

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (LA « POLITIQUE »)

1. INTRODUCTION

9201-6500 QUÉBEC INC. (Les Épandages Robert) (la « **Société** ») est une entreprise qui se spécialise dans la fabrication et la distribution de paillis décoratif et de fibre certifiée pour les aires de jeux.

Le respect de votre vie privée et la protection de vos renseignements personnels sont très importants pour nous. De ce fait, nous avons mis en place la présente Politique qui encadre la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation et la destruction des renseignements personnels qu'ils aient été recueillis par un moyen technologique ou non. La présente Politique décrit également la manière dont nous protégeons les renseignements personnels ainsi que le processus établi pour traiter les plaintes.

2. APPLICATION ET DÉFINITIONS

La présente Politique s'applique à la Société, ce qui inclut notamment ses dirigeants, employés, consultants ainsi qu'à toute personne qui, autrement, fournit des services au bénéfice de la Société.

Elle couvre les renseignements personnels des clients (potentiels, actuels ou passés), des postulants pour un emploi, des employés (actuels ou passés) ou toutes autres personnes incluant les visiteurs du site Internet de la Société (le « **Site** »).

Aux fins des présentes et tel que défini par la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (la « **Loi** »), un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet, directement ou indirectement, de l'identifier. À titre d'exemple, il pourrait s'agir du nom et prénom, de l'adresse postale, de l'adresse courriel, du numéro de téléphone, du sexe, de renseignements bancaires d'une personne, de renseignements sur sa santé, son origine ethnique, sa langue, des renseignements relatifs à l'utilisation de notre Site incluant des renseignements techniques sur les visites ou tout autre renseignement collecté à travers des témoins (les « **cookies** ») et toute autre information personnelle que vous considérez utile de nous fournir (les « **Renseignements personnels** »).

Ne sont pas considérés comme des Renseignements personnels les coordonnées professionnelles ou d'affaires d'une personne ni le renseignement personnel ayant un caractère public.

EN FOURNISSANT DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À LA SOCIÉTÉ OU À SES FOURNISSEURS, PAR L'INTERMÉDIAIRE DE NOTRE SITE, PAR TÉLÉPHONE, PAR COURRIEL, EN PERSONNE OU PAR TOUT AUTRE MOYEN, VOUS CONSENTEZ À CE QUE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SOIENT COLLECTÉS, UTILISÉS, COMMUNIQUÉS, CONSERVÉS ET DÉTRUITS COMME PRÉVU DANS LA PRÉSENTE POLITIQUE.

3. CONSENTEMENT, COLLECTE, UTILISATION ET COMMUNICATION

3.1 Consentement

Règle générale, la Société obtiendra directement les Renseignements personnels auprès de vous, et ce, avec votre consentement, sous réserve d'exceptions prévues à la Loi. Les Renseignements personnels ne seront utilisés qu'aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis à moins d'obtenir votre consentement.

Si vous y consentez ou lorsque permis par la Loi, la Société pourra également recueillir des Renseignements personnels auprès de tiers.

La Société ne recueillera, n'utilisera, ni ne divulguera les Renseignements personnels sans votre consentement à moins qu'elle ne soit autorisée ou obligée de le faire en vertu de la Loi.

À noter que vous avez le droit de refuser de nous communiquer des Renseignements personnels. Vous avez également le droit, sous réserve d'un préavis raisonnable et des restrictions légales applicables, de retirer votre consentement concernant l'utilisation des Renseignements personnels déjà collectés en communiquant avec notre responsable de la protection des Renseignements personnels aux coordonnées figurant à l'article 15 des présentes. Le refus de communiquer des renseignements ou le retrait de votre consentement pourraient nous empêcher de fournir ou de continuer à vous fournir nos services ou de l'information sur ceux-ci.

IMPORTANT : Si vous nous fournissez des Renseignements personnels concernant d'autres personnes, vous déclarez que vous avez le pouvoir de le faire et, le cas échéant, que vous avez obtenu le consentement nécessaire, et vous reconnaissez que ces informations peuvent être utilisées conformément à la présente Politique.

