



## PRÉAMBULE

**L**a Direction de la Cohésion Communautaire est en charge aujourd'hui de la gestion du service aux usagers « Agglo J'écoute ». À ce titre, elle mène une politique de qualité qui requiert, ou peut requérir, l'enregistrement des conversations téléphoniques passées au service. Dans le cadre de cette démarche qualité, les usagers sont accueillis avec respect et courtoisie. Les appels « difficiles » sont gérés avec tact et professionnalisme, étant entendu que tout propos constitutif d'une infraction pénale (menaces, insultes...) fera l'objet d'un dépôt de plainte par la collectivité qui assurera également son agent de la protection fonctionnelle (se référer au guide de prévention et de gestion du risque d'agression des agents en contact avec le public). L'objet de la présente chartre est de fixer les règles applicables au processus d'écoute et de restitution, lesquelles ont été évoquées lors du Comité Technique réuni le 8 mars 2019.

## ARTICLE 1

Il est mis en place l'enregistrement des conversations téléphoniques à compter du 11 mars 2019. Il est entendu par enregistrement des conversations : la captation, sur un support numérique, des appels téléphoniques passés au n° 03 23 06 30 06 pendant les heures de disponibilité du service, qu'il s'agisse de l'enregistrement des tiers ou des personnels de la Communauté d'Agglomération concernés.

## ARTICLE 2

Les enregistrements évoqués à l'article 1 ne peuvent se faire qu'avec la volonté éclairée du correspondant qui compose le numéro de téléphone « d'Agglo J'écoute ». À ce titre un dispositif technique permet, avant toute relation avec l'opératrice ou l'opérateur, de refuser l'enregistrement.

## ARTICLE 3

Un message clair est diffusé avant la mise en relation avec l'opératrice ou l'opérateur pour signaler l'enregistrement et la possibilité technique de refuser celui-ci.

Fait à SAINT-QUENTIN, le 8 mars 2019

## ARTICLE 4

Le dispositif technique prévu à l'article 2 pour demander l'annulation privatif d'un enregistrement peut être à composante vocale ou par pression sur une des touches du clavier téléphonique.

## ARTICLE 5

Dans le cas où la conversation téléphonique fait l'objet d'un enregistrement celle-ci est conservée six mois au maximum.

## ARTICLE 6

Les éléments étudiés au travers de la conversation téléphonique ne peuvent être utilisés qu'à des fins statistiques, d'étude de qualité ou de réflexion sur l'organisation du service, sauf en cas de procédure disciplinaire et/ou de commission d'infraction pénale. Dans cette hypothèse, l'enregistrement peut servir de témoignage.

## ARTICLE 7

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, les fichiers relatifs à la présente chartre sont consignés sur les registres de traitement du délégué à la protection des données.