


Transaction Ajout	N° du calendrier 30900	N° de la demande 1	N° de la règle 0023	 2011-07-26 Approuvé par BANQ
	Nom de l'organisme Autorité des marchés financiers			

DESCRIPTION		
Titre Gestion de l'assistance aux consommateurs – Traitement des plaintes	Recueil	N° de la règle
Processus / Activité	Code de classification ASC02-00-00	
Nom de l'unité administrative détentrice du dossier principal Service du traitement des plaintes et de l'assistance		
Description et utilisation Documents relatifs aux dossiers des plaintes reçues par l'organisme.		
Types de documents Notes de services, procédures, rapports, statistiques. Spécifiquement pour le dossier de plainte, voir documents suivants : ASC02-02-00_ANNEXE A_Dossiers plaintes_Actifs-AMF_MTL.doc ASC02-02-00_ANNEXE A_Dossiers plaintes_S-Actif-BSF-AMF_Qc.doc ASC02-03-00_ANNEXE A_Référence aux organismes_S-Actif-BSF-AMF_Qc.doc ASC02-04-00_ANNEXE A_Gestion rapports plaintes_S-Actif-BSF-AMF_Qc.doc		
Documents essentiels : Non Documents confidentiels : Oui		
Références juridiques Loi sur l'administration fiscale, L.R.Q. c. A-6.002, art. 35.1. Loi sur les archives, L.R.Q. c. A-21-1, art. 19 al.1. Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., c. A-2.1, arts. 53 et 57. Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, L.R.Q. c. C-1.1, art. 1 (3°).		
Remarques générales		

DÉLAI DE CONSERVATION									
Numérotation	Exemplaire	Supports de conservation	Période d'utilisation des documents				Disposition		
			Actif		Semi-actif		Inactif		
	Principal	PA	888	R1	888	R2	Tri	R5	
	Principal	DM	888	R3	888	R2	Tri	R5	
	Secondaire	PA, DM	888	R4	0		Destruction		

Remarques relatives au délai de conservation

R1 : Le dossier est actif jusqu'à la fermeture de la plainte. Les documents constituant les dossiers physiques (papier) produits avant l'automne 2012 sont conservés en format papier. Ces dossiers pourraient être numérisés sur demande afin d'obtenir l'équivalence fonctionnelle. Dans ce cas, ils seraient traités selon R3.

R2 : Pour les plaintes concernant une personne morale : Conservation 50 ans à partir de la date de fin des activités de la personne morale (fermeture, dissolution, faillite, etc.). La présence de la date de fin des activités dans le dossier du courtier ou dans les systèmes assurant sa gestion permet d'effectuer le calcul à partir de cette date. Nous prévoyons toutefois une règle alternative pour les vieux dossiers pour lesquels cette date ne serait pas disponible. Dans ce cas, le calcul se ferait de la façon suivante : date du transfert en semi-activité - 50 ans = année charnière. Les dossiers des années antérieures à l'année charnière pourraient être détruits ou versés à BAnQ en fonction de la règle de tri en vigueur selon R5. Par exemple : 2010 - 50 = 1960. Les dossiers de 1959 et moins deviendraient inactifs.


Pour les plaintes concernant une personne physique : Conservation 100 ans à partir de la date de naissance. La présence de la date de naissance dans le dossier du représentant ou dans les systèmes assurant sa gestion permet d'effectuer le calcul à partir de cette date. Nous prévoyons toutefois une règle alternative pour les vieux dossiers pour lesquels cette date ne serait pas disponible. Dans ce cas, le calcul se ferait de la façon suivante si le dossier n'est plus en activité : date de l'année en cours - 100 ans = année charnière. Les dossiers des années antérieures à l'année charnière pourraient être détruits ou versés à BAnQ en fonction de la règle de tri en vigueur selon R5. Par exemple : 2010 - 100 = 1910.

R3 : Les documents produits ou reçus à compter de l'automne 2012 sont numérisés et conservés en format PDF/a. Les documents papier seront détruits après la validation exhaustive du contrôle de la qualité (conservation pour une période de 2 ans après la validation du contrôle de la qualité). Certains documents en format papier pourraient être réexpédiés aux plaignants pendant les 2 années suivant la validation du contrôle de la qualité. Les documents natifs numériques seront conservés dans leur format d'origine ou convertis en format PDF/a. Les documents résultant de la numérisation, les documents natifs numériques et les métadonnées relatives à la numérisation permettant l'atteinte de l'équivalence fonctionnelle au sens de la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information seront regroupés dans le dossier électronique géré par le système de gestion intégrée des documents (GID). Un dossier hybride sera géré par la GID permettant ainsi le regroupement de tous les documents peu importe le support à partir d'un seul système.

