

Info Source

# Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux 2016

Société canadienne des postes

# Table des matières

Renseignements généraux .....	1
Introduction à Info Source .....	1
Historique .....	1
Responsabilités .....	2
Fonctions, programmes et activités de l'institution.....	3
Régie d'entreprise.....	3
Gestion financière .....	4
Gestion juridique .....	8
Gestion du marketing .....	9
Gestion des opérations.....	10
Gestion des ventes .....	14
Gestion des services.....	15
Services internes.....	23
Manuels.....	41
Renseignements supplémentaires.....	42
Salle de lecture .....	42

# Renseignements généraux

## INTRODUCTION À INFO SOURCE

*Info Source : Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux* fournit de l'information au sujet des fonctions, des programmes, des activités et des fonds de renseignements connexes des institutions gouvernementales visées par la [Loi sur l'accès à l'information](#) et la [Loi sur la protection des renseignements personnels](#); donne aux personnes et aux employés du gouvernement (actuels et anciens) des renseignements pertinents visant à leur donner accès aux renseignements personnels les concernant et qui sont détenus par les institutions gouvernementales visées par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et à les aider à exercer leurs droits en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Un accès central permet de consulter l'[avant-propos](#) et une [liste des organisations](#) assujetties à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

La *Loi sur l'accès à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* attribuent au président du Conseil du Trésor (à titre de ministre responsable) la responsabilité générale de l'administration pangouvernementale des lois.

## HISTORIQUE

Le Bureau de poste du Canada a été créé en 1851, 16 ans avant la Confédération. En 1867, il est devenu l'un des premiers ministères formés sous le nouveau gouvernement fédéral. La Société canadienne des postes (SCP), qui est devenue société d'État mandataire en 1981, rend actuellement compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement. Son actionnaire unique est le gouvernement du Canada.

Avec quelque 64 000 employés, le Groupe d'entreprises de Postes Canada, qui comprend Postes Canada et ses filiales Les Investissements Purolator Ltée, Groupe SCL inc. et Innovapost Inc., a livré en 2015 près de 9 milliards d'articles de courrier, de colis et de messages à 15,8 millions d'adresses. Postes Canada exploite le plus grand réseau de vente au détail au pays, qui compte plus de 6 200 bureaux de poste.

Pour en savoir plus sur Postes Canada et son historique, consultez la page [À notre sujet](#) et le [Sommaire du Plan d'entreprise](#) de Postes Canada.

## RESPONSABILITÉS

Postes Canada a la mission d'exploiter un service postal dans des conditions de normes de service postal adaptées aux besoins de la population du Canada, en offrant ainsi des services postaux de qualité à tous les Canadiens, dans les régions rurales et urbaines, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises, et ce, d'une manière sécuritaire et financièrement autonome.

Voici certaines des obligations de la Société découlant des lois et des politiques :

- Postes Canada doit maintenir un service postal qui permet aux particuliers et aux entreprises au Canada d'envoyer et de recevoir du courrier au pays et entre le Canada et l'étranger. Postes Canada doit assurer un service de collecte, de transmission et de livraison de lettres, de colis et de publications.
- La prestation de services postaux aux régions rurales du pays fait partie intégrante du service universel qu'offre Postes Canada.
- Postes Canada doit appliquer des tarifs de port justes et réalistes et permettant d'assurer des recettes qui, jointes à celles d'autres sources, suffisent à équilibrer les dépenses engagées pour l'exécution de sa mission et pour assurer l'autosuffisance de l'entreprise.

Postes Canada se trouve à une étape critique de son histoire. Comme le nombre de communications en ligne ne cesse d'augmenter, les ménages et les entreprises au Canada n'utilisent plus autant notre service Poste-lettres<sup>MC</sup>, de sorte que nos volumes ont diminué considérablement. Le déclin rapide des volumes de courrier et la nécessité de desservir un nombre croissant de nouvelles adresses sont deux des principales causes des grands défis financiers que Postes Canada doit surmonter. En décembre 2013, Postes Canada a dévoilé son [Plan d'action en cinq points](#) intégré, qui jette les assises de notre stratégie pour 2014 et 2015 visant à réaliser notre mandat, soit d'être financièrement autonome et d'offrir un service postal abordable et universel à tous les Canadiens.

Le 5 mai 2016, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il entreprend un examen de Postes Canada afin de s'assurer que les Canadiens reçoivent des services de qualité de la part de Postes Canada, à un prix raisonnable. Cet examen aidera à rétablir l'autosuffisance de Postes Canada, tout en lui permettant d'offrir des services de qualité à la population canadienne pour de nombreuses années. L'examen s'effectuera en deux étapes. À la première étape, un groupe de travail, formé de quatre personnes, recueillera des renseignements, procédera à des analyses et élaborera un document de travail qui présentera les options viables, les coûts et les implications associées aux services postaux au Canada. Comme seconde étape, ce document sera fourni à un comité parlementaire qui mènera des discussions avec les Canadiens sur les choix qui s'offrent à eux. Le groupe de travail a entrepris ses travaux en mai 2016 et le comité parlementaire devrait soumettre ses recommandations au gouvernement d'ici la fin de 2016. Le gouvernement prendra ensuite une décision au printemps de 2017 au sujet de l'avenir des services postaux en se fondant sur les commentaires des Canadiens. Postes Canada travaillera de concert avec le gouvernement du Canada afin de déterminer la meilleure voie à suivre étant donné les défis constants auxquels est confronté le système postal canadien.

# Fonctions, programmes et activités de l'institution

## RÉGIE D'ENTREPRISE

La fonction de régie d'entreprise fait référence au cadre institutionnel dans lequel l'intégrité d'une interaction de service ou d'un ensemble d'interactions de services liés est décidée. Le terme renvoie donc aux ensembles de lois, de procédures et de pratiques communes qui déterminent la gestion des comités, des équipes, des projets et des groupes de travail qui orientent l'élaboration des produits de travail découlant des activités, programmes et services généraux prescrits de la SCP.

### Régie d'entreprise

**Description :** Ces fichiers traitent des ensembles de lois, de procédures et de pratiques communes qui déterminent la gestion des comités, des équipes, des projets et des groupes de travail qui orientent l'élaboration des produits de travail découlant des activités, programmes et services généraux prescrits de la SCP. Les documents portent sur la gestion (conseils, comités, filiales, politiques, procédures, pratiques, conformité), la planification stratégique (plans généraux, administratifs et du marché), la planification (plans commerciaux généraux et opérationnels), la gestion du rendement (générale et opérationnelle), les dossiers de la Société, la vérification (externe et interne) et l'assurance découlant des contrôles. Ces documents peuvent comprendre les débats du Conseil d'administration et des comités, l'élaboration de plans stratégiques d'entreprise, l'élaboration de plans administratifs d'entreprise, les rapports d'entreprise, la soumission de rapports d'entreprise officiels à des parties externes, la vérification des procédés internes et des états financiers à l'interne et à l'externe de la SCP, les exigences de conformité, les politiques internes régissant les procédés de l'organisation et la façon de mener ses activités, les pratiques et procédures générales et fonctionnelles. Ils comprennent également l'accès à l'information (demandes, réponses, protection des renseignements personnels, évaluations des répercussions sur la protection des renseignements personnels, atteintes à la protection des renseignements personnels (demandes, réponses, évaluations des répercussions sur la protection des renseignements personnels, rapports, enquêtes).

**Types de documents :** Gestion, comités, Conseil d'administration, filiale, planification stratégique, planification d'entreprise, planification administrative, planification du marché, planification opérationnelle, gestion du rendement, fichier d'entreprise, vérification interne, vérification externe, assurance découlant des contrôles, gestion de la conformité, gestion des politiques, gestion stratégique, gestion des pratiques, gestion des procédures, débats du Conseil, rapports généraux, rapports d'entreprise, procédé interne, états financiers, élaboration interne, accès à l'information et problèmes liés à la protection des renseignements personnels.

**Numéro du dossier :** SCP RE 4

- **Bureau de l'ombudsman – Demandes d'aide – Plaintes**

**Description :** Ce fichier renferme des documents tels que des plaintes et des demandes de renseignements, ainsi que l'information nécessaire à leur traitement. Les éléments de données peuvent inclure une partie ou l'ensemble des renseignements suivants : nom et adresse des plaignants, nature de la plainte concernant le service postal, produits ou services achetés, nom et adresse de l'expéditeur et du destinataire, type d'article et valeur, dates du dépôt et de la réclamation, montant assuré et résultat de l'enquête. Les personnes qui désirent accéder à ce fichier pour consulter leurs dossiers personnels doivent préciser la date et l'objet de la requête déposée auprès de l'ombudsman ainsi que le numéro de dossier qui leur a été attribué. Les personnes qui désirent accéder à ce fichier sont invitées à soumettre leur demande écrite au coordonnateur en matière de protection des renseignements personnels au Bureau de l'ombudsman de Postes Canada.

**Catégorie de personnes :** Clients qui ont déposé auprès de l'ombudsman une demande de révision de leur plainte concernant le service postal.

**But :** Ce fichier a pour objet de faciliter la préparation de réponses aux requêtes des clients ainsi que le règlement des plaintes concernant les services postaux.

**Usages compatibles :** Les dossiers sont utilisés pour analyser et régler les plaintes, répondre aux demandes concernant les services postaux et recenser des tendances ou des comportements types. Le Bureau de l'ombudsman de Postes Canada se plie aux normes de pratique et au code d'éthique des associations d'ombudsmans. L'ombudsman, qui est un agent neutre, doit assurer la confidentialité la plus stricte relativement aux questions qui lui sont soumises. Les seules exceptions à cette règle, jugées telles à la discrétion exclusive de l'ombudsman, sont les situations où il semble y avoir un risque imminent de préjudice grave.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant deux ans après leur dernière utilisation à des fins administratives, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RE 4

**Enregistrement (SCT) :** 004271

**N° du fichier :** SCP PPU 099

## GESTION FINANCIÈRE

La fonction de gestion financière porte sur les procédés administratifs complexes associés à la gestion des fonds de trésorerie, aux prévisions du revenu, au rapprochement des dépenses, à la gestion de l'impôt, à la gestion de la caisse de retraite et à la comptabilité générale.

### Finances

**Description :** Ces fichiers portent sur les procédés administratifs complexes associés à la gestion des fonds de trésorerie, aux prévisions du revenu, à l'impôt (provincial, fédéral, régional), à la gestion de la caisse de retraite et à la comptabilité générale. Les documents portent sur les grands livres, la production de rapports et le rapprochement (dépenses

en général, comptes du grand livre et du grand livre auxiliaire sur la sécurité), la gestion des comptes clients, la gestion des comptes fournisseurs, la gestion des assurances, la trésorerie et l'encaisse, les prévisions, l'établissement du budget et les rapports financiers. Les fichiers comprennent les documents relatifs à la confirmation de l'équilibre des comptes du grand livre général et du grand livre auxiliaire, aux activités de décaissement, à la gestion des assurances de la Société, aux placements, à la planification, aux prévisions et à l'établissement du budget, aux dépenses, aux rapports financiers, au processus décisionnel de la Société, à l'amortissement des biens, aux biens de la Société (physiques et immobiliers) et aux régimes de retraite.

**Types de documents :** Grands livres, rapports et rapprochement, comptes clients, comptes fournisseurs, demandes d'indemnité, trésorerie, petite caisse, prévisions annuelles, budgets, rapprochement, transactions financières, comptes, grand livre général, grand livre auxiliaire, décaissement, assurance de la Société, placements, dépenses financières, impôts, coûts, suivi de l'amortissement, biens de la Société, biens immobiliers, gestion immobilière, taxes, régimes de retraite.

**Numéro du dossier :** SCP FIN 5

- **Comptes fournisseurs**

**Description :** Ce fichier réunit les documents suivants : réclamations, autorisations, rapports de dépenses, reçus, demandes de chèque, avances, correspondance et autres pièces justificatives visant le remboursement de dépenses et de frais, le règlement de réclamations et d'autres paiements. Des documents sur les opérations se trouvent aussi dans le fichier électronique Comptes fournisseurs. Certains des renseignements sont consignés sous forme électronique dans le Système des comptes fournisseurs et dans les Systèmes, applications et produits (le SAP). Ce fichier comprend les renseignements suivants : remboursement des dépenses de déplacement et autres dépenses, approbations et relevés de paiement, y compris de l'information sur les dépôts directs. Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent préciser s'ils sont des entrepreneurs ou des réclamants et fournir des détails sur les paiements (endroit, nature et dates).

**Catégorie de personnes :** Fournisseurs de biens et de services de Postes Canada, y compris les concepteurs de timbres et les membres du Conseil d'administration qui demandent un remboursement pour des frais de déplacement et d'hébergement; membres du public ayant reçu un remboursement suite à une demande présentée à la Société.

**But :** Le présent fichier porte sur le paiement, par le service des Comptes fournisseurs, des dépenses qui ne relèvent pas de la liste de paie, conformément aux autorisations reçues.

