



CHARTRE RELATIVE AU DISPOSITIF D'ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS TÉLÉPHONIQUES





Préambule

Les agents du SIEA en charge du standard téléphonique et/ou en communication régulière avec les usagers du service public subissent de fréquentes agressions verbales (injures, insultes,...).

Afin de les protéger et de limiter ces situations, il est envisagé la mise en place d'un système d'enregistrement de conversations téléphoniques.

Cette démarche a pour but, outre de mettre un terme à une certaine forme d'impunité des usagers du service public responsables de ces agressions verbales, de disposer d'éléments de preuves dans le cadre d'éventuelles poursuites/plaintes.

Le dispositif envisagé ayant fait l'objet d'un avis favorable du Comité Social Territorial en date du 27 juin 2023, la présente Charte a vocation à en définir les modalités de mise en oeuvre.





1. CONDITIONS GÉNÉRALES DU DISPOSITIF

1.1 Finalités

Le dispositif d'**enregistrement ponctuel** des conversations téléphoniques a pour finalité, de :

- protéger les agents du SIEA qui feraient l'objet d'agressions verbales, d'injures et d'insultes etc ;
- prévenir et limiter ces situations ;
- disposer d'éléments probants pour permettre l'exercice ou la défense de droits en justice (notamment pour permettre le dépôt de plainte).

1.2 Information de l'appelant

Un message de « pré-décroché », au début de l'appel téléphonique et avant que l'appelant ne puisse échanger avec un agent du SIEA, lui indique :

- Que la conversation avec l'agent est susceptible d'être enregistrée pour les finalités décrites à l'article 1.1.
- Le droit et les modalités d'opposition dont il dispose afin de s'opposer à l'enregistrement. Le droit d'opposition s'exercera dans les conditions définies au sein des articles 2.2 et 2.3 ci-après.
- Que des informations plus détaillées sur le dispositif sont disponibles sur le site internet www.siea.fr, rubrique « Ressources ».

1.3 Acceptation des conditions de collecte et de traitement des données à caractère personnel

Dès lors que l'appelant poursuit la conversation téléphonique, il accepte les conditions générales du dispositif, et notamment l'éventuel traitement des données à caractère personnel en cas d'enregistrement téléphonique.

1.4 Déclenchement manuel de l'enregistrement téléphonique par l'agent du SIEA

Dès lors que l'agent se sent menacé, insulté, injurié,... il dispose de la faculté d'enclencher, **manuellement**, l'enregistrement de la conversation téléphonique soit depuis :

- Le logiciel de gestion des conversations téléphoniques mis à disposition sur son poste informatique (softphone) ;
- Son poste téléphonique physique.

1.5 Données enregistrées

Les données suivantes sont enregistrées :

1. les données relatives à l'identité de l'agent qui traite l'appel, ainsi que de l'appelant, avec qui il est en contact ;
2. leur numéro de téléphone respectif ;
3. les propos tenus par les deux parties ;
4. éventuellement, l'adresse postale et électronique de l'appelant.



1.6 Durée de conservation et stockage

L'enregistrement téléphonique et les données à caractère personnel collectées sont conservées pour une durée maximale de 6 mois à compter de la date de l'appel.

Ils seront supprimés automatiquement à l'issue de ce délai (sauf nécessité relative à une instance judiciaire en cas de dépôt de plainte notamment).

1.7 Personnes habilitées à accéder aux données

Les personnes habilitées à accéder aux données sont :

- Monsieur le Président du SIEA ;
- Madame la Directrice Générale des Services ;
- Monsieur le Directeur Général Adjoint – Directeur Ressources ;
- Monsieur le Directeur Général Adjoint – Directeur Travaux ;
- Monsieur le Directeur des Systèmes d'Information (en tant qu'opérateur).

L'enregistrement de la conversation téléphonique est sauvegardé dans un dossier sécurisé, accessible uniquement aux personnes indiquées ci-dessus.

1.8 Lieu de stockage des données

Toutes les données personnelles sont hébergées en France par SYBORD ETG, au capital social de 254 898.00 €, immatriculée au RCS de Lyon sous le n° 30778703600028, ayant son siège social au 99, rue Jules GUESDE – 69230 SAINT-GENIS-LAVAL.

