

FICHER DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tel qu'il est requis par l'article 76 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1), les renseignements personnels détenus par SOQUIJ sont déclarés dans des fichiers de renseignements personnels. Ces fichiers sont accessibles, comme l'exige l'article 4 alinéa 1 paragraphe 5 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*.

1. Identification du fichier

Dossier client

Ce fichier contient les renseignements nécessaires à la gestion de nos relations avec nos clients (gestion des abonnements, gestion des dossiers client, gestion des communications avec la clientèle, gestion de la consultation, gestion des forfaits, gestion des clients actifs, ventes, statistiques, sondage, gestion des envois, soutien administratif et financier, etc.).

2. Catégorie de renseignements contenus dans le fichier

■	Renseignements concernant l'identité	■	Renseignements concernant l'emploi
	Renseignements concernant la santé ou les services sociaux		Renseignements concernant l'éducation
■	Autres (spécifier)	Gestion des créances, données bancaires	

3. Fins auxquelles les renseignements sont conservés

■	Application d'une loi	Loi sur la protection du consommateur Lois fiscales (taxes de vente)
	Application d'un règlement	
	Application d'un programme	
■	À des fins de statistiques	
■	Autres (spécifier)	Gérer : <ul style="list-style-type: none"> • les données relatives aux dossiers reliés aux clients • la facturation • les mauvaises créances • les communications avec la clientèle • les ventes • les relations avec la clientèle • les prélèvements bancaires

4. Mode de gestion du fichier	
<input type="checkbox"/>	Informatique
<input type="checkbox"/>	Autres (spécifier) Dossier papier
<input type="checkbox"/>	Localisation dans un endroit unique Accessible par carte d'accès limité
Durée générale de conservation Le dossier papier est fermé lorsque le client se désabonne. Le dossier est ensuite archivé pendant cinq ans et, par la suite, il est déchiqueté. Le dossier électronique est détruit cinq ans après la fermeture du dossier.	

5. Provenance de l'information versée au fichier		
<input type="checkbox"/>	La personne visée	<input type="checkbox"/> Un employé de SOQUIJ <input type="checkbox"/> Un autre organisme
<input type="checkbox"/>	Autres (spécifier)	Groupe Écho (perception des mauvaises créances)

6. Catégorie de personnes visées par les renseignements versés au fichier	
<input type="checkbox"/>	Les clients de SOQUIJ
<input type="checkbox"/>	Autres (spécifier)

7. Catégorie de personnes ayant accès au fichier dans l'exercice de leurs fonctions
<p>Tous les renseignements : Le personnel soutenant et exploitant les infrastructures informatiques du fichier.</p> <p>Gestion des contrats et du dossier client :</p> <p>Le personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service à la clientèle <ul style="list-style-type: none"> Service d'aide aux utilisateurs Service de formation Service des abonnements - soutien aux ventes Gestionnaires Responsables de comptes Conseillers en communication • Services administratifs • Service du marketing - stratégie commerciale et relations d'affaires • Affaires juridiques (avocats) <p>Gestion des créances :</p> <p>Le personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services administratifs <ul style="list-style-type: none"> Service de recouvrement Service de facturation Affaires juridiques (avocats) <p>Données bancaires :</p> <p>Le personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service de recouvrement

- Service de facturation
- Service des abonnements

8. Mesures de sécurité prises pour assurer la protection des renseignements personnels

■	Accès sécurisé au fichier	■	Environnement réseau sécurisé
■	Journalisation des actions dans un autre fichier	■	Mesures spécifiques d'élimination de données
■	Application d'une politique de sécurité	■	Mesures spécifiques concernant le matériel et le programme
■	Autres (spécifier)	Engagement de confidentialité, contrôle des entrées et des sorties du personnel, contrôle physique des installations et des locaux, dossier papier conservé dans un classeur verrouillé.	