

Commissaire à
l'information et
à la protection de
la vie privée de
l'Ontario

Directives relatives à
l'identification de la ligne
appelante



Tom Wright
Commissaire
Décember 1992



**Commissaire à l'information
et à la protection de la vie
privée de l'Ontario**

2, rue Bloor Est
Bureau 1400
Toronto (Ontario)
CANADA
M4W 1A8

416-326-3333
1-800-387-0073
Télécopieur : 416-325-9195
ATS (Téléimprimeur) : 416-325-7539
Site web : www.ipc.on.ca

Table des matières

Introduction	1
Renseignements Généraux	2
Service de gestion des appels	2
Technologie.....	2
Réseaux de télécommunications du gouvernement	3
Directives	5
Bien-fondé de l'identification de la ligne appelante	5
Identification de la ligne appelante	5
Systèmes d'extraction automatique de dossier	5
Informé l'appelant de la présence de l'identification de la ligne appelante.....	6
Emplacement du matériel d'identification de la ligne appelante	6
Appels d'affaires de lignes téléphoniques de l'extérieur	6
Conclusion	8

Introduction

Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario a le mandat, en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et de la Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée (les lois), d'effectuer des recherches et de faire des commentaires sur les questions ayant trait aux objectifs des lois. L'un de ces objectifs consiste à protéger la vie privée des particuliers pour ce qui est des renseignements personnels aux mains des établissements gouvernementaux.

Afin de cerner les questions qui peuvent avoir un impact sur la vie privée des résidentes et des résidents de l'Ontario, le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée suit l'évolution des tendances sociales, économiques et technologiques. Dans le secteur des télécommunications, l'affichage des numéros de téléphone des appelants sur certains types d'appareils téléphoniques est l'une des nouvelles technologies qui permet de s'immiscer dans la vie privée des gens. Cette fonction est communément appelée «identification de la ligne appelante».

L'identification de la ligne appelante soulève bien des préoccupations, allant des plaintes à propos de l'affichage des numéros de téléphone non publiés jusqu'à l'augmentation du nombre d'envois de publicité-rebut et d'appels de télémarketing qui en résulte. Cependant, ce qui inquiète encore plus, c'est le fait que cette option permet d'envahir la vie privée des particuliers. La vie privée se fonde, en partie, sur le concept qu'il appartient à la personne, et à elle seule, de décider de communiquer ou non les renseignements la concernant.

L'identification de la ligne appelante permet l'affichage et l'obtention des numéros de téléphone à l'insu ou sans le consentement de l'appelant. Un nouveau système affiche même le nom de l'abonné, ainsi que le numéro de téléphone. Certaines entreprises utilisent l'identification de la ligne appelante pour créer des bases de données pour le télémarketing et les listes de diffusion. Pour créer ces listes, on utilise les annuaires qui donnent le nom et l'adresse d'une personne à partir du numéro de téléphone.

Comme l'identification de la ligne appelante est une option de plus en plus répandue, certains établissements gouvernementaux, aux paliers provincial et municipal, se sont dotés de systèmes téléphoniques offrant cette possibilité. Ces directives visent à informer les établissements des préoccupations associées à l'identification de la ligne appelante, ainsi qu'à fournir des conseils sur la façon de les aborder. L'objectif du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée est de présenter des directives qui soient compatibles avec les dispositions des lois provinciales et municipales, les possibilités technologiques actuelles et les progrès éventuels dans ce domaine.

Renseignements Généraux

Service de gestion des appels

En novembre 1989, Bell Canada a soumis une demande au Conseil de la radiotélévision et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour qu'il approuve le lancement du service de gestion des appels (SGA). On proposait quatre options dans le cadre de ce service:

- L'Afficheur (également connu sous le nom de «identification de la ligne appelante») affiche le numéro de téléphone de la personne qui appelle sur un type spécial d'appareil téléphonique doté d'un écran.
- Le Mémorisateur recompose le numéro du dernier appel reçu. Cette option intègre un service de balayage des appels. Si la ligne du numéro recomposé est occupée, le service la surveille pendant 30 minutes et lorsqu'elle se libère, en avertit le client à l'aide d'une sonnerie spéciale. Lorsqu'on décroche le combiné, le numéro se compose automatiquement.
- Le Sélecteur filtre les appels indésirables et permet de détourner jusqu'à 12 numéros vers un message enregistré chez Bell Canada.
- Le Dépisteur permet aux clients d'enregistrer et de stocker les détails du dernier appel reçu. Les données stockées sont accessibles uniquement par le service de sécurité de Bell Canada. À la demande du client, on peut faire parvenir le dossier à un organisme chargé de l'application de la loi, aux fins d'enquête.

