

PAR COURRIEL
CONFIDENTIEL

Québec, le 17 février 2022

N/Réf. : [REDACTED]

Objet : Réponse à votre demande d'accès à l'information

Madame,

Je donne suite à votre demande d'accès à l'information dont j'ai reçu copie le 14 février dernier, par laquelle vous souhaitez recevoir une copie d'un « document qui contient la politique de gestion des documents inactifs ou bien le calendrier de conservation de votre organisme public, Protecteur du citoyen ».

Cette demande vise le droit d'accès aux documents d'un organisme public, et ce, conformément à l'article 9 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ci-après nommée « Loi sur l'accès ».

Décision

Vous trouverez ci-joint le document « Calendrier de conservation du Protecteur du citoyen ».

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note relative à l'exercice de ce recours.

Veillez recevoir, Madame, mes salutations distinguées.



Hugo Lafontaine
Directeur du soutien à la gouvernance
Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

p. j.

AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Révision

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit et elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

Les coordonnées de la Commission d'accès à l'information sont les suivantes :

QUÉBEC

Bureau 2.36

525, boul. René-Lévesque Est

Québec (Québec) G1R 5S9

Téléphone : 418 528-7741

Télécopieur : 418 529-3102

Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

MONTRÉAL

Bureau 900

2045, rue Stanley

Montréal (Québec) H3A 2V4

Téléphone : 514 873-4196

Télécopieur : 514 844-6170

Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

Courrier électronique : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites à un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres textes de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit explicitement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

ANNEXE

Textes des dispositions sur lesquels la décision s'appuie
--

L.R.Q., chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

51. Lorsque la demande est écrite, le responsable rend sa décision par écrit et en transmet copie au requérant et, le cas échéant, au tiers qui a présenté des observations conformément à l'article 49.

La décision doit être accompagnée du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie, le cas échéant, et d'un avis les informant du recours en révision prévu par la section III du chapitre IV et indiquant notamment le délai pendant lequel il peut être exercé.

83. Toute personne a le droit d'être informée de l'existence, dans un fichier de renseignements personnels, d'un renseignement personnel la concernant.

Elle a le droit de recevoir communication de tout renseignement personnel la concernant.

Toutefois, un mineur de moins de 14 ans n'a pas le droit d'être informé de l'existence ni de recevoir communication d'un renseignement personnel de nature médicale ou sociale le concernant, contenu dans le dossier constitué par l'établissement de santé ou de services sociaux visé au deuxième alinéa de l'article 7.

94. Une demande de communication ou de rectification ne peut être considérée que si elle est faite par écrit par une personne physique justifiant de son identité à titre de personne concernée, à titre de représentant, d'héritier ou de successible de cette dernière, à titre de liquidateur de la succession, à titre de bénéficiaire d'assurance-vie ou d'indemnité de décès ou à titre de titulaire de l'autorité parentale même si l'enfant mineur est décédé.

Elle est adressée au responsable de la protection des renseignements personnels au sein de l'organisme public.

Si la demande est adressée à la personne ayant la plus haute autorité au sein de l'organisme public, cette personne doit la transmettre avec diligence au responsable qu'elle a désigné en vertu de l'article 8, le cas échéant.

Le présent article ne restreint pas la communication à une personne d'un renseignement personnel la concernant ou sa correction par une personne autre que le responsable de la protection des renseignements personnels et résultant de la prestation d'un service à lui rendre.

135. Une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision.

Une personne qui a fait une demande en vertu de la présente loi peut demander à la Commission de réviser toute décision du responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 ou sur les frais exigibles.

Ces demandes doivent être faites dans les trente jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la présente loi au responsable pour répondre à une demande. La Commission peut toutefois, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter ce délai.

137. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée.
Avis en est donné à l'organisme public par la Commission.

Lorsque la demande de révision porte sur le refus de communiquer un renseignement fourni par un tiers, la Commission doit en donner avis au tiers concerné.

Lorsque la Commission, après avoir pris des moyens raisonnables pour aviser un tiers par courrier, ne peut y parvenir, elle peut l'aviser autrement, notamment par avis public dans un journal diffusé dans la localité de la dernière adresse connue du tiers. S'il y a plus d'un tiers et que plus d'un avis est requis, les tiers ne sont réputés avisés qu'une fois diffusés tous les avis.

L.R.Q., chapitre P-32

LOI SUR LE PROTECTEUR DU CITOYEN

5. Le Protecteur du citoyen et les vice-protecteurs doivent, avant de commencer à exercer leurs fonctions, prêter le serment prévu en annexe.

11. Les fonctionnaires et employés requis pour l'application de la présente loi et de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1) sont nommés par le Protecteur du citoyen; leur nombre est déterminé par le gouvernement qui établit les barèmes suivant lesquels ils sont rémunérés. Ils peuvent être destitués par le gouvernement, mais uniquement sur la recommandation du Protecteur du citoyen.

Les fonctionnaires et employés du Protecteur du citoyen doivent, avant d'entrer en fonctions, prêter le serment prévu en annexe, devant le Protecteur du citoyen.

24. L'intervention du Protecteur du citoyen est conduite privément.

Elle peut comporter une enquête s'il le juge à propos.

34. Malgré toute loi au contraire, nul ne peut être contraint de faire une déposition portant sur un renseignement qu'il a obtenu dans l'exercice de la fonction de Protecteur du citoyen, de vice-protecteur ou de fonctionnaire ou d'employé du Protecteur du citoyen, ni de produire un document contenant un tel renseignement.

