

Délibération n° 2019-100 du 12 juin 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 des clients abonnés et non abonnés de Monaco Telecom* »

présenté par Monaco Telecom S.A.M.

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 demande d'autorisation reçue le 6 mars 2019 concernant la mise en œuvre par Monaco Telecom Services d'un traitement automatisé ayant pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques des clients abonnés et non abonnés de Monaco Telecom* » ;

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,

Préambule

MONACO TELECOM SAM est un organisme de droit privé concessionnaire d'un service public. Elle a notamment pour objet « *d'assurer dans les relations intérieures et internationales, tous services de télécommunications. A ce titre, elle assure les activités d'opérateur public chargé de l'exploitation du service téléphonique de la Principauté de Monaco [...]* ».

Afin d'évaluer et améliorer la relation client mais également de former les collaborateurs des Directions en relation avec la clientèle, cette société souhaite mettre en œuvre un système d'enregistrement automatique des communications téléphoniques.

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 des enregistrements téléphoniques des clients abonnés et non abonnés de Monaco Telecom* ».

Le responsable de traitement indique que les personnes concernées sont les « *collaborateurs MT* », les « *clients abonnés MT* » et les « *clients non abonnés MT* » ainsi que les « *collaborateurs du prestataire en charge du centre d'appel téléphonique* ».

Enfin, les fonctionnalités sont les suivantes :

- Enregistrement aléatoire des appels des clients abonnés MT et des clients non abonnés MT, réceptionnés par les collaborateurs MT des Directions portant la relation client, à des fins de gestion et amélioration continue ;
- Visualisation des écrans collaborateurs lors des appels enregistrés ;
- Etablissement de statistiques en vue d'améliorer la qualité du service rendu aux clients MT ;
- Réécoute d'enregistrements d'appels clients en accompagnement d'un collaborateur MT à des fins de formation et d'amélioration continue de la qualité de traitement ;
- Double écoute des appels clients en cours à des fins de formation de nouveaux collaborateurs MT et dans le cadre de partage d'expérience « *vis mon job* » entre les collaborateurs appartenant aux Directions portant la relation client et les collaborateurs appartenant à d'autres Directions Monaco Telecom.

La Commission estime 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 traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime, sans que ne soient méconnus ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux des personnes concernées.

A cet égard, le responsable de traitement rappelle que le service client « est fourni dans le cadre de l'Avenant n° 2 au contrat de concession de Service public des Communications Electroniques sur le Territoire de la Principauté de Monaco en date du 05/08/2016 ». Il indique par ailleurs que le traitement permet « *d'évaluer et améliorer la relation client* », par la formation des collaborateurs en réécoute individuelle ou en sessions de double écoute, ou par le partage d'expérience via double écoute dans le cadre du fonctionnement interne du « vis mon job » instauré dans la société.

Enfin, Monaco Telecom précise que « *le traitement n'a pas pour objet de contrôler le travail des salariés* ».

Par ailleurs le traitement est également justifié par le recueil du consentement des clients préalablement à l'enregistrement de leur conversation. Il est en effet indiqué que les appels sont enregistrés seulement dans la mesure où le client ne s'y est pas opposé via le Serveur Vocal Interactif.

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 de supprimer la première étape afin que les personnes concernées soient informées de leurs droits et puissent les faire valoir en une seule fois.

La Commission constate par ailleurs que les enregistrements sont aléatoires. Elle relève à cet effet que 20 % des appels sont supprimés quotidiennement par un script.

Toutefois la Commission considère que cet échantillonnage ne doit pas dépasser 30 % de conservation des appels (70 % d'effacement quotidien).

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 traitées sont :

- identité : nom, prénom;
- adresses et coordonnées : adresse, numéro de téléphone ;
- informations temporelles : horodatage, etc. : date et heure d'une communication téléphonique vers et depuis les services MT portant la relation client ;
- informations relatives à l'enregistrement d'un appel : date et heure de l'enregistrement, nom du collaborateur ;
- informations relatives aux collaborateurs en charge du traitement : nom, prénom.

Par ailleurs, la Commission relève que ne sont pas collectées au sein du présent traitement, bien que renseignées par le responsable de traitement comme étant effectivement traitées, les informations suivantes :

- caractéristiques financières : RIB et autres informations financières ;
- données d'identification électronique : adresse email ;
- informations commerciales ou techniques relatives à la relation avec Monaco Telecom : numéro de client MT, numéro de série du matériel.

