

Directive sur l'enregistrement des appels

1. CONTEXTE

L'Office de la protection du consommateur (l'Office) a implanté en mars 2006 une technologie de centre d'appels qui permet l'enregistrement automatique des appels entrants et la constitution de journaux détaillés des paramètres de ces appels. Les appels entrant au centre d'appels sont traités par les agents de protection du consommateur (les agents) de la Direction des services aux consommateurs.

1.1 CARACTÉRISTIQUES DU SYSTÈME D'ENREGISTREMENT

Tous les appels entrant au centre d'appels sont enregistrés, à l'exception des appels traités par les bureaux de Gaspé et de Rimouski dont le système téléphonique ne permet pas la fonction d'enregistrement.

Seuls les appels entrant au centre d'appels sont enregistrés. Les appels sortants et les appels faits directement aux postes des agents ne le sont pas.

Le nom de chaque fichier d'appel comprend : la date, l'heure et la minute de l'appel entrant ainsi que le code de l'agent. Les journaux des appels contiennent les numéros de téléphone appelants et les paramètres détaillés de chaque appel. En certaines circonstances, les numéros ne sont pas affichés ou ne permettent pas d'identifier l'origine de l'appel.

Les fichiers d'appels et les journaux des appels sont conservés sur un serveur local géré par le Service des ressources informationnelles au siège social de l'Office à Québec. Le serveur est protégé par les mesures de sécurité physique et informatique de l'Office. Les frais de fonctionnement de l'enregistrement et de la conservation des fichiers d'appels sont minimes et ne constituent pas un facteur d'orientation de la directive.

La proportion des fichiers d'appels qui ont fait l'objet d'un accès représente une infime partie des appels enregistrés. Environ 50 fichiers d'appels ont été requis en 2007-2008 sur les quelque 200 000 appels traités par le centre d'appels. Il n'y a pas de données sur l'utilisation effective des fichiers.

1.2 CARACTÈRE DE NÉCESSITÉ ET D'ACCEPTABILITÉ POUR LE PUBLIC

L'Office estime nécessaire de recourir à l'enregistrement des appels pour la bonne gestion du service à la clientèle. L'enregistrement des appels constitue notamment une manière objective et efficace de traiter les plaintes relatives à la courtoisie et à la qualité du service. L'implantation d'un programme d'assurance qualité du renseignement téléphonique, prévue pour l'année 2009-2010, reposera sur une utilisation systématique de fichiers d'appels.

Le message d'accueil téléphonique, que toute personne appelant au centre d'appels doit écouter, comprend la mention « qu'il est possible que l'appel soit enregistré ». L'emploi du conditionnel s'explique uniquement par l'exception constituée par deux bureaux régionaux.

Aucun refus d'enregistrement n'a été signalé depuis l'implantation du système d'enregistrement en mars 2006. Par ailleurs, plusieurs interlocuteurs ont demandé au Bureau de la qualité des services d'écouter l'enregistrement de leur appel à l'appui de leur plainte.

2. OBJECTIF

La directive sur l'enregistrement des appels (la directive) a pour objectif de se conformer à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (la *Loi sur l'accès aux documents*). À cette fin, elle définit les règles pour la constitution des fichiers d'enregistrement des appels téléphoniques, leur conservation, l'accès à ces fichiers et leur destruction. Elle assure que l'accès aux fichiers d'appels soit limité à des besoins relatifs au service à la clientèle.

La *Loi sur l'accès aux documents* stipule que les renseignements personnels sont confidentiels, sauf si la personne concernée consent à leur divulgation. Or les fichiers d'appels peuvent contenir des renseignements personnels concernant les agents, les consommateurs, les commerçants ou d'autres personnes. Certains renseignements peuvent être de nature sensible ou présenter, pour divers motifs, un caractère confidentiel.

La directive vise donc à assurer, lorsqu'il y a lieu d'enregistrer des appels, que les exigences de la *Loi sur l'accès aux documents* soient conjuguées avec les objectifs du service à la clientèle.

