



**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL DE COMMUNAUTE  
du "Pays de Saint-Gilles-Croix-de-Vie Agglomération"  
Séance du 3 octobre 2024**

République Française

Département  
de la Vendée

Canton de  
SAINT HILAIRE DE RIEZ

"PAYS DE SAINT-GILLES-  
CROIX-DE-VIE  
AGGLOMERATION"

Siège :

4 rue du Soleil Levant  
CS 63669  
85 806 Saint Gilles Croix  
de Vie Cedex

Effectif légal du Conseil :  
47

Membres en exercice : 47

Membres présents : 36

DELIBERATION  
n° 2024 - 05 - 28

L'an deux mille vingt-quatre, le 3 octobre, le Conseil du Pays de Saint Gilles Croix de Vie Agglomération, dûment convoqué le 26 septembre, s'est réuni à la Salle Lys de Mer au siège du Pays de Saint Gilles Croix de Vie Agglomération à Givrand, sous la présidence de Monsieur François BLANCHET.

**Conseillers communautaires présents :** André COQUELIN, Francine ZIMMERLIN, Yann THOMAS, Séverine BESSONNET LE CLEC'H, Dominique BRET, Frédéric FOUQUET, Thierry BIRON, Dominique MALARY, Thierry FAVREAU, Patricia ROUVREAU, Philippe MOREAU, Catherine GALAND, Sonia CHARLOS, Isabelle TESSIER, Stéphane GUIBERT, Muriel HABERT, Laurent DURANTEAU, Christine BERNARD, Isabelle DURANTEAU, Xavier BERNARD, Hervé BESSONNET, Dominique SIONNEAU, François BLANCHET, Thomas PERROCHEAU, Nicole BOULINEAU, Sandra DUBOS, Kathia VIEL, Jean-Yves LEBOURDAIS, Vincent PIPAUD, Christine CRESTOIS, Olivier ROBIC, Evelyne CHAUVEL, Laurent BOUDELIER, Jean SOYER, Lucien PRINCE, Maryse AUGUIN.

**Conseillers communautaires absents et excusés :** Céline DELOMME, Jean-Baptiste RABINIAUX, Jean CANTIN, Laurent REIGNIEZ, Denise RENAUD, Joël GIRAUDEAU, Jérôme MESNARD, Jocelyne PICCIONI SERVADEI, Jean-Pierre STEPHANO, Tiphanie JACOMINO, Valérie VECCHI.

**Pouvoirs :** Céline DELOMME à Frédéric FOUQUET / Jean-Baptiste RABINIAUX à Dominique MALARY / Jean CANTIN à Thierry FAVREAU / Denise RENAUD à François BLANCHET / Joël GIRAUDEAU à Sandra DUBOS / Jérôme MESNARD à Thomas PERROCHEAU / Jean-Pierre STEPHANO à Kathia VIEL / Valérie VECCHI à Laurent BOUDELIER.

Yann THOMAS est désigné secrétaire de séance.

**Accueil téléphonique au service de « Gestion des déchets ménagers » : Mise en place d'une information aux usagers sur la faculté d'enregistrer, pour partie, la conversation téléphonique**

Les agents en charge de l'accueil téléphonique des usagers du service de « Gestion des déchets » sont de plus en plus fréquemment victimes d'agressions verbales, dont le niveau de violence ne cesse d'augmenter.

Un agent a déposé plainte en gendarmerie, à l'encontre d'un usager, en décembre 2022.

Suite à des appels agressifs et notamment à un nouvel appel très virulent, en février 2024, des agents ont fait part au Directeur du service, de l'intensification de la problématique.

Pour application de l'article 11 de la loi du 13 juillet 1983, désormais codifié aux articles L134-5 et L.134-6 du Code Général de la Fonction Publique qui disposent que « *la collectivité publique est tenue de protéger le fonctionnaire contre les atteintes volontaires à l'intégrité de la personne, les violences, les agissements constitutifs de harcèlement, les menaces, les injures, les diffamations ou les outrages dont il pourrait être victime* » et que « *Lorsqu'elle est informée, par quelque moyen que ce soit, de l'existence d'un risque manifeste d'atteinte grave à l'intégrité physique de l'agent public, la collectivité publique prend, sans délai et à titre conservatoire, les mesures d'urgence de nature à faire cesser ce risque et à prévenir la réalisation ou l'aggravation des dommages directement causés par ces faits. Ces mesures sont mises en œuvre pendant la durée strictement nécessaire à la cessation du risque* », le Pays de Saint Gilles Croix de Vie Agglomération est tenu de mettre en place les mesures propres à assurer la protection de ses agents, sans toutefois contrevenir aux dispositions législatives sur la protection des données personnelles.