Malgré l'article 9 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès à un tel document.

SERMENT

Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice et que je n'accepterai aucune autre somme d'argent ou avantage, pour ce que j'accomplirai dans l'exercice de mes fonctions, que ce qui me sera alloué conformément à la loi.

De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai, sans y être dûment autorisé, aucun renseignement que j'aurai obtenu dans l'exercice de mes fonctions.

No ----- Titre du délai Description	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
OG-01 Constitution Documents généraux sur l'institution, son origine, sa mission, ses lois et règlements constitutifs, etc.	P	999	0	C		1000 - 1100 - 1110	1100, 1110, 1120, 1130, 1140, 1150, 1222, 1224
OG-02 Gestion et Encadrement Documents généraux relatifs aux activités de planification, de direction et de contrôle nécessaires pour l'atteinte des objectifs, ainsi que l'encadrement des activités inhérentes à la gestion administrative du Protecteur du citoyen.	P	999	3	T (R1)	R1 : Conserver les études, analyses, notes de service et rapports jugés pertinents pour finalités historiques.	Toutes	1200, 1250
OG-03 Planification Documents relatifs à la planification des orientations, des activités, des priorités et des objectifs du Protecteur du citoyen ou de ses unités administratives.	P	999	2	C		Toutes	1210, 1212, 1214, 1220, 1253, 1254
OG-04 Délégations de pouvoirs et de signatures Documents relatifs à la délégation temporaire ou permanente, par les autorités, de pouvoirs et d'autorisation de signatures en matière de gestion administrative de l'institution à des employés officiellement identifiés à cette fin. À l'exclusion des délégations relatives à l'exercice de la mission et des pouvoirs d'intervention prévus dans les lois constitutives du Protecteur du citoyen.	P	999	5	T (R1)	R1 : Conserver le plan annuel.	Toutes	1226
OG-05 Comités et réunions Documents relatifs aux comités et aux réunions statutaires en matière de gestion administrative du Protecteur du citoyen ou de ses unités.	P	2	3	C		Toutes	1240, 1242, 1244, 1246
OG-06 C.T. Décrets et Décisions Documents produits par le Secrétariat du Conseil du trésor, relatifs à la gestion administrative et auxquels l'institution est assujettie ou décide volontairement de s'assujettir (ressources humaines, budget, etc.) ainsi que décisions du Conseil exécutif concernant l'institution.	P	999	5	C		1200	1251,1252

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No ----- Titre du délai Description	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
OG-07 Reddition de compte							
Documents généraux relatifs à la démonstration publique de l'adéquation entre la mission, le plan stratégique, les obligations législatives, les capacités organisationnelles du Protecteur du citoyen et les résultats atteints.	P	2	3	T (R1)	R1 : Conserver les études, analyses, notes de service et rapports jugés pertinents pour finalités historiques.	Toutes	1300, 1310, 1320
OG-08 Vérification administrative							
Documents généraux relatifs aux contrôles effectués en vue d'assurer le bon fonctionnement de la gestion administrative du Protecteur du citoyen ou de l'exactitude de renseignements et de données.	P	888(R1)	3	T (R2)	R1 : Actif tant qu'utile. R2 : Conserver les études, analyses, notes de service, rapports et autres documents jugés pertinents pour finalités historiques.	Toutes	1400, 1410, 1420
	E	888(R1)	5	T (R2)	R1 : Actif tant qu'utile. R2 : Conserver les études, analyses, notes de service, rapports et autres documents jugés pertinents pour finalités historiques.		
OG-09 Opinions juridiques							
Documents relatifs à une opinion, un conseil, un avis ou un renseignement donné à titre consultatif par un juriste, en réponse à une question particulière.	P	888(R1)	0	C	R1 : Actif tant qu'utile.	1100	1510, 1511, 1512, 1520, 1521, 1522
OG-10 Veille juridique							
Documents relatifs aux activités de veille en matière juridique effectuées par le Protecteur du citoyen.	P	888(R1)	3	D	R1 : Actif tant qu'utile.	1100	1530, 1532, 1533, 1534, 1540
OG-11 Législation							
Documents généraux relatifs à l'élaboration, à la vérification, à l'application ou à la consultation de diverses informations à caractère légal portant sur la mission ou les activités du Protecteur du citoyen ou pouvant avoir un impact sur l'institution.	P	888(R1)	0	T (R2)	R1 : Actif tant qu'utile. R2 : Conserver les études, analyses, notes de service et rapports jugés pertinents pour finalités historiques.	1100	1500, 1600, 1610, 1620, 1630
OG-12 Éthique et Déontologie							
Documents relatifs aux valeurs, aux principes éthiques et aux règles déontologiques en vigueur au Protecteur du citoyen.	P	999	2	T (R1)	R1 : Conserver les versions officielles et autres documents relatifs aux principes éthiques et déontologiques adoptés par les autorités de l'institution.	1100	1700, 1710, 1720, 1721, 1722

