

Délibération n° 2018-007 du 17 janvier 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

« *Gestion des services de téléphonie professionnelle et enregistrement des conversations téléphoniques* »

présenté par la Banque Populaire Méditerranée Succursale de MONACO

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° 1.284 du 10 septembre 2007, modifiée, portant application de la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières, modifiée, susvisée ;

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'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° 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 la Banque Populaire Méditerranée Succursale de MONACO le 18 octobre 2017 concernant la mise en œuvre d'un traitement

automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie professionnelle* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 15 décembre 2017, 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 17 janvier 2018 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La Banque Populaire Méditerranée Succursale de MONACO (BPMED), immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 00S03751, établit en Principauté la Banque Populaire Méditerranée, un établissement bancaire dont le siège social se trouve à Nice (France).

Afin de gérer les services de téléphonie sur le lieu de travail et de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cet établissement exploite un parc téléphonique permettant 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 responsable de traitement indique que le traitement dont s'agit a pour finalité « *Gestion des services de téléphonie professionnelle* ».

Les personnes concernées sont les « *appelés et les appelants* ».

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

- l'enregistrement des conversations entrantes et sortantes, notamment dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres en cas de litige ;
- la gestion de l'annuaire et des messageries téléphoniques internes ;
- la gestion et maintenance du parc téléphonique de l'entreprise ;
- l'écoute des enregistrements et l'établissement de preuves en cas de litige avec un client/employé ;
- la gestion des dépenses de l'entreprise liées à l'utilisation professionnelle des services de téléphonie.

La Commission rappelle toutefois 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 les services de téléphonie mis en place permettent également l'enregistrement des conversations téléphoniques.

Par conséquent, elle modifie la finalité comme suit : « *Gestion des services de téléphonie professionnelle et enregistrement des conversations téléphoniques* ».

II. Sur la licéité et la justification du traitement

➤ Sur la licéité du traitement

Dans le cadre de sa recommandation n° 2017-054 du 19 avril 2017, 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 du 23 décembre 1993.

Elle relève notamment que les dispositions de l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007 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 34 de l'Arrêté Ministériel n° 2012-199 du 5 avril 2012 prévoit 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 [...]* ».

La Commission considère donc que le traitement est licite au sens de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

➤ Sur la justification

Le responsable de traitement indique que ledit traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime puisqu'il lui permet notamment de surveiller les « *communications avec des correspondants nominativement identifiés, appelés par les collaborateurs dans un cadre professionnel* » et de fonctionner normalement en disposant d'un parc de téléphones fixes et mobiles.

La Commission considère toutefois que ce traitement est également justifié par le respect d'une obligation légale, à savoir les dispositions des textes précités.

Le responsable de traitement précise par ailleurs que les droits et libertés des personnes concernées sont respectés.

La Commission note ainsi que les « *collaborateurs peuvent passer des appels privés à partir de leur téléphone professionnel* » et que les « *communications sont enregistrées sur le dictaphone mais ne sont pas écoutées* ».

Elle relève par ailleurs, qu'en cas de litige, « *une recherche d'écoute se fait sur la date, l'heure et le numéro de téléphone* » et que l'écoute « *ne peut donc se faire sur un appel privé* ».

La Commission rappelle toutefois, conformément à sa délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017 que les droits conférés par la Loi aux Délégués du Personnel et aux Délégués Syndicaux doivent être respectés.

Elle rappelle également que seuls les collaborateurs concernés, au regard des fonctionnalités du traitement, devront être soumis à cette mesure d'enregistrement des conversations téléphoniques.

Enfin, la Commission préconise que soit instaurée une modalité permettant d'avoir une conversation d'ordre privé non enregistrée, notamment par la mise à disposition d'un « *téléphone blanc* » non enregistré ou en laissant la possibilité aux salariés d'utiliser leurs téléphones personnels.

Sous ces conditions, elle considère 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 : nom et prénom du collaborateur ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone fixe et/ou mobile du collaborateur ;
- données d'identification électronique : identifiant du collaborateur possédant une ligne fixe, identifiant du collaborateur du Service Conformité autorisé à se connecter sur le dictaphone ;
- enregistrements des conversations téléphoniques : date, heure, numéro de téléphone de l'appelant et de l'appelé, voix de l'appelant et de l'appelé, contenu de la conversation téléphonique ;
- consommation : relevé comprenant le détail de la consommation par accès réseaux joint à la facture (pas de calcul de coût nominatif, ni de statistiques).

