



1. IDENTIFICATION DU FICHIER

FICHIER DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS - SERVICE À LA CLIENTÈLE

Renseignements concernant le traitement des plaintes, des commentaires et des suggestions des clients et du public en général.

2. CATÉGORIES DE RENSEIGNEMENTS CONTENUS DANS LE FICHIER

- Renseignements concernant l'identité
- Renseignements concernant la 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

- En vue de l'application de la loi :
- En vue de l'application d'un règlement :
- Pour la gestion de l'organisme : Gestion du service à la clientèle.
- À des fins statistiques
- Autre(s) :

4. MODE DE GESTION DU FICHIER

SUPPORT(S) PHYSIQUE(S) UTILISÉ(S) :

- Informatique
- Papier
- Autre(s) :

LOCALISATION DANS UN ENDROIT UNIQUE :

- Oui
- Non

DURÉE GÉNÉRALE DE CONSERVATION DE L'INFORMATION : 4 ans

5. PROVENANCE DE L'INFORMATION VERSÉE AU FICHIER

- La personne concernée
- Un employé de la SAQ
- Un autre organisme
- Autre(s) :

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

- Le personnel de la SAQ
- Les client(e)s de la SAQ : Et le public en général.
- Autre(s) :

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

- L'ensemble des employés du Service à la clientèle.
- Les employés des services concernés par les plaintes, les suggestions ou les commentaires.
- Les employés des Services juridiques à des fins de traitement des dossiers problématiques.
- Les employés de la Division des ressources informationnelles supportant les applications et les infrastructures informatiques.

8. MESURES DE SÉCURITÉ PRISES POUR ASSURER LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

- Accès sécurisé au fichier
- Journalisation des actions
- Application d'une politique de sécurité
- Environnement réseau sécurisé
- Procédures d'élimination des données
- Autre(s) :