



TITRE : Droits des clients

CATÉGORIE : Limitation des pouvoirs exécutifs

SURVEILLANCE : mai 2018

Numéro : LE – 2a

Adopté : 15 septembre 2009

Dernière révision : 13 septembre 2016

Révisée le: 9 mai 2017

Ayant trait aux interactions avec les clients ou ceux qui demandent d’être clients, la direction générale ne doit pas permettre qu’existe une pratique, activité, décision ou circonstance qui est dangereuse, indigne, intrusive outre mesure, ou qui manque d’assurer une confidentialité appropriée.

Par conséquent, la direction générale ne doit pas :

1. Gérer des lieux qui n’offrent pas un accès physique et une confidentialité appropriée;
2. Recueillir, utiliser ou communiquer des renseignements personnels sans motif valable, selon les lois en vigueur;
3. Avoir recours à des méthodes de collecte, de révision ou d’entreposage de renseignements personnels qui ne protègent pas adéquatement l’information d’un accès non autorisé;
4. Manquer d’assurer que le client ait une compréhension claire de ce qu’il peut s’attendre des services offerts et de ce qui est attendu du client;
5. Permettre qu’existe une pratique, activité, décision ou circonstance qui manque de respecter que toute personne a droit à un traitement égal en matière d’accès aux services, biens ou installations, sans discrimination fondée sur la race, l’ascendance, le lieu d’origine, la couleur, l’origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l’orientation sexuelle, l’âge, l’état matrimonial, l’état familial ou un handicap;
6. Manquer d’aviser les clients de l’existence de cette politique et d’un processus d’appel pour ceux qui croient que leurs droits ont été brimés par l’application de la politique.