3.2 Collecte et utilisation

Sans limiter la portée de ce qui suit, la Société collectera et utilisera les Renseignements personnels aux fins déterminées au moment où l'information est recueillie sous réserve du respect de la Loi. La collecte sera limitée à l'information qui est nécessaire aux fins déterminées. Vous trouverez ci-dessous, une liste non exhaustive des informations que la Société peut collecter. À l'exception des Renseignements personnels des employés, des postulants pour un emploi, de certains clients et de ceux pouvant être collectés lors de votre utilisation de notre Site, la plupart des renseignements collectés et gérés par la Société sont des renseignements de nature professionnelle.

3.2.1 Utilisateurs du Site ou interaction avec nous par courrier électronique

Lorsque vous naviguez sur notre Site ou interagissez avec nous par le biais de courriers électroniques, nous pouvons recueillir des informations vous concernant lesquelles sont décrites ci-dessous :

- Lorsque vous faites une demande de renseignements ou autre, nous pouvons recueillir des informations vous concernant, telles que votre nom, prénom, votre

adresse électronique, votre numéro de téléphonie votre demande spécifique et des informations liées à votre utilisation de notre Site.

- Les données de connexion, qui peuvent inclure votre adresse IP, les pages que vous visitez sur le Site, la date et l'heure de votre visite sur le Site, l'adresse de la page Web que vous avez visitée avant d'utiliser le Site, l'URL qui vous a dirigé vers notre Site, le type et les paramètres de votre navigateur, les informations relatives à votre appareil (telles que la marque, le modèle et le système d'exploitation), les informations relatives à la configuration de votre navigateur, les préférences linguistiques, les identifiants uniques et les témoins.
- Les données d'utilisation et les analyses, qui peuvent inclure la fréquence de connexion, les fonctions que vous utilisez, la durée et le moment de l'utilisation, ainsi que les différents types d'activités entreprises par les utilisateurs, et les informations démographiques que nous pouvons vous demander, telles que votre sexe et votre âge.
- Si vous souhaitez obtenir des informations supplémentaires sur nos services, utiliser nos fonctions, acheter nos produits, ou télécharger certains contenus, nous pouvons vous demander de nous fournir vos coordonnées, telles que votre nom, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique, ainsi que certaines informations sur vos besoins ou préférences.
- Les questions de support à la clientèle, les commentaires généraux que vous choisirez de fournir.
- Tout autre Renseignement personnel fourni.

Ces informations sont collectées afin de nous aider à en savoir plus sur vos besoins, préférences et interactions avec notre Site et les services offerts, réaliser des statistiques, des études de marché et de performance pour nous aider à évaluer notre Site et nos services, mesurer notre performance et améliorer les expériences et services que nous offrons.

3.2.2 Clients (potentiels, actuels ou passés)

Lorsque vous demandez de l'information sur nos produits et services, demandez une soumission et/ou achetez des produits, nous pouvons recueillir des informations vous concernant lesquelles sont décrites ci-dessous :

- Votre nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone au bureau ou votre cellulaire personnel, courriel, renseignements bancaires, langue ainsi que toute autre information jugée pertinente.

Ces informations sont collectées afin de:

- Gérer votre dossier et communiquer avec vous et maintenir votre compte client;
- Traiter des paiements;

- Envoyer des renseignements concernant les divers produits et services offerts ou informations que vous avez demandées ou pour répondre à vos requêtes et questions;
- Communiquer avec vous (par le biais de votre téléphone, d'une alerte, d'un courriel, d'un courrier ou autrement) et vous présenter du matériel publicitaire et des informations supplémentaires sur nos services, produits, sondages, concours, promotions et offres spéciales, ainsi qu'offrir notre service à la clientèle;
- Réaliser des statistiques, des études de marché et de performance pour nous aider à évaluer nos services, mesurer notre performance et améliorer les expériences et services que nous offrons.

3.2.3 Postulants pour un emploi

Lorsque vous postulez un emploi au sein de la Société, nous recueillons des Renseignements personnels vous concernant par courriel, par téléphone ou en présentiel lesquels sont décrits ci-dessous :

- Votre nom, prénom, adresse postale, numéro de téléphone ou de cellulaire personnel, adresse courriel personnelle, langue, parcours professionnels et formations, copie d'une pièce d'identité, le numéro de téléphone et le nom d'une personne de référence ainsi que tout autre information jugée pertinente aux fins du processus de recrutement et du poste convoité.

