

1. IDENTIFICATION DES FICHIERS

Fiche : DSC1-2

Désignation : Gestion des plaintes

Secteur : Services à la clientèle

Description : Fichiers utilisés pour la gestion des plaintes provenant des individus.

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 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 type="checkbox"/> l. démographie |
| | | <input type="checkbox"/> m. autres (spécifier) |

3. FINALITÉ(S) DU FICHER

a. en vue de l'application de la loi :

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**

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 à la Direction des services à la clientèle et sur les serveurs sécurisés de la SHQ (local unique à accès restreint).

4.3 DURÉE DE CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS :

Aussi longtemps que la plainte n'est pas réglée et par la suite 3 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 de la Direction des services à la clientèle.

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

8.1 Pour un fichier manuel ou mécanique :

- a. contrôle des entrées/sorties de personnes
- b. contrôle physique des installations
- c. contrôle à l'utilisation du fichier
- d. contrôle physique des locaux
- e. contrôle des procédures
- f. autres (spécifier) :

8.2 Pour un fichier informatique

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