

**DELIBERATION N° 2013-151 DU 16 DECEMBRE 2013 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES  
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AVIS FAVORABLE A LA MISE EN ŒUVRE DU  
TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE  
« GESTION DU CENTRE D'APPEL TELEPHONIQUE » PRESENTE PAR MONACO TELECOM SAM**

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 pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel du 28 janvier 1981 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, susvisée ;

Vu l'Arrêté Ministériel n° 2009-382 du 31 juillet 2009 portant application de l'article 7 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée ;

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 et annexé à l'Ordonnance Souveraine n° 3.560 du 6 décembre 2011 ;

Vu la délibération n° 2013-105 de la Commission du 16 juillet 2013 portant avis défavorable à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du centre d'appel téléphonique* » présenté par MONACO TELECOM SAM ;

Vu la nouvelle demande d'avis déposée par MONACO TELECOM SAM le 1<sup>er</sup> octobre 2013 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du centre d'appel téléphonique* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'avis notifiée au responsable de traitement le 28 novembre 2013, conformément à l'article 19 de l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 susmentionnée ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 16 décembre 2013 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

# La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

## Préambule

MONACO TELECOM SAM, immatriculée au RCI, est une personne morale de droit privé concessionnaire d'un service public. Elle a notamment pour objet « *d'assurer dans les relations intérieures et internationales, tous services de télécommunications. A ce titre, elle assure les activités d'opérateur public chargé de l'exploitation du service téléphonique de la Principauté de Monaco [...]* ».

Dans le cadre de ses activités d'opérateur téléphonique, MONACO TELECOM SAM a souhaité mettre en place un service client par le biais d'un centre d'appel téléphonique, géré par un prestataire.

A ce titre, en application de l'article 7 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, MONACO TELECOM SAM soumet la présente demande d'avis relative au traitement ayant pour finalité « *Gestion du centre d'appel téléphonique* ».

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

Le traitement a pour finalité « *Gestion du centre d'appel téléphonique* ».

Les personnes concernées sont les collaborateurs de la société prestataire, ainsi que les clients de MONACO TELECOM SAM qui contactent le centre d'appel.

Comme la Commission l'a déjà relevé dans le cadre de la délibération n° 2013-105 du 16 juillet 2013, les collaborateurs de MONACO TELECOM SAM mentionnés par le responsable de traitement ne sont pas des personnes concernées au sens de l'article 1<sup>er</sup> de la loi n° 1.165, modifiée, dans la mesure où leurs informations nominatives ne sont pas exploitées dans le cadre du traitement dont s'agit.

Par ailleurs, la Commission prend acte que le responsable de traitement a restreint les fonctionnalités du traitement en prenant en compte les observations formulées par elle dans le cadre de la délibération n° 2013-105, précitée.

Les fonctionnalités du traitement sont donc les suivantes :

- enregistrement aléatoire des appels clients Monaco Télécom/ clients non abonnés auprès du service client sous-traité à un prestataire ;
- évaluation de la qualité de la relation client ;
- évaluation de la qualité de service rendu par le prestataire.

En outre, le responsable de traitement indique que le traitement dont s'agit fait l'objet de rapprochements avec les divers traitements clientèle de MONACO TELECOM SAM. En effet, il précise qu'il est « *nécessaire de connaître l'abonnement auquel [le] client a souscrit* » « *en vue d'évaluer la qualité de la relation client* ».

La Commission relève que le traitement fait l'objet de rapprochements avec deux traitements automatisés exploités par MONACO TELECOM SAM, qui n'ont pas été légalement mis en œuvre, à savoir les traitements ayant pour finalité :

- gestion des clients et de leurs abonnements convergents ;
- gestion des appels et suivi de la relation clients.

La Commission demande à ce que ces traitements lui soient soumis dans les plus brefs délais.

Au vu de ces éléments, la Commission considère que la finalité du traitement est « *explicite et légitime* », conformément à l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

## **II. Sur la licéité et la justification du traitement**

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

La Commission relève qu'aux termes de l'Annexe 3 du contrat de prestation de service conclu entre MONACO TELECOM SAM et la société prestataire, « *afin de permettre à MT de vérifier la qualité de l'exécution de la Prestation (notamment qualité de l'accueil, pertinence des réponses, respect des règles d'organisation, des procédures), MT est expressément autorisée à effectuer, à tout moment qu'elle jugera nécessaire et sans qu'il soit besoin d'en informer préalablement le Prestataire, des appels mystères et/ ou des écoutes en direct sur le site du Prestataire. En outre, le Prestataire s'engage à procéder à l'enregistrement des conversations téléphoniques dans le respect de la réglementation de la CCIN (...) intervenant entre le Prestataire et les Clients MT* ».

