

Délibération n° 2017-201 du 15 novembre 2017

de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité

« *Enregistrement des conversations et des écrans aux fins du suivi qualité du centre d'appel téléphonique* »

présenté par Monaco Telecom Services

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

Vu la Convention Européenne de Sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales du Conseil de l'Europe du 4 novembre 1950 ;

Vu la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe du 28 janvier 1981 pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel et son Protocole additionnel ;

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

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, modifiée, susvisée ;

Vu le Contrat de Concession du Service Public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco du 26 septembre 2011 ;

Vu le Cahier des Charges relatif à la Concession du Service Public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco signé le 26 septembre 2011 annexé à l'Ordonnance Souveraine n° 3.560 du 6 décembre 2011 ;

Vu le Cahier des Charges de l'avenant à la Concession du Service Public des communications électroniques et ses annexes annexés à l'Ordonnance Souveraine n° 6.186 du 12 décembre 2016 ;

Vu la délibération n° 2011-82 du 21 octobre 2011 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant recommandation sur les principes européens applicables aux traitements automatisés ou non automatisés d'informations nominatives ;

Vu la demande d'autorisation reçue le 10 août 2017 concernant la mise en œuvre par Monaco Telecom Services d'un traitement automatisé ayant pour finalité « *Gestion du suivi qualité du centre d'appel téléphonique* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 6 octobre 2017, conformément à l'article 11-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 15 novembre 2017 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

MONACO TELECOM SERVICES est une société monégasque immatriculée au RCI sous le numéro 17S07300, et a notamment pour objet « *la gestion de service clients, la sous-traitance de services liés à la gestion de services clients et l'assistance liée au centre d'appel ou la réception d'appels téléphoniques et la sous-traitance d'actions visant à conforter ou développer les relations d'une entreprise avec sa clientèle. [...]* ».

Afin d'effectuer un suivi qualité de ses prestations de service de centre d'appel, cette société souhaite mettre en œuvre un système d'enregistrement automatique des communications et des écrans.

Ce traitement étant 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 du 23 décembre 1993.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Ce traitement a pour finalité « *Gestion du suivi qualité du centre d'appel téléphonique* ».

Le responsable de traitement indique que les personnes concernées sont les « *collaborateurs MTS* », ainsi que les « *Clients du prestataire bénéficiaire des services MTS* ».

Enfin, les fonctionnalités sont les suivantes :

- Enregistrement aléatoire des appels clients ;
- Visualisation des écrans collaborateurs lors des appels enregistrés ;
- Etablissement de statistiques en vue d'améliorer la qualité du service fourni.

Par ailleurs, 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 du 23 décembre 1993.

En l'espèce, la finalité du présent traitement doit être plus explicite c'est-à-dire être plus claire et précise s'agissant de l'objectif du traitement, qui permet ici d'enregistrer les conversations et les écrans des collaborateurs de MTS aux fins du suivi qualité du centre d'appel téléphonique.

Par conséquent, elle modifie la finalité comme suit : « *Enregistrements des conversations et des écrans aux fins de suivi qualité du centre d'appel téléphonique* ».

Sous cette condition, la Commission estime ainsi que la finalité du traitement est déterminée et explicite, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

II. Sur la licéité et la justification du traitement

Le traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime, sans que ne soient méconnus ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux des personnes concernées.

A cet égard, le responsable de traitement indique que le traitement permet « *de mieux comprendre les problèmes rencontrés par les clients finaux* » et qu'ainsi, « *en vue de suivre et d'améliorer la qualité de la prestation fournie par MTS (...) il est nécessaire d'enregistrer les communications téléphoniques avec les clients finaux (...)* ».

Par ailleurs le traitement est également justifié par le recueil du consentement desdits clients préalablement à l'enregistrement de leur conversation. Il est en effet indiqué que les appels sont enregistrés « *seulement dans la mesure où le client ne s'y est pas opposé via le Serveur Vocal Interactif* ».

