



## 3. LIMITES IMPOSÉES À LA DIRECTION GÉNÉRALE

### 3.2 RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE

Les relations avec la clientèle ne doivent pas être injustes, indignes, manquer d'humanisme ou de confidentialité appropriée.

Par conséquent, la direction générale ne peut pas agir comme suit :

- 3.2.1 Utiliser des formules qui demandent des renseignements qui ne sont pas nécessaires;
- 3.2.2 Utiliser des méthodes de recueillir, réviser, transmettre ou classer les renseignements à propos de la clientèle qui ne protègent pas contre l'accès inapproprié à ces renseignements ;
- 3.2.3 Utiliser des installations qui n'assurent pas un niveau raisonnable d'intimité;
- 3.2.4 Omettre d'établir avec la clientèle une compréhension claire de ce qui peut et ne peut pas être attendu des services offerts ;
- 3.2.5 Omettre de renseigner la clientèle sur les droits que lui accorde la présente politique ou de fournir un processus de grief pour ceux et celles qui croient qu'on n'a pas fait une interprétation raisonnable des droits que leur accorde cette politique.

[Retour à l'index](#)