



GROUPE NUTRI

**PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES À LA
PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

JANVIER 2024

TABLE DES MATIÈRES

I. CONTEXTE	3
II. OBJECTIFS.....	3
III. CHAMP D'APPLICATION	3
IV. DÉFINITIONS	3
V. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	4
i. Traitement confidentiel de la plainte	4
ii. Réception de la plainte	4
iii. Recevabilité d'une plainte.....	4
iv. Détermination du caractère fondé d'une plainte.....	5
v. Délai de traitement d'une plainte	6
vi. Registre des plaintes.....	6
VI. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	7
i. Le conseil d'administration :.....	7
ii. Le responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels :	7
iii. Le personnel de Groupe Nutri :	7
VII. ADMINISTRATION DE LA POLITIQUE	8
ANNEXE 1	9

L'emploi du genre masculin comprend et inclut le féminin, et le singulier comprend le pluriel et vice-versa, cette présentation ayant pour objet de faciliter la lecture du texte.

I. CONTEXTE

Groupe Nutri Inc. et ses unités d'affaires, ci-après nommés **Groupe Nutri**, est une entreprise assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé* (RLRQ, c. P-39.1).

Les personnes qui considèrent que la gestion de leurs renseignements personnels par Groupe Nutri n'est pas conforme à la législation applicable peuvent porter plainte au responsable de la protection des renseignements personnels.

II. OBJECTIFS

La présente procédure précise comment porter plainte au sujet des pratiques de Groupe Nutri relatives à la protection des renseignements personnels détenus.

Elle précise aussi comment ces plaintes sont traitées et définit les rôles et les responsabilités des membres et du personnel de Groupe Nutri à ce chapitre. Le cas échéant, elle prévoit des mesures pour améliorer sa gestion des renseignements personnels à la lumière des situations portées à son attention.

III. CHAMP D'APPLICATION

La présente procédure s'applique aux renseignements personnels détenus par Groupe Nutri et à toute personne qui traite ces renseignements en son nom. Les membres son conseil d'administration et de son personnel, y compris les étudiants, les stagiaires et les contractuels, sont tenus de se conformer à la présente procédure.

IV. DÉFINITIONS

Aux fins de la présente procédure, on entend par :

- « *Personne plaignante* » : personne physique qui dépose une plainte conformément à la Procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels.
- « *Plainte* » : insatisfaction d'une personne physique, signifiée par écrit, concernant une pratique de Groupe Nutri concernant la protection de ses renseignements personnels.
- « *Renseignement personnel* » : renseignement concernant une personne physique et permettant de l'identifier directement ou indirectement.

V. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

i. Traitement confidentiel de la plainte

Dans le cadre du traitement des plaintes, Groupe Nutri 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 avec les membres du personnel de Groupe Nutri qui doivent en prendre connaissance dans l'exercice de leurs fonctions.

ii. Réception de la plainte

Toute plainte concernant la gestion des renseignements personnels par Groupe Nutri doit être faite par écrit, adressée au responsable de la protection des renseignements personnels, monsieur Sébastien Mercier, et transmise par courriel ou par la poste, aux coordonnées suivantes :

6655, rue Picard, Saint-Hyacinthe, QC, J2S 1H3
smercier@nutrigroupe.ca

Tout membre du personnel de Groupe Nutri saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de la protection des renseignements personnels. Ce dernier doit accuser réception de la plainte dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception.

iii. Recevabilité d'une plainte

Une plainte est recevable si :

- Elle est formulée par une personne physique;
- Elle concerne une insatisfaction relative à une pratique, une action ou l'inaction de Groupe Nutri 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 plaignante;
 - Une description suffisamment précise de la situation problématique;
 - La ou les mesures correctrices souhaitées.

Une plainte n'est pas recevable si elle :

- Est anonyme;
- Est abusive, frivole ou manifestement faite de mauvaise foi;
- Contient des propos à caractère haineux ou diffamatoire;
- Ne contient pas les informations et précisions nécessaires à son traitement;
- Concerne une insatisfaction relative à un sujet autre que la protection des renseignements personnels.

Aussi, ne sera pas traitée selon la présente procédure toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de Groupe Nutri et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par une personne physique.