La Commission constate en outre que les enregistrements sont aléatoires. Elle relève à cet effet que « *l'échantillonnage pratiqué est aléatoire au regard des appels reçus et des collaborateurs de MTS. De façon quotidienne, un script supprime 95% des enregistrements. Les 5% restants sont conservés sur une période d'1 mois afin de pouvoir être analysés* ».

Au vu de ces éléments, la Commission considère que le traitement est justifié, conformément à l'article 10-2 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

III. Sur les informations nominatives traitées

Les informations nominatives traitées sont :

- identité : nom, prénom;
- adresses et coordonnées : adresse, numéro de téléphone ;
- informations temporelles : horodatage, etc. : date et heure d'une communication téléphonique identifiée vers et depuis le Service Client ;
- informations relatives à l'enregistrement d'un appel : date et heure de l'enregistrement, nom du collaborateur ;
- informations relatives aux collaborateurs en charge du traitement : nom, prénom.

Par ailleurs, il peut être procédé à la capture des écrans des collaborateurs. Ces captures peuvent contenir les informations relatives aux appelants, qui sont clients des entreprises clientes de MTS, et dont ces dernières ont la responsabilité des informations nominatives collectées, à savoir :

- caractéristiques financières : RIB et autres informations bancaires ;
- données d'identification électronique : adresse email ;
- informations commerciales ou techniques relatives à la relation avec Monaco Telecom : numéro client final du prestataire bénéficiaire du service de MTS, offre commerciale, numéro de série du matériel.

En tout état de cause, ces informations sont sauvegardées 1 mois sans échantillonnage dans l'outil dans le cadre de la prestation de service qu'offre MTS, et n'entre pas dans le champ d'application du présent traitement, hors capture d'écran à des fins de qualité.

La Commission relève que sont également collectées les informations suivantes relativement aux collaborateurs : la durée des communications, la durée des traitements en back office, le temps avant décrochage, la volumétrie d'appels traités et perdus, le temps passé par type d'activité du collaborateur, portant sur la prestation de service client ou renseignement téléphonique. Elle en prend acte.

Les informations relatives à l'identité, aux adresses et coordonnées, aux caractéristiques financières, aux données d'identification électronique, aux informations commerciales ou techniques relatives à la relation avec Monaco Telecom proviennent du client du prestataire bénéficiaire des services de MTS.

Les autres informations proviennent du système de centre de contact unifié ou des collaborateurs de MTS.

Au vu de ces éléments, et considérant les dispositions de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165, modifiée, la Commission estime que les informations traitées sont « *adéquates, pertinentes et non excessives* » au regard de la finalité du traitement.

IV. Sur les droits des personnes concernées

Sur l'information préalable des personnes concernées

L'information préalable des personnes clients appelants est effectuée par le biais d'un message vocal en ce qui concerne les personnes appelant le centre d'appel téléphonique.

A la lecture de la mention d'information vocale retranscrite dans le dossier, la Commission considère que les modalités d'information préalable desdites personnes sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993. Il est aussi précisé que ces derniers peuvent par pression d'une touche choisir de ne pas être enregistrés.

Par ailleurs, les personnels de MTS sont informés par le biais du règlement intérieur, dont le passage relatif à la protection des données personnelles est joint au dossier. A la lecture de celui-ci, qui concerne uniquement les enregistrements téléphoniques, la Commission demande d'une part que les collaborateurs soient informés de la possible visualisation ou enregistrement de l'écran collaborateur, et d'autre part du service auprès duquel s'effectue le droit d'accès et ses modalités d'exercices soient spécifiés.

Sur l'exercice du droit d'accès, de modification et de mise à jour

Les droits des « *Clients du prestataire bénéficiaire des services MTS* » peuvent être exercés sur place, par courrier électronique ou par voie postale auprès du Service Client de MONACO TELECOM SERVICES.

En ce qui concerne les collaborateurs de MTS, leur droit d'accès s'exerce auprès du Service des Ressources Humaines. Les modalités d'exercice du droit d'accès ne sont pas précisées.

En outre, la Commission rappelle que la réponse à ce droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande.

