

Délibération n° 2020-147 du 28 octobre 2020

de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant avis favorable à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité

« *Supervision des appels téléphoniques du Centre de Service* »

présenté par le Ministre d'Etat

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 l'Ordonnance Souveraine n° 5.840 du 13 mai 2016 portant création du Secrétariat Général du Gouvernement ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 7.996 du 12 mars 2020 portant création de la Direction des Systèmes d'Information ;

Vu la délibération n° 2011-82 du 21 octobre 2011 portant recommandation sur les principes européens applicables aux traitements automatisés ou non automatisés d'informations nominatives ;

Vu la demande d'avis déposée par le Ministre d'Etat, le 6 juillet 2020, concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité la « *Supervision des appels téléphoniques du Centre de Service* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'avis notifiée au responsable de traitement le 4 septembre 2020, conformément à l'article 19 de l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009 susvisée ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 28 octobre 2020 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Afin notamment de disposer d'informations qualité permettant de rendre la prestation du Centre de Service de l'Administration la plus efficiente possible, le Ministre d'Etat souhaite mettre en œuvre le traitement ayant pour finalité la « *Supervision des appels téléphoniques du Centre de Service* ».

Ainsi, ce dernier est soumis à l'avis de la Commission, conformément à l'article 7 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le présent traitement a pour finalité « *Supervision des appels téléphoniques du Centre de Service* ».

Il concerne les Fonctionnaires et Agents de l'Etat du Centre de Service.

Les fonctionnalités du traitement sont :

- « *Visualiser les agents du Centre de Service (CdS) sollicités lors des appels au CdS ;*
- *Mettre en évidence les durées des actions du CdS liées à la prise d'un appel (ex. temps d'attente, durée de l'appel ...)* ;
- *Etablir des statistiques génériques permettant de formaliser l'activité du CdS ;*
- *Etablir des statistiques nominatives par agent du CdS permettant de formaliser l'activité du CdS par agent* ».

Il est en outre précisé que « *le traitement n'a pas pour fonctionnalité d'enregistrer les échanges téléphoniques entre les utilisateurs et le CdS, toutefois ces échanges pourront être écoutés en direct (sans enregistrement) par le superviseur à des fins de qualité de la prestation (ex. qualité de l'accueil, cordialité de l'échange...), de formation et d'accompagnement des agents* ».

A cet égard, la Commission rappelle que si cette fonctionnalité est légitime, sa mise en œuvre ne peut se faire à l'insu de l'agent concerné.

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

A cet égard, il précise que dans le cadre des missions de la Direction des Systèmes d'Information définies par l'Ordonnance Souveraine n° 7.996 du 12 mars 2020 et dans le respect de la PSSIE, le traitement permet « *de veiller à la qualité des actions du Centre de Service en terme de réactivité, d'efficacité et de qualité de la relation aux utilisateurs du Système d'Information* ».

Il est en outre précisé que « *les statistiques ont pour objectif de mettre en évidence les périodes d'affluence au sein du CdS, la qualité du service rendu (ex. temps d'attente, délai de réponse, délai d'intervention, durée de résolution, bilan d'équipes), les atouts et les faiblesses du CdS, les besoins en organisation (ex. renfort des équipes aux heures d'affluence, formation des agents), des éléments d'évaluation du personnel sur des postes nécessitant savoir-faire et savoir être dans la relation de l'utilisateur* ».

Concernant ce dernier point, la Commission rappelle que le traitement ne doit pas conduire à une surveillance permanente et inopportune des agents du CdS et estime que l'évaluation des agents ne peut se faire sur la seule base d'un traitement automatisé appréciant leur aptitude.

