

1. IDENTIFICATION DU FICHER

Désignation : **Plaintes concernant la qualité des services à la clientèle**

Description sommaire : Ce fichier est constitué des dossiers relatifs aux plaintes portées par des citoyennes et des citoyens en regard de la qualité des services à la clientèle. On y retrouve principalement les coordonnées de la personne qui porte plainte, l'objet de la plainte, le contenu des échanges lors du traitement de la plainte, la réponse de la personne responsable de la qualité des services, etc.

2. CATÉGORIES DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS VERSÉS AU FICHER

<input checked="" type="checkbox"/> Renseignements d'identité	<input type="checkbox"/> Vie économique
<input type="checkbox"/> Santé / services sociaux	<input type="checkbox"/> Loisirs
<input type="checkbox"/> Éducation / formation	<input type="checkbox"/> Démographie
<input type="checkbox"/> Emploi / travail	<input type="checkbox"/> Permis
<input type="checkbox"/> Situation familiale / sociale	<input checked="" type="checkbox"/> Services aux individus
<input type="checkbox"/> Logement	<input type="checkbox"/> Organisations
<input type="checkbox"/> Justice	
<input type="checkbox"/> Autres :	

3. FINALITÉ(S) DU FICHER

<input type="checkbox"/> Application d'une loi :
<input type="checkbox"/> Application d'un règlement :
<input type="checkbox"/> Application d'un programme :
<input checked="" type="checkbox"/> Gestion interne de l'organisme : Politique concernant le traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens en regard de la qualité des services à la clientèle, Déclaration de services aux citoyens
<input type="checkbox"/> À des fins statistiques
<input type="checkbox"/> Autres :

4. MODE DE GESTION DU FICHER

<input checked="" type="checkbox"/> Manuel (papier, carton, etc.)	
<input type="checkbox"/> Mécanique (microfiche, microfilm, etc.)	
<input checked="" type="checkbox"/> Informatique (disque, bande, etc.)	
Localisation dans un endroit unique :	Durée générale de conservation des renseignements :
<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non	3 ans

5. PROVENANCE DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS VERSÉS AU FICHER

<input checked="" type="checkbox"/> La personne concernée	<input type="checkbox"/> Un autre organisme public
<input checked="" type="checkbox"/> Un membre du personnel	<input type="checkbox"/> Une personne ou un organisme privé
<input type="checkbox"/> Une autre personne physique	<input type="checkbox"/> Autre :

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

- Les clients de l'organisme
- Le personnel de l'organisme
- Une autre catégorie de personnes

7. CATÉGORIES DE PERSONNES AYANT ACCÈS AU FICHIER DANS L'EXERCICE DE LEURS FONCTIONS

- Par unité administrative si toute l'unité administrative a accès au fichier
- Par corps d'emploi ou fonction si une partie seulement de l'unité y a accès

La personne responsable de la qualité des services à la clientèle

La technicienne en administration

Les administrateurs du réseau

8. MESURES DE SÉCURITÉ PRISES POUR ASSURER LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**8.1 POUR UN FICHIER MANUEL OU MÉCANIQUE**

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Contrôle des entrées / sorties de personnes | <input checked="" type="checkbox"/> Contrôle physique des locaux |
| <input checked="" type="checkbox"/> Contrôle physique des installations | <input type="checkbox"/> Contrôle des procédures |
| <input checked="" type="checkbox"/> Contrôle à l'utilisation du fichier | <input checked="" type="checkbox"/> Serment d'office et de discrétion |
| <input type="checkbox"/> Autres : | |

8.2 POUR UN FICHIER INFORMATIQUE

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Contrôle préventif de l'accès au fichier | <input type="checkbox"/> Règles et pratiques de vérification du fichier |
| <input type="checkbox"/> Journaux de vérification des données | <input checked="" type="checkbox"/> Procédures d'élimination de données |
| <input type="checkbox"/> Vérification de l'intégrité du personnel | <input type="checkbox"/> Mesures en matière de matériels et de programmes |
| <input type="checkbox"/> Règles et pratiques de vérification de programme | <input type="checkbox"/> Autres : |

Novembre 2009