Ainsi, la Commission considère que le traitement dont s'agit, relatif aux enregistrements téléphoniques, est licite au sens de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

Elle relève toutefois que si le responsable de traitement peut procéder à l'écoute de tels enregistrements dans le respect des termes de la loi et de la présente délibération, aucune écoute en direct ne pourra avoir lieu, que ce soit depuis les locaux du prestataire de service ou par le biais d'accès distants.

### **➤ Sur la justification**

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

A cet égard, la Commission observe qu'en externalisant son service client, MONACO TELECOM SAM doit pouvoir s'assurer, d'un point de vue qualitatif, que la prestation fournie par son prestataire est conforme aux termes du contrat de prestation de service conclu entre les deux sociétés.

Cet intérêt légitime du responsable de traitement doit toutefois être strictement proportionné au regard de la finalité du traitement, afin de ne pas porter atteinte aux droits des personnes concernées.

A cet égard, dans le cadre de la délibération n° 2013-105, précitée, la Commission avait relevé que chacun des collaborateurs du prestataire était soumis à un enregistrement aléatoire de 10 appels hebdomadaires. Elle avait estimé que ce système était disproportionné au regard de la finalité du traitement, car il permettait au responsable de traitement d'effectuer un contrôle individuel des compétences des collaborateurs de la société prestataire, prérogative relevant des attributions du prestataire dans le cadre de l'évaluation et de la formation de son personnel, et non de MONACO TELECOM SAM, qui a uniquement compétence pour apprécier la qualité de la prestation globalement fournie par son prestataire.

Par conséquent, la Commission avait demandé à ce que l'échantillonnage des enregistrements téléphoniques soit basé sur une sélection hebdomadaire aléatoire des collaborateurs du prestataire, ou, à défaut, que les enregistrements soient anonymisés relativement au collaborateur ayant traité l'appel.

Ainsi, dans la nouvelle demande d'avis présenté par MONACO TELECOM SAM, il est désormais précisé que « *l'échantillonnage pratiqué est aléatoire au regard des appels reçus et des collaborateurs du prestataire* ». La Commission en prend acte.

Au vu de ces nouveaux éléments, elle considère donc que le traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 10-2 de la loi n° 1.165, modifiée.

Enfin, elle rappelle que l'écoute des enregistrements téléphoniques ne pourra en aucun cas servir de fondement pour prononcer une sanction à l'égard d'un collaborateur de la société prestataire.

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

Les informations objets du traitement sont les suivantes :

- identité : nom, prénom du client ;
- coordonnées : adresse, numéro de téléphone ;
- caractéristiques financières : RIB, autres informations bancaires ;
- données d'identification électronique : adresse email ;
- informations commerciales ou techniques relatives à la relation avec MONACO TELECOM SAM : numéro de client, offre commerciale, numéro de série du matériel ;
- informations relatives à l'enregistrement : date et heure de l'enregistrement, nom du collaborateur du prestataire.

L'ensemble des informations susmentionnées provient en réalité du contenu des échanges téléphoniques susceptibles d'être enregistrés, à l'exception des informations relatives à l'enregistrement, générées par le système d'enregistrement lui-même.

Ce système est interconnecté avec le PABX de la société prestataire pour identifier le nom du collaborateur ayant traité l'appel. La Commission observe que le traitement y afférent est légalement mis en œuvre au sens de la loi n° 1.165.

Elle considère donc que les informations traitées sont « *adéquates, pertinentes et non excessives* » au regard de la finalité du traitement, conformément à l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

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

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

L'information préalable des personnes concernées est effectuée suivant plusieurs modalités.

Tout d'abord, les clients qui contactent le centre d'appel sont informés par le biais d'un message vocal diffusé en début d'appel. Sa retranscription est la suivante : « *Dans le cadre du suivi de notre qualité de service, cet appel peut être enregistré* ».

Prenant en considération les remarques formulées par la Commission dans le cadre de la délibération n° 2013-105, précitée, le responsable de traitement précise désormais que « *le client a la possibilité de consulter le message relatif aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée* ». La Commission en prend donc acte.

Par ailleurs, les clients sont informés par le biais des conditions générales de vente.

La Commission observe qu'en septembre 2013, MONACO TELECOM SAM a modifié ces documents, et les a en particulier uniformisés en ce qui concerne les dispositions relatives à la protection des données personnelles.

Toutefois, elle relève que les nouvelles dispositions sont moins explicites concernant les objectifs des enregistrements téléphoniques.

En effet, les anciennes Conditions Générales de Vente pour la téléphonie fixe et Internet expliquaient que « *Le Client/ Abonné est informé que sa conversation avec le Service Client MT est susceptible d'être enregistrée et utilisée dans la perspective de l'amélioration des services de MT et/ou aux fins de preuve du consentement du Client à la souscription à une offre de service MT* ».

En l'espèce, eu égard aux objectifs du traitement, la Commission recommande qu'il soit précisé que l'enregistrement des conversations téléphoniques a pour but d'évaluer la qualité de la relation client ainsi que du service rendu par le prestataire.

