

**DELIBERATION n° 2014-152 DU 12 NOVEMBRE 2014 DE LA COMMISSION DE CONTROLE
DES INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION A LA MISE EN
ŒUVRE DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT
POUR FINALITÉ « *ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES* »
PRESENTE PAR **ARCORA GESTION MONACO SAM****

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

Vu la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 relative à la protection des informations nominatives, modifiée ;

Vu la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières et son Ordonnance Souveraine d'application ;

Vu la Loi n° 1.362 du 3 août 2009 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption et son Ordonnance Souveraine d'application ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009 fixant les modalités d'application de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, susvisée ;

Vu l'Arrêté Ministériel n° 2012-199 du 5 avril 2009 relatif aux obligations professionnelles des établissements de crédit teneurs de comptes-conservateurs d'instruments financiers ;

Vu la délibération n° 2012-118 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives du 16 juillet 2012 portant recommandation sur les dispositifs d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par les établissements bancaires et assimilés ;

Vu la demande d'autorisation déposée par Arcora Gestion Monaco SAM, le 7 octobre 2014, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Mise en place d'enregistrement téléphonique* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 12 novembre 2014 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Arcora Gestion Monaco SAM est une société monégasque, enregistrée au RCI sous le numéro 13S05943, ayant notamment pour objet « *la réception et la transmission d'ordres sur les marchés financiers, portant sur des valeurs mobilières ou des instruments financiers à terme, pour le compte de tiers, le conseil et l'assistance* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cette société souhaite procéder à l'installation d'un système d'enregistrement des conversations téléphoniques.

Le traitement objet de la présente demande est mis en œuvre à des fins de surveillance. Il relève donc du régime de l'autorisation préalable visé à l'article 11-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité « *Mise en place d'enregistrement téléphonique* ».

Les personnes concernées sont les clients et les banques. A cet égard, la Commission considère que le terme « *banques* » recouvre l'ensemble des collaborateurs d'Arcora Gestion Monaco SAM et que sont également concernés les tiers appelants extérieurs.

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- l'enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres ou en cas de litige ;
- l'enregistrement des conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance.

Par ailleurs, le responsable de traitement indique qu'il pourra procéder par échantillonnage et de manière aléatoire à un contrôle de la régularité des opérations.

La Commission rappelle que tout traitement d'informations nominatives doit avoir une finalité « *déterminée, explicite et légitime* » aux termes de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, susmentionnée.

A cet égard, la finalité du présent traitement doit être plus explicite c'est-à-dire être claire et précise pour les personnes concernées en précisant que les conversations téléphoniques sont sujettes à enregistrement.

Par conséquent, elle modifie la finalité comme suit : « *Enregistrement des conversations téléphoniques* ».

II. Sur la licéité et la justification du traitement

➤ ***Sur la licéité du traitement***

Dans le cadre de sa recommandation n° 2012-118 du 16 juillet 2012 « *sur les dispositifs d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* »

par les établissements bancaires et assimilés », la Commission rappelle les conditions de licéité d'un traitement d'enregistrement des conversations téléphoniques, au sens de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

Elle relève notamment que les dispositions de l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007 portant application de la loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières imposent aux établissements bancaires et assimilés de « *mettre en place une organisation interne adéquate, permettant de justifier en détail l'origine, et la transmission des ordres* » et « *pour chaque ordre, de pouvoir apporter la preuve de sa date de réception, ainsi que celle de sa transmission* ».

Par ailleurs, l'article 4 de la loi n° 1.362 du 3 août 2009 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption dispose que les organismes bancaires « *doivent exercer une vigilance constante à l'égard de la relation d'affaires en examinant les transactions [...] conclues pendant toute sa durée [...]* ».

Enfin, l'article 34 de l'arrêté ministériel n° 2012-199 du 5 avril 2012 relatif aux obligations professionnelles des établissements de crédit teneurs de comptes-conservateurs d'instruments financiers dispose que « *le responsable du contrôle permanent s'assure de [...] l'application de procédures garantissant la prise en compte conforme des instructions de la clientèle et des opérations diverses sur instruments financiers [...]* ».

