



# Outils générique d'évaluation

## Services de voyage et autres services administratifs

Centre de liaison en tenue de documents

Bibliothèque et Archives Canada

Téléphone : 819-934-7519 ou 1-866-498-1148 (sans frais au Canada et aux États-Unis)

Courriel : [bac.centredeliason-liaisoncentre.lac@canada.ca](mailto:bac.centredeliason-liaisoncentre.lac@canada.ca)



## **Outil générique d'évaluation (OGE)**

### **SERVICES DE VOYAGE ET AUTRES SERVICES ADMINISTRATIFS**

Comment utiliser cet outil :

- Le présent outil est conçu à l'intention des spécialistes de la gestion de l'information chargés de répertorier les ressources documentaires à valeur opérationnelle (RDVO) et les délais de conservation dans les secteurs d'activités pertinents.
- Les RDVO et les délais de conservation figurant dans ce document ne sont que des recommandations qui doivent être adaptées à chaque contexte institutionnel avant d'être utilisées. Veuillez lire le présent document dans son intégralité avant de mettre en œuvre les recommandations.
- **Cet OGE ne donne pas aux institutions du gouvernement du Canada l'autorisation de disposer de ressources documentaires.** Les OGE ne constituent pas des autorisations de disposer de documents (ADD) et ne remplacent pas les autorisations pluriinstitutionnelles de disposer de documents (APDD).

**Validation :** Des experts en la matière des ministères suivants ont validé les processus opérationnels et les RDVO : Parcs Canada (été 2014).

#### **Définition de l'activité**

Dans le *Profil des services internes du gouvernement du Canada*, les services de voyage et autres services administratifs sont classés comme une sous-sous-activité et ils sont communs à l'ensemble du gouvernement du Canada. Ils sont définis comme suit :

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<sup>1</sup>.

Des activités additionnelles ont été ajoutées à cet OGE à partir de la publication du SCT *Info Source* et d'un examen des plans de classification ans l'ensemble de l'appareil gouvernemental, ainsi que des groupes de sujets désignés dans les APDD pour documents administratifs communs. Les voici :

- Gestion de la salle de courrier
- Gestion des formulaires
- Accueil, visites et excursions
- Cotisations ministérielles

---

<sup>1</sup> <http://publiservice.tbs-sct.gc.ca/mrrs-sgrr/about-apropos/instructions-consignes/docs/services-fra.asp>

- Sécurité

Bien que ces regroupements ne soient pas opérationnels, on les retrouve couramment dans les systèmes de classement de l'ensemble de l'appareil gouvernemental.

Cet OGE vise à aligner ces groupes thématiques de ressources documentaires avec l'OGE fonctionnel le plus approprié.

### **Rapport avec les autres OGE**

L'OGE visant les services de voyage et autres services administratifs contient un très grand nombre de procédés avec des renvois vers d'autres OGE. Beaucoup de titres d'activité (procédés) proviennent d'*Info Source* et leur but est d'identifier les sources de renseignements personnels plutôt que de décrire des procédés opérationnels. En conséquence, beaucoup d'activités répertoriées dans *Info Source* sont décrites dans d'autres OGE. Dans ces cas, une note dans le tableau des RDVO renvoie l'utilisateur à l'OGE qui décrit le procédé en question.

**Gestion des ressources humaines** : L'OGE visant la gestion des ressources humaines porte sur les procédés liés aux demandes d'aménagement de bureaux (p. ex. considérations ergonomiques), à la participation à des activités de formation et à des conférences, aux préparatifs de voyage pour des employés ne faisant pas partie du groupe de la direction et à la formation interne.

**Services de communication** : L'OGE visant les services de communication porte sur tous les procédés liés aux communications internes (y compris les circulaires, les directives et les décrets), la gestion et le suivi de la correspondance, les services d'imprimerie (y compris l'édition), les services de traduction et la divulgation proactive.

