



**DIRECTION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES**

1701, rue Parthenais, UA 2700  
Montréal (Québec) H2K 3S7  
Téléphone : 514 597-8000

Le 30 août 2018

Capitaine Paul Charbonneau  
Directeur par intérim  
Direction des services juridiques

OBJET : Demande de renseignements dans le cadre des travaux de la Commission d'enquête sur les relations entre les Autochtones et certains services publics au Québec : écoute, réconciliation et progrès (DS-0268-A)

---

Cher collègue,

Vous trouverez ci-joint, en guise de réponse à la demande de la Commission d'enquête datée du 23 août dernier, un tableau regroupant l'ensemble des réponses aux questions 1 à 10 de la correspondance de M<sup>e</sup> Lucie Joncas du 22 août.

Vous trouverez également joint le formulaire utilisé à la Sûreté du Québec pour les demandes de copie d'un enregistrement d'une communication (SQ-o-110) et la politique de gestion Opér. Gén. - 55 *Gestion d'un enregistrement effectué dans un centre de gestion des appels* en complément d'information aux questions 6 et 10.

La Direction des ressources informationnelles reste disponible pour toute demande complémentaire à ce sujet.

Veuillez recevoir, cher collègue, mes salutations les plus distinguées.

Le directeur,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jimmy Potvin', is written over a light blue circular stamp.

Jimmy Potvin, inspecteur-chef

p. j. Tableau de réponses  
Formulaire SQ-o-110  
Politique de gestion Opér. Gén. – 55

c. c. BDGA GFA

Question	Réponse
<b>1) Dans quelles circonstances la SQ a-t-elle changé son système informatique d'enregistrement des appels d'urgence?</b>	La SQ a procédé à l'implantation d'un nouveau système de traitement des appels de mai 2014 à mai 2018. Le nouveau système a été implanté pour remplacer l'ancien qui était désuet.
<b>2) Quelle était la nature de ce changement du système informatique d'enregistrement des appels d'urgence?</b>	Le nouveau système de traitement des appels est géré de manière centralisé pour l'ensemble des centres de gestion des appels (CGA) et utilise une technologie voice over IP (voip). Il permet des enregistrements en mode digital. Avant l'implantation du nouveau système, les enregistrements étaient faits en mode analogue sur cassettes numériques.
<b>3) Est-ce que ce changement visait uniquement le poste de la SQ à Val-d'Or ou l'ensemble des postes de la SQ à travers la province?</b>	Le changement visait tous les centres de gestion des appels au Québec.
<b>4) Quel était le support informatique utilisé pour l'enregistrement des appels d'urgence au poste de Val-d'Or avant 2015?</b>	Le support informatique utilisé était des cassettes numériques.
<b>5) À partir de quelle date exactement les appels d'urgence aux postes de la SQ (et plus particulièrement le poste de Val-d'Or) ne sont plus ou ne seraient plus accessibles ?</b>	<p>Depuis le 21 octobre 2014, le centre de gestion des appels desservant les appels du territoire de Val-d'Or, situé à Rouyn-Noranda, a été modernisé. Tous les appels répondus à ce centre de gestion des appels, depuis cette date, sont enregistrés au Système d'enregistrement des conversations de réécoute et d'archivage (SECRA). Ce système est disposé à produire les copies d'enregistrement des appels archivés, selon les normes établies à la Sûreté du Québec, soit dans un délai de 38 mois, normes qui se conforment aux articles 2925 et 2892 du Code civil du Québec. Après ce délai, le système efface automatiquement la communication enregistrée.</p> <p>Avant le 21 octobre 2014, tous les appels répondus à ce centre de gestion des appels ont été enregistrés au système Wordnet. Ces enregistrements ont été copiés sur cassette pour leur archivage, d'une durée de 38 mois ou aussi longtemps que le responsable du centre de gestion des appels le juge nécessaire. Les cassettes d'enregistrement pour le centre de gestion des appels de Rouyn-Noranda sont disponibles pour la période du 29 décembre 2011 au 21 octobre 2014.</p> <p>À noter que ces cassettes nécessitent un support Wordnet pour leur lecture et leur copie sur cédérom. Ce support est centralisé au centre de gestion des appels situé à Boucherville. Les délais de production des copies d'enregistrements pour les appels répondus par le centre de gestion des appels de Rouyn-Noranda avant le 21 octobre 2014 nécessitent plusieurs étapes : - transmission de la cassette au centre de gestion des appels de Boucherville; - enregistrement de cette cassette sur cédérom à ce centre de gestion des appels par un employé formé à ce système; - transmission du cédérom au centre de gestion des appels de Rouyn-Noranda; - transmission du cédérom au demandeur interne pour analyse; - analyse de l'enregistrement par le demandeur interne; - transmission de l'enregistrement au demandeur externe.</p> <p>Ces délais de production d'enregistrements d'appels occasionnent l'impossibilité pour le centre de gestion des appels de Rouyn-Noranda de répondre positivement aux demandes internes et externes qui nécessitent la production d'enregistrements dans l'immédiat ou dans de très courts délais, pour des appels effectués avant le 21 octobre 2014.</p>