En outre, la Commission relève que les conditions générales de vente prévoient toutes les modalités d'exercice, par les clients, de leurs droits d'accès, d'opposition et de rectification des données les concernant.

Enfin, concernant les collaborateurs du prestataire, MONACO TELECOM SAM précise que leur information est assurée par le biais des procédures internes du prestataire. La Commission en prend donc acte.

Au vu de ces éléments, la Commission constate qu'en ce qui concerne le seul traitement objet de la présente délibération, les mentions d'informations apparaissent conformes à l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée. Elle recommande toutefois que les objectifs des enregistrements des appels clientèle soient précisés dans les conditions générales de vente.

#### ➤ **Sur l'exercice des droits des personnes concernées**

Le responsable de traitement indique que les droits d'accès, d'opposition, de rectification ou de suppression peuvent être exercés par courrier électronique ou par voie postale, à l'attention du Service Client de MONACO TELECOM SAM.

Le délai de réponse est de 30 jours.

Concernant plus particulièrement le droit d'accès exercé par un client de Monaco Télécom, la Commission prend acte des indications du responsable de traitement selon lesquelles les enregistrements audio le concernant pourront être demandés à la société prestataire à titre exceptionnel, moyennant l'anonymisation du nom du collaborateur ayant traité l'appel et son accord.

Ainsi, la Commission observe que les modalités d'exercice des droits des personnes concernées prévues par le responsable de traitement sont conformes aux dispositions des articles 13, 15 et 16 de la loi n° 1.165, modifiée.

Elle relève cependant qu'en ce qui concerne les enregistrements, aucun droit de rectification ne sera possible, dans la mesure où ceux-ci ne sont pas modifiables.

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

### **➤ *Sur les destinataires***

Le responsable de traitement indique que les informations sont susceptibles d'être communiquées à la Direction de la Sûreté Publique.

La Commission estime que cette communication peut être justifiée par les besoins d'une enquête judiciaire. Toutefois, elle rappelle que de telles transmissions de données ne pourront avoir lieu que dans le strict cadre des missions légalement conférées de la Direction de la Sûreté Publique.

Sous cette réserve, elle considère que ces transmissions sont conformes aux dispositions légales.

Enfin, elle prend acte qu'aucun enregistrement n'est transmis à MONACO TELECOM SAM sur quelque support que ce soit, sauf dans le cadre de l'exercice du droit d'accès d'un de ses clients.

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

Les personnes ayant accès au traitement sont six personnes nommément désignées de la Direction des Projets et Relation Client de MONACO TELECOM SAM. Leur identité a été portée à la connaissance du prestataire par un courrier en date du 20 août 2013.

La Commission prend acte des indications du responsable de traitement selon lesquelles ces personnes sont uniquement habilitées à procéder aux écoutes des enregistrements sur place, dans les locaux de la société prestataire.

Ainsi, elles ne disposent d'aucun accès distant à ce système.

Au vu de ces éléments, la Commission considère que les accès dont s'agit sont conformes aux exigences légales.

Enfin, la Commission relève que la société prestataire dispose également d'accès aux enregistrements à des fins qui lui sont propres, et notamment pour la formation de son personnel. Le traitement dont s'agit est légalement mis en œuvre par cette société.

En tout état de cause, dans le cadre de l'exploitation du traitement objet de la présente délibération, la Commission rappelle que la société prestataire est soumise aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, en application de l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée. Elle relève que l'article 14 du contrat de prestation comporte à cet égard des dispositions spécifiques à la protection des données.

## **VI. 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 les extractions faites afin de répondre aux demandes d'exercice par les personnes concernées de leurs droits d'accès, devront être chiffrées sur leur support de réception.

Enfin, en application de 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.

## **VII. Sur la durée de conservation**

Les données objets du traitement sont conservées 6 mois.

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

### **Après en avoir délibéré,**

**Recommande que** les objectifs des enregistrements soient précisés dans les Conditions Générales de Vente ;

### **Rappelle que :**

- l'écoute des enregistrements téléphoniques ne pourra en aucun cas servir de fondement pour prononcer une sanction à l'égard d'un collaborateur de la société prestataire ;
- les extractions audio faites afin de répondre aux demandes d'exercice par les personnes concernées de leurs droits d'accès, devront être chiffrées sur leur support de réception ;

**Demande que** les traitements ayant pour finalités « *gestion des clients et de leurs abonnements convergents* » et « *gestion des appels et suivi de la relation clients* » soient soumis à l'avis de la Commission dans les plus brefs délais.

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

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **émet un avis favorable à la mise en œuvre, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « GESTION DU CENTRE D'APPEL TELEPHONIQUE » par MONACO TELECOM SAM.**

Le Président,

Michel Sosso