Ces Renseignements personnels sont recueillis dans le cadre du processus de recrutement afin de pouvoir analyser le dossier, communiquer avec le postulant et vérifier les références fournies, le cas échéant.

3.2.4 Employés

Lorsque vous êtes employé au sein de la Société, nous recueillons des Renseignements personnels vous concernant par courriel, par téléphone ou en présentiel lesquels sont décrits ci-dessous :

- Votre nom, prénom, date de naissance, numéro d'assurance sociale, adresse postale, numéro de téléphone ou de cellulaire personnel, adresse courriel personnelle, renseignements bancaires, langue, parcours professionnels et formations, copie d'une pièce d'identité, le numéro de téléphone et le nom d'une personne de référence ainsi que d'une personne-ressource en cas d'urgence ainsi que tout autre information jugée pertinente aux fins de l'embauche et du poste.

Ces Renseignements personnels sont recueillis afin de créer et gérer le dossier de l'employé.

3.2.5 Sondages, événements et informations marketing

Si vous choisissez de participer à nos sondages, concours, événements et demandes d'informations, nous pouvons recueillir des informations vous concernant en rapport avec le sondage, le concours, la demande d'informations ou l'événement dont notamment,

vos nom, votre adresse électronique, votre numéro de téléphone; et des informations générales sur vous que vous choisissez de fournir. Nous pouvons également utiliser vos renseignements personnels pour les besoins de marketing.

3.2.6 Appels téléphoniques

Si vous communiquez avec nous par téléphone, nous pouvons enregistrer cet appel et vous demander de nous fournir vos coordonnées, telles que votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse électronique. Ces informations sont utilisées pour vous identifier afin de pouvoir mieux vous servir.

3.2.7 Visites de nos bureaux

Si vous visitez nos bureaux, il peut vous être demandé de vous enregistrer en tant que visiteur et de fournir votre nom, votre adresse électronique, votre numéro de téléphone, ainsi que l'heure et la date de votre arrivée. Ces informations sont colligées pour des raisons de sécurité afin de connaître les allées et venues dans les installations de la Société.

3.3 Communication

La Société limite la communication et la divulgation de vos Renseignements personnels à des fins autres que celles mentionnées précédemment, mais notez les précisions et exceptions suivantes :

3.3.1 Application de la loi

Nous pouvons partager vos Renseignements personnels pour répondre à des demandes d'application de la Loi, à des ordonnances de tribunaux ou à d'autres procédures légales ou si nous pensons qu'une telle divulgation est nécessaire pour enquêter, prévenir ou répondre à des activités illégales, des fraudes, des menaces physiques ou tel que requis par toute autre loi ou réglementation applicable et dans la mesure nécessaire pour protéger la propriété, les intérêts et les droits de la Société.

3.3.2 Service d'archive

Nous pouvons partager vos Renseignements personnels avec une entreprise exerçant une activité dont l'objet est la conservation de documents pour leur valeur informative générale.

3.3.3 Nos employés et fournisseurs de services autorisés

Nos employés peuvent avoir accès à vos Renseignements personnels dans le but de nous aider à vous fournir des services. Ils accèdent à ces Renseignements personnels et les utilisent conformément à nos instructions, seulement s'ils ont besoin de connaître de telles informations, et dans le cadre d'obligations strictes en matière de confidentialité et de sécurité. Sachez que nous nous assurons que nos employés gèrent ces renseignements avec toute la discrétion et la rigueur nécessaires, et se conforme à la présente Politique et aux exigences légales et réglementaires en vigueur.

Lorsque vous communiquez des Renseignements personnels à la Société, vous nous accordez le droit de partager vos Renseignements personnels avec des fournisseurs de services autorisés que nous jugeons acceptables et qui utiliseront ces informations pour nous aider à répondre à vos demandes et à exécuter des services. Veuillez noter que nous ne partagerons que les Renseignements personnels nécessaires à l'utilisation de ces services tiers, uniquement dans le but de vous fournir les services, et que nous nous assurerons que ces fournisseurs autorisés acceptent de garder ces renseignements confidentiels et en sécurité. Les fournisseurs de services conservent les renseignements dont ils ont besoin pour exécuter les fonctions pour lesquelles ils ont été nommés et nous n'autorisons pas ces tiers à utiliser ou à divulguer vos Renseignements personnels pour leur propre marketing ou à d'autres fins.

