



**Québec**

Bureau 2.36  
525, boulevard René-Lévesque Est  
Québec (Québec) G1R 5S9  
Téléphone: 418 528-7741  
Télécopieur: 418 529-3102

**Montréal**

Bureau 18.200  
500, boulevard René-Lévesque Ouest  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone: 514 873-4196  
Télécopieur: 514 844-6170

## RECOMMANDÉ

Montréal, le 9 juillet 2019

GAZ PROPANE RAINVILLE INC.  
a/s de  
280, rue Saint-Charles S.  
Granby (Québec) J2G 7A9

Objet : Enquête concernant une plainte à l'endroit de Gaz Propane Rainville  
N/Réf. : 1013821-S

---

Monsieur,

La présente fait suite à l'enquête de la Commission d'accès à l'information (la Commission) concernant la plainte de Monsieur \_\_\_\_\_ déposée à l'endroit de l'entreprise Gaz Propane Rainville inc.

### **Plainte**

Essentiellement, le plaignant dénonce le fait que l'entreprise omettrait d'informer les clients que les appels téléphoniques peuvent être enregistrés. Plus particulièrement, plusieurs de ses conversations avec une employée du service à la clientèle auraient été enregistrées sans son consentement.

### **Enquête**

L'entreprise est assujettie à la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*<sup>1</sup> qui encadre notamment la collecte, l'utilisation, la communication, la conservation, la destruction et qui exige que des mesures de sécurité soient mises en place afin d'assurer la protection des renseignements personnels.

La Commission a procédé à une enquête<sup>2</sup>. Le plaignant et l'entreprise ont fourni leur version des faits et transmis les documents pertinents à la direction de la surveillance.

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. P-39.1, la Loi sur le privé.

<sup>2</sup> Art. 81 Loi sur privé.

## Conclusion

À la suite de cette enquête, la Commission conclut que l'entreprise respecte la Loi sur le privé en prenant des mesures assurant la protection des renseignements personnels lors de la collecte de renseignements personnels à l'occasion de l'enregistrement des conversations téléphoniques avec sa clientèle.

La Commission souligne les constats suivants :

- Les appels téléphoniques sont enregistrés de façon aléatoire par un système informatique. L'enregistrement des conversations téléphoniques est nécessaire à l'entreprise aux fins de formation et d'évaluation du personnel ainsi que pour améliorer la qualité du service à la clientèle. De plus, il rend possible l'évaluation de la qualité du message diffusé et permet d'apporter les correctifs nécessaires.
- La clientèle est avisée qu'elle peut être enregistrée et des finalités poursuivies.

On doit souligner qu'au moment de la plainte de \_\_\_\_\_, il n'y avait pas de message informant les clients de l'enregistrement parce que les messages d'accueil devaient être révisés à la suite d'un changement de bureau. La Commission a toutefois pu constater en août 2016 que le message vocal informe les clients que leur appel peut être enregistré à des fins d'évaluation et de formation.

- Des alternatives sont disponibles pour les clients qui refuseraient que la conversation soit enregistrée. En effet, seul le service à la clientèle peut enregistrer des appels téléphoniques. Un client qui refuserait que sa conversation soit enregistrée peut demander de discuter avec un autre service ou utiliser le courriel disponible sur le site web.
- L'entreprise ne conserve les enregistrements que pour une période de six mois ou moins.
- L'entreprise a adopté une politique en matière de sécurité et de confidentialité et la diffuse sur son site web. Celle-ci s'inspire des règles prévues à la Loi sur le privé.

Pour les motifs exprimés ci-dessus, la Commission considère que l'entreprise respecte les dispositions de la Loi sur le privé et ferme le présent dossier d'enquête.

«Original signé»

M<sup>e</sup> Lina Desbiens  
Membre de la Commission, section de surveillance

C. C.