Question	Réponse
<p><b>6) De quelle façon la SQ a-t-elle avisé le sergent-détective Carl Thériault du fait que les appels d'urgence logés avant 2015 n'étaient pas disponibles ? Si la SQ a avisé le sergent-détective Carl Thériault par écrit, prière de nous faire parvenir copie de cette correspondance.</b></p>	<p>Les demandes d'enregistrements sont acheminées par un demandeur interne de la Sûreté du Québec au centre de gestion des appels concerné via formulaire (SQ-o-110 inclus en fichier joint), ou, exceptionnellement, par téléphone lorsque celle-ci est nécessaire pour le dénouement d'une opération en cours ou l'arrestation d'un suspect dans l'immédiat. Ce formulaire est conservé aux dossiers électroniques du centre de gestion des appels. Aucun formulaire aux dossiers de la Sûreté du Québec n'a pu être relié à la présente requête.</p> <p>Parallèlement, une vérification des demandes d'informations des membres du SPVM à la Sûreté du Québec pour le territoire de Val-d'Or a été effectuée. À la lumière de ces recherches, une dizaine de demandes du sergent-détective Carl Thériault ont pu être retracées en 2016, mais aucune ne concerne une demande d'enregistrement d'appel.</p> <p>Il pourrait être possible, à partir de précisions additionnelles, d'investiguer davantage la situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· la date de la demande du sergent-détective Thériault;</li> <li>· le nom du membre de la Sûreté du Québec qui a reçu la demande du sergent-détective Thériault.</li> </ul>
<p><b>7) Est-ce que les enregistrements des appels d'urgence logés au poste de la SQ à Val-d'Or avant 2015 ont été détruits ou sont-ils accessibles de façon temporaire ?</b></p>	<p>Les cassettes d'enregistrements d'appels sont disponibles pour la période du 29 décembre 2011 au 21 octobre 2014. Les enregistrements concernant les appels répondus au centre de gestion des appels de Rouyn-Noranda après le 21 octobre 2014 ne sont disponibles que dans un délai de 38 mois précédant la date de la demande.</p>
<p><b>8) Existe-t-il un processus de sauvegarde automatisé (« backups ») des appels d'urgence logés à un poste de la SQ, notamment celui de Val-d'Or? Le cas échéant, quel est ce processus?</b></p>	<p>Oui, tous les appels d'urgence sont enregistrés et sauvegardés automatiquement. Ils sont centralisés et disponibles pour une période de 38 mois à partir du moment où ils sont enregistrés.</p>
<p><b>9) Dans l'éventualité où il existe un processus de sauvegarde automatisé des appels d'urgence logés à un poste de la SQ, est-il possible d'accéder aux données qui ont été enregistrées lors des appels d'urgence au poste de la SQ à Val-d'Or pour les années 2012 et 2013.</b></p>	<p>La sauvegarde des appels répondus à la Sûreté du Québec, pour le territoire du poste desservant Val-d'Or, pour la période demandée, est effective sur cassettes du système Wordnet. Chaque cassette répertorie les appels pour l'ensemble du territoire desservi par le centre de gestion des appels de Rouyn-Noranda, pour un certain nombre d'heures d'enregistrement, déterminé selon la capacité de la cassette. Il serait possible d'accéder aux données recherchées à partir d'informations additionnelles : date de l'événement ou numéro de dossier opérationnel ou de la carte d'appel associé à l'appel.</p> <p>À partir de ces données, la cassette correspondante à la date de l'événement serait transmise au CGA Boucherville, où se situe le système Wordnet. De là, le contenu serait écouté pour identifier précisément l'appel recherché. Cet appel serait ensuite enregistré sur cédérom, puis transmis au demandeur. Et ainsi de suite pour l'ensemble des événements souhaités.</p>
<p><b>10) Existe-t-il une politique de rétention des appels d'urgence logés à un poste de la SQ ? Le cas échéant, quelle est cette politique ?</b></p>	<p>Oui, la politique de gestion <b>OPER GEN 55</b> <i>Gestion d'un enregistrement effectué dans un centre de gestion des appels</i>. Elle est incluse au courriel en fichier joint.</p>



