



Processus de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

Le Centre du camion Mabo inc. (« Nous ») reconnaît l'importance de protéger les renseignements personnels que recueillons auprès de notre clientèle (actuelle et passée), de nos employés, de nos fournisseurs et de toutes autres personnes avec lesquelles nous pouvons transiger dans le cadre de nos activités et ce, tout au long du cycle de vie de ces renseignements.

Advenant le cas où l'une de ces personnes souhaite déposer une plainte quant à la protection que nous accordons aux renseignements personnels que nous détenons, celle-ci peut le faire en contactant notre responsable de la protection des renseignements personnels par courriel au ymilette@mabo.ca.

La plainte doit contenir les éléments suivants :

- Identification du concessionnaire visé par la plainte ;
- Identification du plaignant : nom et coordonnées ;
- Objet et motif de la plainte – la plainte doit suffisamment être précise, dans le cas contraire le responsable de la protection des renseignements personnels pourra communiquer avec le plaignant pour obtenir toute information supplémentaire afin d'être en mesure d'évaluer la plainte.

Le responsable de la protection des renseignements personnels doit, avec diligence et au plus tard dans les 30 jours qui suivent la réception de la plainte :

- Envoyer, par écrit, un accusé de réception au plaignant ;
- Analyser la recevabilité de la plainte ;
- Répondre, par écrit, au plaignant. La réponse doit :
 - Être motivée ;
 - Indiquer, le cas échéant, les mesures correctives prises pour modifier les pratiques et procédures visées par la plainte si celle-ci est jugée recevable;
 - Indiquer le recours qui s'offre au plaignant si celui-ci entend contester la décision prise et les délais dans lesquels ils peuvent être exercés.



Le responsable de la protection des renseignements personnels doit tenir un dossier pour chacune des plaintes reçus. Ce dossier doit contenir la plainte, l'analyse qui a été réalisée, la réponse transmise au plaignant et, le cas échéant, les mesures correctives qui ont été prises et les documents au soutien de la plainte.

Date d'adoption du processus : 2023-08-28



Yan Milette
Président – Directeur général
Centre du camion Mabo inc.