

**DELIBERATION N° 2014-140 DU 8 OCTOBRE 2014 DE LA COMMISSION DE CONTROLE
DES INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AUTORISATION A LA MISE EN ŒUVRE DU
TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITÉ
« ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS TELEPHONIQUES ENTRANTES ET SORTANTES
ENTRE LES CLIENTS ET LES COLLABORATEURS DE L'AGENCE » PRESENTE PAR
LA CAISSE REGIONALE DE CREDIT AGRICOLE MUTUEL PROVENCE COTE D'AZUR,
REPRESENTEE A MONACO PAR LA SUCCURSALE CREDIT AGRICOLE MONACO**

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

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 et son Ordonnance Souveraine d'application ;

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 et son Ordonnance Souveraine d'application ;

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 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 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives du 16 juillet 2012 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 la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Provence Côte d'Azur, représentée à Monaco par la succursale Crédit Agricole Monaco, le 27 août 2014, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques entrantes et sortantes entre les clients et les collaborateurs de la banque* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 8 octobre 2014 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Provence Côte d'Azur est une société française représentée à Monaco par sa succursale enregistrée au RCI sous le numéro 89S2490, ayant pour objet « *toutes opérations que peut accomplir un établissement de crédit dans le cadre de la réglementation bancaire et conformément aux dispositions régissant le Crédit Agricole Mutuel* ».

Afin de conserver une trace des transmissions d'ordres émanant de ses clients, cette société souhaite procéder à l'installation d'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, modifiée.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques entrantes et sortantes entre les clients et les collaborateurs de la banque* ».

Les personnes concernées sont « *tous clients et collaborateurs de Crédit Agricole Monaco* ».

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- l'enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres ou en cas de litige ;
- l'enregistrement des conversations afin de contrôler la régularité des opérations financières et bancaires effectuées dans le cadre de l'obligation de vigilance.

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

➤ Sur la licéité du traitement

Dans le cadre de sa recommandation n° 2012-118 du 16 juillet 2012 « *sur les dispositifs d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail par les établissements bancaires et assimilés* », 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, modifiée.

Elle relève notamment que les dispositions de l'ordonnance souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007 portant application de la loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières 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 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption 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 relatif aux obligations professionnelles des établissements de crédit teneurs de comptes-conservateurs d'instruments financiers dispose 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, modifiée.

➤ **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 répond à un objet légitime essentiel puisqu'il s'agit de conserver les demandes de transactions du client afin de protéger à la fois ledit client et le collaborateur Crédit Agricole.

En outre, il précise également que « *les droits et libertés de ces deux acteurs sont respectés car, pour les conversations d'ordre privé, le collaborateur peut téléphoner avec son mobile personnel et il a été mis en place sur le lieu de travail des téléphones identifiables non soumis à enregistrement* ».

Enfin, s'agissant du client, celui-ci est avisé et entend un message en début de communication qui l'informe que l'appel est susceptible d'être enregistré.

Après analyse de la demande d'autorisation, la Commission rappelle toutefois que ce dispositif d'enregistrement téléphonique ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des transmissions d'ordres, ni des délégués syndicaux et du personnel, conformément à sa délibération n° 2012-118, précitée.

Au vu de ce qui précède, elle considère que le traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 10-2 de la loi n° 1.165, modifiée.

III. Sur les informations nominatives traitées

Les informations nominatives 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 ;

- communication téléphonique : horodatage, contenu de la conversation.

Les informations collectées concernant les adresses et coordonnées, les données d'identification électronique et l'horodatage proviennent du système d'enregistrement téléphonique.

Par ailleurs, les informations collectées concernant l'identité et le contenu de la conversation ont pour origine les personnes concernées.

Au vu de ce qui précède, 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 collaborateurs est effectuée par le biais d'une procédure interne accessible en Intranet.

Après étude de cette procédure, la Commission relève qu'elle ne comporte aucune des dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée. Elle demande donc que ce document soit complété de manière à répondre aux exigences dudit article.

Le responsable de traitement indique également que l'information préalable des clients est effectuée par le biais d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, d'une mention particulière intégrée dans un document général et d'un message d'information en début de communication téléphonique.

