

POLITIQUE

UTILISATION DE LA SYNTHÈSE VOCALE DANS LES MESSAGES ORGANISATIONNELS		
N° Politique : POL-128	Responsable de l'application : Direction des ressources technologiques	
N° Procédure découlant : s.o.		
Approuvée par : Comité de direction	Date d'approbation : 2024-11-05	Date de révision : 2028-11-05
Destinataires : Tous les gestionnaires de centres de contact et de réponses automatisées du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS-EMTL)		

1. CONTEXTE

Dans un monde où la communication est devenue de plus en plus diversifiée et rapide, les organisations cherchent constamment des moyens efficaces de transmettre des informations à leur clientèle. L'avènement de la synthèse vocale a ouvert de nouvelles possibilités dans ce domaine. La synthèse vocale est une technologie qui permet de convertir du texte en discours oral de manière automatisée.

Cette technologie offre plusieurs avantages pour la communication organisationnelle :

- Efficacité de la communication : les messages vocaux peuvent être produits et diffusés rapidement, ce qui permet de s'adapter rapidement aux besoins des utilisateurs;
- Consistance et uniformité : en utilisant la synthèse vocale, les organisations peuvent garantir une uniformité dans la livraison des messages, évitant ainsi les variations dues à la prononciation ou à l'interprétation individuelle;
- Personnalisation : les messages vocaux peuvent être adaptés en fonction du contexte et du public cible, permettant une communication plus personnalisée et engageante;
- Gain de temps et d'efforts : la synthèse vocale permet de créer et de diffuser des messages sans nécessiter des ressources importantes en termes de temps ou de personnel.

Cependant, l'utilisation de la synthèse vocale comporte également des défis et des considérations à prendre en compte :

- Qualité audio : la qualité de la synthèse vocale peut varier en fonction des logiciels et des technologies utilisés, ce qui peut affecter la clarté et l'impact des messages;
- Ton et nuance : la synthèse vocale peut parfois manquer de subtilité dans l'expression des émotions ou du ton approprié pour certains types de messages;
- Acceptation et adaptation : certains utilisateurs peuvent être réticents à l'idée de recevoir des messages vocaux synthétisés même si maintenant une pratique courante dans la plupart des services commerciaux.

Dans ce contexte, il est crucial d'établir une politique et des lignes directrices claires pour guider l'utilisation appropriée de la synthèse vocale dans la diffusion de messages organisationnels. Cette politique prend en compte les besoins d'accessibilité, la clarté de la communication ainsi que les questions de confidentialité et de consentement.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à toutes les installations et services utilisant des systèmes de réponse automatisée ou de centre de contact, incluant tous les employés, contractants et représentants du CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal qui sont responsables de la création et de la diffusion de messages organisationnels vocaux.

3. OBJECTIFS

L'objectif de cette politique est de définir les lignes directrices et les normes pour l'utilisation appropriée de la synthèse vocale dans les messages organisationnels au sein du CIUSSS-EMTL. Cette politique vise à garantir une communication claire, inclusive et respectueuse.

4. DÉFINITIONS

4.1. Réponse automatisée

Menu vocal diffusant des messages et offrant différentes options à la personne qui appelle.

4.2. Centre de contact

Tout service de téléphonie regroupant des personnes afin de répondre à des appels à l'aide de fonctions spécialisées telles que la mise en place de files d'attente, la diffusion de messages ou d'options de traitement des appels, la production de rapports de performance, la priorisation des appels, etc.

5. ÉNONCÉ

5.1. Clarté et concision

Les messages vocaux doivent être clairs, concis et précis. Les formulations ambiguës ou excessivement longues sont à éviter. Un langage simple et direct doit être utilisé pour faciliter la compréhension et accélérer le traitement des appels.

5.2. Langue utilisée

Les menus automatisés doivent respecter les orientations de la Charte de la langue française et les directives du ministère de la santé et des services sociaux (MSSS) relatives aux situations dans lesquelles une autre langue que le français pourrait être utilisée. Toute utilisation d'une langue autre que le français doit être approuvée par la direction des communications.

5.3. Terminologie

Afin de standardiser les messages, les termes ou expressions normalisées déterminées par la direction des communications et la direction des ressources technologiques (DRT) doivent être utilisés.