3. RÈGLES

3.1 FINALITÉS DE L'ACCÈS AUX ENREGISTREMENTS

Les finalités de l'accès aux enregistrements, toutes reliées au service à la clientèle, sont les suivantes :

1. la vérification de la qualité du service ;
2. le traitement des plaintes ou des commentaires sur les services rendus par l'Office ;
3. la formation du personnel, notamment des nouveaux employés ;
4. l'application d'un programme d'assurance qualité du renseignement téléphonique (en élaboration).

La consultation des fichiers d'appels ne doit pas servir à des fins de curiosité ou à des fins administratives autres que celles liées au service à la clientèle, par exemple la gestion des ressources humaines ou la tenue de statistiques.

Les enregistrements ne devraient contenir que les renseignements nécessaires à la bonne compréhension de l'objet de l'appel. Les agents doivent s'abstenir de poser des questions ou d'émettre des commentaires qui entraîneraient la collecte de renseignements non nécessaires.

L'accès aux services du centre d'appels n'est pas conditionnel à l'acceptation de l'enregistrement de la conversation par l'interlocuteur. Si ce dernier fait part de son refus de l'enregistrement, l'agent de l'Office prend note de ses coordonnées et le rappelle. Un tel appel ne sera alors pas enregistré.

Lorsqu'il y a lieu de conserver des fichiers d'appels à des fins de formation, les renseignements permettant d'identifier les personnes qui appellent devront en être retranchés.

3.2 DURÉE DE CONSERVATION DES FICHIERS D'APPELS

Les fichiers d'appels sont conservés sur un serveur de l'Office le jour de l'appel et les sept jours civils suivants, soit huit jours au total.

3.3 ACCÈS DIRECT AUX FICHIERS D'APPELS

Les gestionnaires, les responsables régionaux et les chefs d'équipe de la Direction des services aux consommateurs ont un accès direct aux enregistrements des agents sous leur responsabilité le jour même des appels.

Les personnes autorisées du Service des ressources informationnelles et de la Direction des services aux consommateurs ont un accès direct aux enregistrements durant huit jours (jour de l'appel et les sept jours suivants) selon les règles de la directive.

3.4 DESTRUCTION DE RENSEIGNEMENTS

Les fichiers d'appels sur le serveur sont détruits automatiquement le huitième jour après l'appel. Dès lors, ils ne peuvent plus être demandés.

Les journaux des appels entrant au centre d'appels comprenant des numéros de téléphone sont détruits après douze mois.

Tout détenteur doit détruire les fichiers d'appels lorsqu'ils ne sont plus nécessaires aux fins de la demande ou au terme de la durée prévue au calendrier de conservation (en élaboration).

3.5 MODALITÉ D'ACCÈS AUX FICHIERS

Les personnes mandatées du Service des ressources informationnelles et de la Direction des services aux consommateurs donnent accès aux fichiers d'appels sur demande motivée de la part des personnes autorisées durant la période de disponibilité de huit jours.

Il en va de même des gestionnaires, des responsables régionaux et des chefs d'équipe lorsqu'ils reçoivent une demande motivée d'un agent sous leur responsabilité pour un appel traité par ce dernier, la journée de l'appel.

Les demandes d'accès aux fichiers d'appels doivent être faites par écrit, généralement par courriel.

3.6 TRAÇABILITÉ DE LA COMMUNICATION DE FICHIERS

Les personnes autorisées à détenir des fichiers d'appels doivent conserver une trace documentaire de la communication de fichiers jusqu'à trois mois après la fin de l'exercice budgétaire courant. L'objectif est de constituer des statistiques annuelles fiables de la communication de fichiers d'appels.

3.7 INVENTAIRE DES FICHIERS

Les fichiers d'appels et les journaux des appels téléphoniques comprenant les numéros de téléphone constituent des fichiers de renseignements personnels. Un inventaire de ces fichiers sera constitué selon les dispositions des articles 71 et 76 de la *Loi sur l'accès aux documents* et diffusé dans le site Internet de l'Office selon les dispositions du *Règlement sur la diffusion de l'information et la protection des renseignements personnels*.

La durée de conservation des fichiers sera par ailleurs inscrite au calendrier de conservation des documents lors de sa révision et dans le cadre de l'implantation progressive de la gestion intégrée des documents à l'Office.