**Gestion et surveillance** : L'OGE visant la gestion et la surveillance porte sur tous les procédés liés à la planification, dont le plan de sécurité et le plan de continuité des opérations, ainsi que les procédés d'élaboration de politiques, d'établissement de rapports et de vérification.

**Services du matériel** : L'OGE visant les services du matériel porte sur les procédés liés à la réception et à l'inspection des actifs, ainsi qu'à la création de registres des services ou d'appels de service.

**Services immobiliers** : L'OGE visant les services immobiliers porte sur les procédés liés à la sécurité physique des terrains et des bâtiments.

**Services des acquisitions** : L'OGE visant les services des acquisitions porte sur tous les procédés liés à l'achat de fournitures et à la gestion des contrats de service (c.-à-d. services d'impression, évaluations ergonomiques).

**Technologie de l'information** : L'OGE visant la technologie de l'information porte sur les procédés liés à la prestation de services téléphoniques.

**Gestion financière** : L'OGE visant la gestion financière (en cours d'élaboration) porte sur tous les procédés liés au traitement de versements.

## **Processus opérationnels**

Les processus opérationnels décrits dans cet OGE ont été élaborés à partir de recherches portant sur les processus courants entrepris au sein de l'administration fédérale, d'un examen des documents administratifs communs visés par l'APDD et d'un examen des plans de classement de certains ministères.

### **1. Autres services administratifs (services de bureau) :**

Les processus opérationnels regroupés sous cette rubrique sont liés aux opérations quotidiennes de tous les ministères, comme les demandes d'aménagement de bureaux, la prestation de services de photocopie, les services d'imprimerie, le stationnement, les services téléphoniques, les services de traduction, les services de serrurerie, la réservation de salles et la gestion de la salle de courrier. La gestion de la salle de courrier (service de courrier et services postaux) comprend toutes les activités nécessaires au fonctionnement d'une salle de courrier institutionnelle allant de l'organisation de la salle (organisation matérielle) à la distribution quotidienne du courrier aux employés fédéraux.

La plupart de ces procédés sont décrits dans d'autres OGE. Toutefois, lorsqu'il n'y a pas d'alignement fonctionnel clair à un autre OGE, le processus et les RDVO connexes sont décrits dans cet OGE.

### **2. Gestion des formulaires :**

Toutes les activités nécessaires à la conception et à la création d'un formulaire sont abordées dans ce processus opérationnel. Les formulaires qui sont remplis dans le cadre d'un processus opérationnel (p. ex. demande d'autorisation de voyage, demande de formation) sont traités dans le présent OGE.

### **3. Accueil :**

Toutes les activités liées à l'accueil (réception, repas, divertissements) d'invités ou de visiteurs du ministère, ainsi que la logistique entourant l'organisation d'événements spéciaux par le ministère (entre autres, des symposiums, des conférences, des vernissages d'expositions, des cérémonies), sont abordées dans ce processus opérationnel.

La coordination de la participation de cadres supérieurs à des conférences, des événements et des activités d'accueil ne fait pas partie de cet OGE. Les utilisateurs doivent se reporter à l'OGE visant la gestion et la surveillance.

#### **4. Déplacements :**

Les déplacements dans un contexte gouvernemental fédéral comprennent tous les préparatifs de voyage pour des employés ne faisant pas partie du groupe de la direction qui se déplacent dans le cadre de leurs fonctions, ainsi que ceux qui participent à des activités de perfectionnement professionnel (cours, colloques, conférences) liées à leurs fonctions. (Les procédés liés aux déplacements des cadres supérieurs sont abordés sous la rubrique Gestion et surveillance.) De plus, les RDVO concernant l'autorisation d'assister à des conférences ainsi que l'émission et le suivi de bons de taxi seront abordés ici.