**Usages compatibles :** Les dossiers servent à justifier le paiement des dépenses, frais et réclamations et autres déboursés susmentionnés et à émettre les chèques nécessaires ainsi qu'à des fins de planification, de budgétisation et de vérification.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant une période de six années financières suivant celle au cours de laquelle les frais ont été engagés, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP FIN 5  
**Enregistrement (SCT) :** 009955  
**N° du fichier :** SCP PPU 060

- **Caisse d'épargne postale**

**Description :** Ce fichier comprend de l'information sur les comptes non réclamés de la Caisse d'épargne postale. La base de données contient seulement les numéros du compte et le solde; le nom ainsi que les autres renseignements personnels sont conservés en copie papier dans un local avec accès restreint au siège social de la SCP. Les titulaires de compte qui désirent savoir s'il y a des fonds déposés à leur nom dans un compte doivent adresser une demande écrite à la SCP et y annexer la documentation pertinente, de préférence le livret de caisse, permettant d'identifier leur numéro de compte. La personne qui représente un titulaire de compte ou une personne à qui on a légué un compte doit avoir l'autorisation légale de le faire. Les renseignements personnels peuvent inclure le nom et l'adresse des titulaires de comptes.

**Catégorie de personnes :** Personnes qui ont actuellement ou qui ont eu des sommes en dépôt à la Société avant 1969.

**But :** Le présent fichier vise l'administration des comptes qui restent présentement à la Caisse d'épargne postale et qui ont une valeur de 2,5 millions de dollars. Les renseignements personnels sont recueillis en vertu de la clause 4 c) du *Règlement de la Caisse d'épargne postale*.

**Usages compatibles :** On accède aux enregistrements de la Caisse d'épargne postale sur demande, pour faciliter la confirmation et le retrait de fonds par les titulaires de comptes valides ou leur représentant légal. Les comptes dont le solde est inférieur à 25 \$ et qui n'ont fait l'objet d'aucune transaction pendant 30 ans ont été transférés au crédit du Receveur général du Canada. (Cette mesure a été appliquée jusqu'en 1981; après incorporation de la Société, les montants ont été transférés à un compte de revenus.) (À noter que les dossiers de paiement sont aussi versés aux Comptes fournisseurs, PPU 931, et conservés par le service des mandats-poste [SCP PPU 130]). Ces dossiers peuvent également être remis à un avocat-conseil dans le cadre de procédures judiciaires touchant Postes Canada.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant six ans après la fermeture du compte, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 97/026

**Renvoi au document n° :** SCP FIN 5  
**Enregistrement (SCT) :** 001336  
**N° du fichier :** SCP PPU 055

- **Réclamations – gestion du risque**

**Description :** Ce fichier comprend des documents sur les réclamations qui concernent des cas de dommages à la propriété, de responsabilité générale et automobile, des avis juridiques, des ententes de règlement et d'autres accidents avec des tiers. Les documents réunissent des renseignements sur les parties en cause, les assureurs (s'il y a lieu), et sur la nature de la blessure ou de la perte



(de revenus d'emploi, dépenses médicales ou dossiers médicaux). Les documents portent aussi sur les pertes causées à la propriété de Postes Canada par les incendies ainsi qu'à la suite d'une tempête, et les crimes comme le vol, l'effraction, le vandalisme, les dégâts d'eau ou les chocs de véhicules.

**Remarque :** Le Système d'information de la gestion du risque contient aussi certains dossiers informatisés qui donnent des renseignements sur les noms des employés ou requérants, leur adresse, la personne-ressource, leur date de naissance, leur état civil, leur occupation, la nature de la perte, le coût des règlements, les détails sur la blessure, les rapports médicaux et les rapports d'experts en sinistres. Précisons que les documents sur le règlement des frais sont aussi versés au fichier Comptes fournisseurs, SCP PPU 060, et que les réclamations portant sur le courrier en retard, perdu ou endommagé sont versées dans le fichier Réseau des relations avec la clientèle, SCP PPU 100. Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent préciser, notamment, le lieu et la date du sinistre.

**Catégorie de personnes :** Les employés de Postes Canada impliqués dans une réclamation, tels que des conducteurs de véhicules de la Société et des facteurs. (Voir Cas de responsabilité financière, SCP PPE 818.) Les tiers qui présentent des réclamations ou à qui Postes Canada réclame des dédommagements.

**But :** Le présent fichier porte sur le traitement des réclamations présentées par Postes Canada et par des tiers. La *Loi sur la Société canadienne des postes* permet de recueillir les renseignements personnels de la façon décrite.

**Usages compatibles :** Les documents servent à déterminer la responsabilité dans le cas d'accidents de voiture, d'incendies et d'accidents avec des tiers ainsi que de dommages à la propriété de Postes Canada, et à approuver les ententes de règlement (paiements faits à la Société ou par celle-ci). Comme les véhicules des postes sont assurés, les réclamations peuvent être traitées par des experts en sinistres externes (réclamations exigeant une enquête, en particulier celles impliquant des blessures). Ils servent également à étayer les réclamations de la Société concernant certaines polices en vigueur, et à aider à diminuer les pertes et à mettre en place des mesures de prévention des sinistres et pour empêcher la récurrence. Précisons que certains renseignements peuvent être fournis aux compagnies d'assurance, aux avocats représentant l'une ou l'autre des parties et aux autorités policières pour faciliter le règlement des sinistres.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant six ans suivant la fin de l'année financière au cours de laquelle la réclamation est réglée, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP FIN 5

**Enregistrement (SCT) :** 001335

**N° du fichier :** SCP PPU 050

## GESTION JURIDIQUE

La fonction de gestion juridique renvoie à la gestion des instruments juridiques (p. ex., accords, licences), la prestation des services consultatifs juridiques, les services de résolution des conflits, les services de gestion des droits, l'accès à l'information et les services de protection des renseignements personnels et l'évaluation des implications juridiques des problèmes ou initiatives.

### Services juridiques

**Description :** Ces fichiers portent sur la gestion des instruments juridiques (accords, licences, contrats), la prestation des services consultatifs juridiques, les services de résolution des conflits, les services de gestion des droits, l'accès à l'information et les services de protection des renseignements personnels et l'évaluation des implications juridiques des problèmes ou initiatives. Les documents peuvent porter sur la gestion des accords (fournisseur, emploi, expansion des affaires, biens immobiliers, niveau de service, ententes spéciales), les services consultatifs juridiques (avis, discussions), la résolution des conflits et des litiges, les licences, la gestion des droits, les projets de règlements et les arrêtés ministériels. Les fichiers peuvent également comprendre la négociation des modalités, le peaufinage des contrats, les ententes, les protocoles d'entente, les accords de règlement et contractuels avec les fournisseurs, les contrats d'emploi (employés, cadres), la cession des biens immobiliers, la prestation des services en fonction des modalités d'une entente, les relations contractuelles générales avec les parties tierces, les droits hors convention (création, transfert, cession), les règlements et arrêtés ministériels à la SCP.

**Types de documents :** Gestion des conventions, contrats des fournisseurs, contrats d'emploi, expansion des affaires, ententes portant sur des biens immobiliers, avis juridiques, opinions juridiques, discussions juridiques, résolution des conflits, litige, licences, gestion des droits, droits d'auteur, marques de commerce, brevets, enregistrement de propriété intellectuelle, projets de règlements, arrêtés ministériels, modalités, contrats, conventions, protocoles d'entente, règlements, relations contractuelles, fusions, acquisitions, biens immobiliers, relations contractuelles générales, procès, audiences, menaces de litige, résiliation des licences, droits hors convention.

**Numéro du dossier :** SCP SJ 8

- **Affaires juridiques**

**Description :** Ce fichier contient des documents sur les réclamations potentielles ou réelles par ou contre la Société, les contrats et les ententes, les arbitrages, les mémoires, les avis et les conseils juridiques et sur d'autres questions juridiques concernant la Société. Il convient de noter que des copies des avis et d'autres documents juridiques remis à des intervenants internes de la Société canadienne des postes peuvent aussi être versés dans d'autres fichiers de renseignements personnels.

**Catégorie de personnes :** Employés actuels et anciens, entrepreneurs et autres personnes impliquées dans des litiges juridiques et réclamations par et contre la Société.

**But :** Le présent fichier réunit des documents portant sur des avis et des conseils juridiques fournis à la Société et des documents ayant valeur juridique de représentation pour celle-ci.

**Usages compatibles :** Les documents servent à fournir des avis et des conseils juridiques à la Société, à représenter la Société et à protéger ses intérêts.

**Normes de conservation et de destruction :** Les dossiers sont conservés pendant une période de dix ans suivant l'année de l'expiration du contrat ou de la cession de la propriété, avant d'être détruits. Les réclamations déposées par la Société ou contre elle, les jugements arbitraux et les documents connexes sur les questions juridiques sont conservés pendant vingt et un ans suivant l'année du règlement. Les mémoires (source de jurisprudence), les avis et les conseils juridiques sont conservés pendant 100 ans après que la cause a été jugée, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 97/020

**Renvoi au document n° :** SCP SJ 8

**Enregistrement (SCT) :** 002076

**N° du fichier :** SCP PPU 110

## GESTION DU MARKETING

La fonction de gestion du marketing désigne l'analyse, la planification, l'établissement et l'adaptation continue aux changements du marché, ce qui pourrait inclure l'élaboration, la diffusion et la promotion de nouveaux services ou produits pour des segments de marché précis par l'entremise du processus de décision par stades (Stage-Gate).

### Marketing

**Description :** Ces fichiers portent sur l'analyse, la planification, l'établissement et l'adaptation continue aux changements du marché, y compris l'élaboration, la diffusion et la promotion de nouveaux services ou produits pour des segments de marché précis par l'entremise du processus de décision par stades (Stage-Gate). Les documents comprennent les études et analyses du marché (élaboration et gestion de nouveaux produits et services, optimisation des marchés existants), la gestion des promotions, la concurrence, le procédé d'innovation et le service à la clientèle (satisfaction de la clientèle et plaintes), le cycle de vie des produits ou services (lancement de produits et services, et retrait de produits et services).

**Types de documents :** Études de marché, analyse de marché, élaboration de nouveaux produits et services, gestion du service, gestion des promotions, nouveaux marchés, marchés existants, examen du marché, étude de marché, concurrents, concurrence, innovation, service à la clientèle, recherche et développement, satisfaction de la clientèle, mise à l'essai des produits, cycle de vie des produits et services, lancement des produits et services, et retrait des produits et services.

**Numéro du dossier :** SCP MA 9

## GESTION DES OPÉRATIONS

La fonction de la gestion des opérations désigne le dépôt, le traitement, le transport et la livraison de divers types de courrier pour répondre aux besoins des clients commerciaux et de détail de Postes Canada.

### Opérations

**Description :** Ces fichiers portent sur le dépôt, le traitement, le transport et la livraison de divers types de courrier pour répondre aux besoins des clients commerciaux et de détail de la SCP. Les documents portent sur le courrier en général (dépôt, traitement, transport, livraison, gestion du réseau et courrier non distribuable), les systèmes de traitement du courrier (facilitation de la livraison à destination ou en provenance du réseau de la SCP). Les fichiers peuvent comprendre les renseignements relatifs au transport du courrier (à l'échelle internationale, nationale et régionale, livraison du courrier par véhicule, facteur, dans les cases postales, dans les boîtes postales communautaires ou boîtes aux lettres rurales dans un réseau local), le réseau d'installations et de ressources qui permettent la livraison ou la levée du courrier, et la gestion de tout le courrier jugé non distribuable.

**Types de documents :** Dépôt du courrier, traitement du courrier, transport du courrier, livraison du courrier, gestion du réseau, courrier non distribuable, réseau de la SCP, courrier adressé à une destination internationale, nationale et régionale, livraison du courrier par véhicule, facteur, dans les cases postales, dans les boîtes postales et dans les boîtes aux lettres rurales, installations et ressources, levée du courrier et gestion du courrier.

**Numéro du dossier :** SCP OP 10

- **Exactitude des adresses et livraison du courrier**

**Description :** Ce fichier contient des relevés d'expédition et de livraison pour les services avec option de suivi, y compris les Services avec Signature (p. ex., le service Courrier recommandé, les envois contre remboursement, les envois avec valeur déclarée et option Preuve de livraison, le service priorité et l'option Preuve d'identité); les répertoires ou les listes de clients créés ou utilisés par Postes Canada pour assurer une livraison du courrier exacte et l'offre de services connexes (p. ex., boîtes postales communautaires, boîtes postales multiples, boîtes aux lettres rurales, production et livraison du courrier et gestion des listes d'adresses commerciales) et de correspondances connexes. Ces relevés contiennent des renseignements sur les clients tels que le nom, les frais payés, l'adresse actuelle, l'adresse précédente, les dates d'entrée en vigueur, la signature et les numéros d'identification émis par le gouvernement (p. ex., numéros de permis de conduire ou de passeport). Ce fichier contient aussi les noms et adresses recueillis sur les enveloppes pour faciliter le tri et la validation aux fins de livraison du courrier, mais aussi pour créer, valider et corriger les listes d'adresses de marketing.

