

Délibération n° 2024-079 du 17 avril 2024

de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité

« *Utilisation de dispositifs d'enregistrement et d'écoute des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* »

présenté par Société d'Etudes et de Recherches Pharmaceutiques (S.E.R.P.)

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 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 demande d'autorisation déposée par la Société d'Etudes et de Recherches Pharmaceutiques (S.E.R.P.) le 1^{er} février 2024 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Utilisation de dispositifs d'enregistrement des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 28 mars 2024, 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 2024 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Société d'Etudes et de Recherches Pharmaceutiques (S.E.R.P.) est une société monégasque immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro

56S00461, ayant entre autres pour objet en Principauté de Monaco et à l'étranger « *la recherche, la fabrication, la préparation, le conditionnement, l'achat, l'importation, l'exportation, la vente, la distribution de tous produits cosmétiques, compléments alimentaires et de toutes spécialités pharmaceutiques. L'achat, l'importation et l'exportation, la vente, la distribution de tous dispositifs médicaux. La prise et l'acquisition de tous brevets, licences, procédés et marques de fabrique, leur exploitation, ainsi que leur cession ou leur apport dans toutes sociétés ayant un objet social similaire. La réalisation de prestations administratives et de services pour le compte de toutes sociétés commerciales appartenant au même groupe ou ayant des bénéficiaires économiques communs* ».

Afin d'effectuer des contrôles qualité de son call center et de résoudre les potentiels litiges avec ses clients, cette société souhaite procéder à l'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 le traitement dont s'agit a pour finalité « *Utilisation de dispositifs d'enregistrement et d'écoute des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».

Les personnes concernées sont les salariés du service « *centre d'appel* » ainsi que « *les clients et prospects (pharmacies à Monaco et en France) qui appellent ou sont appelés par les salariés du centre d'appel* ».

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

- la traçabilité des ordres (commandes) ;
- l'établissement de preuves en cas de litige ;
- le contrôle qualité par échantillonnage et de manière aléatoire.

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

Le responsable de traitement indique que ledit traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime qui ne méconnaît ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

A cet égard, il indique tout d'abord, qu'en cas de « *réclamation ou de litige, la société voudrait pouvoir utiliser les enregistrements qui ont tracé l'ordre en question pour clarifier la situation, et le cas échéant, régler le problème avec le client ou pour l'établissement de preuve en cas de litige* ».

Par ailleurs, le responsable de traitement indique qu'il voudrait « *aussi pouvoir effectuer un contrôle qualité par échantillonnage et de manière aléatoire du service rendu, à ses clients, par le service du centre d'appel* ».

La Commission note par ailleurs que « *les salariés du centre d'appel sont autorisés et ont la possibilité d'utiliser leur téléphone portable pour passer des appels d'ordre personnel pendant leurs heures de travail* ».

Elle considère donc que le traitement est illicite et justifié, conformément aux dispositions des articles 10-1 et 10-2 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

III. Sur les informations traitées

Le responsable de traitement indique que les informations exploitées aux fins du présent traitement sont :

- identité : voix de l'appelant et de l'appelé ;
- adresses et coordonnées : numéros de téléphone de l'appelant et de l'appelé ;
- données d'identification électronique : identifiants de connexion des personnes habilités à avoir accès aux enregistrements ;
- informations temporelles : date et heure des appels, heures de connexion ;
- enregistrement des appels : contenu des conversations.

Les informations relatives à l'identité, aux adresses et aux coordonnées ont pour origine les personnes concernées.

Les informations relatives aux données d'identification électronique, aux informations temporelles et aux enregistrements des appels ont pour origine le système d'enregistrement.

La Commission considère ainsi que les informations collectées 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 les salariés du centre d'appel sont informés de l'enregistrement des conversations téléphoniques par le biais d'un affichage et le Règlement intérieur.

Ces documents n'ayant pas été joints à la demande d'autorisation, la Commission rappelle que ceux-ci doivent comporter l'ensemble des mentions prévues à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

La Commission constate par ailleurs que les clients sont informés de l'enregistrement des conversations téléphoniques par un message d'accueil.

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

Le droit d'accès s'exerce sur place ou par courrier électronique.

A cet égard, la Commission rappelle que la réponse à un 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 en cas de doute 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.

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 personnes ayant accès au traitement

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- le Président et le Directeur : tous droits ;
- le Responsable du Service Juridique (uniquement sur délégation du Président) : tous droits ;
- le prestataire informatique : tous droits dans le cadre de ses opérations de maintenance.

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

La Commission constate que les accès distants utilisés par le prestataire sont sécurisés.

Elle rappelle par ailleurs 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

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des fichiers de clients et de prospects* », légalement mis en œuvre.

La Commission en prend acte.

Il appert par ailleurs à l'étude du dossier 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.

Cependant 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 Commission 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° n° 2017-054 du 19 avril 2017.

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

Le responsable de traitement indique que les informations sont conservées 1 an.

Il précise toutefois que « *Dans le cadre de l'ouverture d'une procédure judiciaire, toute information nécessaire issue du traitement pourra être conservée jusqu'à la fin de la procédure* ».

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

Après en avoir délibéré, la Commission :

Constata :

- qu'un message d'accueil a été mis en place afin d'informer les clients de l'enregistrement de la conversation ;
- que les accès distants utilisés par le prestataire sont sécurisés.

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 en cas de doute que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations.

Rappelle que :

- les documents d'information à l'égard des salariés du centre d'appel doivent comporter l'ensemble des mentions prévues à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- 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.

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 Société d'Etudes et de Recherches Pharmaceutiques (S.E.R.P.) du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Utilisation de dispositifs d'enregistrement et d'écoute des conversations téléphoniques mis en œuvre sur le lieu de travail* ».**

Le Président

Guy MAGNAN