Les données sont stockées sur le serveur de téléphonie localisé dans le datacenter de la société SYBORD à l'adresse suivante : TELCO, 35 rue du Moulin des Bruyères, 92400 COURBEVOIE.

2. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL - DROIT D'OPPOSITION

2.1 Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel collectées et traitées sont exclusivement destinées, en termes de finalités, à l'usage du SIEA en sa qualité de responsable de traitement pour effectuer et gérer les opérations précisées à l'article 1 « Conditions générales du dispositif ».

Conformément à la réglementation applicable, notamment le règlement européen n° 2016/679 dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et les dispositions nationales relatives à l'informatique, aux fichiers et libertés, les personnes dont les données à caractère personnel sont collectées bénéficient des droits suivants :

- droit de demander l'accès à ses données personnelles ;
- droit de demander la rectification de celles-ci ;
- droit de s'opposer au traitement (sous réserve des conditions des articles 2.2 et 2.3 ci-après) ;
- droit à la portabilité des données ;

Ces droits peuvent être exercés dans les conditions indiquées aux articles 2.2 et 2.3 ci-après.



Enfin, l'utilisateur a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), si l'enregistrement ne respecte pas les règles énumérées ou un recours juridictionnel.

2.2 Droit d'opposition à l'enregistrement pendant l'appel téléphonique

L'appelant souhaitant exercer son droit d'opposition à l'enregistrement téléphonique, pendant l'appel, doit en faire expressément part à l'agent lors de la conversation téléphonique.

Pour que l'appelant puisse s'opposer au traitement des données, sa demande devra être justifiée par des motifs légitimes tenant de manière prépondérante à sa situation particulière.

Le SIEA se réserve toutefois, conformément à l'article 21 du (RGPD) du 25 mai 2018, la possibilité de refuser l'opposition à l'enregistrement téléphonique, dès lors que cela est justifié par des motifs légitimes et impérieux qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée, ou que le traitement des données est nécessaire à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice (notamment pour permettre le dépôt de plainte).

En tout état de cause, toute agression verbale, injure, insulte,... justifiera en conséquence, de droit, le refus, par l'agent du SIEA, de l'opposition de l'appelant à l'enregistrement téléphonique et ce, afin de disposer d'éléments probants permettant le dépôt de plainte.

Le cas échéant **dès lors que la demande d'opposition respectera les conditions ci-avant définie**, l'interruption de l'enregistrement téléphonique, si ce dernier a débuté, sera effectuée manuellement par l'agent, sur demande de l'appelant, à tout moment de la conversation téléphonique.

2.3 Exercice des droits d'accès, de rectification & d'opposition

A l'issue de l'appel et suite à un enregistrement téléphonique, conformément à l'article 21 du RGPD, l'appelant conserve le droit de s'opposer, à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière, à un traitement des données à caractère personnel le concernant.

Afin d'exercer son droit d'accès, de rectification et/ou d'opposition au traitement de données à caractère personnel contenu au sein de la conversation téléphonique enregistrée, l'appelant transmettra sa demande :

- Par voie postale auprès de Monsieur le Président à l'adresse suivant :
Syndicat Intercommunal d'Energie et de e-communication de l'Ain
32 Cours de Verdun
01000 BOURG-EN-BRESSE
- Par courriel électronique auprès du Délégué à la Protection des Données du SIEA à l'adresse suivante : dpd@siea.fr



Dès lors, le SIEA ne peut plus avoir accès à l'enregistrement jusqu'à qu'il ait statué sur la demande d'opposition au traitement des données et qu'il prouve, en conséquence, qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

En tout état de cause, toute agression verbale, injure, insulte,... justifiera en conséquence, de droit, le refus, par le SIEA, de l'opposition de l'appelant au traitement des données et ce, afin de disposer d'éléments probants permettant le dépôt de plainte.

3. MISE À JOUR DES CONDITIONS GÉNÉRALES DU DISPOSITIF

Le SIEA se réserve le droit de modifier et mettre à jour à tout moment ledit dispositif ainsi que la présente Charte.