3.3.4 Transaction commerciale

La Société pourrait être impliquée (1) dans la vente ou la location de la totalité ou de la quasi-totalité de ses activités et/ou des actifs dont elle dispose, (2) dans la modification de sa structure juridique par fusion ou autrement, (3) dans une transaction en vue d'obtenir un prêt ou toute autre forme de financement ainsi que (4) dans toute autre transaction similaire (individuellement et collectivement la « Transaction »). Dans le cadre de cette Transaction, nous pouvons céder ou divulguer vos Renseignements personnels à l'organisation cocontractante, actuelle ou potentielle, mais nous exigerons de cette organisation qu'elle accepte de protéger la confidentialité de vos Renseignements personnels d'une manière équivalente à la présente Politique.

3.3.5 Statistiques et rapports agrégés

Nous pouvons utiliser les Renseignements personnels sous une forme dépersonnalisée, par exemple, à des fins de statistiques, d'analyse, de calibrage, de gestion et d'amélioration de la qualité en relation avec le Site et les services qui y sont offerts, ou pour le développement ou la fourniture d'autres produits et services par la Société ou au bénéfice de tous les utilisateurs du Site en général. La Société garantit toutefois que ces données agrégées et dépersonnalisées ne pourront jamais permettre de vous identifier, de quelque manière que ce soit.

3.3.6 Consentement explicite

La Société pourra également divulguer vos Renseignements personnels si vous le demandez ou y consentez expressément.

4. VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET LES SITES INTERNET TIERS

Notre Site peut contenir des liens vers des sites Internet tiers indépendants. Ces sites de tierces parties (« **Sites de tierces parties** »), dont les liens vous sont fournis uniquement pour votre commodité ne sont pas sous notre contrôle et peuvent être régis par leurs propres politiques de confidentialité. La Société ne garantit pas et n'est pas responsable de la collecte, de l'utilisation, de la conservation et de la divulgation que peuvent faire les Sites de tierces parties de vos Renseignements personnels. La Société n'assume aucune responsabilité quant à votre utilisation de ces Sites de tierces parties ou à votre accès aux Sites de tierces parties par l'intermédiaire de notre Site. En utilisant notre Site, ou en accédant à des Sites de tierces parties par l'intermédiaire de notre Site, vous dégagez la

Société de toute responsabilité quant aux actions, pratiques et omissions de ces tierces parties.

5. TRANSFERT DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS À L'ÉTRANGER

Veillez noter que vos Renseignements personnels sont actuellement hébergés au Québec.

Il se pourrait qu'à l'avenir nous engagions des fournisseurs de services tiers pour traiter, gérer et héberger des Renseignements personnels pour notre compte pouvant se trouver à l'étranger. Ainsi, il est possible que certains Renseignements personnels vous concernant soient transférés dans une autre province ou un autre pays et qu'ils soient soumis aux lois de cette province ou de ce pays.

Nous nous assurons toutefois de protéger les Renseignements personnels que nous avons sous notre garde, y compris les Renseignements personnels confiés à un fournisseur qu'il soit situés au Québec ou à l'étranger. Nos politiques et pratiques en matière de protection des Renseignements personnels requièrent qu'un engagement écrit soit signé par ce fournisseur de services afin de respecter son obligation de préserver la confidentialité et la sécurité des Renseignements personnels qui lui sont confiés. Cela comprend notamment de mettre en place des mesures de sécurité robustes et efficaces, mais également l'interdiction de divulguer, transférer ou utiliser vos Renseignements personnels à autrui conformément à la législation applicable dans la province de Québec relativement à la protection des renseignements personnels.

6. PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous prenons les mesures appropriées pour assurer la confidentialité des Renseignements personnels et pour protéger ces Renseignements personnels contre la perte, ainsi que contre l'accès, la divulgation, la copie, l'utilisation ou la modification non autorisés, en tenant compte, en particulier, de la sensibilité des renseignements et des fins auxquelles ils sont destinés.

La Société utilise des procédures physiques, électroniques et de gestion commercialement raisonnables et appropriées et les standards généralement acceptés dans l'industrie pour sauvegarder et sécuriser les Renseignements personnels que nous recueillons.