#### **5. Sécurité :**

Comme le décrit la section 3.5 de la Politique sur la sécurité du gouvernement, « La gestion de la sécurité est la plus efficace lorsqu'elle fait partie intégrante des activités, des programmes et de la culture d'un ministère [...] dans son ensemble »<sup>2</sup>. Ainsi, le seul procédé lié à la sécurité qui n'a pas été intégré dans d'autres OGE concerne certaines pratiques relatives à la mise en place de contrôles de sécurité (registres de visiteurs, insignes d'identité des employés).

Tous les procédés liés à la sécurité seront énumérés dans le tableau des RDVO, accompagnés de commentaires indiquant l'OGE approprié.

#### **Délais de conservation**

Les recommandations concernant les spécifications relatives à la conservation dans les outils génériques d'évaluation sont déterminées en fonction des pratiques traditionnelles ou exemplaires, d'une revue de la législation et des politiques à l'échelle gouvernementale et de la validation des experts en la matière. Les délais de conservation ne sont que des suggestions : les ministères sont tenus de prendre en considération leurs propres exigences législatives et leurs besoins opérationnels.

---

<sup>2</sup> <http://www.tbs-sct.gc.ca/pol/doc-fra.aspx?id=16578&section=text>

L'ébauche des *Lignes directrices sur la gestion de l'information* : Fixer les périodes de conservation du SCT donne des conseils en la matière.

## 1. Autres services administratifs

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Demande d'aménagement de bureaux (déménagement, réaménagement, adaptations ergonomiques, etc.)	<i>Voir l'OGE – Gestion des ressources humaines (Gérer les modalités de travail modifiées)</i>	
	<i>Voir l'OGE – Services des acquisitions (pour l'achat de biens requis pour remplir la demande).</i>	
	<i>Voir l'OGE – Gestion du matériel (Réception et inspection des biens)</i>	
	<i>Voir l'OGE – Gestion financière (pour le paiement des factures)</i>	
	<i>Voir l'OGE – Gestion du matériel (Utilisation des biens)</i>	
Services de photocopie (photocopieurs pour le personnel; formation relative à l'utilisation de nouveaux appareils)	<i>Voir l'OGE – Services des acquisitions (pour tous les procédés liés à l'achat de nouvelles machines ou à des contrats de service)</i>	
	<i>Voir l'OGE – Gestion du matériel (Utilisation des biens)</i>	
	<i>Voir l'OGE – Gestion des ressources humaines (Activités de formation interne)</i>	
	<i>Voir l'OGE – Gestion financière (pour le paiement des factures)</i>	
Services d'imprimerie	<i>Voir l'OGE – Services des acquisitions (pour tous les procédés liés aux marchés de services d'imprimerie)</i>	
	<i>Voir l'OGE – Services de communication (Publications)</i>	
	<i>Voir l'OGE – Gestion financière (pour le paiement des factures)</i>	

Stationnement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulaires de demande de permis de stationnement remplis et approuvés</li> <li>• Avis d'annulation de permis de stationnement</li> <li>• Demande de permis pour un espace de stationnement réservé aux personnes ayant une incapacité temporaire</li> <li>• Correspondance</li> </ul>	Deux ans après l'expiration du permis. Il s'agit d'une Norme de conservation et de destruction qui doit être observée. Elle est régie par la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et prescrite par le Conseil du Trésor. Voir <i>Info Source : Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux</i> , Fichiers ordinaires, POE 914, Stationnement.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères d'attribution des permis de stationnement</li> <li>• Liste d'attente pour un permis de stationnement</li> <li>• Avis d'incidents dans une aire de stationnement</li> </ul>	Deux ans après la dernière mesure administrative
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de données des permis de stationnement</li> </ul>	Deux ans après l'expiration du permis (pour les dossiers individuels)
	<i>Voir aussi l'OGE – Services de communication (Gestion des communications internes) pour toutes les RDVO liées aux avis de changements concernant le stationnement à l'intention des utilisateurs</i>	
Services téléphoniques	<i>Voir l'OGE – Technologie de l'information (Acquérir et mettre en œuvre et Procédés de soutien des services de TI)</i>	
	<i>Voir l'OGE – Services des acquisitions (pour l'achat de biens requis pour remplir la demande)</i>	
	<i>Voir l'OGE – Gestion du matériel (Réception et inspection des biens)</i>	
Services de traduction	<i>Voir l'OGE – Services de communication (Services de traduction)</i>	
Services de serrurerie	<i>Voir l'OGE – Services des acquisitions (pour la gestion des contrats liés à la prestation de services de serrurerie)</i>	

