

Délibération n° 2018-129 du 19 septembre 2018

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 téléphonique et écoute des conversations entre clients et agents commerciaux* »

présenté par CRUISELINE 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 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 délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives 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 CRUISELINE SAM le 30 mai 2018 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement téléphonique des conversations entre clients et agents commerciaux* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 27 juillet 2018, 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 19 septembre 2018 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

CRUISELIN SAM est une société monégasque immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 05S04380, ayant entre autres pour objet « *en Principauté de Monaco et à l'étranger, pour son compte ou le compte de tiers, directement ou en participation, l'activité de tour opérateur et d'agent de voyages spécialisé notamment dans la vente de croisières uniquement par internet et par téléphone* ».

Afin d'effectuer des contrôles qualité des agents et de résoudre les litiges avec les clients, cette société souhaité procéder à l'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 traitement dont s'agit a pour finalité « *Enregistrement téléphonique des conversations entre clients et agents commerciaux* ».

Les personnes concernées sont les clients, prospects et salariés.

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

- le contrôle qualité des agents ;
- la résolution de litige avec les clients.

A cet égard, la Commission constate que dans le cadre du contrôle qualité des agents, leurs conversations peuvent être écoutées par leurs chefs d'équipe.

Elle rappelle ainsi 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 claire et précise pour les personnes concernées en indiquant que ce dispositif va également permettre d'écouter les conversations des agents.

Par conséquent, elle modifie la finalité comme suit : « *Enregistrement téléphonique et écoute des conversations entre clients et agents commerciaux* ».

II. Sur la licéité et la justification du traitement

Le responsable de traitement indique que ledit traitement est tout d'abord justifié par le consentement des personnes concernées.

Il précise à cet effet que les « *appels entrants ne seront pas enregistrés si le client le demande* » et qu'avant le « *début de la conversation avec un agent commercial, un message indique au client sur quelle touche appuyer pour ne pas être enregistré* ».

Le responsable de traitement indique également que ledit traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime puisqu'il lui permet « *d'effectuer des contrôles qualité des agents ainsi qu'en cas de litige avec les clients* ».

A cet égard, il indique que ces « *enregistrements ne sont écoutés qu'en cas de doute sur un agent ou de litige avec un client* » et que lesdits enregistrements « *sont conservés 6 mois puis détruits* ».

La Commission préconise toutefois que soit instaurée, conformément à sa délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017, une modalité permettant aux agents commerciaux d'avoir une conversation d'ordre privé non enregistrée, par exemple par la mise à disposition d'un « *téléphone blanc* » non enregistré ou en laissant la possibilité auxdits agents d'utiliser leurs téléphones personnels.

Sous cette condition, elle considère que le traitement est licite et justifié, conformément aux dispositions des articles 10-1 et 10-2 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

III. Sur les informations traitées

Le responsable de traitement indique que les informations exploitées aux fins du présent traitement sont :

- identité : voix de l'appelant et de l'appelé ;
- adresses et coordonnées : numéros 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, heure et durée de l'appel.

Les informations relatives à l'identité, aux adresses et aux coordonnées ont pour origine les personnes concernées.

Les informations relatives aux données d'identification électronique et aux informations temporelles ont pour origine le système d'enregistrement.

La Commission constate par ailleurs que le contenu de la conversation téléphonique est également collecté et que celui-ci a pour origine le système d'enregistrement.

Elle note également que les identifiants des personnes habilitées à avoir accès au traitement sont également collectés et que ceux-ci ont pour origine le système d'enregistrement.

Elle considère ainsi que les informations collectées 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 des clients est effectuée par le biais d'une rubrique intitulée « *Charte de protection de vos données personnelles* » disponible sur le site internet.

A l'analyse de ce document, la Commission rappelle que cette information doit impérativement être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Elle rappelle par ailleurs que cette information préalable doit également s'effectuer auprès des agents commerciaux et que ceux-ci doivent être au courant que leurs conversations peuvent être écoutées « *en direct en double écoute* » à des fins de contrôle qualité.

La Commission constate enfin, que, conformément à sa délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017, un message d'accueil a été mis en place afin d'informer tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation.

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

Le droit d'accès s'exerce par voie postale.

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.

Sous cette condition, elle 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 personnes ayant accès au traitement

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- les chefs d'équipe : consultation en différé des enregistrements en cas de litige entre leurs propres agents commerciaux et un client et consultation en direct dans le cadre des contrôles qualité ;
- l'équipe IT : tous droits dans le cadre des opérations de maintenance et mise à disposition des enregistrements sur demande des chefs d'équipe.

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

La Commission rappelle toutefois 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 que cette liste doit 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.

A l'étude du dossier, il appert toutefois une interconnexion avec un traitement lié à l'autocommutateur.

Ce traitement n'ayant pas fait l'objet de formalité auprès de la CCIN, la Commission demande au responsable de traitement de le lui soumettre dans les plus brefs délais.

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 chaque compte utilisateur et administrateur doivent être protégés individuellement par un identifiant et par un mot de passe réputé fort, régulièrement renouvelé.

La Commission demande par ailleurs que les identifiants et mots de passe de l'équipe IT soient individuels.

Elle rappelle 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

Les informations sont conservées 6 mois.

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

Elle rappelle par ailleurs que les identifiants de connexion sont conservés le temps de la relation contractuelle ou de l'affectation au service.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Modifie la finalité du traitement par « *Enregistrement téléphonique et écoute des conversations entre clients et agents commerciaux* ».

Constate :

- que le contenu de la conversation téléphonique et les identifiants de connexion sont également collectés ;
- qu'un message d'accueil a été mis en place afin d'informer tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation.

Rappelle que :

- l'information préalable des appelants externes doit impérativement être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- l'information préalable doit également s'effectuer auprès des agents commerciaux et que ceux-ci doivent être informés que leurs conversations peuvent être écoutées « *en direct en double écoute* » à des fins de contrôle qualité ;
- la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et doit lui être communiquée à première réquisition ;
- 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 ;
- que les identifiants de connexion sont conservés le temps de la relation contractuelle ou de l'affectation au service.

Préconise que soit instaurée une modalité permettant aux agents commerciaux d'avoir une conversation d'ordre privé non enregistrée, par exemple par la mise à disposition d'un « *téléphone blanc* » non enregistré ou en laissant la possibilité auxdits agents d'utiliser leurs téléphones personnels.

Demande que :

- le traitement lié à l'autocommutateur lui soit soumis dans les plus brefs délais ;
- les identifiants et mots de passe de l'équipe IT soient individuels.

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 CRUISELINE SAM du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement téléphonique et écoute des conversations entre clients et agents commerciaux* ».**

Le Président

Guy MAGNAN