

DÉCLARATION DE FICHIERS DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Pivotal - Gestion Relations Clients (GRC)

OBJET

	a. Première déclaration du fichier	Oui
	b. Modification du fichier déjà déclaré	
	c. Destruction du fichier déjà déclaré	
	Date d'entrée en vigueur de la modification ou de la destruction (année-mois)	

IDENTIFICATION DE L'ORGANISME

1	NOM DE L'ORGANISME :	Bibliothèque et Archives nationales du Québec	
2	RESPONSABLE DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS	a. Nom, Prénom :	Lafrance, Isabelle
		b. Titre :	Directrice des affaires juridiques
		c. Adresse au travail :	475, boul. De Maisonneuve Est, Montréal
		d. Code Postal :	H2L 5C4
		e. Téléphone :	514-873-1101 poste 3203

IDENTIFICATION DU FICHIER

3	DÉSIGNATION :	Pivotal - Gestion Relations Clients (GRC)	
4	DATE DE CRÉATION (année mois)	2005-04	
5	FINALITÉ(S) DU FICHIER :	a. en vue de l'application de la loi :	Loi sur Bibliothèque et Archives nationales du Québec
		b. en vue de l'application du règlement :	Politique de prêt
		c. en vue de l'application du programme :	
		d. pour la gestion interne de l'organisme :	Gestion des relations avec les clients
		e. à des fins statistiques (cocher) :	X
		z. autre(s) fins(s) (spécifier) :	
6	USAGE(S)	Fichier servant à la gestion des dossiers des abonnés de BAnQ ainsi que des commentaires, suggestions, demandes de référence et d'information.	
7	DESCRIPTION :	Dossiers comprenant des données nominatives ainsi que des demandes et suggestions des abonnés.	

GESTION DU FICHIER					
8	SUPPORTS PHYSIQUES UTILISÉS :	a. Manuel (papier, carton, etc.)	Oui		
		b. Mécanique (microfiche, microfilm, etc.)			
		c. Informatique (disque, bande, etc.)			
9	LOCALISATION : Le fichier est conservé dans un local unique	Oui			
10	DURÉE GÉNÉRALE DE CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS :	Actif : tant que le dossier est en vigueur; semi-actif : 2 ans; inactif : destruction			
11	UNE PERSONNE OU UN ORGANISME EXTÉRIEUR A ACCÈS AU FICHIER À DES FINS DE TRAITEMENT :	Oui (remplir annexe 11.1)			
COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS					
12	PROVENANCE(S) ET MODALITÉ(S) DE COLLECTE DES RENSEIGNEMENTS :		écrit	oral	les deux
		a. La personne concernée			Oui
		b. Un membre du personnel			Oui
		c. Une autre personne physique			
		d. Un autre organisme public - remplir annexe 12.1	Oui (remplir annexe 12.1)		
	e. Une personne ou un organisme privé - remplir annexe 12.2				
TRANSFERT DE RENSEIGNEMENTS À L'EXTÉRIEUR DE L'ORGANISME					
13	LES RENSEIGNEMENTS VERSÉS AU FICHIER SONT TRANSFÉRÉS À UNE AUTRE PERSONNE OU À UN AUTRE ORGANISME :		Non		
14	PERSONNES PRINCIPALEMENT CONCERNÉES PAR LES RENSEIGNEMENTS	a. Les client(e)s de l'organisme	Oui		
		b. Le personnel de l'organisme			
		c. une autre catégorie de personnes			
15	NOMBRE APPROXIMATIF DE PERSONNES RÉPERTORIÉES :		650 000		

16 TYPE DE RENSEIGNEMENTS : A. Inscrire, à partir du tableau ci-dessous (en B), la lettre correspondant au type principal de renseignements versés au fichier : B. Indiquer si ce fichier contient aussi les types de renseignements mentionnés dans le même tableau ci-dessous (coder les espaces ap-propriés).	a. santé/services sociaux	f	
	b. éducation		
	c. emploi		
	d. vie économique		
	e. justice		
	f. services aux individus		
	g. permis		
	h. logement		
	i. loisirs		
	j. organisations		Oui
	k. démographie		
	z. autres (spécifier) :		
17 LISTE DES RENSEIGNEMENTS D'IDENTITÉ :	a. nom de famille actuel et prénom	Oui	
	b. nom de famille à la naissance		
	c. nom et prénom (conjoint)		
	d. nom et prénom (mère)		
	e. nom et prénom (père)		
	f. numéro matricule		
	g. numéro d'assurance sociale		
	h. numéro d'assurance-maladie		
	i. numéro code permanent		
	j. adresse permanente	Oui	
	k. téléphone (résidence)	Oui	
	l. nom de l'employeur		
	m. adresse (travail)		
	n. téléphone (travail)	Oui	
	o. profession/titre/métier/classification		

	p. emploi actuel/emplois antérieurs	Oui
	q. lieu de naissance	
	r. date de naissance	
	s. langue	
	t. sexe	
	u. état civil	
	v. citoyenneté/statut au Canada	
	w. origine ethnique	
	x. revenu annuel	
	y. scolarité/formation/diplôme	
	z. enfant(s)/personne(s) à charge	
	aa. référence	
	bb. association professionnelle/syndicale	
	bb. appartenance religieuse	
	bb. photographie	
	bb. empreintes	
	bb. caractéristiques physiques (yeux, taille, etc.)	
bb. autres (spécifier) :	Télécopieur, courriel, catégorie d'abonné (jeune, adulte, etc.), origine du contact, preuve d'identité présentée, preuve de résidence présentée	