En outre, les Renseignements personnels que nous détenons ne sont donc accessibles qu'aux personnes qui ont qualité pour en prendre connaissance et qui les consultent uniquement lorsque cela est nécessaire dans l'exercice de leurs fonctions.

Pour ce faire, nous nous assurons notamment de restreindre les accès à nos bureaux et aux équipements informatiques, de former notre personnel et de requérir de nos mandataires et fournisseurs de biens et de services ayant accès à des Renseignements personnels de signer des ententes de confidentialité et de mettre en place des mesures de sécurité jugées équivalentes.

À noter toutefois, étant donné qu'aucun mécanisme n'offre une sécurité maximale, l'utilisation d'Internet pour transmettre, créer ou héberger des Renseignements personnels comporte toujours un certain risque.

Si vous pensez que vos Renseignements personnels ont été compromis, nous vous invitons à contacter avec notre responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées apparaissant à la section 15 de la présente Politique.

7. MINEURS

La Société ne recueille pas sciemment de Renseignements personnels auprès de personnes de moins de 18 ans.

Si un mineur de moins de 14 ans souhaite utiliser notre Site, nos services ou nous contacter autrement, la collecte des Renseignements personnels de ce mineur ne pourra se faire sans le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur. Si nous apprenons que nous avons recueilli des Renseignements personnels involontairement auprès de personnes âgées de moins de 14 ans, sans avoir obtenu le consentement du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur, nous veillerons à ce que ces renseignements soient supprimés de nos dossiers le plus rapidement possible. Si vous êtes le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur d'un mineur de moins de 14 ans et que vous savez que votre enfant mineur a fourni des Renseignements personnels, nous vous invitons à contacter avec notre responsable de la protection des renseignements personnels aux coordonnées apparaissant à l'article 15 de la présente Politique afin que nous puissions être en mesure de prendre les actions nécessaires.

8. PÉRIODE DE CONSERVATION

À l'exception des informations non identifiables et dépersonnalisées que nous pouvons conserver à perpétuité et en tout lieu raisonnable, la Société hébergera et conservera vos Renseignements personnels pour la durée nécessaire aux fins prévues dans la présente Politique et afin de nous assurer d'être en conformité avec nos obligations légales et réglementaires.

Si vous souhaitez en apprendre davantage sur la durée de conservation de vos Renseignements personnels, nous vous invitons à communiquer avec notre responsable de la vie privée dont les coordonnées apparaissent à l'article 15 de la présente Politique.

9. ACCÈS, RECTIFICATION, MISE À JOUR DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET RETRAIT DU CONSENTEMENT

Vous avez le droit d'accéder à vos Renseignements personnels et d'en obtenir des copies. Vous avez également le droit de mettre à jour, de rectifier et de corriger tout Renseignement personnel qui, selon vous, est inexact ou incomplet. Vous pouvez également exiger la cessation de la diffusion d'un Renseignement personnel vous concernant ou que soit désindexé tout hyperlien rattaché à votre nom permettant d'accéder à ce Renseignement personnel par un moyen technologique, lorsque sa diffusion contrevient à la Loi ou à une ordonnance judiciaire. Vous pouvez faire de même, ou encore exiger que l'hyperlien permettant d'accéder au Renseignement personnel soit réindexé, lorsque certaines conditions prévues par la Loi sont réunies.

Pour ce faire, veuillez soumettre une demande écrite à cet effet à l'écrit au responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse indiquée à l'article 15, qui vous répondra par écrit dans un délai de 30 jours de la date de réception de toute demande à cet égard.

Si vous désirez obtenir des copies de vos Renseignements personnels, il se pourrait que nous devions vous exiger des frais minimes, lesquels vous seront préalablement divulgués, et ce, simplement afin de couvrir les coûts de la transcription, de la reproduction et/ou de la transmission.

Sous réserve des restrictions légales et contractuelles, le cas échéant, vous pouvez à tout moment retirer votre consentement à l'utilisation ou à la communication des Renseignements personnels recueillis à votre égard.

10. COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES (COURRIELS)

Votre adresse électronique peut être utilisée pour vous envoyer des communications électroniques de temps à autre comme pour vous envoyer du matériel ou des documents publicitaires à l'égard de services qui pourraient, selon nous, vous intéresser. À tout moment, vous pouvez nous demander de cesser de vous envoyer des communications électroniques en contactant le responsable de la protection des Renseignements personnels de la Société aux coordonnées apparaissant à l'article 15 de la présente Politique.

