



VILLE DE MERCIER

POLITIQUE D'ENREGISTREMENT DES APPELS

MAI 2019

OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La Politique sur l'enregistrement des appels a pour objectif de baliser l'utilisation du recours à l'enregistrement des appels téléphoniques entre la Ville de Mercier et les personnes physiques ou morales qui interagissent avec elle.

Reliées à la volonté de la Ville de Mercier d'offrir un service de la plus haute qualité à ses citoyens, les finalités de l'accès aux enregistrements des appels sont les suivantes :

1. la vérification de la qualité du service;
2. le traitement des plaintes ou des litiges concernant des services rendus par la Ville de Mercier;
3. la formation continue du personnel.

Protection des renseignements personnels

La Politique sur l'enregistrement des appels a également pour objectif de se conformer à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (LRQ, c. A-2.1). C'est pourquoi la présente politique 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.

CARACTÉRISTIQUES DU SYSTÈME D'ENREGISTREMENT

Tous les appels externes (entrants et sortants) des postes téléphoniques définis à l'Annexe A de la présente politique sont enregistrés. Est considéré comme externe tout appel téléphonique fait ou reçu depuis un poste téléphonique visé par l'Annexe A, à l'exception des appels téléphoniques internes (appels faits d'un poste téléphonique de la Ville de Mercier à un autre).

Le choix des postes téléphoniques touchés par l'enregistrement des appels est motivé par la volonté de la Ville de Mercier de recourir à l'enregistrement des appels pour la bonne gestion du service à la clientèle.

Ainsi, les postes téléphoniques utilisés par des employés qui interagissant essentiellement avec d'autres employés de la Ville de Mercier ont été exclus. Est également exclu le poste téléphonique réservé aux détenus communiquant avec leur avocat à la suite d'une arrestation.

Avis aux personnes appelantes

Le message d'accueil téléphonique, que toute personne appelant à la Ville de Mercier doit écouter, comprend la mention « qu'il est possible que l'appel soit enregistré ». L'emploi du conditionnel s'explique par le fait que certains postes téléphoniques sont exclus du système d'enregistrement des appels téléphoniques.

Archivage des informations d'appels

Le nom de chaque fichier d'appel comprend : la date, l'heure et la minute de l'appel, ainsi que le numéro du poste téléphonique. Les journaux des appels contiennent les numéros de téléphone appelants ou appelés 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 la Direction des communications et des technologies de l'information. Le serveur est protégé par les mesures de sécurité physique et informatique. 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.

RÈGLES CONCERNANT L'ENREGISTREMENT DES APPELS

La consultation des fichiers d'appels ne doit pas servir à des fins de curiosité ou à des fins administratives autres que celles liées :

1. au service à la clientèle, par exemple la gestion des ressources humaines ou la tenue de statistiques;
2. à la gestion de plaintes ou de litiges.

Tout citoyen ou entreprise qui refuse de voir son appel enregistré peut se présenter en personne au Guichet unique de Mercier (869, boulevard Saint-Jean-Baptiste, 2^e étage), car le service offert en personne ne fait pas l'objet d'une surveillance audio ou vidéo.

Durée de conservation des fichiers d'appels téléphoniques

Les fichiers et les journaux d'appels sont conservés sur un serveur de la Ville de Mercier pendant une durée d'au moins un an.

Lorsqu'il y a lieu de conserver des fichiers d'appels à des fins de gestion d'une plainte ou d'un litige, la durée de conservation de tels fichiers est définie par le calendrier de conservation de la Ville de Mercier.

Lorsqu'il y a lieu de conserver des fichiers d'appels à des fins de formation, les renseignements permettant d'identifier les personnes qui interagissent avec la Ville de Mercier doivent en être retranchés.

Accès aux fichiers d'appels

Les directeurs ont accès aux enregistrements des postes téléphoniques relevant de leur direction, à l'exception des appels faits ou reçus par des membres d'ordres professionnels exigeant une confidentialité des appels.