Il est de plus indiqué que les logs de connexion sont collectés.

En outre, la Commission relève que sont collectées les informations suivantes relativement aux statistiques des collaborateurs : la durée des communications, la durée des traitements en back office, le temps avant décrochage, la volumétrie d'appels traités et perdus, le temps passé par type d'activité du collaborateur, portant sur la prestation de service client ou renseignement téléphonique. Elle en prend acte.

Les autres informations proviennent du système de centre de contact unifié ou des collaborateurs de MTS.

Par ailleurs, la Commission 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 à ce 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 à ce 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 cette réserve, et considérant les dispositions de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée, la Commission estime que les informations traitées sont « *adéquates, pertinentes et non excessives* » au regard de la finalité du traitement.

IV. Sur les droits des personnes concernées

Sur l'information préalable des personnes concernées

L'information préalable des personnes clients appelants est effectuée par le biais d'un message vocal en ce qui concerne les personnes appelant le centre d'appel téléphonique.

A la lecture de la mention d'information vocale retranscrite dans le dossier, la Commission considère que les modalités d'information préalable desdites personnes sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993. Il est aussi précisé que ces derniers peuvent par pression d'une touche choisir de ne pas être enregistrés. Toutefois, comme indiqué au point II de la présente délibération, la Commission demande à ce qu'il soit opéré à l'information des personnes concernées en une seule étape.

Par ailleurs, les personnels de MT sont informés par le biais d'un document spécifique et d'une procédure interne accessible en Intranet. Ces documents n'étant pas joints au dossier, la Commission rappelle que les mentions d'informations doivent être conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée.

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

Les droits des clients peuvent être exercés sur place, par courrier électronique ou par voie postale auprès du Service Client de MONACO TELECOM.

En ce qui concerne les collaborateurs de MT, leur droit d'accès s'exerce auprès du Service des Ressources Humaines. Les modalités d'exercice du droit d'accès ne sont pas précisées.

Aussi la Commission demande que les salariés soient informés du service auprès duquel s'exerce le droit d'accès ainsi que des modalités d'exercice de ce droit.

En outre, la Commission rappelle que la réponse à ce droit d'accès doit intervenir 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° 2015-116 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

V. Sur les personnes ayant accès au traitement

Sur les personnes ayant accès au traitement

Les personnes habilitées à avoir accès au traitement sont :

- La Direction 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 de la solution de centre de contact unifié) ;
- La Direction commerciale et marketing (consultation dans le cadre du suivi de la relation commerciale et du 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 Monaco Telecom dans le cadre des échanges formatifs pour une expérience « vis mon job » (écoute en direct).

La Commission rappelle 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 également 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 est rapproché avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des offres composites de Monaco Telecom* », aux fins de permettre le suivi du client, de la souscription à la résiliation de ses abonnements et aux services souscrits.

La Commission relève que ce rapprochement est conforme aux dispositions légales et permet au service client de répondre aux sollicitations des appelants.

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.

Cependant, il convient de préciser que la copie ou l'extraction d'informations du système, doit être chiffrée sur son support de réception.

De plus, 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.

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.

VIII. Sur la durée de conservation

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

Les informations relatives aux statistiques des collaborateurs et les informations temporelles sont conservées 1 an.

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 :

Constata que :

- sont exploitées les informations suivantes relatives aux collaborateurs de MT : la durée des communications, la durée des traitements en back office, le temps avant décrochage, la volumétrie d'appels traités et perdus, le temps passé par type d'activité du collaborateur, portant sur la prestation de service client ou renseignement téléphonique ;
- ne sont pas collectées au sein du présent traitement, bien que renseignées par le responsable de traitement comme étant effectivement traitées, les informations relatives aux caractéristiques financières, aux données d'identification électronique et aux informations commerciales ou techniques relatives à la relation avec Monaco Telecom.

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 mentions d'information doivent être conformes à l'article 14 de la Loi n° 1.165 ;
- 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'informations du système, doit être chiffrée sur son support de réception.

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.

Fixe les durées de conservation des profils des collaborateurs à la durée de leur présence au sein de MT 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 du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enregistrements téléphoniques des clients abonnés et non abonnés de Monaco Telecom* » par Monaco Telecom S.A.M.**

Le Président

Guy MAGNAN