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No -----	Titre du délai	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
RH-01	Emplois et effectifs							
	Documents généraux relatifs au suivi et au contrôle des emplois et de l'effectif chez le Protecteur du citoyen.	P	2	3	T (R1)	R1 : Verser les études, les analyses, les plans, les rapports et les recommandations.	1200	2100, 2110
RH-02	Planification de la main-d'œuvre							
	Documents relatifs à la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, au plan de mobilité et à la gestion des départs.	P	999	3	T (R1)	R1 : Verser les études, les analyses, les plans, les rapports et les recommandations.	1200	2120
RH-03	Évaluation et description des emplois							
	Documents relatifs à l'évaluation, à la description des tâches et à la détermination du niveau d'emploi (D.N.E.) pour chacun des postes ou fichiers des postes ainsi que ceux relatifs à l'évaluation des emplois supérieurs.	P	999	3	C		1200	2130, 2131, 2132
RH-04	Programme d'égalité en emploi							
	Documents relatifs aux divers programmes d'égalité en emploi, dont ceux qui s'adressent aux femmes, aux personnes handicapées et aux membres de communautés culturelles.	P	888 (R1)	2	T (R2)	R1 : Jusqu'à la mise à jour ou de l'abandon du programme. R2 : Verser les versions définitives des programmes mis en œuvre par le Protecteur du citoyen, les documents de synthèse et d'évaluation des programmes ainsi que les rapports.	1200	2140
RH-05	Dotation							
	Documents généraux relatifs à l'embauche et au mouvement du personnel chez le Protecteur du citoyen	P	888(R1)	3	D	R1 : 6 mois après la fin de la validité de la LDA sauf pour les candidatures refusées (échecs, absences) qui sont détruites 6 mois après la signature de la LDA.	1200	2200, 2210
RH-06	Déclaration d'aptitudes							
	Documents relatifs aux listes déterminant le classement du personnel au terme du processus de recrutement.	P	888(R1)	3	D	R1 : 6 mois après la fin de la validité de la LDA.	1200	2211
RH-07	Concours							
	Ensemble des documents qui permet d'appeler les candidatures, d'évaluer l'aptitude des candidats afin de produire notamment une Liste de déclaration d'aptitude, parmi laquelle se fera la sélection du personnel.	P	888 (R1)	3	D	R1 : 6 mois après la signature de la LDA.	1200	2212
RH-08	Stagiaires et étudiants	P	2	3	D		1200	2230

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No -----	Titre du délai	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
Documents relatifs à l'emploi de stagiaires et d'étudiants du Protecteur du citoyen.								
RH-09	Aide et développement							
	Documents généraux relatifs à la planification et à l'organisation d'activités de développement des ressources humaines au Protecteur du citoyen et aux programmes de formation et de perfectionnement.	P	2	3	D		1200	2300, 2310
RH-10	Matériel didactique							
	Objet, document ou appareil destiné à soutenir des activités de formation.	P	999	2	D		Toutes	2321
RH-11	Programmes							
	Documents relatifs à l'élaboration, à la gestion ainsi qu'à l'évaluation programmes destinés aux ressources humaines.	P	888(R1)	3	T (R2)	R1 : Jusqu'à la mise à jour ou jusqu'à l'abandon du programme. R2 : Verser les versions définitives des programmes mis en œuvre par ou pour le Protecteur du citoyen, les documents de synthèse et d'évaluation des programmes ainsi que les rapports.	1200	2320, 2340, 2360, 2850
RH-12	Mobilisation							
	Documents relatifs aux actions et moyens mis en œuvre pour s'assurer de la satisfaction et de la mobilisation des employés de l'institution (sondages, stratégies, analyses, activités, etc.).	P	999	1	C		1200	2350, 2351
RH-13	Dossier d'employés – Volet Carrière							
	Documents et renseignements se rapportant à chaque employé du Protecteur du citoyen. Les dossiers sont subdivisés selon les volets suivants : carrière - rémunération - accident de travail (CSST) - santé - assiduité - préparation à la retraite.	P	888(R1)	75(R2)	T (R3)	R1 : Jusqu'à la fin de la carrière de l'employé au sein de l'État. Toutefois, les documents relatifs aux avertissements ou aux réprimandes sont retirés du dossier de l'employé et détruits s'ils n'ont pas été suivis, dans les 12 mois suivants, d'un autre avertissement écrit, d'une autre réprimande, d'une suspension ou d'un congédiement. Les dossiers du personnel nommé par le Conseil des ministres (sous-ministres, sous-ministres adjoints, présidents de régie ou de société, etc.); les dossiers du personnel nommé par le Conseil des	1200	2400

