

Dossier relatif aux écoutes et réécoutes des enregistrements des communications au CTA-CODIS

Contexte

Le CTA-CODIS reçoit les communications téléphoniques relatives aux demandes de secours sur les numéros « 18 » et « 112 ». Il transfère également des appels ou reçoit des appels provenant du « 15 » ou du « 17 ». Par ailleurs il gère et coordonne les échanges phoniques passés par radio.

Différentes situations d'écoute et de réécoutes inhérentes à l'activité du CTA-CODIS

Plusieurs situations amènent à procéder à l'écoute des enregistrements :

- la réécoute instantanée (lors du traitement d'une intervention)
- les réquisitions judiciaires
- le pré-contentieux (levée de doute suite à des demandes internes, de tiers ou d'autres services type SAMU, etc...)
- le contrôle qualité interne (indicateurs, formation, défense des services, ...).

Des principes à mettre en œuvre issus des dispositions législatives

1. La finalité

Les données à caractère personnel ne peuvent être recueillies et traitées que pour un usage déterminé et légitime. Tout détournement de finalité est passible de sanctions pénales (article 226-1 du code pénal).

2. La proportionnalité et la pertinence des données

Seules doivent être traitées les informations pertinentes et nécessaires au regard des objectifs poursuivis par le traitement.

3. Une durée limitée de conservation des données

Ne pouvant pas être conservés indéfiniment, une durée de conservation précise doit être déterminée en fonction de la finalité.

4. La sécurité et la confidentialité des données

L'employeur, en sa qualité de responsable du traitement, est astreint à une obligation de sécurité. Il doit mettre en place les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité des données et éviter leur divulgation à des tiers non autorisés. Cela implique d'élaborer une liste des seuls agents habilités à effectuer les réécoutes.

5. Le respect du droit des personnes

Il pèse une obligation d'information des personnes, d'organiser le droit d'accès, de rectification et d'opposition.

Un(e) délégué(e) à la protection des données obligatoire

La nomination d'un(e) délégué(e) à la protection des données est obligatoire. Chef d'orchestre de la conformité en matière de protection des données, son rôle est notamment d'informer, de conseiller le responsable de traitement et ses employé(e)s et de veiller au respect du règlement en matière de protection des données. Il est à noter que la CNIL a élaboré des préconisations comme par exemple celle de s'assurer de la non existence d'un conflit d'intérêt (ne pas être juge et partie).

Propositions

Les cas possibles et les conditions dans lesquelles s'effectuent ces écoutes et réécoutes y compris les personnes habilitées à les effectuer ne sont pas détaillées et ne font l'objet d'aucune information complète auprès des agents dans la note de service de 2007.

Cette proposition s'intègre dans un objectif de protection des agents.

Il est proposé l'insertion suivante :

Procédure d'écoute et de réécoute

La mise en œuvre des différentes procédures devra faire l'objet d'une traçabilité. Tous les messages (radios et téléphoniques) passés par les chefs d'agrès ou les COS font l'objet d'un enregistrement et sont susceptibles d'être réécoutes dans le cadre des réécoutes décrites ci-dessous.

Pour ces cas de figure, un agent impliqué par une réécoute doit en être informé et a le droit d'entendre les enregistrements qui le concerne.

Plusieurs situations amènent à procéder à l'écoute ou à la réécoute des enregistrements :

- la réécoute instantanée (lors du traitement d'une intervention)
- les réquisitions judiciaires
- le pré-contentieux (levée de doute suite à des demandes internes, de tiers ou d'autres services type SAMU, etc...)
- le contrôle qualité interne (indicateurs, formation, défense du services, ...)

1. Ecoute ou réécoute instantanée

Ce type d'écoute ou de réécoute intervient directement lors du traitement et du déroulement d'une opération de secours. Elles se font à partir des postes « opérateurs », « chef de salle » et *de la salle de débordement*.

Chaque opérateur(e) est amené à réécouter les communications (téléphoniques et radios) concernant le traitement et le déroulement de l'intervention qu'il gère (notion d'auto-réécoute). Le chef de salle ou l'adjoint peut réécouter les communications relatives au traitement et au déroulement d'une intervention gérée par un opérateur de son équipe après l'avoir informé (procédure verbale).

