

1. IDENTIFICATION DU FICHER

DÉSIGNATION : Traitement des plaintes et des réclamations (TDPR)

Les renseignements contenus dans ce fichier servent à identifier le plaignant, la cause et la nature de la plainte ou de la réclamation, le délai de traitement, ainsi que les échanges entre les intervenants et le client pour le traitement de la plainte ou de la réclamation.

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 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 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 : Loi sur la Régie de l'énergie

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 des clients

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 n'est pas conservé dans un local unique

4.3 DURÉE GÉNÉRALE DE CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS :

3 ans

5. PROVENANCE DES RENSEIGNEMENTS VERSÉS AU FICHER

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 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. 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

- Le personnel affecté au traitement des plaintes (Siège social – dépendance – Centre d'appels)
- Le personnel affecté aux unités Clientèle et Recouvrement
- Le personnel affecté aux unités Réclamations
- Les secrétaires des directeurs de territoires
- Le personnel relevant du groupe – Technologie supportant et exploitant les infrastructures informatiques du fichier.

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 checked="" type="checkbox"/> f. autres (spécifier) : Restriction par type d'emploi |

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 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) : |