurs de services et d'autres tiers peuvent aussi exercer des activités ailleurs qu'au Canada. Par conséquent, vos renseignements peuvent être utilisés, stockés ou consultés de façon sécurisée au Canada ou dans d'autres pays et être assujettis aux lois de ces pays. Par exemple, ils peuvent être communiqués en réponse à des directives ou à des demandes valides de Transports Canada, des administrations aéroportuaires, des agences douanières, des autorités gouvernementales, des tribunaux et des responsables de l'application des lois de ces pays.

6. Vos choix en matière de confidentialité

Sous réserve des exigences légales, commerciales ou contractuelles, vous pouvez retirer à tout moment votre consentement à la collecte, à l'utilisation ou à la communication de vos renseignements personnels en nous remettant un préavis raisonnable. Toutefois, le retrait de votre consentement pourrait nous empêcher partiellement ou totalement de vous fournir ou de continuer à vous fournir certains produits ou services. Par exemple, si vous vous inscrivez à un compte NAV Drone, vous ne pouvez pas retirer votre consentement relativement à des questions essentielles pour que NAV CANADA fournisse des services par l'entremise de l'Application NAV Drone ou pour la gestion de notre entreprise, y compris l'utilisation de votre adresse courriel. Si vous refusez ou retirez votre consentement à toute fin nécessaire pour vous fournir l'Application NAV Drone et les services connexes, nous ne pourrions plus vous fournir l'Application ou les services.

6.1 Marketing

La *Loi canadienne anti-pourriel*, une loi fédérale du Canada, régit les entreprises et les organisations canadiennes qui utilisent les courriels, les messages textes ou les réseaux sociaux pour promouvoir des produits ou des services.

Sous réserve des lois applicables, NAV CANADA peut à l'occasion vous offrir des produits ou des services susceptibles de vous intéresser et provenant de NAV CANADA, de ses sociétés affiliées ou de certains tiers, ou vous les offrir à d'autres fins promotionnelles. Votre consentement à la réception de communications de marketing est facultatif et vous pouvez décider de le retirer n'importe quand. Cependant, cela ne limitera pas les renseignements qui vous seront fournis au cours de vos discussions avec des représentants de NAV CANADA ou par l'intermédiaire de communications générales de marketing ou de service comme les messages électroniques publiés sur notre site Web ou les renseignements que nous vous envoyons au sujet de vos produits ou de vos services actuels ou qui sont autorisés ou exigés par la loi. Nous pouvons également communiquer avec vous à l'occasion pour vous demander si vous souhaitez mettre à jour vos préférences de marketing afin que nos dossiers soient à jour et tiennent compte de vos préférences actuelles.

6.2 Enregistrement d'appels

Les appels téléphoniques auxquels participent des représentants de NAV CANADA peuvent être enregistrés et surveillés aux fins de coaching, de formation, de sécurité et d'assurance de la qualité. Si vous souhaitez que votre appel téléphonique ne soit pas enregistré, vous pouvez exercer votre droit de refus en l'indiquant à l'agent d'appel au début de votre conversation.

7. Mettre à jour vos renseignements

Nous prenons toutes les mesures raisonnables pour garder les renseignements de nos dossiers aussi exacts, complets et à jour que nécessaire. Toutefois, nous comptons aussi sur vous pour que vous nous informiez lorsque vos renseignements changent. En gardant vos renseignements exacts et à jour, vous nous permettez de continuer à vous offrir des services de la plus haute qualité.

Nous mettrons à jour votre dossier aussi rapidement que possible. Jusqu'à 10 jours pourraient s'écouler avant que nos dossiers reflètent vos choix. Prenez note également que votre choix pourrait ne pas être pris en compte dans le cas d'une promotion déjà en cours. Vous pouvez aussi refuser les communications par courriel en cliquant sur le lien de désabonnement qui figure dans chacune de nos communications par courriel.

Si vous voulez mettre à jour ou corriger les renseignements personnels qui vous concernent et que nous détenons, veuillez :

- soit utiliser le [Formulaire de demande de renseignements personnels](#) pour demander l'accès à vos renseignements personnels;
- soit communiquer avec le Bureau de la protection des renseignements personnels de NAV CANADA (dont les coordonnées figurent ci-après).