Concernant la mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, à savoir la convention régissant l'enregistrement téléphonique des conversations entre le client et le Crédit Agricole Succursale de Monaco, la Commission constate que les clients consentent expressément à l'enregistrement de leurs conversations avec les collaborateurs.

Toutefois, elle relève que ce document ne comporte aucune des mentions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

La Commission demande donc à ce que ledit document soit complété conformément aux exigences légales susmentionnées.

Par ailleurs, concernant la mention particulière intégrée dans un document d'ordre général, à savoir les conditions générales, la Commission constate que ce document ne comporte pas non plus les dispositions de l'article 14 susmentionné. Elle demande donc qu'il soit également modifié afin d'intégrer toutes les dispositions prévues.

Enfin, concernant le message d'accueil, la Commission rappelle que conformément à sa délibération n° 2012-118, précitée, les correspondants doivent être informés des modalités du traitement, et s'ils le souhaitent, de leurs droits d'opposition et d'accès avant d'être mis en relation avec le correspondant.

Sous ces conditions, elle considère que les modalités d'information préalable sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

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

Le droit d'accès s'exerce par courrier électronique, par voie postale, par fax ou sur place auprès du Responsable des opérations, du Directeur ou de l'Adjoint de la Succursale de Crédit Agricole de Monaco.

Les droits de modification, mise à jour ou suppression des données s'exercent quant à eux par courrier électronique, par voie postale ou sur place.

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, modifiée.

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 aux responsables de la Conformité et du Service Juridique et au Responsable du Contrôle Périodique, situés en France (Groupe), ainsi qu'à la Direction de la Sûreté Publique.

La Commission estime que la communication à la Direction de la Sûreté Publique peut être justifiée par les besoins d'une enquête judiciaire. A cet égard, elle rappelle qu'en cas de transmission, les services de police ne pourront avoir accès aux informations nominatives traitées que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées.

La Commission considère que de telles transmissions sont conformes aux exigences légales.

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

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- le directeur de la succursale de Monaco: en consultation ;
- l'adjoint du directeur de la succursale : en consultation ;
- le responsable des opérations : en consultation ;
- le prestataire de service : en 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 le prestataire, la Commission rappelle 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 ce même article.

Elle rappelle enfin qu'en application de l'article 17-1 de la loi n° 1.165, modifiée, la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour, et doit pouvoir lui être communiquée à première réquisition.

VI. Sur les interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement ne fait l'objet d'aucune interconnexion avec d'autres traitements. Toutefois, il appert de l'examen de la demande d'autorisation que ledit traitement fait l'objet d'une interconnexion avec un traitement lié à l'autocommutateur, dont il appartiendra au responsable de traitement de déterminer la finalité.

Ce traitement n'ayant pas fait l'objet de déclaration auprès de la CCIN, la Commission invite le responsable de traitement à lui déclarer ledit traitement dans les plus brefs délais par la procédure de déclaration ordinaire.

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'observations particulières.

La Commission rappelle toutefois 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, susvisée.

Il apert également que l'architecture technique des enregistrements téléphoniques repose sur des équipements de raccordements des serveurs et postes téléphoniques qui doivent être protégés par un login et un mot de passe. Par ailleurs, les ports non utilisés doivent être désactivés.

Elle rappelle enfin 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.

VIII. Sur la durée de conservation

Les informations nominatives traitées sont conservées pour une durée de 5 ans.

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

Après en avoir délibéré, la Commission

Rappelle que :

- ce dispositif d'enregistrement téléphonique ne saurait conduire à un contrôle de l'ensemble des collaborateurs autres que ceux destinataires des ordres de transmissions, ni des délégués syndicaux et du personnel ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception ;

- 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 ;

Invite le responsable de traitement à lui déclarer dans les plus brefs délais un traitement lié à l'autocommutateur par la procédure de déclaration ordinaire ;

Demande que l'ensemble des modalités d'information des personnes concernées soit en conformité avec les exigences de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée, notamment la procédure interne, la convention régissant l'enregistrement téléphonique des conversations remise au client et les conditions générales.

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 Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Provence Côte d'Azur, représentée à Monaco par la succursale Caisse Agricole Monaco, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des communications téléphoniques entrantes et sortantes entre les clients et les collaborateurs de l'agence* ».**

Le Président,

Guy MAGNAN