

## 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 : Système intégré SAP – Client

Ce fichier contient les renseignements personnels qui étaient déclarés dans les anciens fichiers de renseignements personnels (Gestion des abonnements, Gestion des créances, Dossier client et Données bancaires). Les données sur la clientèle maintenant regroupées portent sur la gestion des abonnements, la gestion des créances, les données bancaires pour fins de paiement de facture.

### 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 – Gestion des créances, données bancaires | <input checked="" type="checkbox"/> i. logement – Gestion des abonnements                                    |
| <input type="checkbox"/> b. santé/services sociaux               | <input 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 checked="" type="checkbox"/> m. autres (spécifier) : – Dossier partenaire : Renseignements d'identité |

### 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 : 1 – Gérer les données en vue de la facturation 2 – Gestion des mauvaises créances 3 – Gestion des dossiers reliés aux clients 4 – Gestion et application des prélèvements bancaires

e. à des fins statistiques (cocher) :

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 :

Le fichier est conservé dans un local unique et dans un deuxième emplacement à titre de relève.

4.3. DURÉE GÉNÉRALE DE CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS :

Varie pour chaque type de renseignement, la durée minimale étant de deux ans.

### 5. PROVENANCE DES RENSEIGNEMENTS VERSÉS AU FICHER

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

## 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

**Tous les renseignements :** Le personnel supportant et exploitant les infrastructures informatiques du fichier.

**Gestion des contrats et Dossier partenaire :** Ces deux catégories sont désormais fusionnées dans le système intégré SAP.

Le personnel des directions :

- Service de recouvrement
- Centre d'appels
- Systèmes d'information clientèle
- Stratégie commerciale et relations d'affaires
- Efficacité énergétique
- Mesurage et relève
- Affaires juridiques (avocats).

**Gestion des créances :**

Le personnel des directions :

- Service de recouvrement
- Affaires juridiques (avocats).

**Données bancaires :**

Le personnel des directions :

- Service de recouvrement
- Centre d'appels
- Systèmes d'information clientèle
- Stratégie commerciale et relations d'affaires.

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

8.1. Pour un fichier manuel ou mécanique :

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a. contrôle des entrées/sorties de personnes | <input checked="" type="checkbox"/> d. contrôle physique des locaux |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. contrôle physique des installations       | <input checked="" type="checkbox"/> e. contrôle des procédures      |
| <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> e. règles et pratiques de vérification du fichier   |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. journaux de vérification des données             | <input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/> d. règles et pratiques de vérification de programme | <input type="checkbox"/> h. autres (spécifier) :  |