



DÉCLARATION D'UN FICHIER DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. IDENTIFICATION DU FICHIER

Fichier de renseignements personnels : service à la clientèle

Renseignements sur le traitement des commentaires, des plaintes et des suggestions provenant des clients et du public en général

2. CATÉGORIES DE RENSEIGNEMENTS CONTENUS DANS LE FICHIER

- Renseignements concernant l'identité
- Renseignements concernant sa santé et/ou les services sociaux
- Renseignements concernant l'éducation
- Renseignements concernant l'emploi
- Autre(s) : Renseignements nécessaires au traitement du dossier

3. FINS POUR LESQUELLES LES RENSEIGNEMENTS SONT CONSERVÉS

- Application de la loi :
- Application d'un règlement :
- Gestion : Service à la clientèle et amélioration des processus/réponse aux plaintes
- À des fins statistiques
- Autre(s) :

4. MODE DE GESTION DU FICHIER

Support(s) utilisé(s)

- Informatique
- Papier
- Autre(s) :

Localisation dans un endroit unique

- Oui
- Non

5. DURÉE GÉNÉRALE DE CONSERVATION DE L'INFORMATION

4 ans de la fermeture du dossier ou du billet

6. PROVENANCE DE L'INFORMATION VERSÉE AU FICHIER

- La personne concernée
- Personnel de la SQDC ou des services partagés avec la SAQ
- Autre organisme
- Autre(s) :

7. CATÉGORIES DE PERSONNES CONCERNÉES PAR LES RENSEIGNEMENTS VERSÉS AU FICHIER

- Personnel de la SQDC
- Clientèle de la SQDC
- Autre(s) : Autres membres du public ayant communiqué avec le service à la clientèle

8. PERSONNES AYANT ACCÈS AU FICHIER DANS L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS

- Personnel du service à la clientèle (service partagé avec la SAQ)
- Personnel des services concernés par la suggestion, le commentaire ou la plainte
- Personnel des services juridiques à des fins de traitement des dossiers problématiques
- Personnel du service des ressources informationnelles (service partagé SAQ)

9. MESURES DE SÉCURITÉ PRISES POUR ASSURER LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS

- Accès sécurisé au fichier
- Contrôle des accès informatiques
- Journalisation des actions
- Application d'une politique de sécurité
- Mesures de sécurité de l'environnement réseau et des ressources informationnelles
- Procédure d'élimination des données
- Autre(s) :