

Délibération n° 2019-082 du 15 mai 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 du Call Center* »,

dénommé CLC,

présenté par la Société des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers à Monaco

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 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° 15.732 du 13 mars 2003 renouvelant le privilège des jeux concédé à la Société des Bains de Mers et du Cercle des Etrangers à Monaco et approuvant le cahier des charges et les conventions annexes afférentes ;

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° 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 délibération n° 2017-019 du 15 février 2017 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation à la mise en œuvre de la modification du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du centre d'appels dédié aux réservations des clients* » ;

Vu la demande d'autorisation déposée par la Société des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers à Monaco le 30 janvier 2019 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du Call Center* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 28 mars 2019, 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 mai 2019 portant examen du traitement automatisé susvisé.

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

### **Préambule**

La Société des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers à Monaco (S.B.M.) est une personne morale de droit privé qui bénéficie du privilège des jeux, conformément aux dispositions de l'Ordonnance Souveraine n° 15.732 du 13 mars 2003.

Cette société est « *dotée d'un centre d'appels pour la distribution et le traitement des appels des clients concernant les appels pour l'ensemble de ses pôles d'activité* ». Les conversations téléphoniques entre les clients et les opérateurs peuvent être enregistrées.

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**

Le responsable de traitement indique que le traitement a pour finalité « *Gestion du Call Center* ». Il est dénommé CLC.

Les personnes concernées par ce traitement sont les salariés et les clients de la S.B.M.

Par ailleurs, le responsable de traitement indique que ledit traitement a pour fonctionnalités :

- la distribution des appels clients vers les opérateurs, organisés en files d'attente tenant compte de leurs compétences (pôle d'activité support et ou standard, langue parlée) ;
- le traitement des appels :
  - la gestion des appels par les opérateurs, en utilisant notamment des statistiques en temps réel, volumes d'appels : servis, non répondus, en attente, disponibilité des agents, temps de communication, etc. ;
  - la supervision des appels par la hiérarchie directe, en utilisant notamment des statistiques en temps réel, nombre d'opérateurs présents, déjà en ligne, occupé...
  - l'enregistrement des conversations avec possibilité donnée aux clients de s'y opposer en le signifiant à l'opérateur ;
- les éditions, à savoir la possibilité donnée aux superviseurs d'éditer des rapports d'activité par agent ou par file d'attente.

La Commission constate 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 le traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime et le consentement de la ou des personne(s) concernée(s).

En ce qui concerne l'intérêt légitime, la S.B.M. indique que le traitement permet d'améliorer le service rendu au client et d'augmenter la productivité et la qualité des services du Call Center.

Par ailleurs, il est précisé qu'il est procédé à un échantillonnage des enregistrements et qu'il n'est ainsi pas possible de reconstituer 100% des appels d'un salarié concerné. La Commission relève ainsi qu'il n'y a pas une surveillance continue et inopportune des salariés.

En ce qui concerne le recueil du consentement de la personne concernée, la Commission constate qu'« *un message vocal informe le client que l'appel est susceptible d'être enregistré à des fins de qualité et qu'il peut s'opposer à cet enregistrement en le signifiant à l'opérateur* ».

Il est aussi précisé que le traitement permet la constitution de preuve en cas d'infractions, notamment si le salarié fait l'objet de menaces ou d'insultes.

A cet égard, la Commission demande que le client soit informé par l'opérateur que l'enregistrement va être activé lorsqu'une telle situation se rencontre, afin de ne pas constituer de preuve déloyale à son égard.

Sous cette réserve, 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 nominatives traitées**

Le responsable de traitement indique que les informations nominatives traitées sont les suivantes :

- identité : nom, prénom, photo des utilisateurs ;
- adresses et coordonnées : email, numéro de téléphone des utilisateurs ;
- formation – diplômes – vie professionnelle : fonction ;
- loisirs, habitudes de vie et comportement : langues parlées, compétences, statistiques agents ;
- données d'identification électronique : code d'accès au réseau d'entreprise ;
- communications téléphoniques et enregistrement des appels : l'historique des appels (numéros de téléphone des clients, nom des agents, dates et heures), les conversations et les messages vocaux (numéros de téléphone des clients, dates et heures) ;
- activité de l'utilisateur : indicateur de présence et statut de l'utilisateur.

La Commission note que les photos ne concernent que les salariés et non les clients.

Les informations relatives à l'identité, aux adresses et coordonnées ainsi qu'aux données d'identification électronique ont pour origine le traitement ayant pour finalité « *Gestion des habilitations informatiques* ».