Réservation de salles/Logistique entourant l'organisation d'événements	<i>Voir Accueil (ci-dessous)</i>	
<b>Gestion du courrier</b>		
Gestion des contrats liés aux services de courrier	<i>Voir l'OGÉ – Services des acquisitions (pour la gestion des contrats liés aux services de courrier ou les procédés liés à l'acquisition de matériel pour le traitement du courrier)</i>	
Réception du courrier <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vider les boîtes ou les sacs à courrier</li> <li>• Examiner, balayer et trier le courrier d'arrivée</li> <li>• Signer les accusés de réception de courrier ou de colis au besoin</li> <li>• Recevoir les colis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports d'incidents ou de colis suspects</li> <li>• Registres de signatures</li> <li>• Manifeste</li> <li>• Registre des articles en vrac</li> <li>• Récépissés</li> </ul>	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
Ouverture du courrier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Récépissé/Brouillard de caisse/Registre des chèques (pour la réception des objets de valeur)</li> </ul>	Six exercices financiers après la fin de l'exercice au cours duquel le dossier est clos, suivant les pratiques traditionnelles appliquées pour les RDVO concernant des transactions financières
Livraison du courrier à la clientèle interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signature de reçu pour valise diplomatique</li> <li>• Demande d'envoi par courrier recommandé/service de messagerie</li> <li>• Étiquette de courrier diplomatique</li> <li>• Avis de courrier non distribué</li> <li>• Formulaire d'enquête sur le courrier perdu</li> </ul>	Un an après la dernière utilisation à des fins administratives
Envoi du courrier <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ramasser le courrier de départ</li> <li>• Trier le courrier de départ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déclarations de dépôt</li> <li>• Manifestes</li> </ul>	Un an après la dernière utilisation à des fins administratives
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listes de distribution</li> </ul>	Remplacement ou désuétude

## 2. Gestion des formulaires (quel que soit le support – papier ou électronique)

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Analyse des formulaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transcription d'entrevues</li> </ul>	Remplacement ou désuétude
Conception des formulaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Version définitive approuvée</li> </ul>	Remplacement ou désuétude
Contrôle des formulaires (communication des changements apportés aux formulaires)	<i>Voir l'OGE – Services de communication (Gestion des communications internes)</i>	

## 3. Accueil

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Planification des événements	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correspondance concernant les détails de l'événement</li> <li>• Documents de planification (estimation des coûts, copies de contrats)</li> <li>• Listes de participants</li> <li>• Rapports sur les événements</li> </ul>	Un an après la dernière utilisation à des fins administratives
	<i>Voir aussi l'OGE – Services des acquisitions (pour la gestion de contrats concernant les traités, le matériel audiovisuel, les fleuristes, etc.)</i>	
Paiements	<i>Voir aussi l'OGE – Gestion financière (pour tous les procédés liés au paiement des factures)</i>	
Divulgence proactive des dépenses d'accueil	<i>Voir aussi l'OGE – Gestion financière (pour toutes les RDVO concernant la divulgation des dépenses d'accueil)</i>	