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No -----	Titre du délai	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
						ministres (sous-ministres, sous-ministres adjoints, présidents de régie ou de société, etc.); les dossiers des employés occasionnels nés aux années 1 et 6 de chaque décennie et ayant travaillé trois années continues ou plus.		
RH-14	Dossier d'employés – Volet rémunération							
	Documents et renseignements se rapportant à chaque employé du Protecteur du citoyen. Les dossiers sont subdivisés selon les volets suivants : carrière - rémunération - accident de travail (CSST) - santé - assiduité - préparation à la retraite.	P	888(R1)	75(R2)	D	R1 : Jusqu'à la fin de la carrière de l'employé au sein de l'État. R2 : 75 ans après la date de naissance de l'employé ou six ans après le décès de l'employé ou dans le cas de retraites tardives (70 ans et plus), garder le dossier à l'état semi-actif six ans après la date de la retraite. R2 : 75 ans après la date de naissance de l'employé ou six ans après le décès de l'employé ou dans les cas de retraites tardives (70 ans et plus), garder le dossier à l'état semi-actif six ans après la date de la retraite.	1200	2400
RH-15	Dossier d'employé - Volet CSST							
	Documents et renseignements se rapportant à chaque employé du Protecteur du citoyen. Les dossiers sont subdivisés selon les volets suivants : carrière - rémunération - accident de travail (CSST) - santé - assiduité - préparation à la retraite.	P	888(R1 R3)	6	D (R2)	R1 : Jusqu'à la fin de la carrière de l'employé au sein de l'État. R2 : À détruire, car la Commission de la santé et de la sécurité du travail est responsable de ces documents dans le cadre de son mandat. R3 : Dans le cas d'une mutation les pièces originales reliées aux réclamations de l'employé auprès de la CSST sont actives jusqu'à ce que les réclamations soient réglées au ministère ou l'organisme d'origine.	1200	2400
RH-16	Dossier d'employé - Volet santé							
	Documents et renseignements se rapportant à chaque employé du Protecteur du citoyen. Les dossiers sont subdivisés selon les volets suivants : carrière - rémunération - accident de travail (CSST) - santé - assiduité - préparation à la retraite.	P	888(R1)	5	D	R1 : Six mois après la dernière recommandation formulée par les personnes autorisées à détenir le dossier de santé.	1200	2400
RH-17	Dossier d'employé – Volet assiduité							
	Documents et renseignements se rapportant à chaque employé du Protecteur du citoyen. Les dossiers sont subdivisés selon les volets suivants : carrière - rémunération - accident de travail (CSST) - santé - assiduité - préparation à la retraite.	P	2	5(R1)	D	R1 : Appliquer la durée semi-active aux gains déclaratoires, aux autorisations d'absence pour activités syndicales et aux autorisations d'absence ayant un impact sur la rémunération.	1200	2400

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No -----	Titre du délai	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
RH-18	Dossier d'employé – Volet stagiaires et étudiants							
	Documents et renseignements se rapportant à chaque employé du Protecteur du citoyen. Les dossiers sont subdivisés selon les volets suivants : carrière - rémunération - accident de travail (CSST) - santé - assiduité - préparation à la retraite.	P	888(R1)	7	T (R2)	R1 : Jusqu'au départ de l'employé. R2 : Verser les plans et les rapports de stage s'il y a lieu.	1200	2400
RH-19	Dossier d'employé – Volet stagiaires non rémunérés							
	Documents et renseignements se rapportant à chaque employé du Protecteur du citoyen. Les dossiers sont subdivisés selon les volets suivants : carrière - rémunération - accident de travail (CSST) - santé - assiduité - préparation à la retraite.	P	888(R1)	3	T (R2)	R1 : Jusqu'au départ des stagiaires. R2 : Verser les plans et les rapports de stage s'il y a lieu.	1200	2400
RH-20	Cartes d'identité							
	Documents relatifs à l'émission de cartes d'identité aux employés.	P	888(R1)	0	D	R1 : Aussi longtemps que les documents sont en vigueur.	1200	2410
RH-21	Rendement							
	Documents généraux relatifs à l'évaluation de l'efficacité et de la productivité des employés du Protecteur du citoyen.	P	888(R1)	2	T (R1)	R1 : Aussi longtemps que les documents sont en vigueur. R1 : Verser les guides relatifs à l'évaluation conçus par ou pour le Protecteur du citoyen.	1200	2500, 2510
RH-22	Rémunération							
	Documents généraux relatifs à la gestion du temps, aux horaires de travail, aux traitements et aux bénéfiques, aux avantages sociaux ainsi qu'à la santé et à la sécurité au travail des employés du Protecteur du citoyen.	P	2	5	D		1200	2600, 2612
RH-23	Gestion du temps de travail							
	Documents relatifs au contrôle et au suivi du temps de travail des employés. On y retrouve, entre autres, la gestion de l'horaire variable ainsi que le guide d'administration.	P	888(R1)	3	T (R2)	R1 : Aussi longtemps que les documents sont en vigueur. R2 : Verser les guides relatifs à l'évaluation conçus par ou pour le Protecteur du citoyen.	1200	2610
RH-24	Équité salariale							
		P	999	2	C		1200	2620

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No ----- Titre du délai	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
Description Documents relatifs à la mise en œuvre des moyens pour l'atteinte de l'équité salariale entre employés de l'institution, et ainsi procéder aux ajustements salariaux. Concerne aussi les documents relatifs à la gestion de l'équité salariale au Protecteur du citoyen.							
RH-25 Administration et révision des traitements Documents relatifs au calcul de la rémunération et des bénéfices accordés aux employés ainsi qu'à la révision des traitements des différentes catégories d'emploi de l'institution, incluant celle des cadres supérieurs et intermédiaires et des avocats et notaires. Les dossiers sont classés par corps d'emploi.	P	2	3	D		1200	2630, 2632
RH-26 Déductions à la source Documents relatifs aux différentes déductions sur la rémunération, qu'elles soient obligatoires (assurance-emploi, régime de rentes, etc.), optionnelles (obligations d'épargne, fonds de solidarité, etc.) ou relatives aux campagnes de souscription (Entraide). Les dossiers sont classés par ordre alphabétique.	P	999	0	D		1200	2635
RH-27 Avantages sociaux Documents relatifs aux congés, vacances et régimes collectifs accordés aux employés selon les conditions de travail en vigueur au Protecteur du citoyen et dans les conventions collectives des différents syndicats et/ou associations.	P	999	1	D		1200	2650
RH-28 Régimes de retraite Documents relatifs aux différents régimes de retraite, de même que les programmes de préparation à la retraite existants selon les conditions de travail en vigueur au Protecteur du citoyen et dans les conventions collectives des différents syndicats et/ou associations.	P	2	2	D		1200	2656
RH-29 Assurance collective et cotisation de l'employeur Documents relatifs aux divers régimes d'assurances collectives existants selon les conditions de travail en vigueur au Protecteur du citoyen et dans les conventions collectives des différents syndicats et/ou associations. Ainsi que les Documents relatifs aux diverses cotisations dont le paiement incombe à l'employeur tel	P	888(R1)	0	D	R1 : Aussi longtemps que les documents sont en vigueur.	1200	2658, 2659