Les informations relatives à la formation, diplômes et vie professionnelle ainsi qu'aux loisirs, habitudes de vie et comportement ont pour origine le traitement lui-même.

Les informatives relatives à l'activité de l'utilisateur ont pour origine le traitement lui-même ou le traitement ayant pour finalité la « *Gestion de la messagerie électronique professionnelle et des outils de communication associés* ».

La Commission 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 préalable des personnes concernées***

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernées se fait en ce qui concerne les salariés par le biais d'un courrier et, en ce qui concerne les clients, par le biais d'un message vocal précisant le droit d'opposition immédiat à l'enregistrement de la conversation téléphonique.

A cet égard, la Commission constate que les clients seront informés par le biais d'un message vocal, enregistré en français, anglais et italien, qui se déclenche préalablement au démarrage de la fonctionnalité d'enregistrement des appels.

Elle prend acte également des précisions du responsable de traitement selon lesquelles les salariés seront informés par écrit de l'enregistrement des conversations téléphoniques et de la consultation *a posteriori* desdites conversations.

La Commission considère ainsi que les modalités d'information préalable des personnes concernées sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

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

La Commission constate que l'exercice du droit d'accès se fait par courrier électronique et voie postale dans un délai de 30 jours.

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.

Le responsable de traitement indique par ailleurs que les clients disposent d'un droit d'opposition immédiat à l'enregistrement de la conversation téléphonique.

La Commission en prend acte et demande par ailleurs que les données extraites et communiquées en cas d'exercice d'un droit d'accès soient chiffrées.

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

La Commission constate que peuvent être destinataires des informations les Autorités judiciaires et administratives dans le cadre exclusif des missions qui leur sont légalement conférées.

Les personnes ayant accès au traitement et aux informations sont :

- les opérateurs Call Center : 10 agents dédiés au traitement des appels téléphoniques des clients ont accès à l'activité en temps réel depuis leurs écrans (nombre d'appels traités, nombre d'appels en attente, temps d'attente, etc.) ;
- les superviseurs Call Center : le responsable du Call Center et son adjoint supervisent l'activité de cette entité ;
- les techniciens de la Direction du Système d'Information et du Digital de la S.B.M., assurant la maintenance de la solution, peuvent avoir également accès aux informations pour les stricts besoins de leurs missions de maintenance technique.

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

La Commission appelle toutefois l'attention du responsable de traitement sur le fait que conformément aux dispositions 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 interconnexions**

Le responsable de traitement indique une interconnexion avec les traitements ayant pour finalité respective la « *Gestion de la messagerie électronique professionnelle et des outils de communication associés* » et « *Gestion des habilitations informatiques* » qui ont été légalement mis en œuvre.

Par ailleurs, la Commission relève avoir demandé dans sa délibération n° 2017-019 du 15 février 2017 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation à la mise en œuvre de la modification du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du centre d'appels dédié aux réservations des clients* » que le traitement du Call center, interconnecté, lui soit soumis.

Elle constate donc la soumission effective de la formalité demandée et lève donc ses réserves en ce point. Elle relève néanmoins que les deux traitements ne sont en réalité par interconnectés entre eux, mais qu'il s'agit de deux services de relation clientèle pouvant se relayer en fonction des horaires d'appel.

## **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'observations particulières.

Toutefois, 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.

Par ailleurs, il convient de préciser que la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

La Commission rappelle en outre 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 les durées de conservation**

Le responsable de traitement indique que l'historique des appels est conservé 1 an, et que les conversations, les messages vocaux, et les statuts de l'activité des salariés sont conservés 1 mois.

Les autres informations relatives aux salariés seront conservées 5 ans.

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

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

##### **Rappelle que :**

- 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.

##### **Demande que :**

- dans le cas d'un déclenchement d'un enregistrement pour cause de menaces ou d'insultes, le client en soit préalablement informé ;
- les données extraites et communiquées en cas d'exercice d'un droit d'accès ou de communications aux Autorités judiciaires et administratives soient chiffrées.

**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.

**Lève** sa demande formulée dans délibération n° 2017-019 du 15 février 2017 portant autorisation à la mise en œuvre de la modification du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du centre d'appels dédié aux réservations des clients* » par laquelle la Commission demandait la soumission du présent traitement.

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

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre par la Société des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers à Monaco du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du Call Center* ».**

Le Président

Guy MAGNAN