11. TÉMOINS ET AUTRES TECHNOLOGIES DE SUIVI SUR NOTRE SITE, PAR LE BIAIS DE NOS SERVICES ET DANS LES COMMUNICATIONS PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE.

Nous utilisons des outils courants de collecte d'informations, tels que des outils de collecte de données d'utilisation, des témoins (« cookies ») et des technologies similaires pour collecter automatiquement des informations pouvant contenir des Renseignements personnels à partir de votre ordinateur ou de votre appareil mobile lorsque vous naviguez sur notre Site ou interagissez avec les courriers électroniques que nous vous avons envoyés.

En accédant et en naviguant sur notre Site, vous consentez à l'utilisation de témoins conformément aux termes de la présente Politique et aux conditions d'utilisation du Site. Vous pouvez contrôler et gérer les témoins de différentes manières. N'oubliez pas que la suppression ou le blocage des témoins peut avoir un impact négatif sur votre expérience utilisateur et que certaines parties de notre Site peuvent ne plus être entièrement accessibles. Lors de votre première visite sur le Site, une fenêtre concernant la gestion des témoins s'affichera et il vous sera offert de faire certains choix relativement à la collecte de ces témoins. Par la suite, il vous sera toujours possible d'effectuer des modifications à vos choix initiaux par le biais des contrôles de votre navigateur, qui se trouvent souvent dans le menu « Outils » ou « Préférences » de votre navigateur.

12. MODIFICATIONS DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

La Société réserve le droit d'apporter, à tout moment, des modifications à la présente Politique. Ces modifications seront affichées sur le Site et entreront en vigueur

immédiatement après leur affichage. Nous prendrons des mesures raisonnables, au besoin, pour vous informer de toute modification importante.

Vous pouvez communiquer avec notre responsable de la protection de la vie privée à l'adresse ou aux numéros apparaissant à l'article 15 de la présente Politique pour obtenir un exemplaire à jour de la Politique.

13. CONDITIONS D'UTILISATION DU SITE ET DES SERVICES

Les conditions d'utilisation du Site, disponibles sur le Site, contiennent des dispositions importantes qui déclinent et excluent la responsabilité de la Société et d'autres personnes en ce qui concerne votre utilisation du Site, de son contenu et des services qui pourraient y être offerts, ainsi que des dispositions déterminant le droit applicable et la juridiction exclusive pour la résolution de tout litige concernant votre utilisation du Site. Chacune de ces dispositions s'applique également à tout litige qui pourrait survenir en rapport avec la présente Politique et la collecte, l'utilisation, la conservation et la divulgation de vos Renseignements personnels, et elles ont la même force et le même effet que si elles avaient été reproduites textuellement dans la présente Politique.

14. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

14.1 Champ d'application

La présente procédure s'applique aux renseignements personnels détenus par la Société ainsi qu'à toute personne qui traite ces renseignements.

14.2 Traitement confidentiel de la plainte

Dans le cadre du traitement des plaintes, la Société s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels qu'elle détient tout au long de leur cycle de vie, de la collecte jusqu'à la destruction.

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Seule l'information nécessaire au traitement de la plainte sera partagée uniquement avec les membres du personnel de la Société qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

14.3 Réception de la plainte

Toute plainte concernant la gestion des renseignements personnels doit être déposée par écrit, adressée au responsable de la protection des Renseignements personnels par courriel à Direction@LesEpandagesRobert.ca

Tout employé qui reçoit une plainte doit en informer immédiatement le responsable de la protection des Renseignements personnels.

14.4 Recevabilité d'une plainte

Afin que la plainte soit recevable, elle devra respecter les critères suivants :

- elle est formulée par une personne physique;

- elle concerne une insatisfaction relative à une pratique, une action ou l'inaction de la Société quant à la gestion ou la protection des renseignements personnels qu'elle détient à son sujet;
- elle contient les éléments suivants :
 - nom, prénom et coordonnées de la personne concernée;
 - une description suffisamment précise de la situation problématique; et
 - la ou les mesures correctrices souhaitées, le cas échéant.