OG : Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No -----	Titre du délai	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
Description								
que : CSST, RRQ, RQAP, etc.								
RH-30	Relations de travail							
	Documents généraux relatifs aux relations de travail, aux conventions collectives et aux plaintes des employés du Protecteur du citoyen.	P	1(R1)	4	D	R1 : Aussi longtemps que les documents sont en vigueur	1200	2700, 2710
RH-31	Griefs							
	Documents à toutes plaintes relatives aux relations de travail.	P	888(R1)	3	C	R1 : Jusqu'au règlement du litige ou jusqu'au désistement du plaignant	1200	2720
RH-32	Santé et sécurité au travail							
	Documents généraux relatifs à la prévention, aux accidents de travail ainsi qu'à la qualité de vie en milieu de travail, des employés du Protecteur du citoyen.	P	2	3	T (R1)	R1 : Verser les documents conçus par ou pour le Protecteur du citoyen ainsi que les rapports d'activités.	1200	2800, 2830, 2840, 2850
RH-33	Premiers soins							
	Documents relatifs aux activités en matière de premiers soins au Protecteur du citoyen.	P	888(R1)	0	D	R1 : Aussi longtemps que les documents sont en vigueur	1200	2820

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No -----	Titre du délai	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
RF-01	Programme budgétaire							
	Documents généraux relatifs à l'élaboration du budget et à la répartition des ressources financières pour chaque exercice financier du Protecteur du citoyen.	P	2	3	T (R1)	R1 : Conserver les documents relatifs à l'élaboration de la demande des crédits et de son acceptation par l'Assemblée nationale pour chaque exercice financier	1200	3100, 3110, 3120, 3150, 3160
RF-02	Contrôle budgétaire							
	Documents généraux relatifs à l'entrée du budget détaillé, à ses modifications et au suivi budgétaire pour chaque exercice financier du Protecteur du citoyen.	P	2	5	T (R1)	R1 : Verser les plans de redressement, d'équilibre budgétaire, les décrets ou les CT.	1200	3200, 3210, 3240, 3300
RF-03	Gestion des engagements							
	Documents relatifs au suivi et au contrôle des engagements financiers d'un exercice financier.	P	2	5	D		1200	3230, 3320, 3322, 3420, 3330, 3400, 3410, 3500, 3510, 3520, 3530
RF-04	Système comptable							
	Documents relatifs aux activités de planification, de direction, de contrôle et d'opérationnalisation nécessaires au bon fonctionnement du système comptable (SYGBEC : Système de gestion budgétaire et comptable, SAGIR : Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources, etc.).	P	999	3	D		1200	3350
RF-05	Relations contractuelles							
	Documents relatifs à la gestion des contrats du Protecteur du citoyen : contrats de service, contrats d'approvisionnement, contrat de travaux de construction, contrats de location, etc.	P	888(R1)	6	T (R2)	R1 : Jusqu'à la fin du contrat ou de l'entente. R2 : Conserver les dossiers de contrat de services professionnels qui sont liés à des transformations technologiques. Conserver également les contrats de services professionnels et auxiliaires avec droit de propriété intellectuelle ou avec droit d'auteur possédant des licences sans limite de temps ou des cessions de droit d'auteur.	1200	3360, 3370
RF-06	Appels d'offres, contrat et analyse							
	Document relatif à la préparation de l'appel d'offres tel que le devis ainsi que les documents nécessaires à son adjudication (procès verbal, soumission, grille d'évaluation, notes, fiche de résultats), aux documents contractuels entre les parties pour la livraison d'un bien ou d'un service et l'analyse annuelle des contrats du Protecteur du citoyen	P	2	3	D		1200	3361, 3362, 3363