En l'espèce, la Commission constate que le responsable de traitement souhaite mettre en œuvre ce système d'enregistrement des conversations téléphoniques aux fins susvisées.

Elle considère donc que le traitement est licite au sens de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

➤ **Sur la justification**

Le traitement est justifié par le respect d'une obligation légale à laquelle est soumis le responsable de traitement ou son représentant.

En ce sens, la Commission observe que la mise en œuvre du traitement est justifiée par les dispositions des textes précités.

Par ailleurs, le responsable de traitement indique que ce traitement répond à un objet légitime essentiel puisque sans ce traitement, il ne pourrait en aucun cas remonter jusqu'aux opérations litigieuses, ni constituer des preuves.

En outre, le salarié peut désactiver l'enregistrement en appuyant sur un bouton.

Le responsable de traitement précise également que les droits et libertés de ces deux acteurs sont respectés car « *même si les conversations téléphoniques sont enregistrées de manière continue, les employés d'Arcora ont néanmoins la possibilité d'utiliser leur téléphone personnel en cas d'urgence* ».

Après analyse de la demande d'autorisation, la Commission rappelle toutefois que ce dispositif d'enregistrement téléphonique ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des transmissions d'ordres, ni des délégués syndicaux et du personnel, conformément à sa délibération n° 2012-118, précitée.

A cet effet, et conformément à ladite délibération, elle indique qu'il convient d'instaurer une procédure écrite à l'intention des collaborateurs décrivant avec précision, notamment le

déroulement de la procédure de contrôle, ses modalités, les appareils téléphoniques concernés, la finalité des contrôles envisagés et les modalités de droit accès.

Au vu de ce qui précède, la Commission considère que le traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 10-2 de la loi n° 1.165, modifiée.

III. Sur les informations traitées

Les informations exploitées aux fins du présent traitement sont :

- identité : voix de l'appelant et de l'appelé ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements ;
- contenu de la conversation téléphonique ;
- horodatage : date, heure, durée de l'appel.

Par ailleurs, il appert de l'étude du dossier que sont également collectés les numéros de l'appelant et de l'appelé.

Les informations collectées proviennent toutes du système d'enregistrement téléphonique.

Au vu de ce qui précède, elle considère que les informations traitées sont « *adéquates, pertinentes et non excessives* » au regard de la finalité du traitement, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

IV. Sur les droits des personnes concernées

➤ *Sur l'information des personnes concernées*

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernées est effectuée par le biais d'un document spécifique.

Ce document n'ayant pas été joint à la demande, la Commission rappelle à cet effet que ledit document doit impérativement contenir toutes les dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

Par ailleurs, concernant les clients, la Commission demande que ceux-ci soient informés de l'enregistrement par le biais d'une clause contractuelle, par l'envoi d'un courrier à titre informatif mentionnant la finalité du traitement et les modalités d'exercice du droit d'accès ou par un message vocal.

Enfin, conformément à sa délibération n° 2012-118, précitée, elle rappelle qu'un message d'accueil doit être mis en place afin d'informer tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation.

Sous ces conditions, la Commission considère que les modalités d'information préalable sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

➤ ***Sur l'exercice du droit d'accès des personnes concernées***

Les droits d'accès, de modification, mise à jour ou suppression des données s'exercent quant à eux par courrier électronique, par voie postale ou sur place.

Le délai de réponse est de 30 jours.

La Commission considère que les modalités d'exercice des droits des personnes concernées sont conformes aux dispositions des articles 13, 15 et 16 de la loi n° 1.165, modifiée.

V. Sur les destinataires et les personnes ayant accès au traitement

➤ ***Sur les destinataires***

Le responsable de traitement indique que des informations sont susceptibles d'être communiquées à la Commission de Contrôle des Activités Financières (CCAF).