**Catégorie de personnes :** Le grand public. Les renseignements personnels sont recueillis auprès des clients qui reçoivent du courrier adressé à leur domicile ou à l'emplacement de leur entreprise; des clients qui s'inscrivent à des services postaux avec signature ou qui bénéficient de ces services, qui soumettent une demande de réexpédition ou de retenue du courrier (voir le fichier Changement d'adresse, SCP

PPU 002) ou qui résident dans des zones dont la livraison postale nécessite des listes de noms et d'adresses.

**But :** Ces fichiers sont utilisés pour appuyer la prestation de services postaux, y compris les services de courrier avec l'option Signature et les listes d'adresses de marketing. Ces fichiers assurent l'exactitude de la livraison du courrier; facilitent le rapprochement et la vérification des comptes et permettent de répondre aux demandes de renseignements et aux réclamations (voir aussi le fichier Réseau des relations avec la clientèle, SCP PPU 100). Les listes de noms et d'adresses et les renseignements connexes reçus des expéditeurs sont utilisés dans le cadre de la création et de l'adressage des articles Poste-lettres et de publipostage aux fins de livraison subséquente et peuvent être validés à l'aide de listes créées par Postes Canada. Le grand public peut inscrire ses préférences en matière de marketing par courrier auprès de Postes Canada et choisir de renoncer à les utiliser s'il le souhaite. Cette liste de préférence sera utilisée pour aviser le grand public des efforts de marketing par courrier réalisés par Postes Canada. La *Loi sur la Société canadienne des postes* permet de recueillir les renseignements personnels de la façon décrite.

**Usages compatibles :** Ces fichiers sont utilisés pour assurer une livraison exacte et efficace du courrier. Les renseignements personnels recueillis sur les articles de courrier (noms et adresses) sont aussi utilisés pour créer, valider et corriger les listes de marketing par courrier. Le grand public peut inscrire ses préférences en matière de marketing par courrier auprès de Postes Canada et choisir de renoncer à les utiliser s'il le souhaite. Cette liste de préférence sera utilisée pour aviser le grand public des efforts de marketing par courrier réalisés par Postes Canada.

**Normes de conservation et de destruction :** Les fichiers des Services avec Signature sont conservés pendant une période d'au moins deux ans (pendant une période maximale d'un an pour le service de signature électronique) après la livraison et sont ensuite détruits, à l'exception de certains documents financiers qui sont conservés pendant sept ans. Pour des raisons de commodité pour les clients, les données de production et de livraison sont conservées conformément à des règles de sécurité strictes et sont ensuite supprimées. Les répertoires et les listes (opérationnels et commerciaux) sont continuellement mis à jour et détruits lorsqu'ils sont expirés ou annulés. Les listes commerciales de marketing par courrier, créées par Postes Canada, sont conservées pendant deux ans.

**N° ADD :** 2004/006

**Renvoi au document n° :** SCP OP 10

**Enregistrement (SCT) :** 002558

**N° du fichier :** SCP PPU 001

- **Gestion du parc de véhicules**

**Description :** Ce fichier réunit, entre autres, les documents suivants : déclarations de conducteurs, information sur les permis de conduire de Postes Canada et des provinces, énoncés sur les restrictions médicales, primes pour conduite sécuritaire, fiches et rapports d'accident, évaluations des possibilités de prévention des accidents, formation reçue, copies des réclamations pour dommages matériels,

règlements ou tout autre document sur les accidents impliquant des véhicules motorisés loués ou appartenant à la Société. Il existe des dossiers informatisés pour certains renseignements. Les personnes qui veulent accéder à ce fichier doivent préciser le numéro de permis de conduire de la SCP, et le cas échéant, les détails de l'accident, notamment le lieu et la date où il s'est produit.

**Catégorie de personnes :** Conducteurs des véhicules appartenant à la Société.

**But :** Le fichier sert à appuyer l'emploi efficace et sûr des véhicules.

**Usages compatibles :** Les documents servent à valider les permis délivrés par les provinces et Postes Canada; à en tenir une liste à jour; à déterminer les possibilités de prévention des accidents et la responsabilité des dommages et à arriver au règlement, avec un tiers, des réclamations, en cas d'accident; à attribuer les primes pour conduite sécuritaire, à discerner les besoins en formation et la nécessité d'autres mesures préventives et à y pourvoir. (Des remarques sur la formation reçue et sur les évaluations des possibilités de prévention des accidents peuvent être versées au fichier Dossiers individuels sur le personnel. Des renseignements peuvent, avec le consentement de la personne intéressée, être fournis aux ministères provinciaux des transports pour obtenir des données sur les dossiers de conduite (par exemple, points d'inaptitude, suspension du permis de conduire.)

**Normes de conservation et de destruction :** Les fiches historiques des conducteurs de véhicule, qui contiennent un résumé de la formation reçue, sont conservées pendant deux ans après la date où l'employé quitte Postes Canada et ensuite détruites. Les résultats de tests sont conservés conformément aux dispositions des différentes conventions collectives, mais au moins pendant deux ans. Les rapports d'accident, les évaluations des possibilités de prévention des accidents et des copies des documents sur le règlement des réclamations sont conservés pendant six ans après le dernier emploi administratif, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 2004/006

**Renvoi au document n° :** SCP OP 10

**Enregistrement (SCT) :** 002011

**N° du fichier :** SCP PPE 825

- **Services aux régions du Nord**

**Description :** Les documents imprimés comprennent des actes de naissance et des certificats de mariage, des indemnités de poste isolé, des attestations d'études et des déclarations de conjoint de fait; des certificats officiels de statut autochtone, des documents d'autorisation de déplacement et des demandes de remboursement de frais de déplacement et des dossiers de présence. Les données informatisées comprennent le nom et le numéro d'identification de l'employé, l'état matrimonial, la date de naissance, l'adresse à domicile, les données sur les présences, les congés, les salaires et les déplacements, l'unité de négociation, le profil de bureau, les données du poste, les profils annexes, les indemnités de poste isolé et d'autres droits spéciaux. Certaines données relatives aux nouveaux employés sont extraites du SAP; et partagées avec les Comptes fournisseurs (SCP PPE 820) ainsi que le Service de la paie (voir Dossiers individuels sur le personnel [Rémunération]).

**Catégorie de personnes :** Près de 300 employés des Services aux régions du Nord et leurs personnes à charge.

**But :** Appuyer la rémunération des employés des Services aux régions du Nord.

**Usages compatibles :** Déterminer et administrer les indemnités de poste isolé (avantage imposable) aux employés des Services aux régions du Nord, y compris les frais de déplacement de leur famille; vérifier les données de nomination, surveiller les présences et les frais de déplacement; effectuer des envois intéressant particulièrement les employés ou les Services des régions du Nord; répondre aux demandes de renseignements.

**Normes de conservation et de destruction :** Les dossiers sont conservés pendant un minimum de deux ans suivant la cessation d'emploi, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 97/026

**Renvoi au document n° :** SCP OP 10

**Enregistrement (SCT) :** 003548

**N° du fichier :** SCP PPE 832

- **Infractions ayant trait aux affaires postales**

**Description :** Ce fichier contient des renseignements réunis au cours d'enquêtes et fait état du détail des infractions commises. Pour ce qui concerne les employés, les renseignements portent sur des infractions comme le vol de courrier et le détournement de fonds; pour le grand public, le fichier contient, entre autres, les renseignements suivants : données sur les infractions commises à l'échelle nationale ou internationale, vols commis dans des bureaux de poste et des boîtes à lettres publiques, contrefaçon de mandats-poste, vol de courrier, transport d'explosifs ou d'autres substances dangereuses et vols à main armés dans des fourgons postaux. De plus, des renseignements sont recueillis sur les personnes ou les firmes soupçonnées de se servir des postes à des fins illicites.

**Catégorie de personnes :** Employés de la Société, entrepreneurs et particuliers soupçonnés ou reconnus coupables des infractions ayant trait aux affaires postales susmentionnées aux termes de la *Loi sur la Société canadienne des postes* et des règlements afférents, ainsi que des dispositions du Code criminel sur les infractions relatives au courrier.

**But :** Le présent fichier vise la résolution et la réduction des infractions ayant trait aux affaires postales, ainsi que d'assister à la protection de la sécurité des dirigeants et employés de la Société, de ses biens et des articles qui sont en cours de transmission postale. Les renseignements personnels sont recueillis en vertu de l'alinéa 5.1 a) de la *Loi sur la Société canadienne des postes*.

**Usages compatibles :** Les documents servent à étayer la procédure d'enquête et de renseignements établis pour résoudre et réduire les infractions contre Postes Canada. Certains renseignements peuvent être partagés avec la direction de la sécurité d'autres administrations postales, d'autres organismes fédéraux d'enquête et des services de police, s'il y a lieu, et, lorsqu'il y a mandat d'arrêt, avec le ministère de la Justice en vue d'une éventuelle poursuite judiciaire. Ces dossiers peuvent également être remis à un avocat-conseil dans le cadre de procédures judiciaires touchant Postes Canada.

**Normes de conservation et de destruction :** Les dossiers d'enquête sont conservés pendant 10 ans suivant la fin de l'enquête ou des procédures judiciaires ou quasi judiciaires avant d'être détruits. Dans le cas des procédures entamées en vertu de l'article 41 de la *Loi sur la Société canadienne des postes*, lorsqu'un arrêté d'interdiction a été émis, les documents sont conservés pendant une période de trois ans suivant l'année où l'arrêté a cessé d'être en vigueur. Ils sont ensuite transférés à Bibliothèque et Archives Canada. Les dossiers qui, selon le bibliothécaire et archiviste du Canada, ont une valeur historique ou archivistique, sont conservés en permanence. Les documents ayant trait aux remises au comptoir sont conservés pendant cinq ans suivant la prestation du service, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 97/020

**Renvoi au document n° :** SCP OP 10

**Enregistrement (SCT) :** 001341

**N° du fichier :** SCP PPU 085

## GESTION DES VENTES

La fonction de la gestion des ventes désigne la préparation et l'offre d'un dossier de proposition en réponse à l'intérêt exprimé par un client commercial potentiel. Le procédé de proposition peut être concurrentiel ou non concurrentiel. La gestion des ventes comprend également la vente d'un produit ou de services aux consommateurs.

### Ventes

**Description :** Ces documents portent sur la préparation et la présentation de dossiers de proposition en réponse aux intérêts sollicités et non sollicités montrés par les parties tierces. Ces fichiers comprennent également la vente de produits ou services aux clients de détail, les équipes des ventes de la SCP, l'admissibilité des occasions (évaluation des besoins du client), les propositions standard, les propositions non standard, la vente au détail et les activités dans les points de vente au détail de la SCP.

**Types de documents :** Équipes des ventes, gestion des comptes, admissibilité des occasions, propositions, vente au détail, évaluation des besoins du client, points de vente au détail, besoins en matière de service à la clientèle, ventes de produits, ventes de services, offres sollicitées ou non, gestion des contrats, stocks, catalogues.

**Numéro du dossier :** SCP SS 12

- **Clientèle de la philatélie**

**Description :** Ce fichier réunit sur supports imprimé et informatique des renseignements tels que les demandes présentées par les clients, les listes d'envoi codées en fonction de domaines particuliers d'intérêt, les factures, les fonds en dépôt, les numéros de cartes de crédit, les listes de commandes, les résultats de sondages et d'autres documents sur les ventes. On garde aussi une liste des anciens clients qui ont émis des chèques sans provision. Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent fournir tous les renseignements pertinents comme le nom, l'adresse, l'objet de la demande, la date et le numéro de compte.



**Catégorie de personnes :** Acheteurs canadiens et étrangers des produits philatéliques de la Société, les responsables de clubs de philatélie et toute personne ayant fait part de son intérêt à cet égard.

**But :** Le présent fichier concerne la vente et la distribution des produits philatéliques et du matériel de promotion connexe.

**Usages compatibles :** Les documents servent à étayer les services d'abonnement et de vente à la clientèle; préparer les expositions philatéliques; dresser des listes particulières de clients ou d'abonnés, par domaine d'intérêt, par exemple; contrôler l'inventaire et déterminer les besoins et les occasions de promotion pour des fins d'étude de marché.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents comptables sont conservés pendant une période de six ans après le dernier emploi administratif, qui correspond habituellement au règlement et à l'envoi des produits philatéliques. Les listes d'envoi sont mises à jour régulièrement, vérifiées tous les ans et conservées jusqu'à ce qu'elles soient remplacées ou caduques (en raison, par exemple, d'une demande de changement d'adresse, d'une demande de radiation de la liste d'envoi ou du départ de l'abonné sans laisser d'adresse). La correspondance générale est conservée pendant deux ans.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP SS 12

**Enregistrement (SCT) :** 001327

**N° du fichier :** SCP PPU 010

## GESTION DES SERVICES

La fonction de gestion des services est celle de l'établissement et du maintien de la relation avec un client pour s'assurer que ses besoins sont déterminés et satisfaits.