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No -----	Titre du délai	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
RM-01	Approvisionnement							
	Documents généraux relatifs à l'acquisition de matériel, d'équipement et de fourniture au Protecteur du citoyen, à l'exclusion des contrats d'approvisionnements inscrits sous le code 3360.	P	2	5	D		1200	4100
RM-02	Location							
	Documents relatifs à l'acquisition, par location, de matériel et d'équipement, à l'exclusion des contrats inscrits sous le code 3360.	P	888(R1)	3	D	R1 : Jusqu'à la fin du bail, de l'entente ou du contrat d'occupation, plus un an	1200	4130, 4131, 4311, 4330, 4346
RM-03	Gestion mobilière							
	Documents relatifs à l'inventaire, à l'utilisation, à l'entretien et à la circulation du mobilier et des biens capitalisables du Protecteur du citoyen.	P	999	1	D		1200	4140, 4200, 4220
RM-04	Inventaire							
	Inventaire des meubles et de l'équipement ainsi que la disposition des surplus.	P	999	6	D		1200	4260
RM-05	Gestion immobilière							
	Documents généraux relatifs à l'organisation et à la gestion, ainsi qu'aux mesures de sécurité des immeubles occupés par le Protecteur du citoyen.	P	888(R1)	1	D	R1 : Aussi longtemps que les documents sont en vigueur.	1200	4300, 4320, 4337, 4340, 4500, 4600, 4610, 4612, 4620
RM-06	Ententes d'occupation							
	Documents relatifs à l'occupation de locaux par le Protecteur du citoyen, à l'exclusion des baux locatifs inscrits sous le code 3360.	P	888(R1)	3	T (R2)	R1 : Jusqu'à la fin du bail, de l'entente ou du contrat d'occupation, plus un an. R2 : Verser les baux relatifs aux édifices patrimoniaux. Les ministères et organismes gouvernementaux qui doivent faire affaire exclusivement avec la SIQ (décret 1650-97, modifié par les décrets 1091-98 et 602-2004) peuvent détruire les dossiers, car la SIQ a la responsabilité du versement.	1200	4310

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

RM-07 Mesures d'urgence							
Documents relatifs aux mesures et aux opérations d'urgence, telles que l'évacuation des lieux, les opérations en cas de sinistre ou d'incendie et les plans d'action établis en cas d'urgence.	P	999	3	D		1200	4346
RM-08 Réparation et rénovation							
Documents relatifs aux réparations et aux rénovations entreprises sur les locaux occupés par l'institution. Ces dossiers comprennent généralement les demandes d'exploitation.	P	888(R1)	7	D	R1 : Jusqu'à la fin des travaux, plus trois ans	1200	4332
RM-09 Contrôle des accès							
Documents relatifs au contrôle des visiteurs et des issues ainsi qu'à l'inspection des espaces.	P	2	3	D		1200	4342
RM-10 Contrôle des clés							
Documents relatifs au contrôle des clés des locaux et des classeurs.	P	999	1	D		1200	4344

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No -----	Titre du délai	Description	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
RI-01	Gestion documentaire	Documents généraux relatifs aux activités, règles et procédures permettant la classification et la conservation des documents et des dossiers nécessaires au fonctionnement du Protecteur du citoyen et à la sélection éventuelle pour archivage.	P	888(R1)	5	T (R2)	R1 : Actif tant qu'utile. R2 : Conserver les études, analyses, notes de service et rapports jugés pertinents pour finalités historiques.	1100	5100, 5110, 5120
RI-02	Outils de gestion documentaire	Documents relatifs aux méthodes et outils développés afin d'assurer le repérage, la classification et la conservation des documents.	P	888(R1)	1	C	R1 : Actif tant qu'utile.	1100	5130, 5131, 5132
RI-03	Gestion de l'information	Documents généraux relatifs à la gestion des acquisitions documentaires et leur conservation, ainsi que les mesures prises pour assurer la sécurité des informations produites ou reçues par le Protecteur du citoyen.	P	888(R1)	2	D	R1 : Actif tant qu'utile.	1100	5200, 5210
RI-04	Sécurité de l'information	Documents relatifs aux fonctions et activités liées à la sécurité de l'information, produits ou reçus par l'institution.	P	999	5	T (R1)	R1:Conserver les études, les analyses, notes de service et rapports jugés pertinents pour finalités historiques.	1100	5220
RI-05	Accès à l'information et la protection des renseignements personnels	Documents relatifs à l'administration de l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels au Protecteur du citoyen.	P	999	1	T (R1)	R1:Conserver les études, les analyses, notes de service et rapports jugés pertinents pour finalités historiques.	1100	5300
RI-06	Désignation du responsable	Documents relatifs à la désignation du responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1).	P	999	3	D		1100	5310
RI-07	Demandes d'accès, de rectification et de révision	Documents relatifs à l'administration des demandes d'accès, de rectification ou de révision faites conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre. A-2.1).	P	888(R1)	1	D	R1 : Actif tant qu'utile.	1100	5320
RI-08	Gestion de l'accès à l'information et de la protection		P	888(R1)	0	T (R2)	R1 : Actif tant qu'utile.	1100	5330, 5340

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

<u>des renseignements personnels</u>		R2 : Conserver les avis, analyses, notes, rapports et registres jugés pertinents pour finalités historiques.						
Documents relatifs à la gestion de l'accès à l'information et de la gestion de la protection des renseignements personnels, tels que les avis, les analyses, les notes, etc.								
<u>RI-09 Infrastructure technologique et système d'information</u>	P	888(R1)	3	D	R1 : Aussi longtemps que les documents sont en vigueur.		5420, 5422, 5423, 5424, 5440, 5450,	
Documents relatifs aux installations et au développement des équipements nécessaires à l'emploi des technologies de l'information et de l'informatique au Protecteur du citoyen.	E	888(R1)	3	T (R2)	R1 : Aussi longtemps que les documents sont en vigueur. R2 : Conserver les études, analyses, notes de service et rapports jugés pertinents pour finalités historiques.	3100	5420, 5422, 5423, 5424, 5440, 5450	
<u>RI-10 Programme assurance-qualité</u>	P	999	3	D		3100	5460	
Documents relatifs au programme d'assurance-qualité des systèmes de mission. Il s'agit surtout de méthodes utilisées et de rapports produits dans le but de donner la confiance appropriée en ce que l'utilisation d'un système satisfera aux exigences relatives à la qualité.								
<u>RI-11 Exploitation des données et statistiques</u>	P	888(R1)	2	T (R1)	R1:Conserver les rapports mensuels pendant 2 ans. Les rapports annuels seulement seront transmis au semi-actif. R2:En l'absence de données annuelles, verser les statistiques cumulatives et récapitulatives qui permettent de suivre l'évolution des dossiers d'enquête, sauf s'ils ont été publiés dans les rapports annuels. Conserver également tout document (rapports, études, comptes-rendus de réunion) qui traite de la gestion et de la production des statistiques des dossiers d'enquête au PC.	3100	5500	
Documents relatifs à l'exploitation des données du système de gestion des dossiers dont les extraits peuvent prendre la forme de listes, de rapports statistiques et/ou de tableaux de bord. On peut également y retrouver les documents relatifs à la méthodologie et aux outils utilisés.								