## 4. Déplacements

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
Planification des conférences et des déplacements ministériels	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plans à long terme des déplacements ministériels</li> <li>Autorisations de participation aux conférences</li> <li>Autorisations de présenter des exposés à des conférences</li> </ul>	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
	<i>Voir aussi l’OGE – Gestion et surveillance (pour tous les procédés liés à la planification ministérielle)</i>	
	<i>Voir aussi l’OGE – Gestion des ressources humaines (Rendement, apprentissage, perfectionnement et reconnaissance des employés)</i>	
Demande et obtention de l’autorisation de voyage	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorisation de formation et de voyage (formulaire rempli et approuvé)</li> </ul>	Deux ans après la dernière utilisation à des fins administratives
Présentation de l’état des frais de déplacement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulaire de remboursement des dépenses (notamment les cartes d’embarquement, les reçus des hôtels et autres reçus pour les dépenses qui ne sont pas couvertes par les indemnités quotidiennes)</li> </ul>	Six ans après la fin de l’exercice financier au cours duquel le dossier est clos, suivant les pratiques traditionnelles appliquées pour les RDVO concernant les transactions financières
	<i>Voir aussi l’OGE – Gestion financière (pour tous les procédés liés au paiement de factures)</i>	
Gestion des bons de taxi (pour les déplacements locaux)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bons/reçus de taxi</li> <li>Rapports annuels</li> </ul>	Six ans après la fin de l’exercice financier au cours duquel le dossier est clos, suivant les pratiques traditionnelles appliquées pour les RDVO concernant les transactions financières

## 5. Sécurité

Processus opérationnels communs	Recommandations : Ressources documentaires à valeur opérationnelle	Recommandations : Délai de conservation
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nommer un agent de sécurité</li> </ul>	<i>Voir l’OGE – Gestion et surveillance (gestion des activités de planification stratégique et opérationnelle)</i>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer une évaluation de la menace et des risques (EMR)</li> </ul>	La RDVO fera partie du processus opérationnel nécessitant une EMR.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Élaborer un plan ministériel de sécurité</li> </ul>	<i>Voir l’OGE – Gestion et surveillance (gestion des activités de planification stratégique et opérationnelle)</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de sécurité ministériel</li> </ul>	Cinq ans après son remplacement
<ul style="list-style-type: none"> <li>Établir un plan de continuité des activités</li> </ul>	<i>Voir l’OGE – Gestion et surveillance (gestion des activités de planification stratégique et opérationnelle)</i>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de continuité des opérations</li> </ul>	Cinq ans après son remplacement
<ul style="list-style-type: none"> <li>Réaliser des activités de formation et de sensibilisation à la sécurité</li> </ul>	<i>Voir l’OGE – Gestion des ressources humaines (pour la prestation d’activités de formation interne)</i>	
	<i>Voir l’OGE – Services de communication (pour toutes les activités liées aux communications internes)</i>	
<b>Mise en œuvre de mesures de contrôle de sécurité</b>		
Mise en œuvre des mesures de contrôle de sécurité <ul style="list-style-type: none"> <li>Signature à l’entrée et à la sortie des visiteurs</li> <li>Laissez-passer temporaires pour les visiteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registre des visiteurs/Registre des laissez-passer temporaires</li> <li>Registre de visiteurs après les heures de travail</li> </ul>	Un an après la dernière mesure administrative
<ul style="list-style-type: none"> <li>Insignes d’identification pour les employés (avec mise à jour tous les cinq ans)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ressources documentaires pour les cartes d’identité des employés – nom, photo couleur/image numérique, nom du ministère émetteur, date limite, identificateur unique</li> </ul>	Deux ans après l’expiration de l’insigne. Il s’agit d’une norme de conservation et de destruction qui doit être observée. Elle est régie par la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i> et prescrite par le Conseil du Trésor.

