

Délibération n° 2019-057 du 17 avril 2019

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 enregistrements téléphoniques* »

présenté par TAVIRA 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 la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières, 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 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 TAVIRA MONACO le 14 janvier 2019 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 12 mars 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 17 avril 2019 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

TAVIRA MONACO est une société anonyme monégasque immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 09S05059, ayant pour activité « *la gestion pour le compte de tiers, de portefeuilles de valeurs mobilières ou d'instruments financiers à terme ; la réception et la transmission d'ordres sur les marchés financiers portant sur des valeurs mobilières ou des instruments financiers à terme, pour le compte de tiers ; le conseil et l'assistance dans l'activité ci-avant (...)* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cette société souhaite exploiter 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 du 23 décembre 1993.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le responsable de traitement indique que traitement dont s'agit a pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques* ».

Les personnes concernées sont les clients et les salariés en contact direct avec les clients.

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

- l'enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres reçus par les clients ou contreparties ;
- l'établissement de preuves en cas de litige avec un client, une contrepartie ou un conseiller ;
- l'enregistrement des conversations afin de contrôler aléatoirement la régularité des opérations effectuées.

Aussi, à la lecture des fonctionnalités, la Commission considère que les personnes concernées sont les appelants et les appelés.

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

➤ **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* ».

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 du 23 décembre 1993.

➤ **Sur la justification**

Le responsable de traitement indique que ledit traitement est justifié par le respect d'une obligation légale à laquelle est soumis le responsable de traitement ou son représentant.

En ce sens, la Commission observe que la mise en œuvre du traitement est justifiée par les dispositions du texte précité.

Le responsable de traitement indique également que ledit traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime en ce que « *ce système d'enregistrement des conversations téléphoniques [lui] permet de disposer d'une traçabilité des ordres en cas de litige et de contrôler la régularité des opérations financières effectuées (...)* ».

Il précise par ailleurs :

- que les employés sont informés au moyen d'une note d'information sur les enregistrements téléphoniques ;
- qu'un message vocal de la part du conseiller informant de l'enregistrement précède la conversation téléphonique objet de l'appel ;
- que pour des appels personnels, les salariés doivent impérativement utiliser leurs téléphones personnels ;
- que le poste de la secrétaire et un autre sur un bureau non attribué ne sont pas dotés de la fonction enregistrement.

La Commission considère donc 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 : voix de l'appelant et de l'appelé ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone de l'appelant et de l'appelé ;

- données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements ;
- informations temporelles : date, heure et durée de l'appel ;
- autres informations : contenu de la conversation téléphonique.

Les informations relatives à l'identité et le contenu des communications téléphoniques ont pour origine les appelants et appelés. Les autres informations ont pour origine le système d'enregistrement téléphonique qui s'appuie sur un autocommutateur téléphonique privé (PABX).

La Commission constate ainsi 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 du 23 décembre 1993.

IV. Sur les droits des personnes concernées

➤ *Sur l'information des personnes concernées*

Le responsable de traitement indique, au titre de l'information préalable, que « *la personne concernée est informée dès l'entrée en communication avec le salarié de la SAM TAVIRA Monaco* » et il a joint une note d'information à destination des employés sur les enregistrements téléphoniques au sein de la société laquelle prévoit notamment que « *les employés sont tenus d'informer leurs interlocuteurs sur le fait que les conversations téléphoniques sont enregistrées* ».

Aussi, la Commission demande que le responsable de traitement s'assure que l'information préalable est effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 et portée à la connaissance de l'ensemble des personnes concernées.

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

Le droit d'accès s'exerce sur place.

La Commission rappelle que la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande.

Aussi, elle estime que l'exercice du droit d'accès doit être effectif et elle demande qu'il puisse s'exercer par un autre moyen complémentaire (par ex. par voie postale, par courrier électronique ou par un accès en ligne) afin de garantir aux personnes géographiquement éloignées la plénitude de leurs droits.

A cet égard, et s'agissant de l'exercice du droit d'accès à distance, elle considère qu'une procédure devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que le demandeur 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° 2015-116 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

Sous ces conditions, 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 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 « à toute autorité administrative ou judiciaire dans l'exercice de ses fonctions ».

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 Services de Police monégasque peut être justifiée par les besoins d'une enquête. A cet égard, elle rappelle qu'en cas de transmission, ces Autorités ne pourront avoir communications des 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**

Le responsable de traitement indique que les personnes ayant accès au traitement sont :

- la Direction Générale : consultation en cas de litige ;
- le Service IT : consultation, suppression, maintenance ;
- le prestataire externe : stockage des enregistrements téléphoniques et maintenance du système.

A cet égard, il précise que « [le prestataire basé à Londres] n'a aucun droit d'accès aux enregistrements réalisés et que son intervention se limite à l'aspect physique de l'architecture ».

Aussi, il ajoute que :

- « les enregistrements téléphoniques ne sont accessibles qu'au Service IT et à la Direction Générale (uniquement en cas de litige) [et que] les personnes spécifiquement en charge de ce traitement sont au nombre de 2 » ;
- « les données (fichiers audio) ne sont extraites que par le Service IT (seul habilité à procéder à cette action) en cas de litige ou sur demande d'une autorité administrative dans l'exécution de sa mission [et que] dans tous les cas, les données collectées sont transmises directement à la personne concernée par la personne qui a procédé à l'extraction ».

La Commission en prend donc acte.

A cet égard elle rappelle qu'en application de l'article 30 de l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009 les habilitations relatives aux traitements mis en œuvre à des fins de surveillance sont données à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs définis, devant être authentifiés par un identifiant et un mot de passe.

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

La Commission rappelle toutefois 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 interconnexions

La Commission observe que le présent traitement fait l'objet d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* », 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.

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 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° 2017-054 du 19 avril 2017.

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

Le responsable de traitement indique que les informations sont conservées 5 ans, à l'exception des logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements qui sont conservés 1 an à compter de la collecte.

La Commission constate que ces durées sont conformes aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que :

- les Services de Police monégasque ne pourront avoir communications des informations objet du traitement, que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande ;

- 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 chaque compte utilisateur et administrateur doivent être protégés individuellement par un identifiant et par un mot de passe réputé fort, régulièrement renouvelé ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

Demande que :

- le responsable de traitement s'assure que l'information préalable est effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 et portée à la connaissance de l'ensemble des personnes concernées ;
- le droit d'accès puisse s'exercer par un autre moyen complémentaire (par ex. par voie postale, par courrier électronique ou par un accès en ligne) afin de garantir aux personnes géographiquement éloignées la plénitude de leurs droits.

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 TAVIRA MONACO du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques* ».**

Le Président

Guy MAGNAN