

# **Procédure de traitement des plaintes en lien avec la protection des renseignements personnels**

## **Réception de la plainte**

Toute personne qui souhaite formuler une plainte relative à l'application de la présente politique ou, plus généralement, à la protection de ses renseignements personnels par *la Compagnie* doit le faire par écrit en s'adressant à la personne responsable de la protection des renseignements personnels de *La Compagnie*.

Responsable de la protection des renseignements personnels: Nancy Rheault

Courriel : [admin@sursaut.ca](mailto:admin@sursaut.ca)

Numéro de téléphone : 819 822-8912

La personne devra indiquer son nom, ses coordonnées pour la joindre, incluant un numéro de téléphone, ainsi que l'objet et les motifs de sa plainte, en donnant suffisamment de détails pour que celle-ci puisse être évaluée par *la Compagnie*. Si la plainte formulée n'est pas suffisamment précise, la personne responsable de la protection des renseignements personnels peut requérir toute information additionnelle qu'elle juge nécessaire pour pouvoir évaluer la plainte.

## **Traitement de la plainte**

*La Compagnie* s'engage à traiter toute plainte reçue de façon confidentielle.

La plainte est traitée dans un délai raisonnable. La personne responsable de la protection des renseignements personnels doit analyser la plainte et y répondre par écrit, en motivant sa décision.

Cette évaluation visera à déterminer si le traitement des renseignements personnels par *la Compagnie* est conforme à la présente politique et à la législation ou réglementation applicable.

## **Dossier de plainte**

*La Compagnie* doit constituer un dossier distinct pour chacune des plaintes qui lui sont adressées en vertu de la présente procédure de traitement de plainte. Chaque dossier comprend la plainte, l'analyse et la documentation à l'appui de son évaluation, ainsi que la réponse écrite envoyée à la personne ayant déposé la plainte.