

**DELIBERATION N° 2012-135 DU 24 SEPTEMBRE 2012 DE LA COMMISSION DE CONTROLE
DES INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION SUR LA DEMANDE MODIFICATIVE
PRESENTEE PAR LA SOCIETE SMST SAM RELATIVE A LA MISE EN ŒUVRE DU TRAITEMENT
AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE
« ENREGISTREMENT AUTOMATIQUE DE COMMUNICATIONS ET ECRANS POUR LA QUALITE »**

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

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, modifiée, relative à la protection des informations nominatives ;

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, susvisée ;

Vu la déclaration ordinaire n° 2005-916 de la société SMST SAM du 18 mai 2005, modifiée le 26 octobre 2007 relative à la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement automatique de communications de qualité* » ;

Vu la demande d'autorisation modificative déposée par la société SMST SAM le 7 août 2012 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement automatique de communications et écrans pour la qualité* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 24 septembre 2012 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La société SMST SAM, immatriculée au RCI, a notamment pour activité « *la gestion de centres d'appels téléphoniques ; la sous-traitance de services liés à la gestion de centres d'appels téléphoniques ; l'assistance liée aux centres d'appels téléphoniques ; [...] la gestion administrative de contrats d'abonnement à des services reposant sur l'usage des télécommunications [...]* ».

Afin d'assurer la formation de son personnel et la qualité de la relation client, la société SMST SAM exploite un système d'enregistrement automatique des communications au sein de son établissement monégasque. Elle a communiqué à l'attention de la Commission une demande d'autorisation modificative, conformément aux dispositions de l'article 9, alinéa 1, de la loi n°1.165, modifiée.

A ce titre, en application de l'article 11-1 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, concernant la mise en œuvre de traitements automatisés d'informations nominatives à des fins de surveillance, la société SMST SAM soumet la présente demande modificative d'autorisation relative au traitement ayant pour finalité « *Enregistrement automatique de communications et écrans pour la qualité* ».

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le présent traitement a pour finalité « *Enregistrement automatique de communications et écrans pour la qualité* » et se dénomme « *Nice Perform* ».

Les personnes concernées sont « *les agents de centre d'appels et les clients finaux* ».

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- enregistrement automatique des appels entrants et sortants ;
- enregistrement simultané de l'écran informatique ;
- interface pour les Managers et les évaluateurs qualité permettant de « *rejouer* » l'appel et de l'évaluer grâce à une grille d'évaluation ;
- écouter en temps réel les appels traités en mode centre d'appels.

Le responsable de traitement indique que le présent traitement est interconnecté avec un système d'autocommutateur (PABX). La Commission relève que ce dernier fait l'objet d'une déclaration concomitante.

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, modifiée.

II. Sur la licéité et la justification du traitement

La société SMST SAM est, dans le cadre de son activité de prestataire de service dans le domaine des télécommunications, amenée à utiliser un système d'enregistrement automatique des communications et des écrans dans un but de vérifier la qualité du service assuré par ses agents.

Le responsable de traitement indique que le traitement est justifié par le consentement des personnes concernées, ainsi que par la réalisation d'un intérêt légitime, sans que soient méconnus les libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.

A cet égard, le responsable de traitement justifie l'installation de ce système pour des raisons de « *mesure de la qualité du service rendu* », obligation à laquelle il s'est contractuellement engagé auprès de ses clients.

Il précise que « *la méthode d'enregistrement est fixée par échantillonnage. Il n'y a pas de ciblage d'agents ou de groupe d'agents en particulier. La finalité de mesure de la qualité de la relation client est bien préservée. A tout moment, l'agent peut solliciter son manager ou le service qualité afin de savoir si un appel particulier a été enregistré. Si l'agent souhaite qu'à titre exceptionnel un enregistrement ne fasse pas l'objet d'une évaluation qualité, cet enregistrement est immédiatement effacé* ».

Enfin, il indique que « *l'enregistrement pourra être utilisé comme preuve pour la protection du salarié en cas de litige avec le client, en cas de manquement grave (propos inappropriés, injurieux, calomnieux vis-à-vis du client), ou en cas de faute caractérisée par une infraction pénale* ».

La Commission considère que le traitement est licite et justifié, conformément aux dispositions légales.

III. Sur les informations traitées

Les informations nominatives objets du traitement sont :

- identité : nom, prénom ;
- données de l'identification électronique : login, numéro d'appel ;
- enregistrement voix et écran : date et heure, durée, numéro appelant si affiché, numéro d'identifiant du PABX, identité du client (sur écran) ;
- évaluation qualité : évaluation de la relation client et remarques.