# DEMANDE DE COPIE D'UN ENREGISTREMENT D'UNE COMMUNICATION

Numéro d'événement (dossier)

1. INFORMATIONS			
<b>1.1 DATE DE LA DEMANDE (aaaa-mm-jj)</b>			
<b>1.2 JUSTIFICATION DE LA DEMANDE</b>			
<input type="checkbox"/> Enquête <input type="checkbox"/> Preuve à la cour <input type="checkbox"/> Suivi interne <input type="checkbox"/> Autre (précisez) :			
<b>1.3 DEMANDEUR EXTERNE</b>			
<input type="checkbox"/> Procureur aux poursuites criminelles et pénales			
<input type="checkbox"/> Service de police (précisez) :			
<input type="checkbox"/> Autre (précisez) :			
Nom, prénom		Fonction	
Adresse (numéro, rue, bureau, ville, village ou municipalité)			Code postal
Téléphone	Courriel		
<b>1.4 INFORMATIONS FACILITANT LE REPÉRAGE</b>			
Objet de l'enregistrement			
Lieu de l'événement			
Date de l'événement (aaaa-mm-jj)	Heure de l'événement (h:mm)	Numéro de carte d'appel	Téléphone de l'appelant
Éléments recherchés			
<input type="checkbox"/> Communication radio <input type="checkbox"/> Communication téléphonique			
Autres informations (précisez)			
<b>1.5 NOMBRE DE COPIE DE L'ENREGISTREMENT</b>			
<b>1.6 URGENCE DE LA DEMANDE</b>			
<input type="checkbox"/> Demande non urgente <input type="checkbox"/> Demande urgente (justifiez) :			

2. EMPLOYÉ DE LA SÛRETÉ			
Nom, prénom			Matricule
Fonction			
Téléphone	Courriel		
Nom de l'unité	UO	Date (aaaa-mm-jj)	

L'employé de la Sûreté transmet la demande par courriel en pièce jointe à son responsable d'unité pour approbation. Le courriel fait foi de signature.


3. RESPONSABLE D'UNITÉ			
<b>RECOMMANDATION</b>	<input type="checkbox"/> Demande approuvée <input type="checkbox"/> Demande refusée (motifs du refus) :		
Nom, prénom			Matricule
Fonction			
Téléphone	Courriel		
Nom de l'unité		UO	Date (aaaa-mm-jj)

Une fois approuvée, le responsable d'unité transmet la demande par courriel en pièce jointe au responsable du bureau de soutien opérationnel (BSO). Le courriel fait foi de signature.