8. Consulter vos renseignements

Vous avez le droit de consulter les renseignements personnels qui vous concernent et que nous détenons, sous réserve des lois applicables en matière de confidentialité et de toute autre exclusion légale. Nous exigerons que vous présentiez votre demande par écrit et vous demanderons de nous donner suffisamment de précisions pour nous aider à comprendre ce que vous voulez et à trouver vos renseignements. Nous devons vérifier votre identité avant de chercher vos renseignements ou de vous y donner accès, et nous vous indiquerons à l'avance s'il y aura des frais. Nous pouvons aussi demander des renseignements additionnels pour confirmer la portée de votre demande, comme la période visée ou une description précise des renseignements que vous voulez consulter.

Lorsque nous aurons reçu votre demande d'accès écrite, vérifié votre identité et compris la portée de votre demande, nous y répondrons par écrit dans les 30 jours. Si vous demandez des renseignements concernant une communication faite à un organisme gouvernemental, NAV CANADA devra l'aviser. Dans ce cas, NAV CANADA ne pourra pas répondre à la demande d'accès avant que l'organisme l'avise de toute opposition, et pourrait devoir prolonger le délai de 30 jours, auquel cas nous vous en informerons.

Certaines limites pourraient s'appliquer à votre droit d'accès aux renseignements. Par exemple, nous ne pouvons pas fournir de l'information qui est assujettie au secret professionnel, qui contient des renseignements commerciaux confidentiels de NAV CANADA ou de tiers, qui se rapporte à une enquête sur la violation d'une entente ou d'une loi, ou encore qui contient des renseignements personnels d'autres personnes qu'il est impossible de séparer.

Si NAV CANADA a obtenu d'autrui des renseignements qui vous concernent, vous pouvez nous demander d'en divulguer la source. Sur demande et si la loi l'autorise, nous vous communiquerons les noms des tiers à qui nous avons ou pourrions avoir donné vos renseignements. Ces tiers ne comprendront pas toutefois les fournisseurs de services qui ont travaillé pour nous. Ces renseignements ne comprendront pas non plus les rapports remis à Transports Canada ni les renseignements fournis par obligation légale ou réglementaire.

Si vous voulez consulter les renseignements personnels qui vous concernent et que nous détenons, veuillez :

- soit utiliser le [Formulaire de demande de renseignements personnels](#) pour demander l'accès à vos renseignements personnels;
- soit communiquer avec le Bureau de la protection des renseignements personnels de NAV CANADA (dont les coordonnées figurent ci-après).

9. Répondre à vos préoccupations concernant la confidentialité

Faites-nous part sans délai de toute question, préoccupation ou plainte que vous pourriez avoir concernant le présent Avis de confidentialité ou nos pratiques de confidentialité. Si vous choisissez de nous envoyer un courriel, n'incluez pas de renseignements sensibles comme un numéro de carte ou de compte.

Vous pouvez aussi demander une version imprimée de notre Avis de confidentialité ou d'autres précisions sur l'avis et nos pratiques de confidentialité, y compris au sujet des fournisseurs de services situés ailleurs qu'au Canada. Consultez le présent Avis de confidentialité ou les Conditions d'utilisation de NAV CANADA.

Étape 1 : Communiquez avec nous

Dans la plupart des cas, il suffit de nous communiquer votre question, votre préoccupation ou votre plainte pour la régler. Vous devriez pouvoir obtenir rapidement un résultat en communiquant avec notre équipe des Services à la clientèle et aux parties prenantes.

- **Parlez** à un(e) spécialiste, Services à la clientèle et aux parties prenantes de NAV CANADA. Les heures de bureau sont du lundi au vendredi de 8 h à 17 h 30 (HE).
- **Appelez-nous** au 1-613-563-5588 ou, sans frais en Amérique du Nord, au 1-800-876-4693.
- **Envoyez-nous un courriel** à service@navcanada.ca.

