



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 71186

Texte de la question

M. Michel Zumkeller attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'intérieur et de l'aménagement du territoire, sur les pratiques d'enregistrement de conversations par les services clients de certaines administrations telles les ASSEDIC. Certaines administrations informent leurs usagers que leur conversation est susceptible d'être enregistrée ou le sera. Si cette disposition leur permet de passer outre l'article 226-1 du code pénal, l'utilisateur n'a matériellement pas le choix d'accepter ou non l'enregistrement. De même, l'employé qui se trouve à l'autre bout de la ligne est enregistré en même temps. Il souhaite connaître ses intentions pour clarifier ce cas de figure et réfléchir à une nouvelle protection de la personne. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'emploi, au travail et à l'insertion professionnelle des jeunes.

Texte de la réponse

Le personnel d'encadrement des ASSEDIC peut avoir recours, rarement, dans le cadre de l'amélioration du service de renseignement téléphonique, à des enregistrements des conversations. Il s'agit de vérifier et d'améliorer les réponses fournies par les agents aux demandeurs d'emploi. Dans ce cadre, les personnes concernées sont informées de la possibilité de l'utilisation de ces méthodes, dans le respect de l'article 26-I du code pénal. Les éventuels enregistrements ne sont conservés que vingt-quatre heures et ne peuvent être utilisés ni contre les demandeurs d'emploi, ni pour évaluer ou sanctionner les agents des antennes ASSEDIC.

Données clés

Auteur : [M. Michel Zumkeller](#)

Circonscription : Territoire-de-Belfort (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 71186

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : intérieur et aménagement du territoire

Ministère attributaire : emploi, travail et insertion professionnelle des jeunes

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 juillet 2005, page 7301

Réponse publiée le : 12 décembre 2006, page 13002