4. RESPONSABLE DU BUREAU DE SOUTIEN OPÉRATIONNEL			
<b>RECOMMANDATION</b>	<input type="checkbox"/> Demande approuvée <input type="checkbox"/> Demande refusée (motifs du refus) :		
Nom, prénom			Matricule
Fonction			
Téléphone	Courriel		
Nom de l'unité		UO	Date (aaaa-mm-jj)

Une fois approuvée, le responsable du BSO transmet la demande par courriel en pièce jointe au responsable du centre de gestion des appels (CGA). Le courriel fait foi de signature.

5. RESPONSABLE DU CENTRE DE GESTION DES APPELS		
Piste ou nom de la distribution SECRA	Jour	Heure (h:min)
Remarques		
Numéro de la cartouche dont a été extraite la communication (Wordnet)		Mot de passe (SECRA)
REPRODUCTION DE L'ENREGISTREMENT		
Nom, prénom	Matricule	Date (aaaa-mm-jj)
TRANSMISSION DE LA COPIE DE L'ENREGISTREMENT		
Nom, prénom de l'expéditeur		Matricule
Date de l'expédition (aaaa-mm-jj)	Mode de transmission de la copie	

	<b>Gestion d'un enregistrement effectué dans un centre de gestion des appels</b>	<b>OPÉR. GÉN. – 55</b>
	Direction du développement et du soutien organisationnels	Dernière mise à jour : 2015-01-30 Révision prévue : 2020-01-30 <b>RESTREINT</b> <span style="float: right;">Page 1</span>

## 1. Introduction

- 1.1. Cette politique de gestion traite de la démarche à suivre pour l'accès interne par un employé de la Sûreté à un enregistrement d'une communication vocale fait dans un centre de gestion des appels (CGA).
- 1.2. Elle précise les règles à suivre pour l'utilisation et la communication d'une copie d'un enregistrement.
- 1.3. Un enregistrement est assujéti aux politiques de gestion qui traitent de la protection et de la sécurité de l'information ainsi que des échanges de communications entre employés de la Sûreté, services de police et autres fonctionnaires (DOSS. OPER. – 05, DIR. GÉN. – 63 et DIR. GÉN. – 68).
- 1.4. Une demande de copie d'un enregistrement d'une communication en provenance d'une personne physique, d'une personne morale ou d'un organisme public est traitée à la politique de gestion DIR. GÉN. – 25.

## 2. Définitions

- 2.1. **Bloc-radio** : toute fréquence radio assignée aux postes de MRC, autoroutiers et aux unités de chacun des quartiers généraux au Réseau intégré de télécommunications policières (RITP).
- 2.2. **Centre de gestion des appels (CGA)** : lieu physique où sont regroupés les préposés aux télécommunications et le chef d'équipe.
- 2.3. **Groupe d'appel de la desserte policière** : tout groupe d'appel assigné aux postes de MRC, autoroutiers et aux unités de chacun des quartiers généraux au Réseau national intégré de radiocommunication (RENIR).
- 2.4. **Organisme public** : ministère ou organisme gouvernemental (québécois ou fédéral), organisme municipal, organisme scolaire, établissement de santé ou de services sociaux.
- 2.5. **Personne morale** : entité légalement constituée, dotée d'une personnalité juridique indépendante de celle de ses membres (**ex.** : compagnie, société, organisme sans but lucratif, association) et à laquelle la loi reconnaît des droits et des obligations.
- 2.6. **Renseignements personnels** : en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, sont personnels dans un document les renseignements qui concernent une personne physique et qui permettent de l'identifier.
- 2.7. **Responsable du CGA** : personne qui assure la gestion administrative et opérationnelle d'un CGA. Dans les districts 1, 2, 5, 7, 8 et 9, cette tâche est assumée par le responsable du Bureau du soutien opérationnel (BSO)<sup>1</sup> ou par un officier ou un sous-officier auquel il délègue cette tâche. Dans les districts 3, 4, 6 et 10, cette tâche est assumée par un cadre civil.
- 2.8. **Système d'enregistrement** : appareil qui enregistre les appels téléphoniques reçus par les préposés d'un CGA ainsi que les communications radio effectuées par les usagers sur les blocs-radio de l'infrastructure radio du RITP ou sur les groupes d'appel de la desserte policière de l'infrastructure radio du RENIR.