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No -----	Titre du délai	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
COM-01	Relations publiques							
	Documents généraux relatifs aux actions menées par l'institution en matière de relations publiques.	P	1	1	D		1110	6100
COM-02	Discours							
	Documents relatifs aux discours prononcés par la personne désignée comme protecteur du citoyen et par tout autre employé qu'elle désigne. Ces dossiers comprennent généralement la lettre d'invitation, la liste de distribution, l'accusé de réception, le texte de l'allocution, la lettre de remerciement et des documents de soutien.	P	2	0	C		Toutes	6110
COM-03	Civilités et invitations							
	Documents relatifs aux correspondances de courtoisie liés à des invitations formulées à la personne désignée comme protecteur du citoyen ou toute autre autorité de l'institution.	P	1	0	D		1110	6120
COM-04	Avis de pertinence							
	Documents relatifs aux analyses de pertinence portant sur des invitations formulées à la personne désignée comme protecteur du citoyen ou toute autre autorité de l'institution.	P	3	0	D		1110	6121
		E	3	2	D			
COM-05	Activités publiques et séances d'information							
	Documents relatifs aux congrès, colloques, conférences, visites de lieux, rencontres, expositions, séminaires et aux forums organisés partiellement ou totalement par le Protecteur du citoyen, ou auxquels celui-ci participe.	P	2	3	T (R1)	R1 : Conserver les documents d'information, les comptes-rendus de réunions, les rapports et les résultats des séances d'information.	1110	6130
COM-06	Participation							
	Documents relatifs aux mesures mises en œuvre afin de participer aux événements retenus.	P	2	3	D		Toutes	6131
COM-07	Organisation							
	Documents relatifs aux mesures mises en œuvre afin de préparer, développer et présenter des événements de toute nature.	P	2	3	T (R1)	R1 : Verser les documents produits par ou pour le protecteur du citoyen lors de l'organisation des colloques, des conférences et des congrès.	1110	6132
COM-08	Plan de communication	P	888(R1)	1	T (R2)	R1 : Aussi longtemps que les documents sont en vigueur.	1110	6200, 6210

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

Documents généraux relatifs à la conception du plan de communications du Protecteur du citoyen et des activités en découlant.					R2 : Conserver les plans de communications.		
COM-09	Relations avec les médias						
Documents généraux relatifs aux relations qu'entretient le Protecteur du citoyen avec les différents médias d'information	P	2	0	C		1110	6300, 6310
COM-10	Demandes des médias et entrevues						
Documents relatifs aux demandes d'informations ou d'entrevues formulées par les médias, leur analyse et leur suivi par l'institution.	P	888(R1)	2	D	R1 : Actif tant qu'utile.	1110	6330
	E	2	3	D			
COM-11	Revue de presse						
Documents relatifs à l'administration et à la diffusion des revues de presse au sein de l'institution.	P	2	3	D		1110	6350
COM-12	Outils de communications						
Documents généraux relatifs aux stratégies et moyens mis en œuvre par le Protecteur du citoyen pour développer sa notoriété.	P	2	3	D		1110	6400
COM-13	Web						
Documents relatifs aux analyses et aux activités de notoriété de l'institution reposant sur des supports technologiques (web, médias sociaux, infolettres).	E	888(R1)	3	D	R1 : Actif tant qu'utile.	1110	6410
COM-14	Vidéos et images						
Documents relatifs aux vidéos promotionnelles et fichiers d'images à des fins de communication.	E	888(R1)	0	C	R1 : Actif tant qu'utile.	1110	6430
COM-15	Banques d'images						
Photographies et illustrations utilisées par l'institution à des fins de communication.	E	888(R1)	1	D	R1 : Actif tant qu'utile.	1110	6431
COM-16	Publicité						
Documents relatifs aux analyses et aux activités publicitaires et de promotion.	P	2	3	T (R1)	R1 : Conserver les études, analyses, notes de service et rapports jugés pertinents pour finalités historiques.	1110	6440
COM-17	Matériel de promotion						
Documents relatifs à des objets promotionnels réalisés par l'institution ou en collaboration avec d'autres organismes.	P	2	3	T (R1)	R1 : Verser un exemplaire de chaque produit.	1110	6460
COM-18	Communication interne						
Documents généraux relatifs aux actions menées par le Protecteur du citoyen en matière de communication interne.	P	2	3	D		1110	6500, 6510