Le CRTC a approuvé le Service de gestion des appels en mai 1990, malgré les nombreux commentaires soumis par des parties intéressées qui se préoccupaient des conséquences du SGA sur la vie privée. En particulier, on percevait l'Afficheur ou l'identification de la ligne appelante comme une invasion à la vie privée de l'appelant; on a donc proposé de trouver une façon de bloquer la transmission et l'affichage du numéro de téléphone de l'appelant (blocage des appels) et d'offrir cette option sans frais. À ce moment-là, le blocage sans frais des appels n'était pas approuvé par le CRTC et il fallait demander l'assistance du ou de la téléphoniste et payer des frais de 75 cents par appel. Le blocage sans frais des appels n'était offert qu'aux centres d'hébergement accrédités pour femmes victimes d'actes de violence familiale.

Par suite d'autres commentaires soumis pour protester contre la décision prise en mai, notamment contre les frais par appel afférents au blocage, le CRTC a examiné de nouveau la demande de Bell Canada. En mars 1991, le CRTC a confirmé sa décision initiale d'approuver le SGA. Cependant, en mai 1992, le CRTC a révisé sa décision et a exigé que Bell Canada offre sans frais une option de blocage automatisé par appel aux abonnés qui en feraient la demande.

Technologie

Bien que ce soit la mise au point et l'approbation du SGA qui aient permis d'offrir à grande échelle l'option d'identification de la ligne appelante, certains organismes, principalement les grandes entreprises et les établissements du gouvernement, jouissent depuis quelque temps de cette possibilité. Une technologie de longue date appelée Enregistrement automatique des numéros (EAN) recueille les renseignements concernant la facturation en captant automatiquement le

numéro de compte ou de facture de l'appelant.

L'EAN et le SGA permettent tous deux aux abonnés d'identifier le numéro de téléphone des appels d'arrivée, mais il existe un certain nombre de différences importantes:

- L'EAN capte le numéro de compte, qui est un numéro d'annuaire pour la plupart du service de résidence, tandis que le SGA capte un numéro d'annuaire.
- L'EAN est offert à l'échelle nationale aux grandes entreprises dotées de systèmes téléphoniques perfectionnés, tandis que le SGA est offert à l'échelle locale aux abonnés du service monoligne de résidence et d'affaires. Les deux services se prêtent aux appels locaux et aux appels interurbains.
- À l'heure actuelle, le SGA n'est pas disponible sur les lignes partagées, les systèmes centrex et les téléphones publics. On s'attend à ce que cette situation change lorsque les sociétés de téléphone lanceront un nouveau service (le BCLID mentionné ci-dessous) qui permettra aux organismes disposant d'un système centrex d'accéder à toutes les options du Service de gestion des appels. Pour l'instant, seul le numéro principal de l'abonné sera affiché pour les appels provenant des centres multilignes acheminés aux appareils téléphoniques dotés de l'identification de la ligne appelante. En outre, les numéros des personnes qui font des appels avec l'assistance du ou de la téléphoniste ne peuvent être affichés.
- Le blocage est impossible avec des systèmes articulés sur la technologie de l'EAN. Il est cependant possible au sein d'un SGA, soit par appel, soit par ligne.

On a récemment ajouté au SGA un nouveau service de réjection automatique des appels. Ce service permet à une personne de bloquer les appels provenant de lignes qui ont bloqué l'affichage de leur numéro. Ces appels sont détournés vers un message enregistré indiquant à l'appelant que l'appelé n'accepte pas les appels qui sont bloqués.

On a également lancé récemment la technologie d'identification globale de la ligne appelante (BCLID). Bien que ce service soit en mesure d'offrir ultérieurement l'identification de la ligne appelante à tous les usagers des systèmes multilignes, centrex et standard d'abonné (PBX), pour l'instant, seuls les usagers du PBX peuvent s'en prévaloir. Cette nouvelle technologie peut fournir les numéros d'annuaire de l'appelant et de l'appelé, la durée de l'appel, l'état de la ligne appelée (occupée ou libre) et le type de ligne (individuelle ou collective). Par ailleurs, l'abonné peut afficher les renseignements ou les stocker aux fins de consultation ultérieure.

Réseaux de télécommunications du gouvernement

Pour suivre l'évolution de la technologie des télécommunications, les organismes gouvernementaux se sont dotés de systèmes téléphoniques offrant un grand nombre des nouveaux services, notamment l'identification de la ligne appelante. Les capacités des systèmes téléphoniques du gouvernement varient selon le type de technologie adopté.