### Services

**Description :** Ces fichiers portent sur la gestion des comptes clients et l'établissement et le maintien de la relation avec les clients pour s'assurer que leurs besoins sont déterminés et satisfaits. Les documents portent sur le soutien aux ventes, les commandes de clients, les demandes de clients, les réseaux de vente au détail (de la Société et du secteur privé), le contrôle des marchandises et des stocks (les comptoirs postaux de la Société et du secteur privé) et la gestion des réclamations. Ces fichiers peuvent également comprendre des documents de gestion des comptes de clients qui ont conclu des conventions de vente de même que la gestion des demandes d'indemnités pour produits assurés, les garanties des produits et services et les indemnités.

**Types de documents :** Ventes, questions des clients, réclamations, satisfaction de la clientèle, contestations, retours, assurances, comptes clients, gestion des comptes, conventions de vente, commandes de clients, demandes de clients, service à la clientèle, réseau de vente au détail de la SCP, politiques de retour, comptoirs postaux de la Société, comptoirs postaux franchisés, stocks, assurance, réclamations de produits, garanties de produits, garanties de service, indemnités.

**Numéro du dossier :** SCP SV 13

- **Conformité à la lutte contre le blanchiment d'argent**

**Description :** Le fichier comprend l'information liée aux transactions assujetties à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* (LRPCFAC). À l'heure actuelle, cela comprend des transactions pour la vente ou l'encaissement de mandats-poste, les transferts électroniques de fonds par le service MoneyGram<sup>MC</sup> et la vente de pièces de monnaie. Les renseignements personnels peuvent inclure le nom, les coordonnées, la date de naissance, le numéro d'identification et la profession d'une personne. Lorsqu'une transaction d'une valeur de 10 000 \$ ou plus est effectuée au nom d'une autre personne, le nom, l'adresse, la date de naissance de cette personne ainsi que la relation entre les deux personnes sont également notés; de même, si la transaction est faite au nom d'une entreprise, le nom, l'adresse, le numéro d'enregistrement de l'entreprise ainsi que son type d'activité sont recueillis.

**Catégorie de personnes :** Grand public (toute personne qui achète ou encaisse un mandat-poste, achète des pièces de monnaie ou qui achète ou encaisse un transfert électronique de fonds par le service MoneyGram<sup>MC</sup>).

**But :** Les renseignements personnels sont recueillis, conservés et partagés afin d'assurer la conformité aux dispositions de la LRPCFAC, de son règlement et des exigences en matière de signalement des terroristes. Les renseignements personnels sont recueillis en vertu de l'annexe 1 (Déclaration des opérations ou tentatives d'opération douteuses) du *Règlement sur la déclaration des opérations douteuses – recyclage des produits de la criminalité et financement des activités terroristes* (DORS/2001-317) et de l'annexe 1 (Déclaration relative aux opérations importantes en espèces) du *Règlement sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes* (DORS/2002-184).

**Usages compatibles :** Les renseignements peuvent être utilisés ou divulgués aux fins suivantes : la conservation conformément aux exigences de tenue de dossiers, d'identification d'un client et de production de rapports énoncées dans la LRPCFAC. En outre, les noms des personnes sont comparés à ceux sur la liste des terroristes connus ou soupçonnés, comme ils sont définis dans le Code criminel canadien et des résolutions des Nations Unies. Les renseignements personnels peuvent être recueillis ou divulgués à l'interne aux fins de production de rapports et de tenue d'enquête ou de résolution de problèmes de traitement de données (voir le fichier de renseignements personnels SCP PPU 130). Ces dossiers peuvent également être remis à un avocat-conseil dans le cadre de procédures judiciaires touchant Postes Canada. Comme le prescrit le règlement de la LRPCFAC, les renseignements personnels peuvent être communiqués au Centre d'analyse des opérations et déclarations financières du Canada (CANAFE); voir les fichiers Enregistrement des entreprises de transfert de fonds, FINTRAC PPU 027, Conformité des entités déclarantes, FINTRAC PPU 028 et Analyse financière et communication de cas, FINTRAC PPU 020. En sa capacité d'agent de la société MoneyGram International, Postes Canada peut communiquer à celle-ci tout renseignement concernant les transactions du service MoneyGram<sup>MC</sup>.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents doivent être conservés pendant cinq ans après la transaction, avant d'être détruits.

**N° ADD :** 97/020

**Renvoi au document n° :** SCP SV 13

**Enregistrement (SCT) :** 20110484

**N° du fichier :** SCP PPU 006

### **Réacheminement et retenue du courrier**

**Description :** Ce fichier comprend de l'information liée aux services suivants : réacheminement du courrier pour un déménagement, réacheminement du courrier pour une adresse temporaire, service de données sur les personnes qui déménagent/ changement d'adresse nationale, et retenue du courrier. Les renseignements personnels recueillis peuvent inclure le nom, les coordonnées, les renseignements sur la solvabilité, la date de naissance, la date de début et de fin du service et la province d'origine de la demande (le numéro du permis de conduire est facultatif).

**Catégorie de personnes :** Grand public.

**But :** Les renseignements personnels recueillis par Postes Canada servent à faciliter le réacheminement du courrier au nom de particuliers ou d'entreprises qui déménagent de façon permanente ou temporaire à une nouvelle adresse ou la prestation du service de retenue du courrier. Selon les directives fournies par le particulier ou le représentant de l'entreprise, Postes Canada avisera d'autres parties du changement d'adresse. Les renseignements personnels sont recueillis en vertu de l'alinéa 5.1 a) de la *Loi sur la Société canadienne des postes*.

**Usages compatibles :** Les renseignements peuvent être utilisés ou divulgués aux fins suivantes : confirmer les particularités du service auprès des personnes qui déménagent et informer celles-ci de l'existence de l'avis de changement d'adresse; mettre à jour les listes d'envoi des autres expéditeurs qui ont le nom et l'ancienne adresse de la personne qui a déménagé, à condition que celle-ci ait donné son consentement en ne résiliant pas son inscription; régler des plaintes et des demandes; utiliser les données aux fins de recherche, de statistique et de vérification. Les données sur le réacheminement et la retenue du courrier peuvent être communiquées à Equifax Canada aux fins de la vérification de l'identité des personnes qui souscrivent au service en ligne.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant six ans après que les renseignements ont été remplacés ou qu'ils deviennent désuets, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 2004/006

**Renvoi au document n° :** SCP SV 13

**Enregistrement (SCT) :** 003294

**N° du fichier :** SCP PPU 002

- **Réseau des relations avec la clientèle**

**Description :** Ce fichier réunit, entre autres, des documents sur les demandes de renseignements, les plaintes ou les réclamations, les déclarations (dans le cas de réclamations) et des renseignements concernant leur traitement. Certaines informations figurent dans le module Gestion des relations avec la clientèle

(GRC) du SAP. Le module GRC offre un accès unique à partir de l'écran Centre d'interaction avec la clientèle où l'on peut visualiser l'historique du client et où l'on peut obtenir, à partir d'un écran, des renseignements sur les opérations tels que réclamations à la suite de commandes, demandes du client, convention du client ou données sur le compte. Ces fichiers comprennent les noms et adresses de l'expéditeur, et du destinataire, la nature de l'erreur (p. ex., retard, perte, dommage, réacheminement, service de remise), le type et la valeur des envois ainsi que les services achetés (envoi recommandé, p. ex.), les dates d'expédition et de réclamation, les montants assurés, le résultat des enquêtes et les montants payés. Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent préciser l'objet de la cause et la date de leur demande précédente, de même que le nom et l'adresse de l'expéditeur et du destinataire de l'objet ou autre élément d'identification.

**Catégorie de personnes :** Clients qui ont présenté des demandes ou des plaintes au Réseau des relations avec la clientèle ou qui ont demandé à être indemnisés. (À noter que les dossiers de paiement sont aussi versés aux Comptes fournisseurs, SCP PPU 060, et que le fichier Réclamations – gestion de risque, SCP PPU 050, contient aussi des documents sur les réclamations.)

**But :** Le présent fichier vise à apporter un soutien pour la gestion des réponses aux demandes des clients, ainsi que le règlement des plaintes et des réclamations à l'égard du courrier en retard, perdu ou endommagé.

**Usages compatibles :** Les documents servent à résoudre les plaintes, les réclamations et autres préoccupations concernant le courrier en retard, perdu ou endommagé, à répondre aux demandes sur les services et les tarifs postaux, ainsi que sur les règlements afférents, à des fins de vérification et d'étude de marché et pour déterminer les tendances. Certains renseignements peuvent être divulgués à Transports Canada, à l'Agence du revenu du Canada, à des administrations postales étrangères, à des organismes chargés de faire respecter la loi ou à d'autres institutions, s'il y a lieu, pour régler une réclamation ou mener une enquête.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant deux ans après le dernier emploi administratif, (soit normalement la transmission d'une réponse au requérant ou l'indemnisation du plaignant) avant d'être détruits. L'élimination des documents sur le règlement des frais versés au fichier Comptes fournisseurs se fait conformément aux dispositions prévues pour ce fichier.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP SV 13

**Enregistrement (SCT) :** 001331

**N° du fichier :** SCP PPU 100

- **Service postal**

**Description :** Ce fichier comprend de l'information liée aux personnes qui utilisent les services postal de la Société canadienne des postes. Les renseignements personnels peuvent inclure, sans s'y limiter, le nom, les coordonnées physiques et électroniques, les conversations, le contenu généré par les utilisateurs, l'information financière et d'autres renseignements que les utilisateurs ont accepté de recevoir

ou de partager, le nom d'utilisateur et le mot de passe pour le système (chiffrés et non accessibles), une question et une réponse aux fins d'authentification, des options de paiement (sauvegardées selon la norme PCI).

**Catégorie de personnes :** Personnes qui utilisent le service postal de la Société canadienne des postes.

**But :** Les renseignements personnels recueillis permettent aux particuliers d'utiliser le service postal de la Société canadienne des postes. Les renseignements personnels sont recueillis en vertu de l'alinéa 5.1 a) de la *Loi sur la Société canadienne des postes*.

**Usages compatibles :** L'information peut être utilisée ou divulguée aux fins suivantes : communiquer avec les utilisateurs; fournir et entretenir des services postal; livrer et annuler la livraison vers la boîte postale; entretenir la sécurité et l'intégrité de la plate-forme postale; vérifier l'identité des personnes; offrir d'autres produits et services pour postal ou d'autres organisations, et comprendre comment les clients utilisent les services postal. Ces dossiers peuvent également être remis à un avocat-conseil dans le cadre de procédures judiciaires touchant Postes Canada.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant six ans après l'exécution ou l'abandon de la commande, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 2004/006

**Renvoi au document n° :** SCP SV 13

**Enregistrement (SCT) :** 20110396

**N° du fichier :** SCP PPU 004

- **Service des mandats-poste**

**Description :** Ce fichier contient des renseignements concernant les opérations relatives aux mandats-poste. Postes Canada recueille le nom de l'expéditeur et du bénéficiaire au moment de l'émission de chaque mandat-poste. Les noms sont versés dans la base de données et imprimés sur le mandat. Les renseignements peuvent servir aux fins de la conformité à la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*.

Après son achat par un consommateur, un mandat-poste peut être modifié, lorsque l'expéditeur ou le bénéficiaire y inscrit à la main des renseignements, comme un numéro de compte de fournisseur (Bell, Rogers, loyer, etc.), la signature pour encaisser le mandat-poste, des notes, etc.

Au cours du traitement du mandat-poste par le système de paiement canadien, des institutions financières peuvent ajouter des renseignements sur le document, comme le numéro d'identification de la banque, un numéro de compte bancaire ou la signature du client.

À l'étape finale du procédé de traitement, une image du montant du mandat-poste tiré du compte bancaire de Postes Canada nous est envoyée aux fins d'archivage. L'image fournit le nom de l'expéditeur et du bénéficiaire, ainsi que tout renseignement supplémentaire ajouté au mandat-poste après son émission.

**Catégorie de personnes :** Les personnes qui achètent ou encaissent des mandats-poste.

**But :** Les renseignements personnels sont utilisés à des fins de tenue de dossiers, d'identification du client et d'enquête dans les cas de mandats-poste perdus ou volés, de fraude, de contrefaçon, et d'autres irrégularités. Ces renseignements sont recueillis conformément aux dispositions de la *Loi sur la Société canadienne des postes* et de la *Loi sur le recyclage des produits de la criminalité et le financement des activités terroristes*.

**Usages compatibles :** Dans le cas de perte ou de vol de mandats-poste, ou sur toute autre irrégularité connexe, l'information contenue dans ce fichier peut être partagée avec certaines fonctions de Postes Canada responsables de régler ces situations. Voir les fichiers du Réseau des relations avec la clientèle (SCP PPU 100), celui des Délits relatifs au service postal (SCP PPU 085) et celui de la Conformité à la lutte contre le blanchiment d'argent (SCP PPU 006).

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant six ans après l'exécution ou l'abandon de la commande, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 97/026

**Renvoi au document n° :** SCP SV 13

**Enregistrement (SCT) :** 006261

**N° du fichier :** SCP PPU 130

- **Service des machines à affranchir**

**Description :** Ce fichier contient des renseignements relatifs au service des machines à affranchir fournies par Postes Canada. Certains renseignements personnels sont consignés dans le Système de contrôle de l'inventaire des machines à affranchir; ce fichier comporte le nom et l'adresse postale des clients ou des représentants des organismes clients, les numéros de modèle des machines, les noms des fournisseurs ou des représentants des fournisseurs des machines et, dans certains cas, les produits et les services achetés.

