

Délibération n° 2019-099 du 12 juin 2019

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

« *Enregistrement des conversations aux fins du suivi qualité du centre d'appel téléphonique* »

présenté par Monaco Telecom Services

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 le Contrat de Concession du Service Public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco du 26 septembre 2011 ;

Vu le Cahier des Charges relatif à la Concession du Service Public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco signé le 26 septembre 2011 annexé à l'Ordonnance Souveraine n° 3.560 du 6 décembre 2011 ;

Vu le Cahier des Charges de l'avenant à la Concession du Service Public des communications électroniques et ses annexes annexés à l'Ordonnance Souveraine n° 6.186 du 12 décembre 2016 ;

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° 2017-201 portant autorisation à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations et des écrans aux fins de suivi qualité du centre d'appel téléphonique* » ;

Vu la demande d'autorisation modificative reçue le 6 mars 2019 concernant la mise en œuvre par Monaco Telecom Services d'un traitement automatisé ayant pour finalité « *Gestion du suivi qualité du centre d'appel téléphonique* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 3 mai 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 12 juin 2019 portant examen du traitement automatisé susvisé.

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

### **Preamble**

MONACO TELECOM SERVICES est une société monégasque immatriculée au RCI sous le numéro 17S07300, et a notamment pour objet « *la gestion de service clients, la sous-traitance de services liés à la gestion de services clients et l'assistance liée au centre d'appel ou la réception d'appels téléphoniques et la sous-traitance d'actions visant à conforter ou développer les relations d'une entreprise avec sa clientèle. [...]* ».

Afin d'effectuer un suivi qualité de ses prestations de service de centre d'appel, cette société avait souhaité mettre en œuvre un système d'enregistrement automatique des communications et des écrans. Par délibération n° 2017-201, elle a obtenu l'autorisation de la Commission relativement à la mise en œuvre du traitement y afférent. Elle souhaite désormais lui apporter des modifications, notamment quant au quantum des conservations enregistrées lors de l'échantillonnage, qu'elle désire augmenter.

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**

Ce traitement a pour finalité « *Gestion du suivi qualité du centre d'appel téléphonique* ».

Le responsable de traitement indique qu'aux personnes préalablement concernées par le traitement, à savoir les « *collaborateurs MTS* » et les « *Clients du prestataire bénéficiaire des services MTS* », sont désormais également concernés les « *collaborateurs du prestataire bénéficiaire des services de MTS* ».

Enfin, aux fonctionnalités initiales (enregistrement aléatoire des appels clients ; visualisation des écrans collaborateurs lors des appels enregistrés ; établissement de statistiques en vue d'améliorer la qualité du service fourni) sont désormais ajoutées les fonctionnalités suivantes :

- Double écoute des appels clients en cours à des fins de formation :
- 1) des nouveaux conseillers de MTS ; et
- 2) dans le cadre de partage d'expérience « vis mon job » entre les collaborateurs MTS et les collaborateurs du prestataire bénéficiaire des services de MTS ;
- Réécoute d'enregistrements d'appels clients en accompagnement d'un collaborateur MTS à des fins de formation et d'amélioration continue de la qualité de traitement.

Par ailleurs, la Commission rappelle 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 avait déjà été modifiée comme suit par délibération n° 2017-201 : « *Enregistrements des conversations et des écrans aux fins de suivi qualité du centre d'appel téléphonique* ». Elle modifie la finalité comme suit : « *Enregistrements des conversations aux fins de suivi qualité du centre d'appel téléphonique* »

Sous cette condition, la Commission estime ainsi 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**

Des informations complémentaires ont été apportées par le responsable de traitement quant à la justification des nouvelles fonctionnalités.

A cet égard, le responsable de traitement précise qu'« *en vue de pouvoir former de façon optimale et efficace les nouveaux collaborateurs du centre d'appel téléphonique, il est nécessaire d'organiser des sessions de double écoute des appels clients reçus par un conseiller déjà en production. Toujours à des fins de formation et d'amélioration continue du service, les enregistrements des appels peuvent être exploités pour une réécoute en accompagnement individuel du conseiller qui a effectué le traitement. Des sessions en double écoute d'appels en cours sous l'intitulé du « Vis mon job » avec les collaborateurs du prestataire bénéficiaire des services de MTS sont également nécessaires, pour le bénéficiaire des services de MTS, dans le but du partage d'expérience, d'une meilleure connaissance transverse et dans le cadre global d'un projet d'entreprise pour lequel l'expérience client est prioritaire et stratégique* ».

La Commission constate en outre que les enregistrements sont aléatoires. Elle relève à cet effet qu'initialement « *l'échantillonnage pratiqué est aléatoire au regard des appels reçus et des collaborateurs de MTS. De façon quotidienne, un script supprime 95% des enregistrements. Les 5% restants sont conservés sur une période d'1 mois afin de pouvoir être analysés* ». Désormais, le script permet de conserver 80% des appels journaliers reçus par MTS.