5.4. Voix standardisée

Un service de voix synthétique neutre et professionnel déterminé par la DRT en collaboration avec la direction des communications doit être utilisé pour tous les messages organisationnels afin d'éviter que des voix variées ou le ton utilisé puissent être perçus comme offensants ou inappropriés.

Lors d'une situation d'urgence nécessitant la modification immédiate d'un message, lorsque la configuration du système le permet, un service peut être autorisé à enregistrer un message vocal temporaire en personne au lieu d'un message généré par la synthèse vocale. Le service doit cependant en aviser immédiatement la DRT en complétant une requête de service afin que le processus de remplacement de ce message par un enregistrement conforme à la politique soit produit et mis en service.

5.5. Révision et validation

Avant la diffusion, tous les messages vocaux doivent être revus et validés par une personne autorisée du service concerné afin de garantir l'exactitude des informations fournies ainsi que la qualité de la synthèse vocale.

Suite à cette validation au niveau du service, la Direction des communications en collaboration avec la DRT effectue une révision finale des messages avant d'en assurer la mise en production, et ce afin d'assurer :

- l'uniformité des messages transmis;
- une approche conforme aux orientations relatives à l'amélioration de l'accès aux services par la clientèle;
- la faisabilité technique.

5.6. Consentement et confidentialité

Les messages utilisés doivent respecter la confidentialité des informations sensibles lors de l'utilisation de la synthèse vocale, en évitant de divulguer des données confidentielles ou personnelles sans autorisation appropriée.

Advenant qu'exceptionnellement, et sur approbation de la DRT et de la Direction des communications une voix humaine soit utilisée pour l'enregistrement de messages vocaux, le consentement des personnes concernées doit être obtenu de façon officielle et par écrit avant d'utiliser leur voix pour des messages organisationnels.

5.7. Formation et sensibilisation

Le personnel de la DRT doit être formé sur l'utilisation de l'application de synthèse vocale utilisée par le CIUSSS-EMTL. Tout le personnel autorisé à modifier les messages vocaux doit être sensibilisé aux meilleures pratiques en matière d'utilisation de la synthèse vocale.

5.8. Support

Dans le cadre de ses activités, le centre de support informatique (CSI) offre un support à l'ensemble des services utilisant des services de réponse automatisée ou aux centres de contact, durant les heures d'affaires (08h-16h) sauf pour les urgences techniques (24/7).

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

6.1 La Direction des ressources technologiques

Elle est responsable de:

- Gérer le contrat relié à l'application de synthèse vocale utilisée avec les services de téléphonie;
- Élaborer et mettre à jour la présente politique;
- Approbation finale des messages à transmettre soumis par les services en collaboration avec la Direction des communications.

6.2 Les gestionnaires de services et centres de contact

Ils sont responsables de s'assurer que leurs utilisateurs sont informés des règles décrites dans la présente politique et les respectent.

Ils élaborent les messages à transmettre et valident leur contenu afin d'en assurer la pertinence et l'exactitude et les soumettent à la DRT pour révision finale avec la Direction des communications.

6.3 La Direction des communications

Elle est responsable de collaborer avec la DRT afin de sélectionner les voix synthétisées utilisées par l'application de synthèse vocale et de revoir la définition des meilleures pratiques et messages utilisés par les différents services.

Revoit les messages soumis par les responsables des services en collaboration avec la DRT afin d'assurer le respect des orientations organisationnelles relatives à l'amélioration de l'accès aux services pour la clientèle.

7. ÉLABORATION, RÉDACTION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

7.1. DRT

La DRT est responsable de l'élaboration, de la rédaction et de la mise à jour de la politique.

7.2. Calendrier de révision de la politique

La présente politique devra être révisée tous les 4 ans ou plus rapidement en fonction des besoins.

8. RESPONSABLE DE LA MISE EN APPLICATION

8.1 La DRT est responsable de la mise en application de la politique.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le jour de son adoption par le comité de direction et annule, par le fait même, toute autre politique en cette matière adoptée antérieurement dans l'une ou l'autre des installations administrées par le CIUSSS-EMTL.