**Catégorie de personnes :** Particuliers ou personnes représentant des organismes qui ont acquitté les frais d'affranchissement aux fins d'utilisation dans une machine à affranchir approuvée par Postes Canada.

**But :** Consigner et vérifier les transactions postales et donner un compte rendu des ventes; suivre le déplacement des clients et des machines à affranchir; régler les problèmes liés aux machines à affranchir défectueuses, détruites, perdues, volées et retournées. Les données conservées dans le Système de contrôle de l'inventaire des machines à affranchir sont fournies aux fournisseurs de machines à affranchir, c.-à-d. des entreprises privées, aux fins de la surveillance des contrats de location de machines, des ventes et des fournitures.

**Usages compatibles :** L'information est utilisée à des fins d'études de marché et de recherche connexe, y compris sur les nouvelles technologies d'affranchissement. Le nom de personnes et de représentants d'institutions clientes peut être communiqué aux fournisseurs de machines à affranchir.

**Normes de conservation et de destruction :** Les dossiers papier ne sont disponibles que pour les machines défectueuses et sont conservés pendant six ans à partir de la date du constat de la défectuosité de la machine. Les dossiers sur

support électronique au sujet de clients sont conservés jusqu'à deux ans suivant leur dernier usage, puis détruits.

**N° ADD :** 2004/006

**Renvoi au document n° :** SCP SV 13

**Enregistrement (SCT) :** 006260

**N° du fichier :** SCP PPU 135

- **Cases postales**

**Description :** Ce fichier contient les conventions de location, les grands livres et les reçus, y compris notamment des données précises sur le service, les noms des agents ou des autres personnes autorisées à recevoir le courrier et l'usage prévu du service (privé ou commercial). Le fichier contient aussi les documents suivants : demandes de renseignements, reçus et autres fiches de règlement des frais, rapports de vérification et états de compte des services qui prennent fin. Certains renseignements peuvent être conservés sur support informatique (système Point de service de la vente au détail [PSVD]). Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent préciser l'emplacement de la case postale et la date de location.

**Catégorie de personnes :** Clients de la Société qui ont demandé une case postale ou qui sont intéressés par ce service.

**But :** Le présent fichier concerne la prestation des services de cases postales d'appoint.

**Usages compatibles :** Les documents servent à fournir les services demandés et, s'il y a lieu, à faciliter la collecte des droits de location des cases postales et leur remboursement (les reçus sont envoyés au siège social aux fins de redressement des comptes), ainsi qu'à des fins de vérification périodique, d'étude en marché et de commercialisation ainsi que pour le Programme d'amélioration de l'adressage. Certains renseignements peuvent être divulgués à des organismes chargés de faire respecter la loi, ou à d'autres institutions fédérales ou provinciales, dans le cadre d'enquêtes judiciaires.

**Normes de conservation et de destruction :** Les demandes de service de case postale et les documents qui s'y rapportent sont conservés pendant deux ans après la fin du service avant d'être détruits. Les listes d'attente sont mises à jour en fonction de la disponibilité des cases postales.

**N° ADD :** 2004/006

**Renvoi au document n° :** SCP SV 13

**Enregistrement (SCT) :** 001326

**N° du fichier :** SCP PPU 005

- **Sujets des timbres-poste et références sur les concepteurs et conceptrices**

**Description :** Ce fichier réunit, entre autres, les documents suivants : suggestion de sujets, les intéressés, demandes de renseignements, correspondance d'ordre général, curriculum vitæ, échantillons des motifs (habituellement sur diapositives 35 mm) et, s'il y a lieu, des lettres de commande de conception. Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent fournir le nom et la date de la dernière soumission. (Précisons que les documents sur le règlement des coûts pour les

commandes de conception sont aussi versés au fichier Comptes fournisseurs, SCP PPU 060.)

**Catégorie de personnes :** Concepteurs, artistes, illustrateurs et photographes canadiens qui désirent poser leur candidature pour la conception d'un timbre-poste.

**But :** Le présent fichier constitue un document de référence visuel qui regroupe les œuvres des concepteurs et des artistes canadiens dont on pourrait considérer la candidature pour la conception de timbres-poste.

**Usages compatibles :** Les documents servent à examiner les travaux des candidats qu'on pourrait charger de la conception de nouveaux timbres.

**Normes de conservation et de destruction :** Les échantillons de travaux sont renvoyés aux concepteurs qui en font la demande. Les dossiers des offres rejetées sont conservés pendant deux ans suivant l'année du rejet, puis sont détruits. Les dossiers relatifs aux designers retenus sont conservés pendant une période de dix ans avant d'être transférés à Bibliothèque et Archives Canada. Les dossiers qui, selon le bibliothécaire et archiviste du Canada, ont une valeur historique ou archivistique, sont conservés en permanence. Les autres sont détruits.

**N° ADD :** 97/026

**Renvoi au document n° :** SCP SV 13

**Enregistrement (SCT) :** 001330

**N° du fichier :** SCP PPU 025

- **Détaillants de timbres**

**Description :** Ce fichier réunit entre autres les renseignements suivants sur les antécédents de l'entreprise dans la vente de timbres, documents sur les achats de timbres, montant du rabais accordé et montant payé. Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent fournir le nom de l'entreprise, l'adresse et tout détail pertinent sur les ventes de timbres.

**Catégorie de personnes :** Particuliers et petites entreprises qui ont demandé ou reçu le permis d'acheter des timbres au rabais et de les vendre au public.

**But :** Le présent fichier concerne la vente de timbres par l'entremise d'un réseau de dépôts.

**Usages compatibles :** Les particuliers et les entreprises peuvent, au moyen du permis, acheter les timbres au rabais.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant une période de deux ans après le dernier emploi administratif, avant d'être transférés à Bibliothèque et Archives Canada. Les renseignements qui, selon le bibliothécaire et archiviste du Canada, ont une valeur historique ou archivistique, sont conservés en permanence. Les autres documents sont détruits..

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP SV 13

**Enregistrement (SCT) :** 001328

**N° du fichier :** SCP PPU 015



## SERVICES INTERNES

Les services internes constituent des groupes d'activités et de ressources connexes qui sont gérés de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles fournies à un programme particulier.

### Services d'acquisitions

Activités mises en œuvre dans le but de se procurer les biens et les services requis pour répondre à une demande dûment remplie (y compris une définition complète et précise des exigences et la garantie que les fonds sont disponibles), et ce, jusqu'à la passation ou à la modification d'un marché.

- [Catégorie de document en matière d'approvisionnement et marchés](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les marchés de services professionnels](#)

### Services de communications

Activités mises en œuvre afin de veiller à ce que les communications du gouvernement du Canada soient gérées efficacement, bien coordonnées et répondent aux divers besoins d'information du public. La fonction de gestion des communications assure la diffusion de renseignements gouvernementaux au public interne et externe ainsi que la prise en considération de ses préoccupations et intérêts dans la planification, la gestion et l'évaluation de politiques, de programmes, de services et d'initiatives.

- [Catégorie de document en matière des communications](#)

## Services de gestion des ressources humaines

Activités de détermination de l'orientation stratégique, d'affectation des ressources entre les services et les processus et activités liées à l'analyse des risques et à la détermination des mesures d'atténuation à prendre. Elles permettent de veiller à ce que les services et les programmes du gouvernement fédéral respectent les lois, les règlements, les politiques et les plans applicables.

- [Catégorie de document en matière d'équité en matière d'emploi et diversité](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur l'équité en matière d'emploi et diversité](#)
- [Catégorie de document en matière des relations du travail](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les plaintes déposées en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne](#)
- [Catégorie de document en matière de santé et sécurité au travail](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur l'aide aux employés](#)
- [Catégorie de document en matière des langues officielles](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les langues officielles](#)
- [Catégorie de document en matière de réinstallation](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la réinstallation](#)

### Ressources humaines

**Description :** Ces fichiers sont composés de procédés administratifs associés à la gestion des employés, au recrutement, à la planification de l'effectif et à l'indemnisation des accidentés du travail, en plus des autres activités qui appuient la gestion des ressources humaines. Les documents portent sur l'organisation et les postes, la planification de l'effectif, la gestion de la rémunération, la gestion des prestations d'emploi, l'indemnisation des travailleurs, le recrutement et la dotation, la gestion des employés, la gestion de la paie, la planification et l'évaluation du rendement, la formation et le perfectionnement, la santé et la sécurité au travail, la gestion de la santé des employés et les relations de travail. Ces fichiers comprennent des documents découlant de la gestion de la structure organisationnelle, de l'analyse des exigences en matière de ressources de la Société dans les secteurs d'activités, de la définition, de l'exploitation et de l'examen du nombre d'employés et des niveaux de rémunération incitative, de l'analyse des candidats selon un profil de poste précis, des exigences de formation des employés et de la négociation des conventions collectives.

**Types de documents :** Organisation, postes, classification de l'employé, gestion de la rémunération, prestations d'emploi, indemnisation des travailleurs, recrutement, dotation, gestion des employés, gestion de la paie, planification et évaluation du rendement, évaluations de l'employé, santé et sécurité, gestion de la santé des employés, relations de travail, structure organisationnelle, ressources de la Société, niveaux de rémunération,

régimes d'avantages, profil des postes, paie des employés, plans de gestion du rendement, évaluations, formation, santé des employés, conventions collectives.

**Numéro du dossier :** SCP RH 6

- **Conflits d'intérêts**

**Description :** Ce fichier réunit des renseignements ayant trait aux conflits d'intérêts incluant la correspondance s'y rattachant. Des renseignements personnels peuvent être fournis sur le formulaire de Demande d'emploi et du Questionnaire de divulgation de conflit d'intérêts, des rapports confidentiels, des rapports financiers, des rapports sur les activités extérieures des employés et des rapports d'enquêtes portant sur les conflits d'intérêts réels et potentiels, de même que toute la correspondance s'y rattachant. Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent préciser leur nom, leur titre, leur occupation, leur lieu de travail et la date.

**Catégorie de personnes :** Demandeurs/candidats externes et tous les employés de Postes Canada, incluant ceux qui l'ont quittée récemment, qui sont impliqués dans des conflits d'intérêts réels ou potentiels.

**But :** Le présent fichier sert à la mise en application et à l'évaluation de la politique sur les conflits d'intérêts. La *Loi sur la Société canadienne des postes* permet de recueillir les renseignements personnels de la façon décrite.

**Usages compatibles :** Les documents servent à déterminer l'existence de conflits d'intérêts, et le cas échéant, à aider à la prise de décision, que ce soit dans le cas d'une mutation, d'un transfert, d'un concours, de mesures disciplinaires ou d'une cessation d'emploi.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant deux ans après la cessation d'emploi, la démission ou le départ à la retraite, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 002156

**N° du fichier :** SCP PPE 814

- **Ressources humaines de la Société**

**Description :** Ce fichier contient des renseignements personnels réunis au cours du traitement des questions délicates concernant les employés, notamment les évaluations du problème, les solutions de rechange, les recommandations et la décision prise par la suite, à savoir la poursuite du travail, l'imposition de mesures disciplinaires, le déplacement, la rétrogradation ou la cessation d'emploi. Précisons que le règlement des frais d'inscription est aussi versé au fichier Comptes fournisseurs (SCP PPE 820).

**Catégorie de personnes :** Un pourcentage restreint d'employés non syndiqués de Postes Canada, nommément ceux désignés comme un cas de services spéciaux, parce qu'ils sont considérés comme ayant besoin de plus d'attention ou parce que leur poste a été déclaré superflu.

**But :** Appuyer la prestation de conseils objectifs à la haute direction sur les cas épineux de certains employés non syndiqués.

**Usages compatibles :** Les documents y figurant servent à garantir le traitement humanitaire et conséquent, dans la légalité, des décisions touchant l'emploi. Des notes sur les décisions prises (non motivées) peuvent être versées au fichier Dossiers individuels sur le personnel, SCP PPE 802.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant une période de sept ans après le dernier emploi administratif (par exemple, règlement de la question) avant d'être détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 001355

**N° du fichier :** SCP PPE 812

- **Dossier de santé du personnel**

**Description :** Ce fichier contient tous les renseignements consignés, générés, acquis ou utilisés dans la prestation de services de santé professionnelle, de gestion de cas d'invalidité et de réadaptation aux employés de Postes Canada, notamment : les certificats médicaux, ou les documents d'attestation contenant des renseignements médicaux confidentiels, les formulaires d'évaluation de la capacité au travail (ou l'équivalent), les déclarations de médecins traitants, les rapports médicaux, le consentement à la communication de renseignements, la correspondance avec les employés, les chefs d'équipe ou d'autres intervenants ou avec les fournisseurs de soins de santé, les notes sur la gestion des cas, la correspondance relative à l'acquisition de renseignements médicaux, les évaluations des capacités fonctionnelles, les plans d'intensification des tâches, les rapports de recommandations et de règlement des dossiers ainsi que la correspondance s'y rapportant, les plans de réadaptation et les listes de vérification, les rapports des spécialistes et des conseillers, les analyses des exigences physiques, les rapports médicaux spéciaux sur l'exposition aux risques professionnels et la correspondance provenant de fournisseurs tiers, notamment la société d'assurance invalidité à long terme/d'invalidité. Certains renseignements touchant la santé du personnel peuvent également être conservés, par exemple les évaluations des risques liés à la santé et les évaluations de la condition physique et du mode de vie. Il existe des dossiers informatisés pour certains renseignements. (Remarque : Certains dossiers de consultation peuvent aussi se trouver dans le fichier Griefs et arbitrages SCP PPE 813, et dans les dossiers des demandes d'indemnisation des accidents du travail, SCP PPE 845.)