A cet égard, la Commission considère que la CCAF peut, dans le cadre exclusif des missions qui lui sont légalement conférées, être destinataire d'informations nominatives traitées.

Elle estime par ailleurs que la communication à la Direction de la Sûreté Publique peut être justifiée par les besoins d'une enquête judiciaire. Sur ce point, elle rappelle qu'en cas de transmission, les services de police ne pourront avoir accès aux informations traitées que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

Ainsi, la Commission considère que de telles transmissions sont conformes aux exigences légales.

➤ ***Sur les personnes ayant accès au traitement***

Le responsable de traitement indique que seul le gérant a accès à une session informatique avec code et peut l'ouvrir lors de la visite de la CCAF pour répondre à une obligation légale.

Il appert toutefois de l'étude du dossier que le prestataire de service a également accès aux informations à des fins de maintenance.

Considérant les attributions de chacune de ces personnes, et eu égard à la finalité du traitement, les accès susvisés sont justifiés.

En ce qui concerne le prestataire, la Commission rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée, ses droits d'accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son contrat de prestation de service. De plus, celui-ci est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, en application de ce même article.

Elle rappelle enfin qu'en application de l'article 17-1 de la loi n° 1.165, modifiée, la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour, et doit pouvoir lui être communiquée à première réquisition.

VI. Sur les interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement ne fait l'objet d'aucune interconnexion avec d'autres traitements. Toutefois, il appert de l'examen de la demande d'autorisation que ledit traitement fait l'objet d'une interconnexion avec un traitement lié à l'autocommutateur, dont il appartiendra au responsable de traitement de déterminer la finalité.

Ce traitement n'ayant pas fait l'objet de déclaration auprès de la CCIN, la Commission invite le responsable de traitement à lui déclarer ledit traitement dans les plus brefs délais par la procédure de déclaration ordinaire.

VII. Sur la sécurité du traitement et des informations

Les mesures prises pour assurer la sécurité et la confidentialité du traitement et des informations qu'il contient n'appellent pas d'observations particulières.

La Commission rappelle toutefois que la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception, conformément à sa délibération n° 2012-118, susvisée.

Il appert également que l'architecture technique des enregistrements téléphoniques repose sur des équipements de raccordements des serveurs et postes téléphoniques qui doivent être protégés par un login et mot de passe. Par ailleurs, les ports non utilisés doivent être désactivés.

Elle rappelle enfin que, conformément à l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée, les mesures techniques et organisationnelles mises en place afin d'assurer la sécurité et la confidentialité du traitement au regard des risques présentés par ce traitement et de la nature des données à protéger devront être maintenues et mises à jour en tenant compte de l'état de l'art, afin de permettre de conserver le haut niveau de fiabilité attendu tout au long de la période d'exploitation du présent traitement.

VIII. Sur la durée de conservation

Les informations objets de ce traitement sont conservées pour une durée de 10 ans.

La Commission considère que cette durée de conservation est conforme aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Modifie la finalité du traitement par « *Enregistrement des conversations téléphoniques* ».

Rappelle que :

- ce dispositif d'enregistrement téléphonique ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des ordres de transmissions, ni des délégués syndicaux et du personnel ;

- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement, visée à l'article 17-1 de la loi n° 1.165, modifiée, doit être tenue à jour, et pouvoir être communiquée à la Commission à première réquisition.

Invite le responsable de traitement à lui déclarer dans les plus brefs délais le traitement relatif à l'autocommutateur par la procédure de déclaration ordinaire.

Demande :

- que soit mise en place une procédure interne à l'intention des collaborateurs ;
- que l'ensemble des modalités d'information des personnes concernées soit en conformité avec les exigences de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée, notamment par une information claire et détaillée à l'intention des clients et un message d'accueil à l'attention de tout appelant extérieur.

A la condition de la prise en compte des recommandations qui précèdent,

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre par Arcora Gestion Monaco SAM, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques* ».**

Le Président,

Guy MAGNAN