<sup>1</sup> Le nom du Bureau du soutien opérationnel sera remplacé par le nouveau nom de l'unité lorsque la modification de la structure des districts sera officialisée par un communiqué.



### 3. Principes généraux

#### 3.1. Les systèmes d'enregistrement

- 3.1.1. Les communications vocales sont enregistrées 24 heures par jour, 7 jours par semaine; elles sont enregistrées parce qu'elles ne sont pas considérées comme des communications privées et qu'elles sont nécessaires à la réalisation de la mission de la Sûreté.
- 3.1.2. Chaque CGA dispose de classeurs sécurisés pour y conserver les supports (cartouches ou cédéroms) contenant des enregistrements ou des copies d'enregistrements de communications.
- 3.1.3. Lorsqu'une défektivité affecte le fonctionnement d'un système d'enregistrement, le Centre de services de la Sûreté du Québec (CSSQ) doit être contacté par téléphone au 514 590-5010 (Montréal) ou au 1 855 590-5010 (extérieur) ou par courriel à l'adresse suivante : [cssq@surete.qc.ca](mailto:cssq@surete.qc.ca).

#### 3.2. Le système d'enregistrement Wordnet

- 3.2.1. L'utilisation du système d'enregistrement WORDNET dans un CGA se poursuit jusqu'à sa migration au Système intégré de radiocommunications policières (SIRP).
- 3.2.2. Chaque CGA dispose de cartouches pour l'enregistrement des communications.
- 3.2.3. La période d'enregistrement sur une cartouche varie selon l'achalandage des ondes radio et le nombre d'appels téléphoniques du CGA.
- 3.2.4. Les cartouches contenant les originaux des enregistrements doivent être entreposées dans un classeur verrouillé, prévu à cet effet et conservées pour une période de 38 mois (articles 2925 et 2892 du *Code civil du Québec*) ou aussi longtemps que le responsable du CGA le juge nécessaire.

#### 3.3. Le système d'enregistrement SECRA

- 3.3.1. L'application informatique Nice Inform permet d'accéder au SECRA afin d'écouter et de copier l'enregistrement d'une communication de façon sécurisée sur un cédérom (protection par mot de passe chiffré à 256 bits et le certificat d'authenticité assurant l'intégrité de la communication reproduite sur le cédérom).
- 3.3.2. L'enregistrement d'une communication est archivé sur le SECRA pour une période de 38 mois (articles 2925 et 2892 du *Code civil du Québec*). Après ce délai, le système efface automatiquement la communication enregistrée.

#### 3.4. Enregistrement d'une communication vocale

##### 3.4.1. Cadre juridique et normatif

Les enregistrements sont des documents régis par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Les renseignements personnels qu'ils renferment sont confidentiels. Les lois et normes suivantes régissent les renseignements personnels contenus dans un enregistrement :

##### 3.4.1.A. Les lois

- a. le *Code civil du Québec*;
- b. la *Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information*;
- c. la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- d. la *Loi sur la preuve au Canada*;



e. la *Loi sur les archives*.