4. DÉTERMINATION DES RÔLES ET DES RESPONSABILITÉS

4.1 Le chef du Service des ressources informationnelles	<p>Le chef du Service des ressources informationnelles est l'administrateur du système de centre d'appels.</p> <p>Les personnes suivantes ont accès aux enregistrements :</p> <ul style="list-style-type: none">- le chef du Service des ressources informationnelles ;- le professionnel responsable du système téléphonique qu'il délègue, ou son remplaçant en cas de besoin. <p>Le chef de service s'assure de la sécurité et de l'intégrité des fichiers durant la période de conservation et lors de leur transmission à un requérant.</p> <p>Il met en place les procédures pour la destruction des fichiers d'appels à l'échéance prévue et s'assure de son exécution.</p> <p>Il répond avec diligence aux demandes d'accès aux fichiers compte tenu de la courte période de conservation.</p>
4.2 Le directeur de la Direction des services aux consommateurs	<p>Le directeur de la Direction des services aux consommateurs est le détenteur principal des fichiers d'appels.</p> <p>Les personnes suivantes ont accès aux enregistrements pour la durée appropriée à leurs fonctions :</p> <ul style="list-style-type: none">- le directeur de la Direction des services aux consommateurs ;- le superviseur du centre d'appels qu'il délègue, ou son remplaçant en cas de besoin ;- les gestionnaires, les responsables régionaux et les chefs d'équipe. <p>Le directeur s'assure que les fichiers sont utilisés d'une manière compatible avec les finalités du service à la clientèle.</p> <p>Il répond avec diligence aux demandes d'accès aux fichiers compte tenu de la courte période de conservation.</p>
4.3 Le responsable du Bureau de la qualité des services	<p>Le responsable du Bureau de la qualité des services est détenteur des fichiers d'appels qu'il demande au Service des ressources informationnelles ou à la Direction des services aux consommateurs pour le traitement des plaintes et des commentaires sur la qualité des services.</p> <p>La personne suivante a accès aux fichiers d'enregistrements :</p> <ul style="list-style-type: none">- le responsable du Bureau ou son remplaçant en cas de besoin. <p>Le responsable s'assure que les fichiers sont utilisés d'une manière compatible avec la qualité du service.</p>

4.4 Les détenteurs secondaires

En outre, les personnes suivantes peuvent requérir, consulter et, au besoin, conserver des fichiers d'appels :

- les agents, pour les appels qu'ils ont traités et dont ils demandent copie pour un motif concernant la qualité de leur service ;
- les gestionnaires, les responsables régionaux et les chefs d'équipe de la Direction des services aux consommateurs pour les finalités prévues au point 3.1 ;
- les Services administratifs (ressources humaines) dans le cadre d'une mesure disciplinaire initiée par un gestionnaire.

5. APPLICATION DE LA DIRECTIVE

Le Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels de l'Office est chargé de l'application de la directive et de sa modification selon les besoins. Pour sa part, le responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, qui en fait partie, est chargé de l'interprétation de la *Loi sur l'accès aux documents* dans le cadre de la directive.

Dans une situation exceptionnelle, le président de l'Office peut donner d'autres instructions concernant l'enregistrement des appels et la conservation des fichiers.

6. DISPOSITIONS FINALES

La directive s'ajoute à d'autres directives notamment celles sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information.

Elle s'applique aux autres personnes que leurs fonctions amènent à consulter ou à détenir des fichiers d'appels dans des circonstances dont la directive ne fait pas mention.

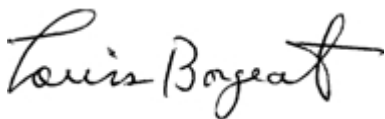
Elle entre en vigueur le jour de son approbation par le président de l'Office. Elle demeure en vigueur tant qu'elle n'est pas abrogée, modifiée ou remplacée par une autre.

Elle sera révisée tous les deux ans, ou plus fréquemment selon les besoins, en tenant compte notamment de l'évolution de la technologie du centre d'appels, des politiques de service à la clientèle, de la révision du calendrier de conservation des documents ainsi que l'implantation de la gestion intégrée des documents et d'un programme d'assurance qualité du renseignement téléphonique.

Elle est diffusée dans l'intranet de l'Office et dans son site Internet pour l'information du public.

7. APPROBATION

La directive est approuvée par :



Louis Borgeat, président

6 mai 2009
Date