Concernant ce point, la Commission rappelle qu'un responsable de traitement ne peut surveiller de manière permanente et inopportune un salarié, et l'enregistrement doit être proportionné à la finalité recherchée. A cet effet, elle relève que MTS indique que le « *traitement n'a pas pour objet de contrôler le travail des salariés* ».

Toutefois la Commission considère que cet échantillonnage ne doit pas dépasser 30 % de conservation des appels.

Par ailleurs, elle prend acte des compléments d'informations du responsable de traitement qui indique qu'il n'est pas procédé à des captures des écrans des collaborateurs. Il est précisé

cependant que les responsables hiérarchiques peuvent accéder en direct en visualisation aux écrans des collaborateurs lorsqu'un appel est en cours.

La Commission demande que les salariés soient informés de cette possibilité, qui peut présenter un risque d'atteinte à la vie privée. En effet, la hiérarchie peut accéder à cette occasion à des correspondances privées ou des résultats de recherches personnelles sur l'Internet (visibilité des onglets).

La Commission demande donc qu'en dehors des appels, il ne soit pas possible d'accéder à la visualisation des écrans des salariés et recommande qu'un dispositif technique leur indique en direct lorsque celle-ci est opérée.

Sous ces réserves, la Commission considère que le traitement est justifié, conformément à l'article 10-2 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

### **III. Sur les informations nominatives traitées**

Les informations nominatives collectées et leur modalité de traitement sont inchangées.

Il a cependant été précisé que les logs de connexion étaient également collectés.

### **IV. Sur les droits des personnes concernées**

#### ***Sur l'information préalable des personnes concernées***

Les modalités d'information des personnes concernées demeurent inchangées.

Toutefois, la Commission relève qu'il faut que le client fasse une manipulation pour avoir une information conforme aux dispositions de l'article 14 (appuyer sur la touche #) et ainsi, deux manipulations (appuyer sur la touche \*) avant de pouvoir s'opposer à l'enregistrement de la conversation téléphonique. La Commission demande désormais de supprimer la première étape afin que les personnes concernées soient informées de leurs droits et puissent les faire valoir en une seule fois.

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

Les modalités d'exercice des droits des personnes concernées demeurent inchangées.

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

#### ***Sur les personnes ayant accès au traitement***

Les personnes désormais habilitées à avoir accès au traitement sont :

- le prestataire monégasque bénéficiaire de services fournis par MTS département de la relation client (consultation des informations dans le cadre du suivi qualité de la relation client et paramétrage niveau 1 de la solution de centre de contact unifié) ;
- le Département réseau et systèmes de Monaco Telecom SAM (dans le cadre de la maintenance support technique niveau 2 de la solution de centre de contact unifié) ;
- le prestataire monégasque bénéficiaire des services fournis par MTS direction commerciale et marketing (consultation dans le cadre du suivi de la relation commerciale et développement des offres Monaco Telecom) ;
- le prestataire de la solution centre de contact unifié (dans le cadre de la maintenance support niveau 3 de la solution) ;

- les collaborateurs du bénéficiaire des services de MTS (consultation dans le cadre des échanges formatifs pour une expérience « vis mon job »).

La Commission souligne qu'en ce qui concerne les prestataires, leurs accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leur contrat de prestation de service, conformément à l'article 17 de la Loi n° 1.165. De plus ils sont soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement.

Elle rappelle 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 qu'elle doit lui être communiquée à première réquisition.

## **VI. Sur les rapprochements et interconnexions**

Le responsable de traitement indique que le présent traitement ne fait l'objet d'aucune interconnexion. Elle en prend acte.

## **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'ont pas été modifiées.

## **VIII. Sur la durée de conservation**

La Commission relève que les informations relatives aux enregistrements voix sont conservées 6 mois.

Par ailleurs, il est indiqué que les informations relatives aux noms et prénoms des collaborateurs sont conservées 1 an à compter de la collecte. La Commission considère à l'analyse du dossier que les profils des collaborateurs peuvent être conservés tant que l'employé demeure en poste au sein de l'entreprise sur un poste faisant l'objet de mesures d'enregistrement.

Enfin les logs de connexion sont conservés 6 mois.

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 : *Enregistrement des conversations aux fins du suivi qualité du centre d'appel téléphonique».*

### **Demande :**

- que les clients soient informés de leur droit d'opposition dès le début de l'appel téléphonique ;
- que les salariés soient informés du service auprès duquel s'exerce le droit d'accès et que les modalités pour exercer ce droit soient spécifiées ;
- que les salariés soient informés de la possibilité pour leur hiérarchie d'accéder à leurs écrans en visualisation en direct ;

- la mise en place d'un dispositif permettant d'informer les salariés lorsqu'il est opéré à la visualisation de leurs écrans ;
- que l'échantillonnage des enregistrements téléphoniques ne dépasse pas 30 % de conservation des appels.

**Rappelle** que la liste des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et doit lui être communiquée à première réquisition.

**Fixe** les durées de conservation des profils des collaborateurs à la durée de leur présence au sein de MTS sur un poste enregistré.

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

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre de la modification du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « Enregistrement des conversations aux fins du suivi qualité du centre d'appel téléphonique » par Monaco Telecom Services.**

Le Président

Guy MAGNAN