L'enregistrement des appels téléphoniques permettrait d'enrayer ce phénomène et faciliterait les poursuites. Cependant, un enregistrement permanent et systématique est considéré par la CNIL comme contrevenant au RGPD et à la loi de 1978 sur la protection des données personnelles.

Les dispositions législatives relatives à la protection des données personnelles imposent en effet que la mise en place de dispositifs portant atteinte aux données personnelles soit motivée, si elle n'est pas autorisée par la loi, par un intérêt légitime, et que les finalités poursuivies par le traitement soient déterminées, légitimes et explicites, conformément aux dispositions de l'article 6-2° de la loi du 6 janvier 1978 modifiée et qu'elles soient strictement proportionnées.

Dès lors, eu égard aux finalités poursuivies visant uniquement à apporter autant que faire se peut, la protection que la collectivité doit apporter à ses agents, un message d'avertissement à chaque appel sous forme d'annonce « appel susceptible d'être enregistré » pourrait être mis en place. Il peut s'accompagner de moyens d'enregistrements non systématiques actionnés par l'agent qu'en cas de nécessité (enregistrement via un enregistrement vocal par téléphone portable, ordinateur, ...) ; ou n'être suivi d'aucune possibilité technique d'enregistrement, comptant uniquement sur l'effet de la bande annonce.

Considérant l'obligation de tout employeur à préserver la santé et le bien-être au travail et les dispositions en matière d'enregistrements des appels vocaux, sur proposition de Monsieur le Président, le Conseil est invité à :

- Approuver la mise en œuvre, au standard d'appel téléphonique du service de « Gestion des déchets », d'un message d'annonce sous forme « appel susceptible d'être enregistré »,
- Mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires pour que les agents puissent procéder, sur déclenchement de leur part, à l'enregistrement de la conversation téléphonique, en cas de nécessité uniquement, ceci afin de pouvoir disposer d'une preuve de la violence verbale des propos tenus à leur rencontre, et de pouvoir ainsi en attester lors d'un éventuel dépôt de plainte.

Il est précisé que le Comité Social Territorial a émis un avis favorable à la mise en place de ce dispositif.

**Le Conseil Communautaire,**

**Dûment convoqué,**

**Vu le Code Général des Collectivités Territoriales,**

**Vu le Code Général de la Fonction Publique, et notamment ses articles L.134-5 et L.134-6,**

**Vu le Code du Travail,**

**Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée,**

Vu l'avis favorable du Bureau Communautaire lors de sa séance du 23 mai 2024,  
Vu l'avis favorable du Comité Social Territorial lors de sa séance du 12 septembre 2024,  
Vu l'exposé ci-dessus,  
Considérant l'obligation de l'employeur de préserver la santé de ses agents,  
Considérant l'intérêt de la mise en place d'un message d'annonce mettre en place informant l'interlocuteur que « l'appel est susceptible d'être enregistré », et l'intérêt de la mise en place d'un système d'enregistrement sur déclenchement de l'agent, en cas de nécessité, en cas de comportements agressifs de l'interlocuteur,  
Après en avoir délibéré à l'unanimité,

DECIDE :

**Article 1** : d'approuver la mise en œuvre, au standard d'appel téléphonique du service de « Gestion des déchets », d'un message d'annonce informant l'interlocuteur que « l'appel est susceptible d'être enregistré » ;

**Article 2** : d'approuver la mise en œuvre des moyens techniques nécessaires pour que les agents puissent procéder à l'enregistrement de la conversation téléphonique, sur déclenchement de leur part, en cas de nécessité uniquement.

Fait et délibéré,  
Les jour, mois et an que dessus,  
Au registre sont les signatures,  
Pour copie conforme,

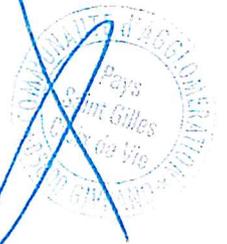
Le Secrétaire de séance,

Yann THOMAS

Givrand, le 10 octobre 2024

Le Président,

François BLANCHET



Certifié exécutoire par le Président compte tenu :

- de la transmission au contrôle de légalité le : 10 OCT. 2024
- de la publication sur le site [www.payssaintgilles.fr](http://www.payssaintgilles.fr) le : 10 OCT. 2024

*La présente délibération peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de Nantes dans un délai de 2 mois à compter de sa publication ou de sa notification. Cette juridiction peut être saisie par voie postale ou par le biais de l'application « Télérecours citoyens » accessible à partir du site : [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).*