

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 : Gestion des plaintes et demandes de révision

Les renseignements contenus dans ce fichier servent à identifier, d'une part, le plaignant, la cause et la nature de la plainte, et d'autre part, la demande de révision, les délais de traitement ainsi que les échanges entre les intervenants et le client pour le traitement de la plainte ou de la demande de révision.

2. CATÉGORIES DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS CONTENUS AU FICHER

TYPE DE RENSEIGNEMENTS :

- a. Renseignements d'identité
 b. Santé
 c. Éducation
 d. Emploi

e. Vie économique

f. Autres (spécifier) :

Tous renseignements liés à l'objet de la plainte ou de la demande de révision et qui servent à les traiter

3. FINS AUXQUELLES LES RENSEIGNEMENTS SONT CONSERVÉS :

a. Application de la loi : Loi sur La Financière agricole du Québec (RLRQ., c. L -0.1)

b. Application des règlements : Règlement sur le Programme de financement forestier
Règlement sur les frais exigibles par La Financière agricole du Québec

c. Application des programmes : **Assurances et protection du revenu**, notamment :
 - Programme d'assurance récolte
 - Programme d'assurance stabilisation des revenus agricoles
 - Programme Agri-stabilité
 - Programme Agri-investissement
 - Programme Agri-Québec
 - Programme Agri-Québec Plus

Financement, notamment :

- Programme de financement de l'agriculture
- Programme d'appui financier à la relève agricole
- Programme Investissement Croissance

Tout autres programme et mesure administrés par La Financière agricole du Québec

d. Pour la gestion interne de l'organisme : Gestion des plaintes et des demandes de révision des clients en conformité avec les politiques et procédures en vigueur.

e. À des fins statistiques (cocher) :

f. Autre(s) fin(s) (spécifier) : Les renseignements sont utilisés pour réaliser la reddition de compte et pour exploiter des avenues d'amélioration des produits et services offerts par La Financière agricole du Québec.

4. MODE DE GESTION DU FICHER

a. Informatique : Les renseignements sont colligés informatiquement et leur consultation est gérée par un droit d'accès.

b. Autres (spécifier) :

Numérique : Les renseignements peuvent également être conservés sur un support numérique et leur conservation est assurée de manière sécuritaire.

Manuel (papier) : Les renseignements sont conservés sur un support papier et leur conservation est assurée de manière sécuritaire.

4.1. LOCALISATION :

Le fichier informatique est centralisé, et conséquemment, conservé dans un local unique.

Pour les autres types de supports, ceux-ci ne sont pas conservés dans un endroit unique.

4.2. DURÉE GÉNÉRALE DE CONSERVATION DES RENSEIGNEMENTS :

Trois ans –après le traitement de la plainte et de la demande de révision

aucune destruction des données informatiques et numériques
Cinq ans – semi-actif

5. PROVENANCE DES RENSEIGNEMENTS VERSÉS AU FICHIER

- | | |
|---|-------------------------------------|
| a. La personne concernée | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b. Un membre du personnel..... | <input checked="" type="checkbox"/> |
| c. Un mandataire (Comptable, notaires, avocats) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| d. Une autre personne physique | <input checked="" type="checkbox"/> |
| e. Un partenaire (Encan, fédération, institutions financières)..... | <input checked="" type="checkbox"/> |
| f. Un autre organisme public (MAPAQ) | <input checked="" type="checkbox"/> |
| g. Une personne ou un organisme privé (Attestra)..... | <input checked="" 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 LEURS FONCTIONS

Les principales catégories de personnes qui ont accès au fichier sont les ressources identifiées par leurs gestionnaires pour le traitement des plaintes et des demandes de révision soit :

- Le personnel autorisé de la Vice-présidence au financement ;
- Le personnel autorisé de la Vice-présidence aux assurances et à la protection du revenu ;
- Le personnel autorisé de la Vice-présidence à la clientèle ;
- Le personnel autorisé de la Vice-présidence aux services administratifs;
- Le personnel autorisé de la Direction des affaires juridiques;
- Le personnel autorisé de la Direction de la vérification interne.

Autres catégories de personnes pouvant avoir accès occasionnellement aux renseignements versés dans ce fichier :

- Le personnel en soutien des travaux informatiques;
- Le personnel de soutien du pilotage informatique.

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

Pour le fichier informatique

- | |
|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Accès sécurisé au fichier |
| <input type="checkbox"/> Journalisation des actions dans un autre fichier |
| <input type="checkbox"/> Application d'une politique de sécurité |
| <input checked="" type="checkbox"/> Environnement réseau sécurisé |
| <input type="checkbox"/> Mesures spécifiques d'élimination de données |
| <input type="checkbox"/> Mesures spécifiques concernant le matériel et le programme |

Pour un fichier manuel (support papier et numérique)

- | |
|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Contrôle des entrées/sorties des personnes |
| <input checked="" type="checkbox"/> Environnement réseau sécurisé |
| <input type="checkbox"/> Mesures spécifiques d'élimination de données |
| <input type="checkbox"/> Mesures spécifiques concernant le matériel et le programme |

Autre(s) (spécifier) :