

**DELIBERATION N° 2015-106 DU 18 NOVEMBRE 2015 DE LA COMMISSION DE CONTROLE
DES INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION A LA MISE EN
ŒUVRE DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITÉ
« ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES SUR LES POSTES FIXES »
PRESENTÉ PAR LA CAISSE D'EPARGNE ET DE PREVOYANCE DE LA COTE D'AZUR (NICE)
REPRESENTÉE A MONACO PAR SA SUCCURSALE**

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

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 et son Ordonnance Souveraine d'application ;

Vu la Loi n° 1.362 du 3 août 2009 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption et son Ordonnance Souveraine d'application ;

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° 2012-199 du 5 avril 2009 relatif aux obligations professionnelles des établissements de crédit teneurs de comptes-conservateurs d'instruments financiers ;

Vu la délibération n° 2012-118 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives du 16 juillet 2012 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 présentée le 18 septembre 2015 par la Caisse d'Epargne et de Prévoyance de la Côte d'Azur – CECAZ – (Nice), représentée à Monaco par sa succursale, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques sur les postes fixes* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 18 novembre 2015 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La Caisse d'Épargne et de Prévoyance de la Côte d'Azur – CECAZ – (Nice), représentée à Monaco par sa succursale immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 14S06476, a pour activité « *toutes opérations de banque, de services d'investissement, intermédiaire en assurances, promotion, collecte de l'épargne, transactions sur immeubles et fonds de commerce* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, elle souhaite procéder à l'installation d'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, modifiée.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques sur les postes fixes* ».

A l'examen du dossier, la Commission constate que les personnes concernées sont les employés, les clients et les personnes extérieures (appelants/appelées).

Par ailleurs, le représentant du responsable de traitement indique que le traitement a pour fonctionnalité unique l' « *enregistrement des conversations téléphoniques sur les postes fixes via un matériel informatique adéquat* ».

Cependant, à l'examen du dossier et à la lecture du point IV de la délibération n° 2012-118 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives du 16 juillet 2012 portant recommandation sur les dispositifs d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par les établissements bancaires et assimilés, la Commission estime que le traitement dont s'agit a pour fonctionnalités :

- l'enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres ou en cas de litige ;
- l'enregistrement des conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance.

Aussi, 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, modifiée.

II. Sur la licéité et la justification du traitement

➤ Sur la licéité du traitement

Dans le cadre de sa recommandation n° 2012-118 du 16 juillet 2012 « *sur les dispositifs d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par les établissements bancaires et assimilés* », 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, modifiée.

Elle relève notamment que les dispositions de l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007 portant application de la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières 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* ».

Par ailleurs, l'article 4 de la Loi n° 1.362 du 3 août 2009 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption dispose que les organismes bancaires « *doivent exercer une vigilance constante à l'égard de la relation d'affaires en examinant les transactions [...] conclues pendant toute sa durée [...]* ».

Enfin, l'article 34 de l'Arrêté Ministériel n° 2012-199 du 5 avril 2012 relatif aux obligations professionnelles des établissements de crédit teneurs de comptes-conservateurs d'instruments financiers dispose que « *le responsable du contrôle permanent s'assure de [...] l'application de procédures garantissant la prise en compte conforme des instructions de la clientèle et des opérations diverses sur instruments financiers [...]* ».

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, modifiée.

➤ **Sur la justification**

Le représentant du responsable de traitement indique que le traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime.

Cependant la Commission estime, conformément au point III de sa recommandation n° 2012-118 du 16 juillet 2012 « *sur les dispositifs d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par les établissements bancaires et assimilés* », qu'il est mis en œuvre « *aux seules fins de répondre à une obligation légale ou réglementaire de droit monégasque visant à l'établissement de procédures de contrôle interne dans les domaines financiers, comptable, bancaire et de lutte contre la corruption et le blanchiment* ».

Aussi, la Commission rappelle que, conformément à l'article 11-1 alinéa 2, le traitement dont s'agit, s'il est nécessaire à la poursuite d'un objectif essentiel, doit également respecter les droits et libertés des personnes concernées.

A cet égard, le représentant du responsable de traitement indique que le collaborateur est informé, d'une part, de la procédure d'enregistrement et de réécoute des conversations téléphoniques, et d'autre part, de l'arrêt de mise sur écoute dans le cas d'un changement de poste ne nécessitant plus d'enregistrement. En ce sens, il précise que « *tous les postes fixes des forces commerciales qui sont en contact avec la clientèle* » sont enregistrés.

En outre, les collaborateurs peuvent, sur simple demande, émettre ou recevoir des appels privés et non enregistrés depuis la ligne extérieure du Compliance Officer qui n'est pas enregistrée.

Par ailleurs, le client est informé par une convention de compte (dont le projet a été joint au dossier), un document remis aux clients intitulé « *avis de collecte d'informations nominatives* » et un message téléphonique vocal.

En outre la réécoute des conversations téléphoniques qui, est réalisée par le Compliance Officer, est effectuée au travers d'un outil prévoyant des habilitations spécifiques et dont les modalités sont détaillées dans la procédure « *Enregistrement et réécoute des conversations téléphoniques* ».

Enfin, la Commission rappelle que le dispositif d'enregistrement téléphonique ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des ordres de transmissions, ni des Délégués Syndicaux et du Personnel.