La Commission constate que ces informations proviennent du système de téléphonie PABX, de l'intéressé lui-même, ainsi que du traitement automatisé ayant pour finalité « *Gestion du personnel* », légalement mis en œuvre.

Elle considère 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, modifiée.

IV. Sur les droits des personnes concernées

➤ *Sur l'information des personnes concernées*

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernées est effectuée par le biais du règlement intérieur, d'un affichage sur l'écran d'ordinateur ainsi que par un message vocal et une mention sur le document de vente pour le client.

La Commission constate que les modalités d'information préalable des clients sont conformes aux exigences légales.

Elle relève toutefois que l'ensemble des mentions prévues à l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée, ne figure pas dans le règlement intérieur et sur l'affichage écran. A cet égard, elle observe que les agents du centre d'appel ne sont pas informés de leurs droits d'accès et de suppression.

Elle demande, par conséquent, que ces derniers soient informés de leurs droits par tout moyen qu'il appartiendra au responsable de traitement de déterminer, conformément aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165 modifiée.

➤ **Sur l'exercice du droit d'accès**

La Commission observe que les droits d'accès et de suppression sont exercés sur place, par voie postale ainsi que par courrier électronique auprès de l'Administrateur Délégué de la société SMST SAM.

Par ailleurs, elle constate que le délai de réponse est de 15 jours.

Elle considère ainsi 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, modifiée.

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

➤ **Sur les destinataires**

Le responsable de traitement indique communiquer sur demande les informations objets du traitement à ses clients situés en France, pays disposant de la protection adéquate.

Ces derniers reçoivent communication des informations par le biais d'un CD envoyé par courrier postal, contenant l'enregistrement souhaité. L'enregistrement sera modifié afin d'effacer l'identité du salarié enregistré.

La Commission demande à ce que la copie ou l'extraction d'un enregistrement de conversations soit chiffrée sur son support de réception.

Sous cette condition, la Commission considère que de telles transmissions sont conformes aux dispositions de l'article 17-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

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

Les personnes habilitées à avoir accès au traitement sont :

- « le manager : consultation des enregistrements et évaluations qualité, modification indices qualité ;
- le service qualité : consultation des enregistrements et évaluations qualité, modification indices qualité, suppression des enregistrements ;
- le service formation : consultation des enregistrements et évaluations qualité, suppression des enregistrements ;
- le client SMST : consultation sur place ;
- le service informatique : tous droits ».

Par ailleurs, le responsable de traitement à recours au service d'un prestataire pour la maintenance de son équipement.

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

En ce qui concerne le prestataire, la Commission rappelle toutefois que conformément aux dispositions de l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée, 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 l'article 17, susvisé.

Elle rappelle en outre que la liste nominative des personnes ayant ainsi accès au traitement, et visée à l'article 17-1 de la loi n° 1.165, modifiée, devra être tenue à jour afin de lui être communiquée à première réquisition.

VI. 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'observations particulières.

La Commission rappelle néanmoins que, conformément à l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée, les mesures techniques et organisationnelles mises en place afin d'assurer la sécurité et la confidentialité du traitement au regard des risques présentés par ce traitement 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.

VII. Sur la durée de conservation

La Commission relève que les informations nominatives sont conservées :

- pendant toute la durée de présence de l'employé dans l'entreprise pour les informations relatives à l'identité des employés et à l'identification électronique ;
- 6 mois pour les enregistrements voix et écran, ainsi que pour les évaluations qualité, conformément aux dispositions contractuelles entre le client donneur d'ordre et la SMST SAM.

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

Après en avoir délibéré,

Demande que :

- l'information des agents du centre d'appel concernant leurs droits d'accès et de suppression soit effectuée conformément aux dispositions légales ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement de conversations soit chiffrée sur son support de réception ;

Rappelle que :

- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement, visée à l'article 17-1 de la loi n° 1.165, modifiée, doit être tenue à jour, et pouvoir être communiquée à la Commission à première réquisition ;
- les droits d'accès des prestataires doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leur contrat de prestation de service et qu'ils sont soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement ;

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

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre, par la société SMST SAM, du traitement automatisé d'informations nominatives modifié ayant pour finalité « *Enregistrement automatique de communications et écrans pour la qualité* ».**

Le Président,

Michel Sosso