Les plaintes anonymes, abusives, frivoles, diffamatoires, contiennent des propos à caractère haineux, sans fondement évident ou ne contenant pas les informations nécessaires à son traitement peuvent être rejetées. Toutefois, une justification sera fournie à la Personne concernée.

14.5 Enquête et analyse de la plainte

Un dossier distinct sera créé pour chaque plainte reçue, le cas échéant. Le dossier devra contenir la plainte, l'analyse et la documentation à l'appui de son évaluation, ainsi que la réponse envoyée à la personne concernée.

Le responsable de la protection des Renseignements personnels mène une enquête approfondie en collectant des preuves, en interrogeant les parties concernées et en recueillant tous les documents pertinents.

Le responsable de la protection des Renseignements personnels doit être impartial et avoir l'autorité nécessaire pour résoudre la plainte.

14.6 Résolution de la plainte

14.6.1 Plainte irrecevable

Le responsable de la protection des Renseignements personnels informe la personne concernée, par écrit, lorsque sa plainte est irrecevable. La lettre précise en quoi la plainte n'est pas recevable.

14.6.2 Détermination du caractère fondé de la plainte

Lorsque la plainte est recevable, le responsable de la protection des Renseignements personnels procède au traitement de la plainte. Après l'avoir analysée et recueilli l'ensemble des faits pertinents, il détermine si elle fondée ou non.

Une plainte est fondée lorsque le responsable de la protection des Renseignements personnels conclut à une erreur ou un manquement en lien avec des lois, règlements ou politiques encadrant la gestion et la protection des renseignements personnels par la Société.

Si la plainte est fondée, le responsable de la protection des Renseignements personnels propose des mesures correctrices ou des interventions qui doivent être réalisées dans les meilleurs délais.

Une plainte formulée en vertu de la présente procédure ne permet pas l'obtention d'un dédommagement financier pour la personne concernée.

14.7 Délai de traitement des plaintes

La Société disposera d'un délai de trente (30) jours pour analyser chaque plainte.

La Société s'engage à déployer tous les efforts raisonnables pour traiter chaque plainte dans le délai de trente (30) jours. Cependant, dans l'éventualité où la plainte ne peut être traitée dans ce délai, la personne concernée sera informée des motifs justifiant l'extension de délai, de l'état d'avancement du traitement de sa plainte et du délai raisonnable nécessaire pour pouvoir lui fournir une réponse définitive.

14.8 Communication avec la personne concernée

Le responsable de la protection des Renseignements personnels communique régulièrement avec la personne concernée pour la tenir informée de l'avancement de l'enquête et de la résolution de la plainte.

Toutes les communications doivent être professionnelles, empathiques et respectueuses.

14.9 Clôture de la plainte

Une fois la plainte résolue, toutes les informations et documents relatifs à la plainte doivent être conservés dans un dossier confidentiel auquel seul le responsable de la protection des Renseignements personnels a accès.

Le responsable de la protection des Renseignements personnels devra tenir et mettre à jour un Registre des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels.

Vous avez également la possibilité de déposer une plainte par écrit à la Commission d'accès à l'information - Direction de la surveillance à l'adresse suivante : 900-2045, rue Stanley, Montréal, Québec, H3A 2V4 ou par courriel au cai.communications@cai.gouv.qc.ca. Toutefois, nous invitons toute personne intéressée à s'adresser d'abord au responsable de la protection des renseignements personnels et à attendre la fin du processus de traitement de la plainte par la Société.

15. QUESTIONS, COMMENTAIRES ET RESPONSABLES DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Société est responsable des Renseignements personnels sous sa garde ou son contrôle et elle a désigné un responsable qui doit assurer le respect de cette Politique et des lois applicables en matière de protection de Renseignements personnels.

Si vous avez des questions ou des commentaires concernant la présente Politique et les pratiques de la Société en matière de Renseignements personnels, nous vous invitons à

contacter notre responsable de la protection des Renseignements personnels aux coordonnées suivantes :

9201-6500 Québec inc. (Les Épandages Robert)

Responsable à la protection des renseignements personnels

770 Rue Gaudette

Saint-Jean-sur-Richelieu, QC

J3B 1L7

Courriel : Direction@LesEpandagesRobert.ca

Tableau des versions et changements

Version	En vigueur à partir du :
2.0	17 juin 2024