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité du personnel (enquêtes de sécurité sur les nouveaux candidats en vue des habilitations de sécurité, etc.)</li> </ul>	<p>Nota : Ce procédé a été inclus dans cet OGE puisqu'il ne fait pas partie actuellement de l'OGE – Gestion des ressources humaines. Lorsque ce dernier sera mis à jour, ce procédé devra y être inclus puisqu'il en fait partie.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enquête de sécurité demandée par le gestionnaire</li> <li>• Formulaire de demande d'enquête de sécurité dûment rempli par le candidat</li> <li>• Envoi du formulaire à l'agence de sécurité en vue de l'enquête</li> <li>• Recevoir des résultats de l'enquête</li> <li>• Communiquer les résultats au gestionnaire/candidat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande d'enquête</li> <li>• Formulaire de demande d'enquête de sécurité dûment rempli</li> <li>• Demande d'enquête de sécurité à l'agence de sécurité</li> <li>• Résultats de l'enquête</li> <li>• Communication des résultats au candidat/gestionnaire</li> </ul>	<p>Deux ans après le départ de l'employé de l'institution pour laquelle la cote de sécurité a été obtenue. Pour de plus amples renseignements sur ce fichier ordinaire, voir la publication du Conseil du Trésor intitulée <i>Info Source : Sources de renseignements du gouvernement fédéral et sur les fonctionnaires fédéraux.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place un contrôle électronique de l'accès (cartes d'accès, numéro d'identification personnel, contrôle d'accès biométrique, serrures électriques, gâches électroniques, serrures magnétiques, tourniquets)</li> </ul>	<p><i>Voir les OGE – Services immobiliers, Services des acquisitions et Gestion du matériel (pour tous les procédés liés à la conception, l'achat, l'installation et l'entretien de systèmes de sécurité et de mesures de sécurité matérielle)</i></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrôler le matériel qui entre dans un établissement</li> </ul>	<p><i>Voir les procédés de Gestion du courrier (ci-dessus)</i></p>	
<p>Transport ou transmission de renseignements protégés ou classifiés</p>	<p>Nota : Ce procédé a été inclus dans cet OGE parce qu'il ne fait pas partie actuellement de l'OGE – Gestion de l'information. Lorsque l'OGE – Gestion de l'information sera mis à jour, ce procédé y sera intégré puisqu'il en fait partie.</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer le niveau de sécurité des renseignements</li> <li>• Obtenir la permission de l'agent</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorisation de l'ASM</li> <li>• Inventaire du matériel</li> <li>• Avis au destinataire prévu</li> </ul>	<p>Deux ans après la transmission ou le transport du matériel</p>

<p>de sécurité du Ministère (ASM) pour le transport ou la transmission de renseignements Protégé C, Secret et Très secret</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inventorier le matériel, conserver une copie de l'inventaire sur place, envoyer l'original avec le matériel à transporter</li> <li>• Informer à l'avance le destinataire prévu de la transmission du matériel (Très secret)</li> <li>• Emballer le matériel adéquatement pour le transport ou le préparer en vue de la transmission</li> <li>• Transmettre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Note d'envoi et reçu (GC-44)</li> </ul>	
<p>Sécurité des technologies de l'information</p>	<p><i>Voir l'OGE – Technologie de l'information (pour tous les procédés liés à la sécurité de la TI)</i></p>	
<p>Surveiller et signaler les incidents de sécurité</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapports de surveillance</li> <li>• Rapport d'incident ou de menace</li> <li>• Correspondance avec Sécurité publique concernant l'incident ou la menace</li> <li>• Avis à l'organisme d'application de la loi concerné</li> <li>• Correspondance avec les services juridiques</li> </ul>	
<p>Incidents de sécurité liés à la TI – <i>Voir l'OGE – Technologie de l'information (Gestion de la sécurité (risques) de la TI)</i></p>		
<p>Incidents de sécurité liés aux biens immobiliers – <i>Voir l'OGE – Biens immobiliers (Gestion de la sécurité des bâtiments)</i></p>		
<p>Incidents de sécurité liés au harcèlement professionnel – <i>Voir l'OGE – Gestion des ressources humaines (Gestion des plaintes)</i></p>		