

Délibération n° 2019-202 du 18 décembre 2019

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

« *Gestion des enregistrements téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* »

présenté par PLEION (MONACO) SAM

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

Vu la Convention 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 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 la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières, modifiée ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007, modifiée, portant application de la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières, modifiée, susvisée ;

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 la demande d'autorisation présentée le 25 septembre 2019 par la société PLEION (MONACO) SAM, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 22 novembre 2019, conformément à l'article 11-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée, susvisée ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 18 décembre 2019 portant examen du traitement automatisé susvisé.

## **La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,**

### **Préambule**

La société PLEION (MONACO) SAM est une société anonyme monégasque, immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 19S07979, ayant pour objet « *la gestion, pour le compte de tiers, de portefeuilles de valeurs mobilières ou d'instruments financiers à terme. 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 dans la gestion, pour le compte de tiers, de portefeuilles de valeurs mobilières ou d'instruments financiers à terme, et dans 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* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cette société souhaite exploiter 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 du 23 décembre 1993.

### **I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement**

Le responsable de traitement indique que traitement dont s'agit a pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».

Les personnes concernées sont les appelants et les appelés.

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

- l'enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres ;
- enregistrer les conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance, ou sur demande d'une autorité dans le strict respect de sa mission ;
- établissement de preuves en cas de litige avec un client/employé.

La Commission constate 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**

#### **➤ Sur la licéité du traitement**

Dans le cadre de sa recommandation n° 2017-054 du 19 avril 2017, 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 du 23 décembre 1993.

Elle relève notamment que les dispositions de l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007 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* ».

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 du 23 décembre 1993.

#### ➤ **Sur la justification**

Le responsable de traitement indique que ledit 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 du texte précité.

Le responsable de traitement indique également que ledit traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime puisque l'enregistrement téléphonique va permettre la « *détection de fraude interne ou externe dans le cadre d'un litige avec un salarié, un client ou un prestataire* ».

Par ailleurs, il est précisé que seuls sont concernés « *les postes destinés à recevoir et passer des ordres* », que la société dispose de postes non enregistrés mis à disposition du personnel et que l'utilisation des téléphones mobiles personnels est autorisée dans les locaux.

La Commission considère donc que le traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 10-2 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

### **III. Sur les informations traitées**

Les informations exploitées aux fins du présent traitement sont :

- identité : voix de l'appelant et de l'appelé ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone de l'appelant et de l'appelé ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements ;
- informations temporelles : date et heure et durée de la conversation téléphonique ;
- conversation téléphonique : contenu de la conversation téléphonique.

S'agissant des logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements, la Commission relève qu'un seul identifiant et un seul mot de passe permettent d'accéder au traitement alors que plusieurs personnes ont accès audit traitement.

A cet égard, elle rappelle qu'en application de l'article 30 de l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 1 juin 2009 les habilitations relatives aux traitements mis en œuvre à des fins de surveillance sont données à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs définis, devant être authentifiés par un identifiant et un mot de passe.

Aussi, elle demande que les identifiants et les mots de passe permettant l'accès aux enregistrements soient individuels.

Par ailleurs, les informations relatives à l'identité ont pour origine les appelants et appelés.

Les informations relatives aux adresses et coordonnées ont pour origine le système téléphonique.

Les données d'identification électronique, les informations temporelles et les conversations téléphoniques ont pour origine le système d'enregistrement téléphonique.

La Commission constate ainsi 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 du 23 décembre 1993.

#### **IV. Sur les droits des personnes concernées**

##### **➤ *Sur l'information des personnes concernées***

Le responsable de traitement indique que l'information préalable est effectuée au moyen d'un message vocal d'information en français ou en anglais précédant l'appel ainsi que par une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, et enfin par le biais d'une procédure interne accessible en Intranet.

La Commission relève par ailleurs qu'un « *article est inclus dans le mandat co-signé par le client et la société* » et constate qu'à la seule lecture de la mention reportée au dossier, les clients ne sont notamment pas informés par le biais dudit document de la finalité du traitement et de ses destinataires.

Elle note également qu'un « *message vocal en 2 langues (français –anglais) prévient les personnes appelantes que la conversation téléphonique est susceptible d'être enregistrée* ».

