

Délibération n° 2017-159 du 20 septembre 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

« *Gestion des enregistrements téléphoniques* »

présenté par TESSA SARL

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 la demande d'autorisation déposée par la société TESSA SARL le 30 mai 2017 concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement de conversations 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 27 juillet 2017, 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 20 septembre 2017 portant examen du traitement automatisé susvisé.

# La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

## Préambule

La société TESSA SARL a pour objet de traiter « *les prestations de service de gestion de courses de taxis* », à ce titre elle est amenée à effectuer des enregistrements téléphoniques à des fins notamment de contrôle qualité.

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 traitement a pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques* ».

Les personnes concernées sont les « *appelants, standardistes Tessa* ».

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

« *L'enregistrement des appels entrants sur le standard de réservation des courses de taxi ;  
Contrôle qualité aléatoire ;  
Constitution de preuves en cas de litiges* ».

La Commission considère 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 responsable de traitement indique que ledit traitement est justifié par le consentement de la ou des personne(s) concernée(s), en ce que « *l'appelant est informé que son appel est enregistré et qu'en cas de refus, il doit raccrocher* ».

La Commission note qu'il est également justifié par la réalisation d'un intérêt légitime sans que ne soient méconnus ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée, car il permet au responsable de traitement de « *s'assurer par des contrôles aléatoires que la qualité du service fourni par le standard de réservation est au niveau attendu, et de proposer des améliorations si besoin* ».

Elle constate que le personnel est informé par le biais d'une note interne, et que les enregistrements sont conservés pour une courte durée et que seuls les appels entrants sur le standard téléphonique sont enregistrés.

Au vu de ce qui précède, 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, situation de famille : voix de l'appelant et du standardiste qui reçoit l'appel ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone de l'appelant et du standard de Tessa ;

- données d'identification électronique : identifiant et mot de passe, logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements téléphoniques ;
- contenu de la conversation téléphonique : contenu de la conversation téléphonique ;
- statistiques : nombre d'appels en attente, taux de réponse.

Les informations relatives à « *l'identité, situation de famille* » et le « *contenu de la conversation téléphonique* » ont pour origine l'appel entrant, les informations relatives aux « *adresses et coordonnées* » ont pour origine l'appel entrant et le système, les informations relatives aux « *données d'identification électronique* » et aux « *statistiques* » ont pour origine le système.

Au vu de ce qui précède, la Commission 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 du 23 décembre 1993.

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

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

Le responsable de traitement indique que s'agissant des salariés, l'information préalable est effectuée par le biais d'une notice d'information et s'agissant des appelants, par le biais d'un message d'accueil lors de l'appel entrant.

Les documents n'ayant pas été joints au dossier, la Commission rappelle que l'information préalable doit être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

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

Le droit d'accès s'exerce soit par voie postale, courrier électronique ou sur place et la réponse doit impérativement être effectuée dans le mois suivant.

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.

La Commission constate 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 policières et judiciaires sur réquisition.

La Commission rappelle que ces Autorités ne pourront avoir communication 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 :

- La Direction : tous droits ;
- le Service informatique/ technique : dans le strict cadre de sa mission de télémaintenance.

La Commission prend note que la Direction fait usage de ses droits « pour effectuer les contrôles qualité nécessaires ou en cas de litiges ».

Par ailleurs, le responsable de traitement précise qu'« il n'y a pas d'écoute en direct des conversations téléphoniques, tous les appels entrants au standard sont enregistrés par défaut, et le contrôle se fait sur la base d'échantillonnage d'enregistrements stockés sur le serveur de Monaco ».

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

Elle constate enfin 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 est tenue à jour, et précise que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

## **VI. Sur les interconnexions**

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion du service de téléphonie sur le lieu de travail* » légalement mis en œuvre.

La Commission relève qu'il existe également un rapprochement avec le traitement ayant pour objet de gérer les courses de taxis en Principauté, dont la responsabilité incombe au Ministre d'Etat.

Ce traitement n'ayant pas été légalement mis en œuvre elle rappelle que ce rapprochement ne pourra être effectué que lorsque ledit traitement aura fait l'objet des formalités requises auprès d'elle.

## **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 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.

De plus la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

La Commission rappelle 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**

Les informations sont conservées 3 mois.

S'agissant des « *identifiants* » relevant de la rubrique « *données d'identification électronique* », la Commission considère qu'ils peuvent être conservés le temps de la relation contractuelle avec le salarié.

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

##### **Considère que :**

- les « *identifiants* » peuvent être conservés le temps de la relation contractuelle ;
- 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 :**

- l'information préalable des personnes concernées doit être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- les Autorités policières et judiciaires ne peuvent avoir communication des informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- le rapprochement avec le traitement lié à la gestion des courses de taxis ne pourra être effectué que lorsque ledit traitement sera légalement mis en œuvre ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception ;
- 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.

#### **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 TESSA SARL du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques* ».**

Le Président

Guy MAGNAN