Étape 2 : Communiquez avec notre Bureau de la protection des renseignements personnels

Si votre question, votre préoccupation ou votre plainte n'est pas réglée de façon satisfaisante, vous pouvez communiquer avec le Bureau de la protection des renseignements personnels de NAV CANADA.

- **Envoyez-nous un courriel** à privacy@navcanada.ca.
- **Écrivez-nous** à :

Bureau de la protection des renseignements personnels
NAV CANADA
C.P. 3411, succursale T
Ottawa (Ontario) K1P 5L6

Étape 3 : Communiquez avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada

Si les étapes décrites ci-dessus n'ont pas permis de régler vos préoccupations, vous pouvez envisager de présenter le dossier au **Commissariat à la protection de la vie privée du Canada** comme suit :

- **Heures de bureau** : du lundi au vendredi de 9 h à 16 h (HE).
- **Téléphone** : 1-800-282-1376 (sans frais).
- **Site Web** : www.priv.gc.ca.
- **Écrivez** à :

Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 1H3

10. Modification de notre avis de confidentialité

Nous afficherons sur notre site toute modification apportée au présent avis. Nous nous réservons le droit de modifier l'avis n'importe quand; nous vous invitons donc à l'examiner fréquemment. La date de la dernière

révision figure à la première page. Nous vous invitons à examiner périodiquement le présent avis pour vous tenir au courant de nos pratiques concernant la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation de vos renseignements personnels.

11. Définitions

Pour mieux comprendre notre Avis de confidentialité, vous devriez connaître la signification des termes importants suivants :

- **Agent(e) de la protection des renseignements personnels** : Personne nommée qui a la responsabilité de superviser la gouvernance en matière de confidentialité ainsi que toutes les activités liées à la mise en œuvre des politiques de NAV CANADA en matière de confidentialité, et de veiller à la conformité des procédures et des pratiques opérationnelles aux lois applicables en matière de confidentialité.
- **Autorisé ou exigé par la loi; obligations légales et réglementaires** : Mesures que nous sommes autorisés ou tenus de prendre aux termes des lois ou des règlements applicables, ou des règles, des codes, des lignes directrices, des attentes ou des demandes de tout organisme de réglementation ou d'autoréglementation, ou encore des codes, des programmes ou des principes adoptés publiquement par NAV CANADA.
- **Données de connexion** : Identification (ID utilisateur) et mot de passe de l'utilisateur qui lui permettent d'accéder à une application.
- **Fournisseur de services tiers** : Personne physique ou morale qui a une relation d'affaires de toute nature avec NAV CANADA.
- **NAV CANADA, nous, notre, nos** : Termes servant à désigner NAV CANADA et ses filiales en propriété exclusive, y compris NAV CANADA ATM Inc.
- **Renseignements personnels** : Renseignements concernant une personne identifiable, y compris son nom, ses coordonnées (adresse, numéro de téléphone, numéro de téléphone cellulaire ou terrestre, adresse courriel), sa date de naissance, ses numéros de compte ou ses données connexes (p. ex., détails des paiements, données de connexion, etc.). Il faut traiter comme des renseignements personnels les renseignements au sujet ou reçus d'une personne ou d'un fournisseur de services tiers, sauf s'ils n'en sont manifestement pas.
 - Au sens de la législation applicable en matière de confidentialité, les renseignements personnels ne comprennent pas le titre de poste, la description de poste ni les coordonnées professionnelles, comme les renseignements indiqués sur une carte professionnelle, y compris le numéro de téléphone et l'adresse courriel au travail.
 - Ces renseignements peuvent prendre n'importe quelle forme, notamment : papier, électronique, audio, vidéo et biométrique, y compris une empreinte vocale, une photographie et une signature. Ils peuvent également comprendre les renseignements recueillis au cours d'activités numériques, notamment le modèle d'appareil, le type de navigateur et l'adresse IP.
- **SATP (système d'aéronef télépiloté)** : Aéronef navigable autre qu'un ballon, une fusée ou un cerf-volant qui est exploité par un pilote ne se trouvant pas à bord (aussi appelé drone, aéronef non habité ou véhicule aérien non habité).

- **Utilisateur** : Toute personne physique ou morale, peu importe sa capacité et son emplacement, qui utilise une application.