**Catégorie de personnes :** Un dossier de santé du personnel est créé dès réception d'un document susmentionné pour chaque employé de Postes Canada qui est atteint d'une invalidité partielle temporaire ou permanente et qui a nécessité des mesures d'adaptation ou qui a subi des accidents ayant occasionné des blessures de nature professionnelle ou non; a pris un congé de maladie de courte et de longue durée avec certificat, qui a utilisé les services du fournisseur de gestion des cas d'invalidité ou dont le ou les médecins ont communiqué des renseignements au fournisseur de gestion des cas d'invalidité.

**But :** Appuyer les programmes de santé professionnelle, de gestion des cas d'invalidité et de réadaptation.

**Usages compatibles :** Ces dossiers servent à administrer des cas; à aider les employés à faire face aux questions de santé professionnelle, de gestion d'invalidité et de réadaptation afin de favoriser le rétablissement rapide par des interventions appropriées, l'éducation en matière de santé et des conseils; à justifier les congés et prestations qui ont trait à des blessures et maladies liées au travail; à aider les employés exposés à certains risques professionnels ou qui ont des maladies ou incapacités connues à être à même de continuer à travailler; à offrir des programmes de promotion de la santé qui mettent l'accent sur un mode de vie sain. Ces dossiers facilitent en outre l'étude et la correction des situations de travail qui peuvent contribuer à des maladies et à des blessures, par exemple l'élaboration de programmes préventifs reposant sur l'incidence de certaines maladies et blessures. Certains renseignements peuvent servir à des études épidémiologiques.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pour 10 ans suivant la cessation d'emploi auprès de la SCP avant d'être détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 003158

**N° du fichier :** SCP PPE 840

- **Dossiers individuels sur le personnel (Avantages sociaux)**

**Description :** Ce fichier contient des documents tels que les lettres d'autorisation (prime de rendement, prime de bilinguisme, rémunération intérimaire, formulaires de dotation), les demandes d'adhésion à la protection d'assurance maladie et d'assurance dentaire, les formulaires de choix d'options à la retraite, les demandes de prestations d'assurance invalidité ainsi que les données concernant les indemnités, les primes et les cessations d'emploi. Les autres documents à l'appui comprennent notamment les noms des personnes à charge aux fins des régimes de soins médicaux et de soins dentaires, les copies d'extraits de naissance, de certificats de mariage/séparation/divorce, les procurations et renseignements de succession tels que les noms des bénéficiaires. Certains des renseignements sont consignés sous forme électronique dans le cadre du système de Gestion des ressources humaines et administration des avantages sociaux et des Systèmes, applications et produits (SAP). (Remarque : Des copies de dossiers relatifs aux indemnités, primes, avantages indirects et cessations d'emploi peuvent aussi être conservés au volet « Rémunération » du fichier Dossiers individuels sur le personnel.)

**Catégorie de personnes :** Employés actuels ou ayant récemment cessé de travailler à la Société canadienne des postes et qui ont le droit de recevoir des prestations prévues par les régimes d'avantages pour employés ou retraités.

**But :** Appuyer l'administration des avantages sociaux et le paiement de certaines indemnités auxquels les employés ont droit.

**Usages compatibles :** Les documents sont utilisés pour fournir l'information nécessaire à la gestion des avantages sociaux à la Société canadienne des postes. L'information est partagée avec le Régime de retraite de Postes Canada (en ce

qui concerne l'administration des pensions), le fournisseur du RER collectif et le fournisseur du volet à cotisations déterminées, s'il y a lieu, et les fournisseurs des régimes collectifs de soins médicaux et d'assurance-vie. Elle est également utilisée aux fins du traitement des demandes de prestations d'invalidité et pour déterminer les dates de service continu qui serviront au calcul de l'indemnité de départ.

**Normes de conservation et de destruction :** Deux ans après l'année au cours de laquelle l'employé a quitté l'entreprise, les dossiers sont transférés à Bibliothèque et Archives Canada et détruits au moment où l'employé atteint l'âge de 80 ans (sous réserve qu'il se soit écoulé deux ans depuis le dernier usage administratif).

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 001346

**N° du fichier :** SCP PPE 802

- **Dossiers individuels sur le personnel (Carrières)**

**Description :** Ce fichier, également appelé fichier de « Gestion des ressources humaines – Employé », contient les évaluations du rendement (pour le personnel cadre et exempt et les employés membres de l'AOPC et de l'AFPC), les renseignements concernant la dotation, les lettres d'offre, les évaluations pendant la période de probation, les curriculum vitæ, les diplômes, les attestations de formation, les résultats d'examens, les documents relatifs à l'examen des connaissances sur les langues officielles, les lettres de discipline, les prix (par exemple, prix Bravo et Excellence du service), les lettres de témoignages d'appréciation, la documentation des problèmes d'assiduité et de gestion du temps, les profils d'employés, les formulaires de perfectionnement professionnel et autres renseignements comme le numéro d'employé, le titre du poste, le lieu de travail, le numéro de concours et la catégorie linguistique. Certains des renseignements sont consignés sous forme électronique dans les modules Perfectionnement du personnel et Gestion du personnel du SAP. Ce fichier contient, entre autres, les renseignements personnels suivants : objectifs de rendement, examens des compétences, plans de formation et de perfectionnement, évaluations de fin de semestre, rapports de période d'essai, plans d'amélioration et évaluations de fin d'année ainsi que les résultats de tests.

**Catégorie de personnes :** La plupart des employés actuels ou ayant récemment quitté Postes Canada. (Les dossiers de carrière n'existent pas encore dans certaines régions ou pour les membres de certaines unités de négociation.)

**But :** Appuyer le développement de la carrière de chaque employé. La *Loi sur la Société canadienne des postes* permet de recueillir les renseignements personnels de la façon décrite.

**Usages compatibles :** Les documents servent de référence dans les fonctions des Ressources humaines telles que la dotation, la planification et le perfectionnement des ressources humaines, la gestion du rendement, la formation et le perfectionnement, les relations du travail et dans les activités telles que les promotions, la planification de la relève, les mutations, les rétrogradations et les cessations d'emploi; ils servent à mener des entrevues sur la discipline ou l'assiduité

et à faciliter la supervision des employés (les superviseurs contribuent aux données relatives à leurs employés et aux personnes admissibles pour un poste de leur unité de travail et ils peuvent y accéder).

**Normes de conservation et de destruction :** Deux ans après l'année au cours de laquelle l'employé a quitté l'entreprise, les dossiers sont transférés à Bibliothèque et Archives Canada et détruits au moment où l'employé atteint l'âge de 80 ans (sous réserve qu'il se soit écoulé deux ans depuis le dernier usage administratif).

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 003546

**N° du fichier :** CPC PPE 808

- **Dossiers individuels sur le personnel (Rémunération)**

**Description :** Ce fichier contient des documents électroniques et certains documents papier relatifs aux renseignements sur les salaires, la gestion de l'effectif (GE), les indemnités, les paiements en trop et les lettres d'autorisation. Il contient des renseignements, tels que ceux sur les formulaires T4 et R1 entre autres, et d'autres documents fiscaux, ainsi que les données pour le virement automatisé et les déductions pour amortissement (Obligations d'épargne du Canada, Centraide Canada, FTO). Ce fichier contient aussi des documents relatifs aux cotisations syndicales, aux déductions relatives au Régime de pensions du Canada, aux rabais et régime d'épargne, s'il y a lieu et, le cas échéant, des renseignements concernant les indemnités, les primes, les avantages indirects, les paiements en trop, la cessation d'emploi et les formulaires de congés relatifs aux demandes de prestations aux commissions des accidents du travail. La date de naissance ou de décès et l'état matrimonial ont été informatisés et sont stockés dans divers systèmes : SAP, Centre d'interaction des employés (CIE), imagerie, microfilms et disque compact (DC). Certaines données sont également versées dans les systèmes informatiques de Ceridian Canada Ltée, notamment celles du service de la paie pour la haute direction (actuelles) et les employés qui ne sont pas membres de la haute direction (historiques). L'accès à ces systèmes est limité aux employés possédant une cote de sécurité. Les copies des lettres d'autorisation, des formulaires d'inscription, des renseignements des feuillets TD1 et des dossiers relatifs aux indemnités, aux primes d'encouragement, aux avantages indirects et à la cessation d'emploi sont aussi versées au fichier Dossiers individuels sur le personnel (Avantages sociaux, SCP PPE 802). Le fichier contient également le numéro d'assurance sociale, qui est requis à des fins de production de rapports auprès de l'Agence du revenu du Canada et de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. Les employés qui désirent avoir accès à ce fichier doivent indiquer le lieu d'emploi et les dates souhaitées et préciser s'ils recherchent des dossiers de paie particuliers ou des renseignements sur la paie.

**Catégorie de personnes :** Tous les employés à l'emploi de la Société canadienne des postes ou l'ayant quittée récemment et le Conseil d'administration.

**But :** Ce fichier sert de référence au paiement des salaires et des avantages financiers aux employés. Ces renseignements sont recueillis conformément aux dispositions de la *Loi sur la Société canadienne des postes*.

**Usages compatibles :** Les dossiers servent à fournir les renseignements nécessaires aux fonctions de paie et d'administration des salaires et des avantages sociaux au sein de Postes Canada, notamment : calculer la paie, émettre les chèques des employés et répondre aux demandes de renseignements de ceux-ci concernant leur rémunération; permettre la vérification et le rapprochement des comptes de paie, pour régler, par exemple, les cas de paiements en trop, et fournir d'autres données sur la paie à la direction aux fins d'analyses de la productivité et d'établissement des coûts des avantages sociaux, de négociations collectives, de budgétisation, etc. Les renseignements contenus dans ce fichier sont partagés avec le régime de retraite de la SCP (administration des pensions), avec l'Agence du revenu du Canada (fiscalité) (revenus et retenues), les commissions provinciales d'accidents du travail ainsi qu'avec les organismes provinciaux d'assurance-maladie. Ils sont également partagés avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada, aux fins notamment d'assurance-emploi et de relevé d'emploi. Les dossiers de ce fichier servent aussi à traiter les demandes d'indemnisation d'invalidité et d'accident du travail (SCP PPE 845) ainsi que les plaintes et les griefs relatifs à la paie (SCP PPE 813). À noter que Ceridian Canada Ltée est un fournisseur tiers qui s'occupe de certains volets du service de la paie pour Postes Canada et qui conserve des renseignements confidentiels conformément aux normes sur la protection des renseignements personnels et les exigences législatives.

**Normes de conservation et de destruction :** Deux ans après l'année au cours de laquelle l'employé a quitté l'entreprise, les dossiers sont transférés à Bibliothèque et Archives Canada et détruits au moment où l'employé atteint l'âge de 80 ans (sous réserve qu'il se soit écoulé deux ans depuis le dernier usage administratif).

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 002010

**N° du fichier :** SCP PPE 815

- **Cas de responsabilité financière**

**Description :** Ce fichier réunit notamment les renseignements suivants : titre de poste, lieu de travail, rapports de crédit occasionnels, rapports d'enquête sur les pertes, témoignages, avis juridiques concernant le traitement des cas, décisions rendues par les comités et information de suivi (par exemple, sur le recouvrement, le paiement, les poursuites, saisies, faillites et autres procédures judiciaires). (Remarque : Des documents peuvent aussi être classés au fichier Affaires juridiques, SCP PPU 110.) Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent fournir leur nom et toute autre information pouvant servir à identifier le cas, comme la date, le lieu, la nature et le montant de la perte.

**Catégorie de personnes :** Les employés, représentants et entrepreneurs de la Société canadienne des postes et d'autres personnes ayant subi des pertes réelles ou soupçonnées.



**But :** Le présent fichier a pour but d'aider les comités d'étude sur la responsabilité financière qui examinent les pertes subies par la Société, et de faciliter le recouvrement de sommes dues à la Société. Il contribue également à appuyer l'autorisation parlementaire de collecte de renseignements personnels. La *Loi sur la Société canadienne des postes* permet de recueillir les renseignements personnels de la façon décrite.