### 3.4.1.B. La directive gouvernementale

*La Directive sur la sécurité de l'information gouvernementale.*

### 3.4.2. Principes régissant l'accès, l'utilisation et la communication d'un enregistrement

**3.4.2.A.** Un employé de la Sûreté peut avoir accès à un enregistrement uniquement dans le cadre de son travail lorsque les renseignements qu'il contient sont nécessaires à l'exercice de ses fonctions (**ex.** : enquêtes policières, vérification sur des renseignements reçus d'informateurs, plaintes du public, questions relatives à l'éthique professionnelle). En aucun cas, ces informations ne doivent être utilisées à des fins personnelles, autant pour leur consultation que pour leur communication.

**3.4.2.B.** Un enregistrement ne peut être utilisé qu'aux fins pour lesquelles il a été recueilli. Toutefois, il peut être utilisé à une autre fin avec le consentement de la personne concernée ou, sans son consentement, lorsque son utilisation est :

- a. à des fins compatibles avec celles pour lesquelles il a été recueilli;
- b. manifestement au bénéfice de la personne concernée;
- c. nécessaire à l'application d'une loi au Québec, que cette utilisation soit ou non prévue expressément par la loi.

**3.4.2.C.** Un employé de la Sûreté peut communiquer une copie d'un enregistrement :

- a. au Directeur des poursuites criminelles et pénales si le renseignement est nécessaire aux fins d'une poursuite pour une infraction à une loi applicable au Québec;
- b. au procureur général lorsqu'il agit comme procureur de la Sûreté, si le renseignement est nécessaire aux fins d'une procédure judiciaire autre que celle visée au paragraphe **3.4.2.C.a.**;
- c. à un autre service de police dans le cadre de fonctions de nature policière;
- d. à toute personne ou tout organisme lorsque la communication des renseignements est nécessaire à l'application d'une loi applicable au Québec (**ex.** : Commissaire à la déontologie policière).


**Note** : La politique de gestion DIR. GÉN. – 25 s'applique lorsque l'enregistrement est communiqué à une personne ou à un organisme, sauf si l'enregistrement est communiqué dans le cadre de la preuve en matière pénale. Il se réfère alors à la politique de gestion ENQ. CRIM. – 08.

**3.4.2.D.** L'admissibilité d'un enregistrement comme preuve à la cour doit répondre aux critères suivants :

- a. l'enregistrement présenté est l'original;
- b. l'enregistrement est audible de façon probante;
- c. le support sur lequel a été reproduit l'enregistrement est neuf;
- d. la description des appareils utilisés, de leur installation, de leur fiabilité et de leur entretien par un technicien est disponible;
- e. la chaîne de possession du support est établie;

**Note** : L'enregistrement est un élément de preuve complémentaire à une enquête.



	<b>Gestion d'un enregistrement effectué dans un centre de gestion des appels</b>	<b>OPÉR. GÉN. – 55</b>
	Direction du développement et du soutien organisationnels	Dernière mise à jour : 2015-01-30 Révision prévue : 2020-01-30 <b>RESTREINT</b> Page 4

## 4. Rôle des intervenants

### 4.1. L'EMPLOYÉ DE LA SÛRETÉ :

- 4.1.1. remplit le formulaire *Demande de copie d'un enregistrement d'une communication* (SQ-o-110) et le transmet par courriel à son responsable d'unité;
- 4.1.2. lorsque la demande provient d'un demandeur externe, procède tel que mentionné au paragraphe 4.1.1. en remplissant également la section DEMANDEUR EXTERNE;  
**Note :** Lorsqu'il s'agit d'un demandeur externe, s'assurer de son identité.
- 4.1.3. si la **demande destinée à un demandeur externe est refusée**, avise celui-ci en lui mentionnant la raison du refus;
- 4.1.4. si la **demande destinée à un demandeur externe est acceptée**, lorsqu'il reçoit le cédérom :
  - 4.1.4.A. en fait l'écoute et s'assure que son contenu peut être communiqué au demandeur externe;
  - 4.1.4.B. en cas de doute, communique avec le Service de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels;
  - 4.1.4.C. **lorsque le cédérom peut être transmis au demandeur externe**
    - a. transmet le cédérom de main à main ou par courrier recommandé au demandeur externe;
    - b. si le cédérom a été reproduit à partir du SECRA, transmet au demandeur externe le mot de passe par courriel;
  - 4.1.4.D. **lorsque le cédérom ne peut être transmis au demandeur externe**  
 avise le demandeur externe en invoquant les raisons de son refus;
- 4.1.5. **exceptionnellement**, adresse une demande verbale au responsable du centre de gestion des appels afin d'obtenir une copie de l'enregistrement d'une communication lorsque celle-ci est nécessaire pour le dénouement d'une opération en cours ou l'arrestation d'un suspect dans l'immédiat;
- 4.1.6. assure la destruction sécuritaire du cédérom lorsqu'il n'est plus utilisé ou qu'il a atteint le délai de 38 mois.


