



FICHER DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Tel que le prescrit l'article 76 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1), Bibliothèque et Archives nationales du Québec (« BAnQ ») rend publiques certaines informations concernant ce fichier contenant des informations personnelles telles que définies par l'article 54 de la même loi.

Date de l'analyse	8 septembre 2023
--------------------------	------------------

1. Identification du fichier

Désignation : Pivotal – Gestion de la relation client (GRC)

Description : Gestion des dossiers des abonnés de BAnQ ainsi que des commentaires, suggestions, demandes de référence et d'information, rapports d'incidents, avis et lettres de retrait de privilèges.

2. Catégories de renseignements contenus dans le fichier

<input checked="" type="checkbox"/> Renseignements d'identité	<input type="checkbox"/> Services aux individus
<input type="checkbox"/> Santé et/ou services sociaux	<input type="checkbox"/> Permis
<input type="checkbox"/> Éducation	<input type="checkbox"/> Logement
<input type="checkbox"/> Emploi	<input type="checkbox"/> Loisirs
<input type="checkbox"/> Vie économique	<input type="checkbox"/> Organisations
<input type="checkbox"/> Justice	<input type="checkbox"/> Démographie
<input checked="" type="checkbox"/> Autre(s) (spécifier) : descriptions d'incidents impliquant des usagers.	

3. Fins pour lesquelles les renseignements sont conservés

<input checked="" type="checkbox"/> Application d'une loi : Loi sur Bibliothèque et Archives nationales du Québec
<input checked="" type="checkbox"/> Application d'un règlement : Règlement sur l'abonnement et l'emprunt
<input type="checkbox"/> Application d'un programme :
<input type="checkbox"/> Gestion interne de BAnQ :
<input type="checkbox"/> Statistiques :
<input checked="" type="checkbox"/> Autre(s) fin(s) (spécifier) : historique des incidents à des fins d'évaluation d'un dossier d'utilisateur

4. Mode de gestion du fichier	
4.1 Supports physiques locaux: <input type="checkbox"/> a. Manuel (papier, carton, etc.) <input type="checkbox"/> b. Mécanique (microfiche, microfilm, etc.) <input checked="" type="checkbox"/> c. Informatique (disque, bande, etc.)	4.2 Supports délocalisés : <input type="checkbox"/> d. Infonuagique
Localisation dans un endroit unique :	<input type="checkbox"/> Oui <input checked="" type="checkbox"/> Non
Durée générale de conservation des renseignements :	Les dossiers des abonnés à distance qui ne se sont pas authentifiés sur le portail depuis 5 ans sont supprimés. Les dossiers des abonnés à tous les services, dont l'abonnement est expiré depuis 5 ans et qui ne se sont pas authentifiés sur le portail depuis 5 ans sont supprimés.

5. Provenance de l'information versée au fichier		
<input checked="" type="checkbox"/> La personne concernée	<input type="checkbox"/> Une autre personne physique	<input checked="" type="checkbox"/> Un membre du personnel de BAnQ
<input type="checkbox"/> Un autre organisme public que BAnQ	<input type="checkbox"/> Un organisme privé	
<input type="checkbox"/> Autre(s) (spécifier) :		

6. Catégories de personnes concernées par les renseignements versés au fichier	
<input checked="" type="checkbox"/> a. Les usagers de BAnQ	
<input type="checkbox"/> b. Le personnel de BAnQ	
<input type="checkbox"/> Autre(s) (spécifier) :	

7. Catégories de personnes ayant accès au fichier dans l'exercice de leurs fonctions
<input type="checkbox"/> Bureau de la présidence
<input type="checkbox"/> Gestionnaires
<input type="checkbox"/> Membres du personnel du Secrétariat général et direction des affaires juridiques
<input type="checkbox"/> Membres du personnel des finances
<input type="checkbox"/> Membres du personnel des ressources humaines
<input checked="" type="checkbox"/> Membres du personnel des services informatiques
<input checked="" type="checkbox"/> Membres du personnel des archives
<input checked="" type="checkbox"/> Membres du personnel des services aux usagers
<input checked="" type="checkbox"/> Membres du personnel des services de sécurité
<input checked="" type="checkbox"/> Autres membres du personnel (spécifier) : Gestisoft Montréal