**Usages compatibles :** Les documents servent à corriger les situations qui ont entraîné des pertes financières à la Société, qu'il s'agisse de recouvrer des fonds ou de prendre les mesures nécessaires pour éviter que la situation ne se reproduise. Les documents peuvent aussi servir dans le cas d'ordonnance de saisie-arrêt rendue par la cour.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant une période de six années financières suivant la dernière année financière au cours de laquelle les frais ont été engagés, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 2000/025

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 001762

**N° du fichier :** SCP PPU 065

- **Griefs et arbitrages**

**Description :** Ce fichier réunit, entre autres, les renseignements suivants : exposés par les employés et les représentants syndicaux, avis de réception des griefs et réponses de la direction, témoignages, avis juridiques occasionnels, rapports d'enquête et d'analyse préparés par des instances extérieures (p. ex., police, commission des accidents du travail), descriptions de fonction (pour les griefs ayant trait à la classification), et décisions et déclarations d'arbitres, du Conseil canadien des relations industrielles et des cours fédérale et provinciales, ainsi que correspondance connexe.

**Remarque :** Certains renseignements se retrouvent dans le Système de gestion des griefs (SGG). Le SGG contient des données importantes comme le nom du plaignant, le lieu de travail, l'objet du grief, les dates, et d'autres renseignements concernant le traitement du grief. Le SGG contient aussi des documents sommaires sur les cas d'arbitrage, dont le nom du plaignant et le type de grief, les fondements des décisions et les remarques des arbitres. Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent préciser leur nom, leur matricule, l'unité de négociation dont elles font partie, le numéro du grief ou du cas d'arbitrage et d'autres détails comme la date, le lieu et l'objet du grief.

**Catégorie de personnes :** Les griefs personnels soumis par des unités de négociation accréditées ou par la Société canadienne des postes concernant la violation présumée de la convention collective.

**But :** Appuyer le règlement des griefs relatifs à l'interprétation et à l'application des conventions collectives. La *Loi sur la Société canadienne des postes* permet de recueillir les renseignements personnels de la façon décrite.

**Usages compatibles :** Les documents servent au traitement et au règlement des griefs relatifs à l'interprétation des conventions collectives à tous les paliers,

selon la procédure qui prévoit, notamment, le renvoi et le calendrier des causes en arbitrage, au groupe Arbitrages à l'échelle nationale, au siège social, au Conseil canadien des relations industrielles ou à la Cour fédérale; à des fins de recherche, comme les analyses de tendances et les analyses thématiques; à la transmission à la haute direction des cas clés et des problèmes croissants ou récurrents en matière de relations du travail, et à la formation et l'éducation des agents des Relations du travail. Le SGG facilite le traitement des griefs et permet de produire des rapports en vue des négociations collectives, en plus de fournir à la direction un accès direct aux résumés de sentences arbitrales (qui sont en grande partie du domaine public).

**Normes de conservation et de destruction :** Le protocole d'entente signé est conservé pendant trois ans après la dissolution de la Société. Les griefs qui ont été accueillis ou réglés grâce au protocole d'entente doivent être conservés pendant six ans après l'accueil ou le règlement, avant d'être détruits, et les griefs qui ont été abandonnés, modifiés, rejetés ou retirés doivent être conservés pendant 21 ans, avant d'être détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 001356

**N° du fichier :** SCP PPE 813

- **Administration des pensions**

**Description :** Le fichier sur le volet à prestations déterminées du Régime de pension agréé de la Société canadienne des postes (RPASCP) contient des données sur les caractéristiques démographiques et la situation d'emploi des employés et des personnes retraitées couverts par ce volet du RPASCP, notamment : date d'admissibilité à la pension, nombre d'années ouvrant droit à pension, numéro d'identification, date de naissance, sexe, état civil, date du changement d'état civil, adresse et numéro de téléphone du domicile, indicateur d'unité de négociation, catégorie d'emploi, salaire de base, allocations cotisables, chronologie d'embauche, date et motif de cessation d'emploi, montant des retenues aux fins de contribution, base des gains annuels cotisables, durée de la semaine de travail, statut de l'employé, liste de paie, information sur les retenues salariales, y compris l'état de tiers-saisi, s'il y a lieu, renseignements bancaires, adresses postales des personnes retraitées et des survivants, nom et date de naissance des survivants, crédits et retenues fiscaux. Le numéro d'assurance sociale y est également consigné aux fins d'identification légale lors de la production des formulaires fiscaux appropriés.

**Catégorie de personnes :** Il existe des dossiers et des données sur toutes les personnes au service de Postes Canada qui participent au volet à prestations déterminées du RPASCP ou qui sont retraitées. Les personnes qui désirent avoir accès à leur dossier sont invitées à composer le numéro sans frais suivant : 1 877 480-9220.

**But :** Calculer, autoriser et verser les prestations de retraite à tous les participants au RPASCP et à leurs survivants et bénéficiaires.

**Usages compatibles :** Administrer, maintenir et verser les prestations d'employés et de retraités prévues par le régime, y compris les prestations de survivant et

de bénéficiaire, le partage des prestations de retraite à la suite de la rupture du mariage, les prestations de pension rachetée, les facteurs d'équivalence pour l'établissement des feuillets T4, les facteurs d'équivalence rectifiés pour l'établissement des feuillets T10, les facteurs d'équivalence pour services passés, le relevé personnel des prestations de retraite et le calcul du manque à contribuer éventuel de l'employé. Les données du fichier peuvent également être utilisées à des fins d'établissement de rapports statistiques et de feuilles de données destinées à aider à l'administration du régime.

**Normes de conservation et de destruction :** Les dossiers sont conservés en permanence.

**N° ADD :** 98/005

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 005246

**N° du fichier :** SCP PPE 885

- **Programme de bourses d'études**

**Description :** Ce fichier contient des données concernant les demandes reçues, les bourses accordées et les lettres échangées sur le sujet. Au chapitre des renseignements personnels, on y trouve pour chaque candidat son adresse et son numéro de téléphone, l'adresse et le numéro de téléphone de l'établissement qu'il fréquente, des échantillons de ses travaux scolaires, ses relevés de notes, les lettres de recommandation et la preuve de son inscription à l'université. L'information qui existe sur support informatique est limitée. Le numéro d'assurance sociale des boursiers figure également dans la banque, la loi exigeant que les renseignements ayant trait aux bourses d'études soient signalés à l'Agence du revenu du Canada. Ces renseignements sont transmis au groupe Finances en vue de la production des feuillets T-4.

**Catégorie de personnes :** Les enfants des employés à plein temps et à temps partiel qui ont présenté une demande de bourse.

**But :** Soutenir l'administration d'un programme de bourses d'études destiné aux enfants des employés de Postes Canada.

**Usages compatibles :** Les demandes de bourse sont évaluées en fonction des résultats scolaires et des qualités de chef qu'ont démontrées les candidats par le biais de leur engagement à l'école et dans la collectivité. Des comités de sélection divisionnaires choisissent les lauréats, qui en sont ensuite avisés par le gestionnaire du programme. Après l'attribution des bourses, mais avant l'émission des chèques, on demande aux lauréats de fournir leur numéro d'assurance sociale et la preuve de leur inscription à l'université. Sont requis aux fins de renouvellement d'une bourse un relevé de notes officiel et une preuve d'inscription à l'université pour l'année suivante. Il peut arriver que le nom des lauréats ou de leurs parents soit divulgué, en particulier dans les publications internes.

**Normes de conservation et de destruction :** Les demandes de bourse d'études non retenues sont conservées pendant les trois années suivant l'année pendant laquelle la décision a été prise, puis elles sont détruites. Les documents concernant les demandes retenues sont conservés pendant six années suivant la remise de

la bourse, puis ils sont détruits. Les documents relatifs à la base de données du Programme de bourses sont conservés pendant six années suivant la réception et la vérification des données d'entrée, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 003157

**N° du fichier :** SCP PPE 835

- **Programme de reconnaissance des années de service**

**Description :** Sont consignés dans le fichier sur le Programme de reconnaissance des années de service les éléments suivants : nom, adresse et numéro de téléphone à domicile, date d'entrée en fonction, prix distribués et numéro d'identification.

**Catégorie de personnes :** Le Programme de reconnaissance souligne les états de service des employés à intervalles de cinq années.

**But :** Un des moyens que Postes Canada a choisis pour souligner les états de service de ses employés.

**Usages compatibles :** Gérer la reconnaissance des états de service des employés.

**Normes de conservation et de destruction :** Les dossiers sont conservés pendant toute la durée de l'emploi à Postes Canada plus deux années, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 002989

**N° du fichier :** SCP PPE 830

- **Dotation et emploi**

**Description :** Ce fichier contient des documents tels que les demandes d'emploi sollicitées et spontanées, y compris les demandes d'emploi soumises à l'aide du système de recrutement électronique, les accusés de réception des lettres, les descriptions d'emploi, les profils de sélection, les affiches des concours, les demandes de mutation, les curriculum vitae indiquant l'expérience et la formation, les lettres de recommandation et les vérifications des références, les documents d'examen des connaissances des langues officielles, les évaluations et les résultats, les listes de candidats, les notes d'entrevue et les évaluations du jury de notation, les listes d'admissibilité, les dossiers des conducteurs, les preuves d'une assurance responsabilité civile automobile applicable, les offres d'emploi, les notes des entrevues d'information et la correspondance connexe. Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent préciser le numéro et la date du concours, le cas échéant, ainsi que le titre du poste et le lieu de travail.

**Catégorie de personnes :** Personnes qui font des demandes d'emploi ou qui sont engagées pour remplir, au sein de la Société, des postes temporaires ou permanents, incluant les employés de Postes Canada qui soumettent leur candidature pour un autre poste à l'interne.

**But :** Appuyer les fonctions de dotation interne et de recrutement externe de Postes Canada. La *Loi sur la Société canadienne des postes* permet de recueillir les renseignements personnels de la façon décrite.

**Usages compatibles :** Les demandes d'emploi sont examinées lorsqu'un poste devient vacant. Le fichier de dotation aide à fournir de la rétroaction aux candidats en ce qui concerne leurs demandes d'emploi et leurs résultats d'entrevue. En vertu de conditions rigoureuses sur le caractère confidentiel de la divulgation de renseignements, des renseignements personnels sur les candidats retenus peuvent être divulgués à ceux dont la candidature n'a pas été retenue, pour mieux étayer les décisions.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant deux ans après le dernier emploi administratif, (soit normalement l'expiration de la période d'appel des concours) avant d'être détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 001343

**N° du fichier :** SCP PPU 095

- **Dossiers de supervision**

**Description :** Ce fichier contient des renseignements liés aux notes et aux dossiers actifs tenus par des superviseurs et concernant les employés qui relèvent d'eux, surtout dans le cas où les dossiers officiels sont tenus à l'extérieur du lieu de travail. Ces dossiers peuvent également contenir des copies de dossiers qui sont conservés dans d'autres banques de données sur les employés, par exemple des évaluations du rendement, des rapports d'accident, des lettres portant entre autres sur l'assiduité et les mesures disciplinaires, des griefs et leurs réponses, des demandes de mutation, des documents imprimés du SAP, la correspondance par courriel; et d'autres demandes faites par les employés. Voir le fichier Dotation et emploi, SCP PPE 801; les trois volets du fichier Dossiers individuels sur le personnel, SCP PPE 802, 808 et 815; Griefs et arbitrages, SCP PPE 813. La documentation originale peut comprendre des demandes de congé, des documents concernant les uniformes auxquels les employés ont droit, des registres de présences, des notes liées aux entrevues ou autres notes. Pour consulter les dossiers, les employés sont encouragés à traiter directement avec leur superviseur. Ceux qui présentent des demandes formelles au coordonnateur de la protection de la vie privée de la SCP doivent fournir le nom et le lieu de travail de leurs superviseurs.

**Catégorie de personnes :** Employés en fonction ou ayant récemment quitté la SCP, pris leur retraite, démissionné ou été renvoyés, au sujet desquels les superviseurs possèdent des dossiers.

**But :** Ces renseignements personnels facilitent la supervision des employés, particulièrement dans les emplacements de travail éloignés. Les dossiers peuvent être consultés tant par les superviseurs que par les employés. Ces renseignements sont recueillis conformément aux dispositions de la *Loi sur la Société canadienne des postes*.

**Usages compatibles :** Le fichier est utilisé pour contrôler les présences, traiter les demandes de congé, attribuer le travail, établir le calendrier des remplacements, consigner les réalisations spéciales et faire des recommandations aux programmes de reconnaissance envers les employés, prendre des mesures disciplinaires, donner

suite aux griefs, signaler les blessures et préparer toute autre correspondance qui relève de l'administration quotidienne du personnel de l'unité de travail.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant deux ans après la cessation d'emploi, la démission ou le départ à la retraite, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 98/005

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 003739

**N° du fichier :** SCP PPE 803

- **Formation**

**Description :** Ce fichier réunit les documents suivants : descriptions de cours offerts aux employés, inscriptions et évaluations (des participants et des formateurs), dossiers de règlement des frais d'inscription, correspondance connexe et horaire des cours. Des données sur la formation se trouvent aussi dans le module de Gestion d'activités du SAP et dans le système SharePoint. (Remarques : Les documents sur les cours de conduite de véhicules sont versés au fichier Gestion du parc de véhicules, SCP PPE 825, et certains dossiers de règlement des frais d'inscription sont versés au fichier Comptes fournisseurs, SCP PPE 820). Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent préciser le titre de poste, le lieu de travail et la durée de l'emploi, ainsi que le genre, le lieu et les dates des cours suivis.

