



Fiche de renseignements no 9: "Vous avez 53 messages sauvegardés..." Que faire avec la messagerie vocale?

La messagerie vocale constitue un outil de communication pratique dont l'utilisation ne cesse de croître au sein du gouvernement de l'Ontario. Cependant, bon nombre d'employés ne savent pas s'ils doivent garder les messages qu'ils reçoivent et s'ils le font, ils ignorent pour combien de temps ils doivent le faire. La plupart des messages vocaux ne présentent qu'un intérêt limité, mais certains contiennent des renseignements importants au sujet des activités du gouvernement. Parfois, un message vocal constitue le seul document à l'appui d'une décision ou d'une transaction importante.

La présente fiche de renseignements résume les questions clés portant sur la gestion et l'élimination des messages vocaux et fournit des conseils à cet égard.

Les messages vocaux sont-ils des "documents"?

La plupart des messages vocaux ne sont pas des documents officiels et devraient être effacés dès qu'on les a écoutés. Ils comprennent:

- Les communications concernant des tâches administratives courantes ("La réunion de 10 h se déroulera dans la salle de conférence B.", "Ici Michel Legrand, pourriez-vous me rappeler?", "Vos photocopies sont prêtes.")
- Les messages personnels ("Es-tu libre pour le lunch?", "N'oublie pas d'aller chercher Mélanie à la garderie.")

Une fois que vous avez écouté votre message, effacez-le. De cette façon, votre système de messagerie vocale ne se remplira pas et vous aurez accès plus rapidement à vos messages. Ceci aide aussi à économiser de l'argent qui serait autrement investi par le gouvernement dans du nouvel équipement de messagerie vocale.

Certains de mes messages vocaux sont toutefois très importants.

Oui. Et certains constituent même des documents officiels. Cela est le cas lorsque le message contient des renseignements importants concernant des activités ou des transactions du gouvernement. Par exemple:

- lorsque le message mentionne des décisions officielles concernant des questions importantes;
- lorsque le message communique des commentaires ou des détails importants sur des politiques, des programmes et la prestation des programmes;
- lorsqu'il traite d'une question importante pour un ministère ou un organisme sur le plan financier ou juridique;
- lorsqu'il contient des renseignements généraux clés qui peuvent être utilisés pour élaborer des documents gouvernementaux importants comme une étude, un rapport ou une déclaration de principes;
- lorsqu'il contient une plainte grave d'un membre du public ou d'un employé du gouvernement.

La différence entre les documents officiels et les documents temporaires est discutée plus en détail dans la Fiche de renseignements no 8 (*L'art de se débarrasser de documents : émondage des documents "temporaires"*)

Que dois-je faire des messages importants?

Vous devriez les conserver tant et aussi longtemps qu'ils sont utiles. Appuyez sur le 9 pour "archiver" un message. Il faut toutefois noter que la plupart des systèmes de messagerie vocale ne sont pas conçus pour la sauvegarde à long terme des messages. Vérifiez donc périodiquement vos messages sauvegardés pour décider si vous devez encore les garder ou si vous devriez les effacer.

Si vous devez garder un message indéfiniment, vous devriez le résumer (ou le transcrire) afin d'avoir un document permanent et plus accessible. Identifiez le nom et le titre de l'appelant, la date et l'heure de l'appel, la date et l'heure de la transcription ou du résumé, et le nom de la personne qui a fait le résumé ou la transcription. Classez une copie électronique ou sur papier du résumé ou de la transcription avec d'autres fichiers concernant le programme, le client ou l'activité dont il a été question dans le message vocal. Vous pouvez ensuite effacer le message vocal.

Assurez-vous que vous n'avez pas à garder le message original, car une fois que vous avez effacé un message, vous ne pouvez plus le récupérer.

Que faire s'il s'agit d'un message important mais destiné à une autre personne?

Acheminez le message à la personne appropriée. Vous pouvez, si vous le voulez, prendre note du nom de la personne à qui vous envoyez le message et du moment où vous le faites. On ne sait jamais, vous pourriez avoir besoin de ces renseignements ultérieurement. En général, il est préférable d'éviter de laisser des messages personnels ou des renseignements confidentiels sur un système de messagerie vocale ou de les acheminer par l'intermédiaire d'un tel système. Si vous devez acheminer un message de ce genre, assurez-vous toutefois de vous adresser au destinataire approprié.

La question de la confidentialité semble être importante.

En effet. Il est très important d'y songer chaque fois que vous avez en main un document qui peut contenir des renseignements personnels, qu'il s'agisse d'un document sur papier, d'un fichier électronique ou d'un message vocal. Par exemple, si le message vocal contient des renseignements personnels sur l'appelant ou sur une autre personne identifiable (comme de nombreux messages le font), il ne faut pas partager les renseignements que le message contient avec aucune autre personne qui n'est pas censée avoir accès à ces renseignements. Ceci s'applique autant aux messages provenant d'autres employés du gouvernement qu'aux messages du public. Votre système de messagerie vocale vous permet d'acheminer vos messages afin qu'ils ne soient accessibles qu'à la personne à qui vous l'envoyez.

Le Bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée a émis une ligne directrice qui traite spécifiquement des questions de vie privée et de confidentialité liées à la messagerie vocale. On peut se procurer cette ligne directrice en s'adressant au Bureau ou en visitant son site Web au http://www.ipc.on.ca/web_site.ups/matters/sum_pap/papers/vmail-e.htm.

À retenir...

Tout comme le courrier électronique, les messages vocaux sont utilisés pour un nombre croissant de communications d'affaire. Bien que la plupart des messages vocaux n'aient pas besoin d'être sauvegardés une fois qu'on les a écoutés, certains devraient être conservés en raison des renseignements importants qu'ils contiennent. Règle générale, les décisions clés et les autres renseignements importants devraient être documentés et communiqués sous forme écrite - document sur papier ou électronique - plutôt que par système vocal.

Vous avez de la difficulté à utiliser la messagerie vocale? Vous pouvez obtenir les instructions sur la façon d'utiliser votre système de messagerie téléphonique auprès du coordonnateur du service téléphonique de votre ministère ou de votre organisme. Vous devriez consulter ces instructions si vous désirez bénéficier de tous les avantages de la messagerie vocale.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la présente **note de renseignements**, communiquez avec l'unité des politiques de gestion des renseignements gouvernementaux des **Archives publiques de l'Ontario**, au **(416) 327-1568** ou au **(416) 327-1570**, ou à l'adresse rim@archives.gov.on.ca

En tant qu'organisme, les Archives publiques de l'Ontario ont la responsabilité du SGRC en vertu de la Directive 7-5 du Conseil de gestion, Gestion des renseignements consignés.