ACCÈS ET RECTIFICATION PAR LA PERSONNE CONCERNÉE

18	ENDROIT(S) OÙ LA PERSONNE CONCERNÉE PEUT S'ADRESSER :	a. siège social	Grande Bibliothèque, 475, boul. De Maisonneuve Est, Montréal (Québec) H2L 5C4 -- 514 873-1100
		b. succursale(s) (annexer les adresses et les numéros de téléphone)	
19	LES MESURES DE CONTRÔLE DE L'IDENTITÉ DU REQUÉRANT (spécifier) :	Une preuve de résidence ET une preuve d'identité au choix. Preuves de résidence : bulletin scolaire ou relevé de notes, certificat d'immatriculation, document officiel (fédéral, provincial ou municipal), compte de service public, permis de conduire, taxes scolaires ou municipales, document officiel d'une institution bancaire ou de crédit. Preuve d'identité : carte valide Accès-Montréal, carte d'assurance-maladie, carte valide de cégep, carte valide d'école secondaire, certificat d'immatriculation, certificat d'immigration, carte valide d'une société de transport, carte valide d'université, document officiel (fédéral, provincial ou municipal), permis de conduire, taxes scolaires ou municipales, passeport.	

ACCÈS PAR LE PERSONNEL DE L'ORGANISME

20 LE PERSONNEL AYANT ACCÈS AU FICHIER
 Indiquer, dans l'espace ci-dessous, les catégories de personnel qui ont accès au fichier dans l'exercice de leurs fonctions :
 -Par unité administrative si toute l'unité administrative a accès au fichier.
 -ou par corps d'emploi ou fonction(s) si une partie seulement de l'unité y a accès.
 (Pour répondre à cette question, consultez le guide explicatif disponible en téléphonant à la Commission au (418) 528-7741 ou 1 888 528-7741)

Direction générale de la diffusion / Direction des systèmes d'information / Direction des immeubles (Division de la prévention et de la sécurité) / Employés affectés aux services aux usagers de la Direction générale des archives et de la Direction générale de la conservation.

MESURES DE SÉCURITÉ

21 IL EXISTE DES RÈGLES, DES POLITIQUES OU DES PROCÉDURES ÉCRITES RELATIVES AUX MESURES DE SÉCURITÉ :

Oui

22 MESURES DE SÉCURITÉ UTILISÉES :

A. Pour un fichier manuel ou mécanique :

1. contrôle des entrées/sorties de personnes

2. contrôle physique des installations

3. contrôle à l'utilisation du fichier

4. contrôle physique des locaux

5. contrôle des procédures

9. autres (spécifier) :

Oui

Politique administrative de BANQ sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

B. Pour un fichier informatique (consulter le guide pour plus de précisions) :

1. contrôle préventif de l'accès au fichier

2. journaux de vérification des données

3. vérification de l'intégrité du personnel

4. règles et pratiques de vérification de programme

5. règles et pratiques de vérification du fichier

6. procédures d'élimination de données

7. mesures en matière de matériels et de programmes

9. autres (spécifier) :

Oui

Oui

Politique administrative de BANQ en matière de sécurité de l'information

ANNEXE 11.1 LISTE DES PERSONNES OU ORGANISMES AYANT ACCÈS AU FICHER À DES FINS DE TRAITEMENT

	1. Nom :	Gestisoft Montréal
	2. Adresse :	425, place Jacques-Cartier, bureau 300, Montréal (Québec) H2Y 3B1
	3. Mandat :	Implantation, mise en production et soutien technique
	1. Nom :	
	2. Adresse :	
	3. Mandat :	

ANNEXE 12.1 COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PROVENANT D'UN ORGANISME PUBLIC

	1. Nom :	Bibliothèque centrale de Montréal
	2. Adresse :	1210, rue Sherbrooke Est, Montréal (Québec) H2L 1L9
	3. No-décret (année, no)	
	4. Renseignements recueillis :	Dossiers des abonnés actifs de la Bibliothèque centrale de Montréal ayant emprunté des documents en 2004
	1. Nom :	
	2. Adresse :	
	3. No-décret (année, no)	
	4. Renseignements recueillis :	
	1. Nom :	
	2. Adresse :	
	3. No-décret (année, no)	
	4. Renseignements recueillis :	

ANNEXE 12.2 COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PROVENANT D'UNE PERSONNE OU D'UN ORGANISME PRIVÉ

	1. Nom :	
	2. Adresse :	
	3. Renseignements recueillis :	
	4. Fréquence :	

	1. Nom :	
	2. Adresse :	
	3. Renseignements recueillis :	
	4. Fréquence :	

ANNEXE 13.1 TRANSFERT DE RENSEIGNEMENTS À L'EXTÉRIEUR DE L'ORGANISME

	1. Nom :	
	2. Adresse :	
	3. No-décret (année, no)	
	4. Renseignements transférés :	

	1. Nom :	
	2. Adresse :	
	3. No-décret (année, no)	
	4. Renseignements transférés :	

	1. Nom :	
	2. Adresse :	
	3. No-décret (année, no)	
	4. Renseignements transférés :	