Tous les bureaux du gouvernement provincial situés à Queen's Park et dans les environs utilisent

un système téléphonique centrex. Ce système est doté d'un certain nombre de caractéristiques visant à accroître l'efficacité, dont l'affichage des numéros de téléphone internes (c.-à-d., le numéro de téléphone de sept chiffres d'un appel fait au sein du réseau centrex de Queen's Park). À l'heure actuelle, ce système n'affiche pas les numéros des appels provenant de l'extérieur de Queen's Park. Cependant, on prévoit de lancer l'affichage des numéros externes dans un proche avenir.

Les organismes du gouvernement provincial qui ne font pas partie du réseau de télécommunications de Queen's Park n'utilisent pas un système téléphonique commun doté de caractéristiques standard. Chaque organisme a acheté le système qui répond à ses besoins particuliers. C'est pourquoi les établissements du gouvernement provincial utilisent une combinaison de systèmes articulés sur la technologie de l'EAN, du PBX et du centrex, dont certains offrent la possibilité d'identification de la ligne appelante.

De plus, certains établissements municipaux ont opté pour des réseaux de télécommunications qui permettent l'identification de la ligne appelante.

Directives

Ces directives s'adressent aux établissements gouvernementaux qui utilisent actuellement l'identification de la ligne appelante, ainsi qu'à ceux qui songent à utiliser ce service. Elles visent à sensibiliser les établissements aux préoccupations ayant trait à cette technologie pour qu'ils les reconnaissent et en tiennent compte. Dans ce contexte, les directives portent sur l'affichage des numéros de téléphone autres que ceux du gouvernement, plutôt que sur l'identification des numéros du gouvernement.

Les directives se fondent sur l'hypothèse que les organismes provinciaux et municipaux connaissent leurs obligations en vertu des lois et des règlements connexes, et qu'ils les respectent. C'est pourquoi nous n'énoncerons pas de nouveau les dispositions des lois visant la protection de la vie privée. Les directives abordent les questions qui ne relèvent peut-être pas des exigences rigoureuses prévues par les lois, mais qui devraient néanmoins être examinées par les établissements.

Bien-fondé de l'identification de la ligne appelante

Les établissements doivent trouver un équilibre entre le souci de la vie privée et l'efficacité et l'utilité des systèmes de télécommunications de pointe. Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée encourage tous les organismes gouvernementaux à évaluer soigneusement l'utilité et le bien-fondé de l'identification de la ligne appelante. Il existe des circonstances légitimes où un établissement ne devrait pas savoir qui appelle ni d'où provient l'appel (p. ex., lorsqu'un établissement fournit des conseils confidentiels sur des questions comme le harcèlement sexuel ou l'équité salariale). Par conséquent, lorsque le caractère confidentiel est essentiel à la bonne conduite des affaires au téléphone, les établissements doivent déterminer le bien-fondé de l'identification de la ligne appelante pour ces lignes.

Identification de la ligne appelante

On doit informer les fonctionnaires que le numéro de téléphone affiché pourrait ne pas être celui de l'appelant. Par exemple, un client peut téléphoner du domicile ou du bureau d'une autre personne. Par conséquent, si les fonctionnaires doivent enregistrer un numéro de téléphone, ils doivent toujours vérifier le numéro auprès de l'appelant. De plus, on doit faire particulièrement attention de ne pas révéler, par inadvertance, des renseignements personnels à la suite de l'identification de la ligne appelante. Les fonctionnaires qui répondent au téléphone ne devraient donc pas se fier au numéro affiché pour connaître l'identité de l'appelant. Avant de divulguer des renseignements personnels au téléphone, les employés des organismes gouvernementaux devraient prendre toutes les mesures raisonnables et nécessaires pour vérifier l'identité de l'appelant.

Systèmes d'extraction automatique de dossier

En général et conformément aux lois, l'identification de la ligne appelante n'aura aucun impact sur l'utilisation des renseignements personnels d'un établissement. Cependant, la technologie permet d'utiliser le numéro affiché comme moyen de récupérer des dossiers informatisés. Un employé peut donc visualiser ces dossiers sur l'écran d'un ordinateur au moment où il répond

au téléphone. Cette pratique soulève une préoccupation ayant trait à la vie privée lorsque les dossiers contiennent des renseignements personnels, particulièrement eu égard au fait que les numéros de téléphone n'appartiennent pas exclusivement à une seule personne.

