

ANNEXE 2 - PROCEDURE INTERNE DE GESTION DES PLAINTES

Si une Personne Concernée considère qu'une Société du Groupe n'a pas respecté les BCR de Total, elle peut introduire une plainte selon la procédure énoncée dans les mentions d'informations propres au traitement ou le contrat applicable ou selon la procédure décrite ci-après.

1. COMMENT INTRODUIRE UNE PLAINTE

La Personne Concernée peut introduire une plainte en envoyant :
Un courrier électronique à : data-protection@total.com

ou

Un courrier à l'adresse suivante : TOTAL – DATA PROTECTION, Tour Coupole, 2 place Jean Millier, Arche Nord Coupole/Regnault, 92078 PARIS LA DEFENSE CEDEX.

La plainte doit fournir une description aussi détaillée que possible du problème soulevé précisant notamment :

Le pays et la Société du Groupe concernés, la violation des BCR selon la Personne Concernée, la réparation demandée ;

Les noms, prénoms et coordonnées de la Personne Concernée ainsi qu'une copie de sa pièce d'identité ou de tout autre document permettant son identification ;

Toute correspondance antérieure relative au problème invoqué.

2. RÉPONSE DE TOTAL

Dans un délai de trois mois à compter de la réception de la plainte, la Personne Concernée est informée par écrit de la recevabilité de sa plainte et, si elle est jugée recevable, des mesures correctives prises ou envisagées par Total pour y répondre. Le Coordinateur Branche Protection des Données Personnelles (ou « Branch Data Privacy Lead » – « BDPL ») compétent veille à ce que, si nécessaire, les mesures correctives appropriées soient mises en œuvre pour la conformité aux BCR de Total.

Le BDPL compétent transmet une copie de la plainte et de toute réponse écrite au Coordinateur Corporate Protection des Données Personnelles (ou « Corporate Data Privacy Lead » – « CDPL »).

3. MÉCANISME DE RECOURS

Si la Personne Concernée n'est pas satisfaite de la réponse du BDPL compétent (ex : la plainte a été rejetée), elle peut contacter le CDPL en envoyant un courrier électronique ou un courrier à l'adresse indiquée ci-dessus. Le CDPL examinera la plainte et se prononcera dans un délai de trois mois suivant la réception de la demande. Dans ce délai, le CDPL indique à la Personne Concernée s'il confirme la réponse initiale et, dans la négative, fournit une nouvelle réponse.

La possibilité pour les Personnes Concernées d'introduire une plainte auprès de Total n'affecte en rien leur droit d'introduire une plainte auprès de l'Autorité nationale de contrôle compétente ou un recours devant la juridiction de l'État Membre de l'EEE où l'exportateur de données est établi.