

L'OPAC 36 vous informe qu'il procède à la collecte et au traitement de données à caractère personnel vous concernant dans le cadre des écoutes et des enregistrements de vos appels avec le service gestion relation client de l'OPAC 36. Ce dispositif est mis en place à des fins d'amélioration de la qualité de service et, dans certains cas, de lutte contre les incivilités. Vos données seront transmises aux collaborateurs habilités de l'OPAC 36. Les données collectées seront conservées six mois à compter de l'appel puis seront supprimées.

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, vous disposez des droits suivants sur vos données : droit d'accès, droit de rectification et droit d'opposition.

Le droit d'opposition s'exerce en indiquant au téléconseiller votre refus à l'écoute et à l'enregistrement de votre appel. A noter que dans le cadre de la lutte contre les incivilités, le téléconseiller aura la possibilité de déclencher l'enregistrement et que le droit d'opposition ne pourra s'exercer.

Pour toute information ou exercice de vos droits vous pouvez nous contacter par mail à l'adresse suivante : [dpo@opac36.fr](mailto:dpo@opac36.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : OPAC 36, Correspondant à la protection des données, 90 avenue Charles de Gaulle, 36000 CHÂTEAURoux. Vos demandes seront ensuite traitées conjointement avec notre Délégué à la Protection des Données.

Pour des raisons de sécurité et afin d'éviter toute demande frauduleuse, cette demande devra être accompagnée d'un justificatif d'identité.

En outre, il vous est possible d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle. En France, l'autorité de contrôle est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.