Toute demande d'accès aux fichiers d'appels visant le traitement de plaintes ou de commentaires sur les services rendus par la Ville de Mercier doit être soumise par écrit à la Direction des communications et des technologies de l'information (par courriel ou via le Guichet unique de Mercier). Une telle demande sera analysée et traitée conjointement avec la Direction du greffe. Un registre des demandes sera également constitué et mis à jour par la Direction des communications et des technologies de l'information.

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.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Mairie et direction générale

Dans une situation exceptionnelle, la mairesse ou le directeur général peuvent donner d'autres instructions concernant l'enregistrement des fichiers.

Direction des communications et des technologies de l'information

Le directeur des communications et des technologies de l'information est l'administrateur du système de gestion et d'enregistrement des appels téléphoniques. Il

s'assure de la sécurité et de l'intégrité des fichiers d'appels durant la période de conservation et lors de leur transmission à un requérant.

Il met en place les procédures de consultation des fichiers d'appels et répond avec diligence aux demandes d'accès aux fichiers.

Mme Lise Michaud, mairesse

Me Denis Ferland, greffier

ANNEXE A – POSTES TÉLÉPHONIQUES VISÉS

Les postes téléphoniques suivants sont visés par l'application de la présente politique :

Poste	Direction	Description
235	Communications et TI	Directeur
250	Direction générale et mairie	Adjointe exécutive
232	Direction générale et mairie	Directeur général
231	Direction générale et mairie	Mairesse, bureau
271	Direction générale et mairie	Mairesse, table de travail
251	Direction générale et mairie	Salle de conférence
233	Finances et trésorerie	Commis à la comptabilité – Comptes à payer
237	Finances et trésorerie	Commis à la comptabilité – Taxation
236	Finances et trésorerie	Directrice
230	Finances et trésorerie	Réceptionniste et commis à la perception
256	Finances et trésorerie	Technicienne à la comptabilité
261	Greffe	Chef de division – Cour municipale
252	Greffe	Directeur
245	Greffe Communications et TI	Préposée – Cour municipale et guichet unique
242	Greffe	Préposée – Gestion des documents et archives
260	Greffe	Secrétaire
510	Incendie	Directeur
521	Incendie	Secrétaire
314	Loisirs, culture et vie communautaire	Comptoir – Bibliothèque
315	Loisirs, culture et vie communautaire	Comptoir – Bibliothèque
238	Loisirs, culture et vie communautaire	Directeur
249	Loisirs, culture et vie communautaire	Secrétaire
234	Loisirs, culture et vie communautaire	Technicien en loisirs
317	Loisirs, culture et vie communautaire	Technicienne – Animation littéraire
312	Loisirs, culture et vie communautaire	Technicienne – Services techniques

Poste	Direction	Description
248	Loisirs, culture et vie communautaire	Technicienne en loisirs
803	Police	Agent – Enquête, collision et circulation
811	Police	Agente sociocommunautaire
801	Police	Directeur
802	Police	Directrice adjointe
800	Police	Préposée – Accueil et informations policières
830	Police	Secrétaire
834	Police	Sergent de relève
807	Police	Sergent-détective
808	Police	Sergent-détective
810	Police	Technicien – Identité judiciaire
809	Police	Téléphone des patrouilleurs
831	Police	Téléphone des patrouilleurs
833	Police	Téléphone des patrouilleurs
828	Police	Vestibule
239	Ressources humaines	Directrice
254	Ressources humaines Communications et TI	Secrétaire
427	Travaux publics et génie	Chef de division – Génie
422	Travaux publics et génie	Contremaître – Espaces verts et bâtiments
426	Travaux publics et génie	Contremaître – Hygiène du milieu
425	Travaux publics et génie	Directeur
424	Travaux publics et génie	Mécanicien
421	Travaux publics et génie	Secrétaire
428	Travaux publics et génie	Secrétaire
423	Travaux publics et génie	Technicien – Génie civil
244	Urbanisme et environnement	Bureau supplémentaire
243	Urbanisme et environnement	Chargé de projet – Urbanisme et environnement
241	Urbanisme et environnement	Inspectrice – Permis et bâtiments
240	Urbanisme et environnement	Secrétaire
253	Urbanisme et environnement	Stagiaire