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

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

Lorsque la plainte est recevable, le responsable de la protection des renseignements personnels procède au traitement de la plainte. Après l'avoir analysé et recueilli l'ensemble des faits pertinents, il détermine si elle est fondée ou non et, le cas échéant, si des mesures correctrices ou des interventions doivent être réalisées.

iv. Détermination du caractère fondé d'une plainte

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 Groupe Nutri.

Le responsable peut alors recommander à Groupe Nutri des mesures visant à corriger la situation ou à éviter qu'une telle situation ne se reproduise.

Il procède annuellement à l'analyse des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels reçues dans l'année et soumet un rapport au conseil d'administration qui peut contenir des recommandations en vue d'améliorer les pratiques de gestion des renseignements personnels de Groupe Nutri.

v. *Délai de traitement d'une plainte*

Le traitement doit être effectué dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son traitement. Lorsque la plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le responsable de la protection des renseignements personnels informe le plaignant des motifs du retard et du délai dans lequel ses conclusions lui seront transmises.

Lorsque le traitement de la plainte est complété, le responsable transmet par écrit ses conclusions à la personne plaignante. Il indique :

- Si la plainte est fondée ou non;
- Si elle est fondée, il indique les mesures correctrices recommandées ou les interventions réalisées, le cas échéant.

vi. *Registre des plaintes*

Le responsable de la protection des renseignements personnels doit consigner dans le registre des plaintes toute plainte relative à la protection des renseignements personnels (annexe 1). Le registre doit contenir les renseignements suivants :

- Numéro de la plainte;
- Nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante;
- Date de réception de la plainte par le responsable;
- Conclusion quant à sa recevabilité ou non;
- Description de la plainte et renseignements personnels visés;
- Démarches entreprises;
- Date de réponse à la personne plaignante;
- Conclusion au sujet du caractère fondé ou non de la plainte;
- Recommandations ou autres mesures correctrices réalisées, le cas échéant;
- Commentaires.

VI. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

i. Le conseil d'administration :

- Assure le suivi nécessaire aux rapports produits par le responsable de la protection des renseignements personnels;
- Traite toute insatisfaction ou plainte mettant en cause le responsable en lien avec la protection des renseignements personnels et informe la personne plaignante du résultat du traitement de son insatisfaction.

ii. Le responsable de l'accès et de la protection des renseignements personnels :

- Fait adopter la présente politique par le comité de direction;
- Reçoit les plaintes et en détermine la recevabilité en conformité avec la présente procédure;
- Communique avec la personne plaignante dans les meilleurs délais et l'informe de la façon dont sa plainte sera traitée ainsi que des démarches qui seront entreprises;
- Informe la personne plaignante de ses conclusions et de ses démarches, le cas échéant;
- Formule des recommandations et des pistes d'amélioration et signale tout manquement ou toute autre situation qui présente des risques en matière de protection des renseignements personnels;
- Consigne dans le registre des plaintes toute plainte relative à la protection des renseignements personnels;
- Procède annuellement à l'analyse des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels reçues dans l'année et soumet un rapport au conseil d'administration sur la protection des renseignements personnels. Il peut formuler des recommandations en vue d'améliorer les pratiques de gestion des renseignements personnels détenus par Groupe Nutri.

iii. Le personnel de Groupe Nutri :

- Assure le respect de la présente procédure et voit à ce que les plaintes reçues soient transmises au responsable de la protection des renseignements personnels;
- Collaborent avec le responsable de la protection des renseignements personnels dans le cadre du traitement des plaintes, au besoin.

VII. ADMINISTRATION DE LA POLITIQUE

Instance responsable :	Conseil d'administration
Responsable de l'application de la politique :	Vice-président, Ressources humaines
Date de l'approbation :	Janvier 2024
Date de révision :	s.o.
Date d'entrée en vigueur de la politique :	Janvier 2024
Fréquence de la mise à jour de la politique :	Cette politique est révisée à la demande du Vice-président, ressources humaines ou au besoin

ANNEXE 1

Procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels Registre des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels

Numéro de dossier	Nom, prénom et coordonnées de la personne plaignante	Date de réception de la plainte par le responsable	Conclusion quant à sa recevabilité ou non	Description de la plainte et renseignements personnels visés	Démarches entreprises	Date de réponse à la personne plaignante	Conclusion du caractère fondé ou non de la plainte	Notes et recommandations ou autres mesures correctrices réalisées