### 4.2. LE RESPONSABLE D'UNITÉ :

- 4.2.1. prend connaissance du contenu du formulaire SQ-o-110 et évalue la pertinence de la demande;
- 4.2.2. s'il accepte la demande, transmet par courriel le formulaire SQ-o-110 au responsable du bureau du soutien opérationnel avec ses recommandations s'il y a lieu;
- 4.2.3. s'il refuse la demande, justifie le motif du refus sur le formulaire SQ-o-110 et le transmet par courriel à l'employé de la Sûreté qui en a fait la demande.

### 4.3. LE RESPONSABLE DU BUREAU DU SOUTIEN OPÉRATIONNEL (BSO) <sup>2</sup>:

- 4.3.1. prend connaissance du contenu du formulaire SQ-o-110 et de la nature de la demande;
- 4.3.2. s'il accepte la demande, transmet par courriel le formulaire SQ-o-110 au responsable du centre de gestion des appels avec ses recommandations, s'il y a lieu;

<sup>2</sup> Le nom du Bureau du soutien opérationnel sera remplacé par le nouveau nom de l'unité lorsque la modification de la structure des districts sera officialisée par un communiqué.

	<b>Gestion d'un enregistrement effectué dans un centre de gestion des appels</b>	<b>OPÉR. GÉN. – 55</b>
	Direction du développement et du soutien organisationnels	Dernière mise à jour : 2015-01-30 Révision prévue : 2020-01-30 <b>RESTREINT</b> <span style="float: right;">Page 5</span>

**4.3.3.** s'il refuse la demande, justifie le motif du refus sur le formulaire SQ-o-110 et le transmet par courriel au responsable de l'unité avec copie conforme à l'employé de la Sûreté qui en a fait la demande.

#### **4.4. LE RESPONSABLE DU CENTRE DE GESTION DES APPELS :**

##### **4.4.1. Traitement d'une demande d'une copie d'un enregistrement**

**4.4.1.A.** lorsqu'il reçoit le formulaire SQ-o-110 :

- a.** remplit la section 5 du formulaire SQ-o-110;
- b.** procède à la copie de la communication sur un cédérom, en tenant compte, s'il y a lieu, des recommandations du responsable du BSO;

**4.4.1.B.** lorsqu'il reçoit une demande spéciale (par. 4.1.5.) :

- a.** s'assure de recevoir toutes les informations nécessaires pour remplir les sections 1 et 2 du formulaire SQ-o-110;
- b.** procède à la copie de l'enregistrement sur un cédérom;

**4.4.1.C.** si l'enregistrement a été effectué à l'aide du Système SECRA, détermine un mot de passe pour sécuriser le contenu du cédérom;

**4.4.1.D.** fait parvenir le cédérom à l'employé de la Sûreté qui l'a demandé en utilisant une des façons suivantes :

- a.** en main propre;
- b.** par courrier recommandé;
- c.** par courrier interne dans une enveloppe cachetée;

