

FICHER DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

(Article 76 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et article 4 alinéa 1 paragraphe 5 du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*.)

1. IDENTIFICATION DU FICHER

DÉSIGNATION : Plaintes

Les renseignements contenus dans ce fichier sont utilisés dans le but de gérer les plaintes des citoyens en vue de répondre à leurs attentes. Les renseignements contenus dans ce fichier servent à identifier le plaignant, la cause et la nature de la plainte, le délai de traitement ainsi que les échanges entre les intervenants et le plaignant pour le traitement de la plainte de même que la réponse transmise par le Tribunal. Ce fichier regroupe les dossiers constitués pour chaque plainte ainsi que le registre global des plaintes.

2. CATÉGORIES DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS AU FICHER

TYPE DE RENSEIGNEMENTS :

- | | | |
|--|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> a. renseignements d'identité | <input type="checkbox"/> e. vie économique | <input type="checkbox"/> i. logement |
| <input type="checkbox"/> b. santé/services sociaux | <input checked="" type="checkbox"/> f. justice | <input type="checkbox"/> j. loisirs |
| <input type="checkbox"/> c. éducation | <input type="checkbox"/> g. services aux individus | <input type="checkbox"/> k. organisations |
| <input 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 : Gestion des plaintes de clients
- e. à des fins statistiques (cocher) : Rapport annuel de gestion du Tribunal
- f. autre(s) fins(s) spécifier :

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 :

Ce fichier est détenu par le Bureau de la présidence.

4.3 DURÉE GÉNÉRALE DE CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS :

Selon le calendrier de conservation des documents

5. PROVENANCE DES RENSEIGNEMENTS VERSÉS AU FICHIER

- | | | |
|----|-----------------------------------|-------------------------------------|
| a. | La personne concernée | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. | Un membre du personnel | <input type="checkbox"/> |
| c. | Une autre personne physique | <input type="checkbox"/> |
| d. | Un autre organisme public | <input type="checkbox"/> |
| e. | Un organisme privé | <input type="checkbox"/> |

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

- | | | |
|-------------------------------------|----|----------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | a. | Les client(e)s de l'organisme |
| <input checked="" type="checkbox"/> | b. | Le personnel de l'organisme |
| <input type="checkbox"/> | c. | Une autre catégorie de personnes |

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

- Le personnel affecté au traitement des plaintes (Bureau de la présidence)
- Le vice-président de la section concernée et son adjointe
- Le gestionnaire de l'unité administrative concernée et son adjointe

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

Le Tribunal administratif du Québec met en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les renseignements personnels que contiennent les fichiers. Ces mesures répondent aux normes et aux bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information. Des mesures de sécurité sont mises en place pour assurer le contrôle physique des différents lieux d'accès, pour limiter l'accès aux fichiers et garantir un environnement réseau sécurisé. Il utilise des moyens d'entreposage et de destruction sécuritaires des documents et de l'information sur support informatique.