Les informations relatives à l'identité, aux adresses et aux coordonnées ont pour origine le traitement ayant pour finalité « *Gestion administrative des salariés* ».

Les informations relatives aux données d'identification électronique du collaborateur possédant une ligne fixe ont pour origine le système.

Les informations relatives aux données d'identification électronique du collaborateur du Service Conformité autorisé à se connecter sur le dictaphone ont pour origine le traitement ayant pour finalité « *Gestion des habilitations informatiques et accès aux applications* ».

Les enregistrements des conversations téléphoniques ont pour origine le système.

Les informations relatives à la consommation ont pour origine l'opérateur téléphonique.

La Commission constate toutefois que les logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements ne sont pas collectés.

Elle demande donc qu'une journalisation automatisée des accès aux enregistrements soit implémentée.

Sous ces conditions, 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 est effectuée au moyen d'un document spécifique et d'une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général.

Les documents joints au dossier ne lui permettant pas de déterminer que l'information de l'ensemble des personnes concernées est assurée, 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.

Par ailleurs, conformément à sa délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017, elle rappelle qu'un message d'accueil doit être 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 sur place et par voie postale auprès du Directeur.

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 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 administratives et judiciaires légalement habilitées.

La Commission considère ainsi que le Service d'Information et de Contrôle des Circuits Financiers (SICCFIN) et la Commission de Contrôle des Activités Financières (CCAF) peuvent, dans le cadre exclusif des missions qui leur sont conférées, être destinataires des informations nominatives traitées.

Par ailleurs, elle estime que la communication aux Autorités judiciaires peut être justifiée par les besoins d'une enquête. A cet égard, elle rappelle qu'en cas de transmission, ces Autorités ne pourront avoir accès aux 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 :

- le Service conformité (Monaco) : accès au dictaphone, gestion des purges et du renouvellement des sauvegardes, écoute des enregistrements ;

- le Service Infrastructure et Sécurité Informatique (France) : gestion du parc téléphonique (attribution des téléphones aux collaborateurs), gestion des factures des postes fixes et mobiles ;
- le prestataire : maintenance.

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 du 23 décembre 1993, 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.

La Commission rappelle enfin que 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 fait l'objet d'une interconnexion avec trois traitements ayant respectivement pour finalité « *Gestion Administrative des salariés* », « *Gestion des habilitations informatiques et accès aux applications* » et « *Gestion et supervision de la messagerie professionnelle* ».

La Commission relève que ces traitements ont été 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 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.

La Commission 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.

Elle 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 relatives à l'identité, aux adresses, aux coordonnées et aux données d'identification électronique des collaborateurs sont conservées le temps de la durée de la relation contractuelle.

Les enregistrements des conversations téléphoniques sont conservés pour une durée de 5 ans.

Les informations relatives à la consommation sont conservées le temps de payer la facture et de gérer le budget.

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

Après en avoir délibéré, la Commission :

Modifie la finalité du traitement par « *Gestion des services de téléphonie professionnelle et enregistrement des conversations téléphoniques* ».

Considère que :

- le traitement est également justifié par le respect d'une obligation légale ;
- le SICCFIN et la CCAF peuvent, dans le cadre exclusif des missions qui leur sont conférées, être destinataires d'informations nominatives traitées.

Rappelle :

- que les droits conférés par la Loi aux Délégués du Personnel et aux Délégués Syndicaux doivent être respectés ;
- que seuls les collaborateurs concernés, au regard des fonctionnalités du traitement, devront être soumis à cette mesure d'enregistrement des conversations téléphoniques ;
- que l'information préalable des personnes concernées doit impérativement être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- qu'un message d'accueil doit être mis en place afin d'informer tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation ;
- que la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande ;
- que les Autorités judiciaires ne peuvent avoir accès aux informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- que la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et doit lui être communiquée à première réquisition ;

- que 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 ;
- que la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

Demande qu'une journalisation automatisée des accès aux enregistrements téléphonique soit mise en place.

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

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 Banque Populaire Méditerranée Succursale de MONACO du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie professionnelle et enregistrement des conversations téléphoniques* ».**

Le Président

Guy MAGNAN