Par ailleurs, s'agissant de l'exercice du droit d'accès par voie électronique, la Commission considère qu'une procédure devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations. A ce titre, elle précise que si une copie d'un document d'identité était demandée, la transmission et le traitement de ce document devront faire l'objet de mesures de protection particulières comme rappelé dans sa délibération n° 2015-116 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

V. Sur les personnes ayant accès au traitement

Sur les personnes ayant accès au traitement

Les personnes habilitées à avoir accès au traitement sont :

- La Direction des Ressources Humaines ;
- Le Département Client de Monaco Telecom ;
- Le Département réseau et systèmes de Monaco Telecom SAM dans le cadre de la maintenance support technique de la solution de centre de contact unifié ;
- Le prestataire de la solution centre de contact unifié dans le cadre de la maintenance.

Toutefois, la Commission considère que le Département Client de Monaco Telecom, qui est ici dans une relation de client envers MTS, n'a pas à connaître des indices de performances individuelles des téléopérateurs de MTS. Elle demande donc à ce qu'il n'ait accès qu'à des données statistiques, aux fins de contrôle qualité de la prestation fournie par MTS, et non des collaborateurs de cette dernière.

Elle souligne qu'en ce qui concerne les prestataires, leurs accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leur contrat de prestation de service, conformément à l'article 17 de la Loi n° 1.165. De plus ils sont soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement.

La Commission rappelle qu'en application de l'article 17-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et précise qu'elle doit lui être communiquée à première réquisition.

VI. Sur les rapprochements et interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement ne fait l'objet d'aucune interconnexion. Elle en prend acte.

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'observation particulière.

Cependant, il convient de préciser que la copie ou l'extraction d'informations du système, doit être chiffrée sur son support de réception.

De plus, les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare feux) ainsi que les comptes utilisateurs et administrateurs doivent être protégés nominativement par un identifiant et un mot de passe réputé fort.

Elle rappelle également que, conformément à l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, les mesures techniques et organisationnelles mises en place afin d'assurer la sécurité et la confidentialité du traitement au regard des risques présentés par celui-ci 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

La Commission relève que les informations relatives aux enregistrements voix et écran sont conservés 6 mois.

Par ailleurs, il est indiqué que les informations relatives aux noms et prénoms des collaborateurs sont conservées 1 an à compter de la collecte. La Commission constate à l'analyse du dossier que les profils des collaborateurs peuvent être conservés tant que l'employé demeure en poste au sein de l'entreprise sur un poste faisant l'objet de mesures d'enregistrement.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Modifie la finalité du traitement par : *Enregistrement des conversations et des écrans aux fins du suivi qualité du centre d'appel téléphonique».*

Constata que sont exploitées les informations suivantes relatives aux collaborateurs de MTS : la durée des communications, la durée des traitements en back office, le temps avant décrochage, la volumétrie d'appels traités et perdus, le temps passé par type d'activité du collaborateur, portant sur la prestation de service client ou renseignement téléphonique.

Considère qu'une procédure relative au droit d'accès par voie électronique devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations.

Rappelle que :

- les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare feux) ainsi que les comptes utilisateurs et administrateurs doivent être protégés nominativement par un identifiant et un mot de passe réputé fort ;
- la copie ou l'extraction d'informations du système, doit être chiffrée sur son support de réception.

Demande :

- d'une part que les collaborateurs de MTS soient informés de la possible visualisation ou enregistrement de l'écran collaborateur, et d'autre part que le service auprès duquel s'exerce le droit d'accès et les modalités pour exercer ce droit soient spécifiés ;
- que le Département Client de Monaco Télécom n'ait accès qu'à des données statistiques, aux fins de contrôle qualité de la prestation fournie par MTS, et non des collaborateurs de cette dernière.

Fixe les durées de conservation des profils des collaborateurs à la durée de leur présence au sein de MTS sur un poste enregistré.

A la condition de la prise en compte de ce qui précède,

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations et des écrans aux fins du suivi qualité du centre d'appel téléphonique*» par Monaco Telecom Services.**

Le Président

Guy MAGNAN