**Catégorie de personnes :** Employés qui participent à des programmes de formation ou qui suivent des cours externes parrainés par la Société dans des domaines comme la gestion, les langues officielles, le marketing et la vente, la gestion de projets, le perfectionnement en leadership et les logiciels de bureautique.

**But :** Appuyer la formation fournie aux employés.

**Usages compatibles :** Les documents servent à étayer l'approbation, l'inscription, la participation et l'évaluation des employés participant à des programmes de formation (y compris les cours donnés par des organismes extérieurs) et à attester leurs réalisations (le cas échéant) afin d'assurer l'aptitude au travail et la formation en matière de sécurité des employés; à établir les calendriers de cours et les charges de travail pour les agents de formation; à étayer les décisions concernant la planification de la relève, les mouvements des effectifs et la gestion des talents; à répondre aux demandes de renseignements de la part des employés, de leurs superviseurs ou de leurs agents de négociation. Les dossiers de participation, d'exemption et de compétence peuvent être versés dans le fichier Dossiers individuels sur le personnel (voir SCP PPE 802), mais les renseignements sur les besoins et les réalisations des employés peuvent être versés dans le SAP.

**Normes de conservation et de destruction :** La plupart des dossiers concernant les cours, notamment les autorisations et les tests, sont détruits deux ans après la fin de la formation. Les documents permanents, notamment les exemptions à l'égard des langues officielles, les tests des connaissances linguistiques, les certificats et les sommaires des cours suivis de même que les renseignements informatisés, sont conservés pendant deux ans après la cessation

d'emploi, puis ils sont transférés à Bibliothèque et Archives Canada. Un fichier maître des éléments ayant une valeur historique est conservé pendant 10 ans seulement à des fins statistiques, avant d'être détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 001349

**N° du fichier :** SCP PPE 805

- **Réadaptation**

**Description :** Ce fichier de renseignements contient des dossiers comme des feuilles de renvoi, des évaluations de l'aptitude physique et des capacités fonctionnelles au travail, des sommaires d'évaluation médicale, des plans de réadaptation professionnelle et listes de vérification, des formulaires d'entrevues initiales et des suivis, des notes sur les progrès, des rapports de recommandations, des rapports de fermetures de cas et de la correspondance connexe. Dans les régions où il existe un fichier distinct pour la réadaptation professionnelle, celui-ci est considéré comme un prolongement du dossier de santé de l'employé. Dans les régions où ce n'est pas le cas, certains éléments de ce fichier se trouvent dans le dossier de santé de l'employé. (Remarque : Des dossiers de consultation peuvent se retrouver dans les fichiers Grievs et arbitrages, SCP PPE 813, Dossier de santé du personnel, SCP PPE 840, et Demandes de règlement aux commissions des accidents du travail, SCP PPE 845).

**Remarques :** Depuis 2007, les fichiers de réadaptation professionnelle ont été combinés aux dossiers de santé des employés.

**Catégorie de personnes :** Les employés de la Société canadienne des postes qui souffrent d'une incapacité partielle permanente par suite d'un accident ou d'une maladie.

**But :** Appuyer la réintégration professionnelle des employés souffrant d'une incapacité partielle permanente.

**Usages compatibles :** Les dossiers que le fichier contient servent à élaborer et à mettre en œuvre des programmes à l'intention des employés visés, à faciliter la communication avec les intervenants (par exemple, le médecin traitant, le médecin consultant, infirmiers ou infirmières en santé du travail, la gestion hiérarchique), à répondre aux griefs et aux plaintes, à veiller à la conformité au Code canadien du travail, aux lois sur les accidents du travail et à la *Loi sur les droits de la personne*, et à faire des suivis et des vérifications.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pour 20 ans suivant la cessation d'emploi auprès de la SCP avant d'être détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 003292

**N° du fichier :** SCP PPE 851

- **Commission des accidents du travail**

**Description :** Ce fichier contient divers types de renseignements : rapports d'enquête sur les accidents et les blessures ou maladies professionnelles; demandes présentées aux commissions des accidents du travail et correspondance et formulaires connexes; opinions juridiques occasionnelles; dossiers et correspondance sur les demandes de consultations et les résultats. Certains renseignements médicaux peuvent également être conservés, notamment sur les blessures et maladies non liées au travail. Il existe également certains dossiers automatisés au Système d'information sur les rapports d'accident (SIRA), maintenant transférés dans le système de gestion de l'information du SAP. Le SIRA et le SAP contiennent certaines données de base (âge, sexe, etc.) sur les employés ayant subi des blessures, ainsi que sur le lieu, la nature, la cause et la gravité des accidents et les coûts directs et indirects associés. Le fichier comprend également le numéro d'assurance sociale lorsque la Commission des accidents du travail visée l'exige. Les personnes qui désirent avoir accès à ce fichier doivent fournir le lieu de travail, la date, l'endroit et les détails de la blessure ou de la maladie. Il existe également à la SCP une banque de données de CAT qui tient compte de tous les coûts imputés à la SCP par RHDCC au sujet des demandes de règlement individuelles; cette banque de données est gérée par le groupe Analyse des systèmes de gestion de Postes Canada.

**Catégorie de personnes :** Employés de la Société ayant subi des blessures ou un accident au travail ou qui ont présenté un rapport d'accident ou une demande de règlement aux commissions des accidents du travail.

**But :** Appuyer les programmes des commissions des accidents du travail.

**Usages compatibles :** Ces documents servent à aider les employés à faire face à leurs problèmes médicaux et à éviter qu'ils ne s'aggravent par des interventions pertinentes, l'éducation à la santé et des conseils professionnels; à autoriser les congés et le versement des prestations (y compris les prestations et congés médicaux payés par les CAT et les services de réadaptation professionnelle) qui ont trait aux blessures et maladies liées au travail; à faciliter le traitement des demandes de règlement présentées aux CAT provinciales et l'administration des prestations d'invalidité et des congés pour blessure au travail (le SIRA, le SAP et la banque de données de CAT servent au règlement des réclamations et au redressement des comptes); à préciser les conditions auxquelles les employés soumis à certains risques professionnels ou atteints d'une maladie ou invalidité sont capables de continuer à travailler, ce qui comprend le retour au travail; à fournir toute information utile à des fins de prévention des accidents et de protection de la santé et à traiter les griefs et appels relatifs à la santé professionnelle, à la sécurité et à l'environnement et liés aux demandes d'indemnités présentées à la CAT (voir Griefs et arbitrages, SCP PPE 813). Ces documents facilitent également l'étude et la correction des conditions de travail susceptibles d'entraîner des maladies et des blessures, par exemple par la préparation de programmes préventifs fondés sur la fréquence de certaines maladies ou blessures. Certains renseignements peuvent servir à des études épidémiologiques et peuvent être transmis aux CAT, à Ressources humaines et Développement des compétences Canada, aux médecins traitants



et aux représentants d'unités de négociation, afin de faciliter l'administration des demandes de règlement. On transmet des renseignements restreints à Transports Canada, par exemple, en ce qui a trait aux déversements accidentels de produits chimiques par des employés de la Société.

**Normes de conservation et de destruction :** Les documents sont conservés pendant 20 ans après la cessation d'emploi auprès de la SCP, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 91/020

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 003159

**N° du fichier :** SCP PPE 845

- **Gestion et planification des effectifs**

**Description :** Ce fichier réunit les renseignements comme les avis d'intérêt envers les incitations de départ volontaire ou à la retraite, le nom de l'employé, les états de service, le profil salarial, les montants estimés et payés des incitations à la retraite ou au départ, les acceptations ou les refus des offres incitatives, les cas renvoyés à des services d'orientation professionnelle ainsi que des données fiscales ou financières. Certaines données de référence sont tirées du SAP. On peut également trouver des fichiers connexes dans le dossier de l'employé. Cette activité est actuellement restreinte aux membres de l'AFPC/SEPC ainsi qu'aux membres de l'Association des officiers des postes du Canada (AOPC) lorsque leur poste a été déclaré excédentaire.

**Catégorie de personnes :** Employés actuels ou ceux ayant quitté Postes Canada qui ont exprimé leur intérêt à un plan de retraite anticipée ou d'incitation au départ ou qui ont quitté la Société après avoir accepté un montant incitatif. De plus, ce fichier s'applique aux employés actuels qui sont considérés comme des experts en la matière dans leur domaine.

**But :** Appuyer les objectifs de restructuration de la SCP en offrant un plan de retraite ou d'incitation au départ volontaire aux employés admissibles. La liste et le classement des experts en matière visent à évaluer l'incidence d'un départ potentiel et à aider à la création de plans de transfert des connaissances afin de réduire au minimum les risques.

**Usages compatibles :** Les documents servent à confirmer l'admissibilité des demandeurs au programme d'incitation, à évaluer cas par cas les montants des indemnités de départ, à faire des offres aux demandeurs admissibles et à traiter les paiements versés aux employés qui ont accepté de telles offres. La liste des experts en la matière est utilisée à des fins de planification des ressources humaines.

**Normes de conservation et de destruction :** Les dossiers sont conservés pendant 10 ans, après que la Société canadienne des postes a accepté ou refusé la déclaration d'intérêt de la part d'employés en fonction ou d'anciens employés, puis ils sont détruits.

**N° ADD :** 98/005

**Renvoi au document n° :** SCP RH 6

**Enregistrement (SCT) :** 003738

**N° du fichier :** SCP PPE 834

## Services de technologie de l'information

Activités dont le but est d'assurer l'utilisation efficiente et efficace de la technologie de l'information, à l'appui des priorités gouvernementales et de la mise en œuvre des programmes afin d'accroître la productivité et d'améliorer les services offerts au public.

- [Catégorie de document en matière de technologie de l'information](#)

## Services de gestion et de surveillance

Activités de détermination de l'orientation stratégique, d'affectation des ressources entre les services et les processus et activités liées à l'analyse des risques et à la détermination des mesures d'atténuation à prendre. Elles permettent de veiller à ce que les services et les programmes du gouvernement fédéral respectent les lois, les règlements, les politiques et les plans qui s'appliquent.

- [Catégorie de document en matière de coopération et liaison](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les activités de sensibilisation](#)
- [Catégorie de document en matière des services à la haute direction](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur le système de gestion de la correspondance de la direction](#)

## Services de gestion des biens immobiliers

Activités ayant pour objet d'assurer une gestion des biens immobiliers durable et responsable sur le plan financier, tout au long de leur cycle de vie, afin de soutenir l'exécution rentable et efficace des programmes gouvernementaux.

- [Catégorie de document en matière de gestion des biens immobiliers](#)

## Services de voyage et autres services administratifs

Ces services comprennent les services de voyages du gouvernement du Canada, ainsi que les autres services internes qui ne correspondent à aucune autre catégorie de services internes.

- [Catégorie de document en matière d'accès à l'information et protection des renseignements personnels](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les demandes en vertu de la \*Loi sur l'accès à l'information\* et de la \*Loi sur la protection des renseignements personnels\*](#)
- [Catégorie de document en matière des conseils d'administration, comités et conseils](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les nominations par le gouverneur en conseil](#)
- [Catégorie de document en matière de divulgation aux organismes d'enquête](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la divulgation aux organismes d'enquête](#)
- [Catégorie de document en matière de sécurité](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la divulgation d'information sur les actes fautifs commis en milieu de travail](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur le contrôle de sécurité du personnel](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur les incidents de sécurité et atteintes à la vie privée](#)
  - [Fichier de renseignements personnels sur la surveillance vidéo, registres de contrôle d'accès des visiteurs et laissez-passer](#)
- [Catégorie de document en matière de voyages](#)

## Manuels

- *Guide des postes du Canada*
- Guides du client
- Liste des destinations internationales
- Guides de préparation et de tri préliminaire du courrier
- Normes postales

## Renseignements supplémentaires

Le gouvernement du Canada encourage la divulgation de renseignements dans le cadre de demandes non officielles. À cet égard, vous pourriez consulter les [sommaires des demandes d'accès à l'information complétées](#) de Postes Canada. Pour soumettre une demande non officielle d'information déjà parue, veuillez communiquer avec le *Bureau de la protection de la vie privée et de l'accès à l'information* de Postes Canada.

On peut obtenir plus d'information sur Postes Canada, ses programmes et activités, en écrivant à l'adresse suivante :

Accès à l'information et protection de la vie privée  
Société canadienne des postes  
2701, promenade Riverside  
Ottawa ON K1A 0B1

Coordonnateur de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels  
Téléphone : 613 734-3497  
Téléphone sans frais : 1 866 913-2473  
Télécopieur : 613 734-6660

## Salle de lecture

Conformément à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le demandeur peut également consulter les documents en personne à l'adresse suivante :

2701, promenade Riverside  
Ottawa ON