

## 1. IDENTIFICATION DES FICHIERS

**Fiche :** BP1-1

**Désignation :** Gestion des plaintes

**Secteur :** Bureau des plaintes

**Description :** Fichiers utilisés pour la gestion des plaintes provenant des citoyens.

## 2. CATÉGORIES DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS AU FICHER

TYPE DE RENSEIGNEMENTS :

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> a. renseignements d'identité | <input checked="" type="checkbox"/> e. vie économique         | <input checked="" type="checkbox"/> i. logement      |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. santé/services sociaux    | <input checked="" type="checkbox"/> f. justice                | <input type="checkbox"/> j. loisirs                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> c. éducation                 | <input checked="" type="checkbox"/> g. services aux individus | <input checked="" type="checkbox"/> k. organisations |
| <input checked="" type="checkbox"/> d. emploi                    | <input type="checkbox"/> h. permis                            | <input checked="" type="checkbox"/> l. démographie   |
|  |   | <input type="checkbox"/> m. autres (spécifier)       |

## 3. FINALITÉ(S) DU FICHER

a. en vue de l'application de la loi : **Loi sur l'administration publique**

b. en vue de l'application du règlement :

c. en vue de l'application du programme :

d. pour la gestion interne de l'organisme : **Oui**

e. à des fins statistiques (cocher)

f. autre(s) fin (s) (spécifier) : **Déclaration de services aux citoyens, Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes**

## 4. MODE DE GESTION DU FICHER

4.1 SUPPORTS PHYSIQUES UTILISÉS :

- a. Manuel (papier, carton, etc.)
- b. Mécanique (microfiche, microfilm, etc.)
- c. informatique (disque, bande, etc.)

4.2 LOCALISATION :

Les fichiers sont conservés sur les serveurs de la Direction des ressources informationnelles et appartiennent au Bureau des plaintes.

4.3 DURÉE DE CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS :

Aussi longtemps que la plainte n'est pas réglée et par la suite 5 ans.

## 5. PROVENANCE DES RENSEIGNEMENTS VERSÉS AU FICHIER

- a. La personne concernée.....
- b. Un membre du personnel.....
- c. Une autre personne physique.....
- d. Un autre organisme public.....
- e. Une personne ou un organisme privé.....

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

- a. Les client(e)s de l'organisme
- b. Le personnel de l'organisme
- c. Une autre catégorie de personnes

## 7. CATÉGORIES DE PERSONNES AYANT ACCÈS AU FICHIER DANS L'EXERCICE DE LEUR FONCTION

Le personnel autorisé du Bureau des plaintes et du Centre des relations avec la clientèle.

## 8. MESURES DE SÉCURITÉ PRISES POUR ASSURER LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS (22.)

8.1 Pour un fichier manuel ou mécanique :

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> a. contrôle des entrées/sorties de personnes | <input type="checkbox"/> d. contrôle physique des locaux |
| <input type="checkbox"/> b. contrôle physique des installations       | <input type="checkbox"/> e. contrôle des procédures      |
| <input type="checkbox"/> c. contrôle à l'utilisation du fichier       | <input type="checkbox"/> f. autres (spécifier) :         |

8.2 Pour un fichier informatique

- |   |   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a. contrôle préventif de l'accès au fichier | <input type="checkbox"/> e. règles et pratiques de vérification du fichier              |
| <input type="checkbox"/> b. journaux de vérification des données                | <input type="checkbox"/> f. procédures d'élimination de données                         |
| <input type="checkbox"/> c. vérification de l'intégrité du personnel            | <input checked="" type="checkbox"/> g. mesures en matière de matériels et de programmes |
| <input type="checkbox"/> d. règles et pratiques de vérification de programme    | <input type="checkbox"/> h. autres (spécifier) :  |