Au vu de ce qui précède, la Commission considère que le traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 10-2 de la Loi n° 1.165, modifiée.

III. Sur les informations traitées

Les informations exploitées aux fins du présent traitement sont :

- identité : voix de l'appelant et de l'appelé ;
- utilisation des services de téléphonie : numéro de téléphone de l'appel reçu ou sortant, durée, date et heure de début et de fin de l'appel ;
- enregistrement téléphonique : conversations téléphoniques des postes fixes.

Les informations collectées proviennent du système d'enregistrement téléphonique.

A cet égard, si le représentant du responsable de traitement indique qu' « *aucune donnée sur l'identité [n'est] collectée via ce traitement* », la Commission estime que « *la voix de l'appelant et de l'appelé* » est collectée.

Aussi, elle 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, modifiée.

IV. Sur les droits des personnes concernées

➤ *Sur l'information des personnes concernées*

Le représentant du responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernées est effectuée par le biais d'un document spécifique, d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, d'une procédure interne accessible en intranet et d'un message vocal systématique pour les clients lors des appels entrants sur les postes fixes.

Par ailleurs, la Commission rappelle que le collaborateur est informé, d'une part, de la procédure d'enregistrement et de réécoute des conversations téléphoniques, et d'autre part, de l'arrêt de mise sur écoute dans le cas d'un changement de poste ne nécessitant plus d'enregistrement. Ces documents sont signés par chaque collaborateur auprès de la DRH et conservés dans leur dossier personnel.

S'agissant des autres personnes concernées, il a joint au dossier le texte communiqué par le serveur téléphonique vocal, un document intitulé « *avis de collecte d'informations nominatives* » remis aux clients, et le dernier projet de convention de compte.

S'agissant du texte communiqué par le serveur téléphonique vocal, la Commission observe qu'il ne vise pas expressément la finalité du présent traitement.

En conséquence, elle demande que l'information communiquée par le serveur téléphonique vocal soit complétée par la mention de la finalité du traitement dont s'agit, conformément aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée.

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

Les droits d'accès, de modification, mise à jour ou suppression des données s'exercent auprès du Service Compliance par la voie postale ou par courrier électronique.

Le délai de réponse est de 30 jours.

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, modifiée.

V. Sur les personnes ayant accès au traitement

Le responsable de traitement indique qu'ont accès au traitement en consultation le Compliance Officer, le collaborateur ayant demandé l'écoute, le supérieur hiérarchique du collaborateur ayant demandé l'écoute, le client ayant participé à la conversation téléphonique et les personnels chargés des fonctions de contrôle (Direction des risques et de la conformité, Inspection Générale).

S'agissant du collaborateur et du client la Commission observe que l'accès aux informations ne s'effectue que dans le cadre de l'exercice de leur droit d'accès.

A l'examen du dossier, la Commission constate que le prestataire dispose également d'un accès au traitement.

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

En ce qui concerne le prestataire, la Commission rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165, modifiée, ses droits d'accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son contrat de prestation de service. De plus, celui-ci est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, en application de ce même article.

Elle rappelle enfin qu'en application de l'article 17-1 de la Loi n° 1.165, modifiée, la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour, et doit pouvoir lui être communiquée à première réquisition.

VI. Sur les interconnexions

Le représentant du responsable de traitement indique que le présent traitement est interconnecté avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* », légalement mis en œuvre.

Aussi, elle estime que cette interconnexion est conforme 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'observations particulières.

La Commission rappelle toutefois que la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception, conformément à sa délibération n° 2012-118, susvisée.

Il apparaît également que l'architecture technique des enregistrements téléphoniques repose sur des équipements de raccordements des serveurs et postes téléphoniques qui doivent être protégés par un login et mot de passe. Par ailleurs, les ports non utilisés doivent être désactivés.

Elle rappelle enfin que, conformément à 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 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

La Commission relève qu'à l'exception des informations relevant de la catégorie « *identité* » dont la durée de conservation n'a pas été définie, les autres informations sont conservées pour une durée de 5 ans.

Aussi, elle observe que les informations relevant de la catégorie « *identité* » n'ont pas d'autre objet que de mettre en lien les enregistrements téléphoniques et les données qui y sont associées avec les collaborateurs concernés par ces enregistrements.

En conséquence, la Commission fixe la durée de conservation de l'ensemble des informations à 5 ans.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que :

- ce dispositif d'enregistrement téléphonique ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des ordres de transmissions, ni des Délégués Syndicaux et du Personnel ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception ;
- les équipements de raccordements des serveurs et postes téléphoniques doivent être protégés par un login et mot de passe et les ports non utilisés doivent être désactivés ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement, visée à l'article 17-1 de la Loi n° 1.165, modifiée, doit être tenue à jour, et pouvoir être communiquée à la Commission à première réquisition.

Demande que l'information communiquée par le serveur téléphonique vocal soit complétée par la mention de la finalité du traitement dont s'agit.

Fixe la durée de conservation de l'ensemble des informations à 5 ans.

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 la Caisse d'Epargne et de Prévoyance de la Côte d'Azur – CECAZ – (Nice), représentée à Monaco par sa succursale, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques sur les postes fixes* ».**

Le Président

Guy MAGNAN