

Délibération n° 2021-216 du 20 octobre 2021

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

« Enregistrement téléphonique et écoute des conversations entre les prospects/clients et les agents des services réservation et après-vente »

présenté par STAR CROISIERES SARL

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° 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 demande d'autorisation déposée par STAR CROISIERES SARL le 25 juin 2021 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité *« Enregistrement téléphonique et écoute des conversations entre les prospects/clients et les agents des services réservations et après-vente »* ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 23 août 2021, 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 20 octobre 2021 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

STAR CROISIERES SARL est une société monégasque, immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'industrie sous le numéro 13S06002, ayant pour objet « *En Principauté de Monaco et à l'étranger, pour son compte ou le compte de tiers, directement ou en participation : l'activité de tour opérateur et d'agent de voyages spécialisé notamment dans la vente de croisières par internet et par téléphone ; à titre accessoire et exclusivement dans le cadre de cette activité, la délivrance de titres de transport nécessaires à assurer le pré et post acheminement des croisiéristes et des voyageurs* ».

Afin d'effectuer des contrôles qualité des agents et de résoudre les litiges avec les clients, cette société souhaite procéder à 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 traitement dont s'agit a pour finalité « *Enregistrement téléphonique et écoute des conversations entre les prospects/clients et les agents des services réservations et après-vente* ».

Les personnes concernées sont les clients, les prospects, les agents du service réservations et les agents du service après-vente.

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

- le contrôle de qualité des agents afin de surveiller et améliorer le service client de la société ;
- la formation des agents du service réservations et du service après-vente ;
- la résolution de litige avec les clients.

La Commission constate 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

Le responsable de traitement indique que ledit traitement est tout d'abord justifié par le consentement des personnes concernées.

Il précise à cet effet que les « *appels entrants ne seront pas enregistrés si l'appelant le demande* » et qu'« *avant de passer l'appelant à un agent, un message indique à l'appelant la touche à appuyer pour que l'appel ne soit pas enregistré* ».

Le responsable de traitement indique également que ledit traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime puisqu'il lui permet « *d'effectuer des contrôles qualité des agents ainsi qu'en cas de litige avec les clients* ».

A cet égard, il indique que le dispositif dont s'agit a pour objectif « *d'effectuer des contrôles de qualité des agents afin de surveiller et améliorer le service client de la société* ».

La Commission relève que « *Les enregistrements ainsi que les conversations en temps réel seront écoutés par les responsables de service du service commercial ou du service*

après-vente uniquement en cas de doute sur la performance ou le comportement d'un agent, lors d'une formation pour les agents ou en cas de litige avec un client/prospect ».

Elle prend acte enfin que « *Les agents auront la possibilité d'utiliser leurs téléphones portables afin d'avoir une conversation d'ordre privé non enregistrée* ».

Elle rappelle en outre que les écoutes en temps réel ne peuvent se faire à l'insu des agents concernés, et que le présent traitement ne doit pas conduire à une surveillance permanente et inopportune des personnes concernées.

De plus l'évaluation des agents ne peut se faire sur la seule base d'un traitement automatisé appréciant leur aptitude.

Sous ces réserves la Commission considère ainsi 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 traitées

Le responsable de traitement indique que les informations exploitées aux fins du présent traitement sont :

- identité : voix de l'appelant et de l'appelé ;
- adresses et coordonnées : numéros de téléphone de l'appelant et de l'appelé ;
- conversation : contenu ;
- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements ;
- informations temporelles : date, heure et durée de l'appel ;
- données de connexion : logs, trace d'exécution, horodatage, fichiers journaux.

Les informations relatives à l'identité ainsi que le contenu des conversations ont pour origine les personnes concernées.

Les informations relatives aux adresses et coordonnées ont pour origine le système de téléphonie.

Enfin, les informations relatives aux données d'identification électronique et les informations temporelles ont pour origine le système d'enregistrement téléphonique.

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 des personnes concernées*

Le responsable de traitement indique que l'information préalable s'effectue par le biais d'un document spécifique, d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé et d'une « *Charte de protection de vos données personnelles* » disponible sur le site internet.

Ces documents n'ayant pas été joints à la demande d'autorisation, la Commission rappelle que l'information préalable des personnes concernées doit impérativement comporter l'ensemble des mentions prévues à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Par ailleurs un message d'accueil informe les appelants de l'enregistrement des conversations, qu'ils peuvent refuser.

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

Le droit d'accès s'exerce par voie postale ou par courrier électronique auprès du service administratif.

Le responsable de traitement précise que la réponse à ce droit interviendra dans le mois suivant la réception de la demande.

Par ailleurs, 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° 2015-113 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

Sous cette condition, la Commission estime 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 personnes ayant accès au traitement

➤ ***Sur les destinataires***

Les informations sont susceptibles d'être communiquées à la Direction de la Sûreté Publique.

La Commission estime que la communication à la Direction de la Sûreté Publique peut être justifiée pour les besoins d'une enquête judiciaire.

A cet égard, elle rappelle qu'en cas de transmission, ladite Direction ne pourra avoir communication des informations que dans le strict cadre de ses missions légalement conférées.

La Commission considère donc que ces transmissions sont conformes aux exigences légales.

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

Les personnes habilitées à avoir accès au traitement sont :

- les chefs d'équipe : consultation en différé des enregistrements en cas de litige avec un client et consultation en temps réel dans le cadre des contrôles qualité ;
- l'équipe IT : tous droits dans le cadre des opérations de maintenance et mise à disposition des enregistrements aux chefs d'équipe ;
- le fournisseur du système téléphonique : tous droits dans le cadre de l'inscription (configuration) et de la maintenance ;
- le fournisseur du serveur tous droits dans le cadre de l'inscription (configuration) et de la 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 les prestataires, la Commission rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, les droits d'accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leur contrat de prestation de service. De plus, lesdits prestataires sont 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 par ailleurs 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 que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

VI. Sur les rapprochements et interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet de deux rapprochements/interconnexions avec les traitements ayant respectivement pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* » et « *Gestion administrative des salariés* » ; tous deux légalement mis en œuvre.

La Commission estime ainsi que ces rapprochements/interconnexions sont conformes 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'observation particulière.

La Commission rappelle néanmoins que 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.

Elle rappelle également 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.

Enfin, la Commission rappelle que toute copie ou extraction d'informations issues de ce traitement devra être chiffrée sur son support de réception.

VIII. Sur la durée de conservation

Les informations sont conservées 180 jours à compter de l'appel.

La Commission considère que cette durée de conservation est conforme aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

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.

Rappelle que :

- les écoutes en temps réel ne peuvent se faire à l'insu des agents concernés, et que le présent traitement ne doit pas conduire à une surveillance permanente et inopportune des personnes concernées ;
- l'évaluation des agents ne peut se faire sur la seule base d'un traitement automatisé appréciant leur aptitude ;
- l'information préalable des salariés doit impérativement contenir toutes les dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- les Services de Police monégasque ne pourront avoir communication des informations objet du traitement que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- 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 les comptes utilisateurs et administrateurs doivent être protégés nominativement par un identifiant et un mot de passe réputé fort ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

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 STAR CROISIERES SARL du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement téléphonique et écoute des conversations entre les prospects/clients et les agents des services réservations et après-vente* ».**

Le Président

Guy MAGNAN