8. Mesures de sécurité prises pour assurer la protection des renseignements personnels

8.1 Pour un fichier manuel ou mécanique

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> a. Contrôle des entrées / sorties de personnes | <input type="checkbox"/> e. Destruction confidentielle |
| <input type="checkbox"/> b. Contrôle physique des locaux / installations | <input type="checkbox"/> f. Signature d'une entente de confidentialité |
| <input type="checkbox"/> c. Contrôle à l'utilisation du document | <input type="checkbox"/> g. Vérification de l'intégrité du personnel |
| <input type="checkbox"/> d. Contrôle des procédures | <input type="checkbox"/> h. Autre(s) (spécifier) : |

8.2. Pour un fichier informatique

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> a. Contrôle préventif de l'accès au fichier | <input checked="" type="checkbox"/> f. Destruction confidentielle |
| <input checked="" type="checkbox"/> b. Journaux de vérification des données | <input type="checkbox"/> g. Signature d'une entente de confidentialité |
| <input checked="" type="checkbox"/> c. Règles et pratiques de vérification des logiciels | <input checked="" type="checkbox"/> h. Vérification de l'intégrité du personnel |
| <input checked="" type="checkbox"/> d. Mesures liées aux outils informatiques | <input type="checkbox"/> i. Autre(s) (spécifier) : |
| <input checked="" type="checkbox"/> e. Règles et pratiques de vérification du fichier | |

Précisions :

- ❖ **8.1 a. Contrôle des entrées / sorties de personnes** : Mécanisme de contrôle de l'accès aux installations (ex. : carte magnétique).
- ❖ **8.1 b. Contrôle physique des locaux / installations** : Verrouillage des espaces et/ou équipements de rangement.
- ❖ **8.1 c. Contrôle à l'utilisation du document** : Mécanisme permettant de contrôler qui consulte un document.
- ❖ **8.1 d. Contrôle des procédures** : Mise en place de procédures d'accès aux documents.
- ❖ **8.1 e. Destruction confidentielle** : Élimination sécurisée des documents.
- ❖ **8.1 f. Signature d'une entente de confidentialité** : Signature par l'utilisateur d'un engagement à garder strictement confidentiels les renseignements consultés.
- ❖ **8.1 g. Vérification de l'intégrité du personnel** : Approbation lors de l'embauche ou de l'entrée en fonction dans des affectations associées à la manipulation ou à la consultation des documents.

- ❖ **8.2 a. Contrôle préventif de l'accès au fichier** : Attribution d'un identifiant et d'un mot de passe, environnement réseau sécurisé.
- ❖ **8.2 b. Journaux de vérification des données** : Vérification des accès aux fichiers.
- ❖ **8.2 c. Règles et pratiques de vérification des logiciels** : Processus permettant de vérifier et de maintenir la pérennité, l'efficacité et la sécurité des logiciels utilisés.
- ❖ **8.2 d. Mesures liées aux outils informatiques** : Mesures assurant le maintien et l'entretien de l'équipement informatique, y compris l'emplacement sécurisé de ce dernier.
- ❖ **8.2 e. Règles et pratiques de vérification du fichier** : Processus permettant de s'assurer que la signature électronique du fichier demeure la même (veille des modifications ou suppressions).
- ❖ **8.2 f. Destruction confidentielle** : Élimination sécurisée des fichiers ou des données.
- ❖ **8.2 g. Signature d'une entente de confidentialité** : Signature par l'utilisateur d'un engagement à garder strictement confidentiels les fichiers ou les données consultés.
- ❖ **8.2 h. Vérification de l'intégrité du personnel** : Approbation lors de l'embauche ou de l'entrée en fonction dans des affectations associées à la manipulation ou à la consultation des fichiers ou données.