R4 : Les documents secondaires seront conservés au besoin jusqu'à la date correspondant à la fermeture de la plainte.

R5 : Verser par année un maximum de 15 dossiers. Ces dossiers sont choisis aléatoirement parmi les plaintes traitées. De plus, les dossiers des personnes morales ou physiques ayant été poursuivies par l'Autorité sont versés (existence d'un dossier contentieux ou greffe).

Document annexé : [Annexes ASC-02-02-00 et ASC-02-03-00 et ASC-02-04-00.pdf](#)

Transaction Ajout	N° du calendrier 30900	N° de la demande 12	N° de la règle 0097	
	Nom de l'organisme Autorité des marchés financiers			

DESCRIPTION		
Titre Déontologie et éthique	Recueil MO-2010	N° de la règle 3609
Processus / Activité Gouvernance interne	Code de classification AGE05-03-00	
Nom de l'unité administrative détentrice du dossier principal Secrétariat général Direction générale des ressources humaines		
Description et utilisation Documents relatifs aux principes moraux et de conduite ainsi qu'aux règles et devoirs régissant le travail des membres du personnel et la gestion des conflits d'intérêts.		
Types de documents Comprends les codes d'éthique et de déontologie, les signatures d'adhésion au code, les déclarations de l'état de portefeuille annuel des employés, les déclarations d'intérêts et d'emprunts, les dossiers de plaintes contre les employés en matière de déontologie et d'éthique, les rapports annuels concernant les plaintes. (système : Corner Stone)		
Documents essentiels : Non Documents confidentiels : Oui		
Références juridiques Loi sur l'Autorité des marchés financiers, RLRQ, chapitre A-33.2, art. 28 Loi sur les archives, RLRQ, chapitre A-21.1 Code des professions, RLRQ, chapitre C-26, art. 108.1 Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, RLRQ, chapitre A-2.1, arts. 72 et 73 Loi sur les normes du travail, chapitre N-1.1 72. Un organisme public doit veiller à ce que les renseignements personnels qu'il conserve soient à jour, exacts et complets pour servir aux fins pour lesquelles ils sont recueillis ou utilisés. 73. Lorsque les fins pour lesquelles un renseignement personnel a été recueilli ou utilisé sont accomplies, l'organisme public doit le détruire, sous réserve de la Loi sur les archives (chapitre A-21.1) ou du Code des professions (chapitre C-26).		

Remarques générales

Le détenteur principal du dossier (Secrétariat général) gère la conservation et l'alimentation du dossier de plainte ou d'état de portefeuille des employés de l'organisme. Toutefois, certaines copies de correspondance concernant les plaintes envers les employés sont également versées au dossier de l'employé concerné via la Direction générale des ressources humaines. Ces documents (principaux et secondaires) sont soumis aux délais de conservation énoncés dans les conventions collectives de chaque corps d'emploi de l'organisme.

Ainsi, les documents relatifs aux mesures disciplinaires, aux avertissements ou aux réprimandes sont retirés du dossier de l'employé et détruits s'ils n'ont pas été suivis, dans les 12 mois suivants, d'un autre avertissement écrit, d'une autre réprimande, d'une suspension ou d'un congédiement. (Tel que stipulé dans les 3 conventions collectives : AJE, article 74 – SCFP, article 16.04 – SPGQ, article 3-2.03)

La Direction générale des ressources humaines conserve également les signatures électroniques des employés en lien avec l'adhésion au code de déontologie via le système Corner Stone.

DÉLAI DE CONSERVATION

Numérotation	Exemplaire	Supports de conservation	Période d'utilisation des documents				Disposition	
			Actif		Semi-actif		Inactif	
	Principal	PA, DM	888	R1	80	R2	Tri	R3
	Secondaire	PA, DM	888	R1	0		Destruction	

Remarques relatives au délai de conservation

R1 : Aussi longtemps que les documents sont en vigueur ou utilisés. Conserver à l'actif les cas de plainte, jusqu'à la fermeture du dossier ou la fin des poursuites judiciaires. (voir la note dans le champ "remarque").

R2 : Les documents concernant la signature du code d'éthique, sont conservés via le dossier d'employé, 80 ans après la date de naissance de l'employé ou six ans après le décès de l'employé ou dans les cas de retraites tardives (70 ans et plus), garder le dossier à l'état semi-actif six ans après la date de la retraite.

Les dossiers élaborés par le Secrétariat général relatifs au code d'éthique sont conservés tant que l'organisme doit témoigner de ses exigences envers son personnel.

R3 : Verser les versions finales des codes de déontologie et d'éthique qui ont été mis en application. Verser les rapports annuels relatifs au traitement des plaintes.

Document annexé : [Non](#)