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No -----	Titre du délai	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
RE-01	Affaires parlementaires							
	Documents relatifs aux relations que le Protecteur du citoyen entretient avec des interlocuteurs externes (affaires parlementaires et étrangères).	P	888(R1)	0	T (R2)	R1 : Actif tant qu'utile. R2 : Conserver les versions définitives des documents produits au bénéfice des parlementaires.	1100	7100, 7120, 7130, 7131, 7132, 7133, 7200, 7210, 7220, 7300, 7310, 7314, 7400
RE-02	Adhésion							
	Documents relatifs à l'adhésion et aux cotisations versées aux associations ou organisations desquelles le Protecteur du citoyen est membre.	P	999	3	T (R1)	R1:Conserver les documents et correspondances, analyses et notes jugés pertinents pour finalités historiques.	1100	7312

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

No -----	Titre du délai	Ex	Actif	S-A	Inactif	Remarque	Unités détentrices	Codes du Plan de classification
MI-01	Traitement des demandes de services	P	888(R1)	0	D	R1 : Actif tant qu'utile.	Toutes	8100
MI-02	Gestion des interventions et des enquêtes	P	888(R1)	0	D	R1 : Numériser 90 jours après la fermeture du dossier.		
	Documents relatifs aux moyens mis en œuvre pour assurer le traitement des demandes de services et les interventions du Protecteur du citoyen.	E	888(R1)			R1 : Numériser 90 jours après la fermeture du dossier.		
	Code N : Dossiers qui ne présentent aucun intérêt justifiant sa conservation pour l'institution.			N	N	N : 5 ans de semi-actif suivi d'une destruction.		
	Code O : Les dossiers présentant un intérêt général pour l'institution : ceux ayant fait l'objet de publicité, d'une mention dans les médias, dans un rapport annuel, dans une chronique ou dans un outil de communication institutionnel, et les dossiers dont la conservation est jugée importante par le responsable du traitement du dossier, en raison de la nature du problème traité ou de sa valeur à titre de précédent.			O	O	O : 10 ans de semi-actif suivi d'une destruction.		
	Code H : Les dossiers de cas rendus publics et jugés d'intérêt à long terme; les dossiers de veille législative et réglementaire ayant donné lieu à une intervention, ainsi que ceux pour lesquels une analyse a été produite et dont la conservation est jugée essentielle pour l'institution, même si aucune intervention n'a été effectuée. Les dossiers à effet collectif ou systémique d'intérêt majeur (à savoir les problématiques visant un nombre important de citoyens et ceux ayant fait l'objet d'une importante couverture médiatique). Les dossiers faisant partie d'un échantillon représentatif du travail effectué par le Protecteur du citoyen chaque année. Cet échantillon sera composé de dossiers qui présenteront une démonstration de l'analyse effectuée par le délégué (recherche et raisonnement); une conclusion claire que le motif de plainte est fondé ou non; une représentation des secteurs d'intervention du Protecteur du citoyen. Les dossiers concernant certains citoyens quérulents.			H	H	H : 10 ans de semi-actif suivi d'une conservation permanente.	Toutes	8110
MI-03	Encadrement des activités opérationnelles	P	999	3	C			8112, 8114, 8116

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri

Documents encadrant la mise en œuvre du traitement des demandes de services soumises par les citoyens et les interventions.							
MI-04	Qualité des services institutionnels et Consultations et sondages						
	Documents relatifs aux moyens mis en œuvre pour assurer la qualité de services du Protecteur du citoyen et aux activités visant à connaître les besoins et les attentes des citoyens à son endroit.	P	888(R1)	3	T (R2)	R1 : Actif tant qu'utile. R2 : Conserver les études, analyses, notes de service, processus et rapports jugés pertinents pour finalités historiques.	1100 8120, 8126
MI-05	Déclaration de services aux citoyens						
	Documents relatifs aux engagements publics de l'institution en matière de qualité des services.	P	999	3	T (R1)	R1 : Conserver la version officielle adoptée par les autorités.	1100 8122
MI-06	Activités de prévention et d'innovation						
	Documents généraux relatifs à la gestion et à l'organisation des activités liées à la prévention des préjudices par le Protecteur du citoyen, incluant celles visant à informer les citoyens sur leurs droits. Ainsi que les activités liées aux innovations développées au sein de l'institution pour la rendre plus efficiente.	P	888(R1)	2	D	R1 : Actif tant qu'utile.	3000 8200, 8210, 8220, 8400, 8410
		E	888(R1)	2	C	R1 : Actif tant qu'utile.	
MI-07	VEILLE LÉGISLATIVE ET RÉGLEMENTAIRE						
	Documents généraux relatifs à la gestion et à l'organisation des activités de veille législative et réglementaire au Protecteur du citoyen.	P	888(R1)	0	D	R1 : Actif tant qu'utile.	1100 8300, 8310, 8320, 8321, 8322, 8330
		E	888(R1)	0	T (R2)	R1 : Actif tant qu'utile. R2 : Conserver les documents jugés pertinents pour finalités historiques.	

OG: Organisation
RH : Ressources humaines
RF : Ressources financières
RM : Ressources matérielles
RI : Ressources informationnelles
COM : Communications
RE : Relations externes
Mi : Mission

888 : désigne un dénouement précis mais de durée indéterminée
999 : indique le remplacement du document par une nouvelle version
C : conservation
D : destruction
T : tri