Dans le cadre de la remontée de l'information auprès des autorités, seuls le chef de service Opération, l'officier CNEC et le chef de site départemental peuvent réécouter ou peuvent également demander au chef de salle de le faire (procédure verbale), l'opérateur concerné par le traitement de l'intervention sera informé.

Par ailleurs, le chef de salle peut écouter ou intervenir directement dans une communication téléphonique relative au traitement en cours d'une alerte, ou d'une opération, par un opérateur, ce dernier en étant informé (signal).

2. Réquisitions judiciaires

Ce type de réécoute intervient après la signature d'une réquisition émise par les services de Police ou de Gendarmerie. Ces réécoutes se font avec l'enregistreur situé sur le site du CTA-CODIS. La réquisition peut donner lieu à une extraction phonique. Les personnels seuls habilités à effectuer cette mission en lien avec la réquisition sont :

- chef de service Opérations
- chef du bureau CTA-CODIS
- chef de salle

Cette mission est placée sous l'autorité du chef du service Opération.

1. Le pré-contentieux

Ce type de réécoute peut intervenir afin de préparer des éléments de réponse suite à des demandes de tiers ou d'autres services, mais également des demandes internes dans le cadre de la défense des agents.

A titre d'exemple :

- ✓ Cas des transferts d'informations auprès du SAMU
- ✓ Cas des transporteurs
- ✓ ...

Ce type de réécoute est généralement déclenché suite à la réception d'un courrier de demande de renseignements ou d'explications, ou sur demande de sa hiérarchie.

La réécoute est effectuée par le chef du bureau CTA-CODIS ou le chef du service Opération, avec un chef de salle ; l'opérateur concerné par la réécoute doit être informé, éventuellement a posteriori, ainsi que le chef de salle de garde du jour concerné. Aussi ce type de réécoute vient en complément de l'historique papier et permet de vérifier et de confirmer que le traitement de l'alerte et les suites données à la demande de secours étaient prompts et appropriés, dans le but prioritaire de défendre les agents et le service.

1. Le contrôle Qualité

Afin de prévenir les situations de pré-contentieux, voire de contentieux, et afin d'entretenir la demande d'amélioration continue au profit des opérateurs et chefs de salle du CTA-CODIS, un contrôle qualité est mis en place. Ce contrôle permet de réexaminer sur le fond comme sur la forme la réponse donnée aux sinistrés, aux acteurs du terrain et aux services partenaires dans le cadre des missions du SDIS.

Ces réécoutes visent à :

- ✓ Effectuer une « levée de doute » sur le fond et sur la forme concernant la réponse apportée
- ✓ Enrichir la formation, la pédagogie et le retour d'expérience au profit des agents du CTZA-CODIS et de la chaîne de commandement
- ✓ Accompagner et suivre les opérateurs « stagiaires »
- ✓ Renseigner des indicateurs de bonne réponse

Le domaine de la formation ou du Retour d'Expérience (REX) peuvent donner lieu à une extraction phonique. L'accord des agents sera requis.

Ces réécoutes sont réalisées par le chef du bureau CTA-CODIS, ou le chef de service Opération en présence d'un chef de salle. Dans le cas d'une levée de doute relative à une réponse apportée, la présence d'un chef de salle et de l'opérateur concerné sera privilégiée.

Un message d'information doit être prévu afin de prévenir de l'enregistrement. Cela concerne les appels du 18 ou 112. En revanche, les appels entre services, comme par exemple le CTA-CODIS et des agents du SDIS contacté (astreinte ou autres) ne peuvent pas faire l'objet d'enregistrement car non liés à l'activité de secours et il doit y avoir un message d'information sur cet enregistrement s'il existe.

Le délai de conservation de ces données doit être déterminé.

Les postes de téléphone n'étant pas objet d'enregistrement doivent être clairement identifiés comme tels et en nombre suffisant.

Afin d'assurer la traçabilité d'emploi des procédures, un registre de suivi est mis en place au sein du CTA-CODIS.

L'utilisation des écoutes ou réécoutes à d'autres fins que celles mentionnées ci-dessus sont interdites, en vertu de l'article L 226-21 du code pénal.

Un.e délégué.e à la protection des données a été désigné.e au sein du SDIS ayant en charge notamment d'informer et de conseiller les agents.