Les systèmes d'extraction automatique de dossier utilisant l'identification de la ligne appelante peuvent causer l'extraction de renseignements personnels même lorsque ces renseignements ne sont pas nécessaires pour répondre à la demande de l'appelant. Une telle action peut contrevenir aux dispositions des lois qui régissent la façon dont les établissements peuvent utiliser les renseignements personnels. Par exemple, les lois stipulent qu'un établissement peut utiliser les renseignements personnels dans certaines circonstances seulement, comme lorsqu'une personne a consenti à cette utilisation ou lorsqu'on utilise les renseignements conformément à la raison pour laquelle ils ont été recueillis en premier lieu ou à des fins d'uniformité. On peut contrevenir à ces deux principes lorsqu'on utilise l'identification de la ligne appelante pour déclencher l'extraction automatique de renseignements personnels.

Pour cette raison, et parce que les numéros de téléphone ne sont pas des moyens fiables d'identification personnelle, le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée n'encourage pas les établissements à concevoir et à mettre sur pied des dossiers informatisés à usages multiples qui contiennent des renseignements personnels et qui utilisent l'identification de la ligne appelante comme méthode d'extraction.

Informé l'appelant de la présence de l'identification de la ligne appelante

Lorsqu'ils en sont informés, les appelants sont souvent troublés d'apprendre que leur numéro de téléphone est affiché à leur insu. Certains estiment qu'un tel affichage est une intrusion dans leur vie privée. Par conséquent, en guise de courtoisie, et lorsque c'est possible, les établissements devraient informer les appelants de la présence de l'identification de la ligne appelante. Le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée encourage également les établissements à fournir un préavis lorsque c'est possible (p. ex., un avis général sur l'existence de l'identification de la ligne appelante dans les répertoires du gouvernement ou un message enregistré avisant les appelants que l'organisme utilise l'identification de la ligne appelante).

Emplacement du matériel d'identification de la ligne appelante

Les établissements devraient protéger la vie privée des appelants en s'assurant que tous les appareils téléphoniques dotés de l'identification de la ligne appelante soient placés hors de la vue du grand public. De cette façon, on réduira au minimum le risque que des personnes non autorisées voient et prennent en note les numéros de téléphone affichés.

Appels d'affaires de lignes téléphoniques de l'extérieur

À l'occasion, les fonctionnaires doivent faire des appels d'affaires à partir d'endroits autres que les bureaux du gouvernement (p. ex., les inspecteurs, les travailleurs en service social individualisé, les agents chargés de l'application de la loi ou les fournisseurs de soins de santé sur le terrain). Si l'appelé dispose de l'option de l'identification de la ligne appelante, l'appareil peut afficher

le numéro de téléphone d'où le fonctionnaire appelle. Il est possible qu'on utilise le numéro affiché de façon à empiéter sur la vie privée de l'abonné du numéro affiché (p. ex., harcèlement au téléphone ou utilisation du numéro de téléphone pour connaître l'adresse de l'abonné).

Par conséquent, pour se protéger contre l'obtention et le mauvais usage de numéros de téléphone lorsqu'ils font un appel à partir de lignes téléphoniques de l'extérieur des bureaux du gouvernement, les fonctionnaires devraient penser à la vie privée et agir en conséquence (p. ex., utiliser l'option de blocage des appels si elle est disponible ou un téléphone public).

Conclusion

La mesure dans laquelle tout établissement respecte les lois repose en grande partie sur la compréhension et les actions quotidiennes des gens qui font directement affaire avec le public. Ce principe s'applique également à la mise en oeuvre efficace de ces directives. Par conséquent, les organismes gouvernementaux qui utilisent l'identification de la ligne appelante doivent intégrer dans leurs affaires quotidiennes les préoccupations associées à ce service.

Afin de sensibiliser les gens et d'aborder les préoccupations ayant trait à la vie privée, les établissements devraient s'assurer que tous les employés ayant accès à l'identification de la ligne appelante soient bien renseignés sur les possibilités de la technologie, sur les dispositions pertinentes des lois et sur les présentes directives. De cette façon, ils seront en mesure d'agir de manière informée afin de protéger la vie privée.



**Commissaire à l'information
et à la protection de la vie
privée de l'Ontario**

2, rue Bloor Est
Bureau 1400
Toronto (Ontario)
CANADA
M4W 1A8

416-326-3333
1-800-387-0073
Télécopieur : 416-325-9195
ATS (Téléimprimeur) : 416-325-7539
Site web : www.ipc.on.ca