Sous cette réserve, la Commission considère que ce 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

Les informations nominatives traitées sont :

- identité : agent du CdS : nom, prénom, numéro d'agent ;
- vie professionnelle : groupe d'affectation (profil) ;
- données d'identification électronique : pour les personnes habilitées à avoir accès au traitement : login et mot de passe ;
- informations temporelles : durée d'attente, date et heure de prise d'appel, de début et de fin d'appel, durée d'appel, fichiers journaux ;
- log de connexion : trace d'exécution et horodatage ;
- statistiques : extraction des éléments d'identité et des informations temporelles.

Les informations sont soit renseignées par les personnes habilitées à inscrire les agents sur le traitement, soit générées par le système.

La Commission considère 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***

L'information préalable des personnes concernées est réalisée par le biais d'une mention diffusée sur l'Intranet du Gouvernement.

Cette dernière n'étant pas jointe au dossier, la Commission rappelle que l'information des personnes concernées doit être conforme aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée.

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

Le droit d'accès est exercé par voie postale auprès de la Direction des Systèmes d'Information.

A cet égard, la Commission rappelle que la réponse à ce droit d'accès doit s'exercer dans le mois suivant la réception de la demande.

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

La Commission constate qu'il n'a pas de communication d'informations à des destinataires.

Par ailleurs, ont accès au traitement :

- Agents division service clients en consultation ;
- Le superviseur du CdS, en consultation et demande d'inscription ;
- Le superviseur DSI du CdS, en consultation et validation des demandes d'inscription ;
- L'administrateur réseau.

La Commission constate en outre qu'il est fait recours à un prestataire. Elle rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 les droits d'accès de ce dernier doit être limité à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leurs contrats de prestation de service. De plus, il est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, en application de ce même article.

La Commission considère que ces accès sont justifiés.

VI. Sur les rapprochements et les interconnexions avec d'autres traitements

Le responsable de traitement indique que le traitement est interconnecté avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion de la téléphonie fixe* », non légalement mis en œuvre. Il est également rapproché avec le traitement ayant pour finalité « *Assistance aux utilisateurs par le Centre de Service de la DSI* », en cours d'analyse.

Si l'objectif de ces interconnexions est légitime, la Commission rappelle que ces deux traitements doivent être légalement mis en œuvre dans les meilleurs délais.

Enfin, à la lecture du dossier, il appert un rapprochement avec le traitement ayant pour finalité « *système de communication électronique du gouvernement* », légalement mis en œuvre.

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.

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 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 données sont conservées :

- 3 mois dans le système en ce qui concerne les informations relatives à l'identité ;
- 3 mois en ce qui concerne les informations relatives à la vie professionnelle et les informations temporelles ;
- tant que l'agent est habilité à avoir accès au traitement en ce qui concerne les données d'identification électronique ;
- 12 mois en ce qui concerne les logs de connexion ;
- 3 ans en ce qui concerne les statistiques.

La Commission considère que la durée de conservation de 3 ans des extraits statistiques nominatifs est disproportionnée eu égard à la finalité du traitement, qui ne s'analyse pas comme justifié par une nécessité de sécurité informatique, mais par un objectif de suivi qualité et de formation. La Commission fixe donc le délai de conservation de ces extractions nominatives à 6 mois.

En outre, la Commission constate que la durée de conservation des informations relatives à l'identité et à la vie professionnelle de l'agent est liée à sa durée d'affectation sur le système.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que :

- l'écoute en direct ne doit pas se faire à l'insu de l'Agent ;
- le traitement ne doit pas conduire à une surveillance permanente et inopportune des agents et fonctionnaires ;
- les personnes concernées doivent être informées de manière conforme aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- 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.

Fixe les durées de conservation comme suit :

- à la durée pendant laquelle l'agent est habilité sur le traitement en ce qui concerne les informations relatives à l'identité et à la vie professionnelle ;
- à 6 mois en ce qui concerne les extractions des statistiques nominatives.

Sous le bénéfice de la prise en compte de ce qui précède,

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives émet un avis favorable à la mise en œuvre, par le Ministre d'Etat, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Supervision des appels téléphoniques du Centre de Service* ».

Le Vice-Président

Rainier BOISSON