

**DELIBERATION N° 2016-107 DU 20 JUILLET 2016 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION A LA MISE EN ŒUVRE DU TRAITEMENT
AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE
« *GESTION DES ENREGISTREMENTS TELEPHONIQUES* »,
PRESENTE PAR VOLTYLAB S.A.M.**

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

Vu la Convention 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 la Loi n° 1.362 du 3 août 2009 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007, modifiée, portant application de la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007, 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'Ordonnance Souveraine n° 2.318 du 3 août 2009, modifiée, fixant les conditions d'application de la Loi n° 1.362 du 3 août 2009, 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° 2012-118 du 16 juillet 2012 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 Voltylab S.A.M. le 13 avril 2016 concernant la mise en œuvre du 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 10 juin 2016, 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 juillet 2016 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La société Voltylab S.A.M. est une société monégasque, immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 15S06742, qui a notamment pour objet social « *en Principauté de Monaco et à l'étranger, pour son compte ou le compte de tiers, directement ou en participation, dans le cadre de la loi n°1.338 du 7 septembre 2007 et de toute loi qui la compléterait ou la remplacerait : le conseil et l'assistance dans les matières visées aux chiffres 1) et 3) de la susdite loi. Et d'une manière générale, toutes opérations commerciales, financières, mobilières et immobilières se rattachant directement à l'objet social ci-dessus ou susceptible d'en favoriser le développement* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, elle exploite 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 traitement a pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques* ».

Les personnes concernées sont les « *personnes en communication sur un téléphone disposant d'un système d'enregistrement* ». A cet égard, la Commission estime qu'il s'agit de tous clients et collaborateurs de la société dont la conversation est enregistrée.

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

- le contrôle de la régularité des opérations financières effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance ;
- la conservation des éléments de la relation d'affaires en vertu des obligations liées à la lutte anti-blanchiment ;
- la constitution, dans le cadre de la relation d'affaires, de preuves en cas de litiges.

S'agissant de la dernière fonctionnalité, la Commission considère que la constitution de preuves en cas de litiges ne saurait en aucune manière excéder le périmètre des deux premières fonctionnalités du traitement dont s'agit et, en toute hypothèse, « *que ce dispositif ne saurait être détourné de [sa] finalité [et] conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs, ni des délégués syndicaux et des délégués du personnel* », conformément au point IV de la délibération n° 2012-118 du 16 juillet 2012.

A la condition de ce qui précède, la Commission considère 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° 2012-118 du 16 juillet 2012, 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 4 de la Loi n° 1.362 du 3 août 2009 dispose que les organismes bancaires « *doivent exercer une vigilance constante à l'égard de la relation d'affaires en examinant les transactions [...] conclues pendant toute sa durée [...]* ».

Enfin, 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 [...]* ».

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 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 des textes précités.

Par ailleurs, le responsable de traitement indique que ce traitement est également justifié par la réalisation d'un intérêt légitime, sans que ne soient méconnus ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

La Commission note ainsi que ce système d'enregistrement des conversations téléphoniques permet au responsable de traitement « *de pouvoir conserver la trace des ordres passés et/ou conclus avec les clients en cas de litige* » et « *de s'acquitter efficacement de son devoir de vigilance sur la régularité des opérations financières effectuées par la société* ».

La Commission, relève par ailleurs que plusieurs mesures sont mises en place afin de respecter les droits des personnes concernées. Ainsi, « *chaque collaborateur, dont la ligne est enregistrée, signe un document d'information* » et « *peut utiliser son téléphone portable personnel ou bien celui fourni par la société (non enregistré) pour passer un appel personnel en cas de besoin* ».

Le responsable de traitement précise en outre que les clients, « *en signant les conditions générales, consentent à ce que de tels enregistrements soient effectués pendant leurs conversations avec le personnel concerné* » et que « *les contreparties professionnelles (banques, brokers, autres professionnels du négoce, etc.), elles, pratiquent couramment l'enregistrement téléphonique de leur côté* » sans qu'il ne soit nécessaire d'obtenir leur consentement exprès.

