



DÉCLARATION D'UN FICHIER DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

IDENTIFICATION DU FICHIER

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1. DÉSIGNATION : Gestion des plaintes des citoyens | 2. DATE DE CRÉATION : Mai 2006 |
| 3. FINALITÉ(S) DU FICHIER : Pour la gestion interne de l'organisme, gestion des plaintes des citoyens et à des fins de reddition des comptes | |
| 4. USAGE(S) : Les renseignements contenus dans ce fichier sont utilisés dans le but de gérer les plaintes des citoyens en vue de répondre à leurs attentes et faire des recommandations en vue d'améliorer le service à la clientèle. | |
| 5. DESCRIPTION : Ce fichier contient des renseignements servant à identifier le plaignant, pour pouvoir communiquer avec lui, les motifs de la plainte, le service concerné, les délais de traitement. | |

GESTION DU FICHIER

- | | |
|---|---|
| 6. SUPPORTS PHYSIQUES UTILISÉS : Informatique | |
| 7. LOCALISATION : Le fichier est conservé dans un local unique | 8. DURÉE GÉNÉRALE DE CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS :
3 ans |
| 9. UNE PERSONNE OU UN ORGANISME EXTÉRIEUR A ACCÈS AU FICHIER À DES FINS DE TRAITEMENT : Non | |

COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS

- | |
|--|
| 10. PROVENANCE(S) DES RENSEIGNEMENTS : La personne concernée |
|--|

TRANSFERT DE RENSEIGNEMENTS À L'EXTÉRIEUR DE L'ORGANISME

- | |
|---|
| 11. LES RENSEIGNEMENTS VERSÉS AU FICHIER SONT TRANSFÉRÉS À UNE AUTRE PERSONNE OU À UN AUTRE ORGANISME : Non |
|---|

IDENTIFICATION DES RENSEIGNEMENTS VERSÉS AU FICHIER

- | |
|---|
| 12. PERSONNES PRINCIPALEMENT CONCERNÉES PAR LES RENSEIGNEMENTS : Les client(e)s de l'organisme |
| 13. TYPE DE RENSEIGNEMENTS : Services aux individus |
| 14. LISTE DES RENSEIGNEMENTS D'IDENTITÉ : Nom de famille et prénom
Adresse permanente
Téléphone (résidence) |

ACCÈS PAR LE PERSONNEL DE L'ORGANISME

- | |
|---|
| 15. LE PERSONNEL AYANT ACCÈS AU FICHIER : La responsable des plaintes et son adjointe |
|---|