Enfin, elle constate que les salariés sont informés par le biais d'un code de déontologie et d'une procédure interne.

Elle précise néanmoins qu'aux termes de cette documentation, les salariés devront avoir été informés de l'ensemble des mentions obligatoires, conformément aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, du 23 décembre 1993, modifiée.

Aussi elle demande que toutes les personnes concernées soient informées, et que cette information soit conforme à l'article 14 de la Loi n° 1.165.

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

Le droit d'accès s'exerce sur place.

A cet égard, la Commission rappelle que la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande.

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 du 23 décembre 1993.

## **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 aux « *Autorités* ».

La Commission considère ainsi que le Service d'Information et de Contrôle des Circuits Financiers (SICCFIN) et la Commission de Contrôle des Activités Financières (CCAF) peuvent, dans le cadre exclusif des missions qui leur sont conférées, être destinataires des informations nominatives traitées.

Par ailleurs, elle estime que la communication aux Services de Police monégasque peut être justifiée par les besoins d'une enquête. A cet égard, elle rappelle qu'en cas de transmission, ces Autorités ne pourront avoir communications des informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

La Commission considère donc que de telles transmissions sont conformes aux exigences légales.

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

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- Compliance et suppléant : consultation ;
- Responsable du contrôle des opérations et suppléant : consultation ;
- Responsable RH et suppléant : consultation ;
- Administrateurs : consultation, extraction en cas de litige, suppression ;
- Prestataire en charge de la maintenance et des tests système en modification et mise à jour dans le strict respect de sa mission.

Considérant les attributions de chacune de ces personnes, et eu égard à la finalité du traitement, les accès susvisés sont justifiés. Toutefois, la Commission estime que le Responsable RH et son suppléant ne doivent pas bénéficier d'un accès continu aux enregistrements, mais pouvoir bénéficier d'une consultation uniquement en cas de litige avéré avec un salarié.

La Commission relève par ailleurs qu'une liste des personnes « *ayant accès au traitement fait l'objet d'une annexe à la procédure interne, elle est mise à jour autant de fois que nécessaire et reste à disposition sur demande* ». Cela est conforme aux dispositions de l'article 17-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

## **VI. Sur les interconnexions**

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'une interconnexion avec les traitements ayant pour finalités :

- « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* », légalement mis en œuvre, pour que le système d'enregistrement repose sur le PABX de la société.

Enfin, il est rapproché avec le traitement ayant pour finalité « *valeurs mobilières et autres instruments financiers* », légalement mis en œuvre, aux fins du suivi et de l'exécution des ordres.

La Commission considère ces rapprochements et interconnexions conformes aux exigences légales.

## **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.

La Commission rappelle néanmoins que les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare-feux) ainsi que chaque compte utilisateur et administrateur doivent être protégés individuellement par un identifiant et par un mot de passe réputé fort, régulièrement renouvelé.

Elle rappelle de plus que la copie ou l'extraction d'informations issues de ce traitement devra être chiffrée sur son support de réception, conformément à sa délibération n° n° 2017-054 du 19 avril 2017.

La Commission rappelle enfin 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**

Le responsable de traitement indique que les informations sont conservées 5 ans, ou le cas échéant jusqu'à la fin de la procédure, à l'exception des données d'identification électronique et des informations temporelles qui sont conservés 1 an.

La Commission constate que ces durées sont conformes aux exigences légales.

### **Après en avoir délibéré, la Commission :**

#### **Rappelle que :**

- les Services de Police monégasque ne pourront avoir communications des informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande ;
- les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare-feux) ainsi que chaque compte utilisateur et administrateur doivent être protégés individuellement par un identifiant et par un mot de passe réputé fort, régulièrement renouvelé ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

#### **Demande que :**

- le Responsable RH et son suppléant consultent les enregistrements uniquement en cas de litige avéré avec un salarié ;

- les personnels habilités se connectent au système par le biais d'un identifiant/mot de passe individuels ;
- toutes les personnes concernées soient informées, et que cette information soit conforme à l'article 14 de la Loi n° 1.165.

**A la condition de la prise en compte des éléments qui précèdent,**

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre par PLEION (MONACO) SAM du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».**

Le Président

Guy MAGNAN