Enfin, il indique également que « *l'information des prospects qui n'aura pas été faite par conditions générales doit être réalisée oralement par le collaborateur.* »

Au vu de ce qui précède, 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 ;
- conversation téléphonique : contenu de la conversation téléphonique ;
- horodatage : date, heure et durée de l'appel.

Les informations collectées proviennent toutes du système d'enregistrement téléphonique.

Au vu de ce qui précède, la Commission 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 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 des personnes concernées est effectuée au moyen d'un document spécifique et d'une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général accessible en ligne.

En ce qui concerne la note d'information à destination des employé(e)s jointe à la demande, la Commission considère que les modalités d'information préalable des personnes sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

En revanche, concernant les clients, la Commission demande que ceux-ci soient impérativement informés de l'enregistrement par le biais d'une clause contractuelle, par l'envoi d'un courrier à titre informatif mentionnant la finalité du traitement et les modalités d'exercice du droit d'accès ou par un message vocal.

Enfin, conformément à sa délibération n° 2012-118 du 16 juillet 2012, elle rappelle qu'un message d'accueil doit être mis en place afin d'informer tout appelant extérieur de l'enregistrement de la conversation.

Sous ces conditions, la Commission considère que les modalités d'information préalable sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

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

Le droit d'accès s'exerce par voie postale ou sur place auprès du Service Administratif et Financier.

La réponse à ce droit d'accès s'exerce uniquement par voie postale.

Le délai de réponse est de 30 jours.

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 au Service d'Information sur les Circuits Financiers (SICCFIN) et aux Autorités judiciaires.

La Commission considère que le SICCFIN peut, dans le cadre exclusif des missions qui lui sont conférées, être destinataire d'informations nominatives traitées.

Par ailleurs, elle estime que la communication aux Autorités judiciaires peut être justifiée par les besoins d'une enquête judiciaire. 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 :

- la direction de la société : en consultation, modification, mise à jour et inscription ;
- le prestataire en charge de la maintenance informatique : en maintenance.

A cet égard, la Commission prend acte des précisions du responsable de traitement selon lesquelles « *l'accès au serveur qui contient les enregistrements, hors des visites régulières de maintenance, par le prestataire en charge de la maintenance informatique, est réalisé uniquement sur demande de la direction de Voltylab S.A.M* ».

Ainsi, 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.

Elle rappelle enfin 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.

VI. Sur les interconnexions

Le responsable de traitement indique 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* » qui a été déposé concomitamment et légalement mis en œuvre.

La Commission constate par ailleurs que le traitement fait également l'objet d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des habilitations* » qui a 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.

Toutefois, l'architecture technique repose sur des équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare-feux) de serveurs et périphériques qui doivent être protégés par un login et mot de passe réputé fort et les ports non utilisés doivent être désactivés.

La Commission observe également que la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception, conformément à sa délibération n° 2012-118 du 16 juillet 2012.

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 objets du traitement dont s'agit sont conservées pour une durée de 10 ans.

La Commission constate que cette durée est en adéquation avec le point IX de sa recommandation n° 2012-118 du 16 juillet 2012. Aussi, elle considère que la durée de conservation des informations est conforme à l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Considère que la constitution de preuves en cas de litiges ne saurait en aucune manière excéder le périmètre des deux premières fonctionnalités du traitement dont s'agit et, en toutes hypothèses, « *que ce dispositif ne saurait être détourné de [sa] finalité [et] conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs, ni des délégués syndicaux et des délégués du personnel* ».

Rappelle que :

- tout appelant externe doit être informé de l'enregistrement des conversations téléphoniques par un message vocal ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement, visée à l'article 17-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, doit être tenue à jour ;
- les équipements de raccordements (switch, routeurs, pare-feux) des serveurs et périphériques doivent être protégés par un login et un mot de passe réputé fort et que les ports non utilisés doivent être désactivés ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

Demande que soit assurée l'information de l'ensemble des personnes concernées conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

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 Voltylab S.A.M. du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques* ».**

Le Président

Guy MAGNAN