**4.4.1.E.** transmet le mot de passe par courriel à l'employé de la Sûreté si le cédérom a été produit avec le SECRA;

##### **4.4.2. Destruction d'une cartouche ou d'un cédérom contenant un enregistrement**

lorsqu'une cartouche ou un cédérom sur lequel sont enregistrées des communications n'est plus utilisé ou a atteint le délai de 38 mois, fait procéder à leur destruction de la façon suivante :

- 4.4.2.A.** avise le responsable de la salle des pièces à conviction qu'il dispose de matériel à détruire (cartouches, cédérom) et convient du moment où il pourra lui faire parvenir le matériel;
- 4.4.2.B.** au moment convenu, remet au responsable de la salle des pièces à conviction le matériel à détruire;


##### **4.4.3. Gestion des cartouches du système d'enregistrement Wordnet**

**4.4.3.A.** effectue le changement de la cartouche contenant l'enregistrement des communications dès qu'elle est éjectée automatiquement du système d'enregistrement;

**4.4.3.B.** prend note de la date et de l'heure du début et de la fin de l'enregistrement, à l'aide de l'écran de l'unité de gestion du système d'enregistrement;

**4.4.3.C.** identifie chaque cartouche enregistrée au moyen d'une étiquette adhésive portant la date et l'heure de début et de fin de l'enregistrement et le numéro d'identification du CGA (de 10 à 90);

**4.4.3.D.** range la cartouche dans le classeur sécurisé;

	<b>Gestion d'un enregistrement effectué dans un centre de gestion des appels</b>	<b>OPÉR. GÉN. – 55</b>
	Direction du développement et du soutien organisationnels	Dernière mise à jour : 2015-01-30 Révision prévue : 2020-01-30 <b>RESTREINT</b> <span style="float: right;">Page 6</span>

#### 4.4.4. Mot de passe pour accéder au SECRA

communiqué avec le pilote du SECRA pour faire réactiver son mot de passe à la suite d'une suspension administrative.

#### 4.5. LE CHEF D'ÉQUIPE DU CENTRE DE GESTION DES APPELS :

si son mot de passe pour accéder au SECRA est suspendu (suspension administrative), communiqué avec le pilote du SECRA pour le faire réactiver.

#### 4.6. LE PILOTE DU SECRA :

4.6.1. à la suite d'une suspension administrative, réactive le mot de passe de l'utilisateur pour l'accès au SECRA lorsqu'il en reçoit la demande d'un chef d'équipe ou d'un responsable d'un CGA;

4.6.2. procède à la création des profils des usagers du SECRA.

Le directeur général,

**Copie conforme à l'original**

**Martin Prud'homme**

# P O L I T I Q U E   D E   G E S T I O N



## Gestion d'un enregistrement effectué dans un centre de gestion des appels

**OPÉR. GÉN. – 55**

Direction du développement et du soutien organisationnels

Dernière mise à jour : 2015-01-30

Révision prévue : 2020-01-30

**RESTREINT**

Page 7

## Documents reliés à cette politique de gestion

### Formulaire :

- **SQ-o-110**      Demande de copie d'un enregistrement d'une communication (2013-12-10)

### Politiques de gestion :

- **DIR. GÉN. – 25**      Accès à un document et/ou à des renseignements personnels (1993-09-15)
- **DIR. GÉN. – 63**      Protection de l'information (2000-02-18)
- **DIR. GÉN. – 68**      Sécurité de l'information – Politique cadre (2014-11-14)
- **DOSS. OPÉR. – 05**      Communications privilégiées (1988-12-15)
- **ENQ. CRIM. – 08**      Poursuite judiciaire de juridiction criminelle (1996-06-05)

## Ont été annulés

### Communiqué

- **010.147**      RITP – Système d'enregistrement (1996-06-14)

### Politique de gestion :

- **OPÉR. GÉN – 58**      Gestion des systèmes d'enregistrement Wordnet des centres de gestion des appels (2012-08-23)