

Délibération n° 2024-097 du 15 mai 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

« *Enregistrement des appels d'EMT* »

présenté par Entreprise Monégasque de Travaux

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 la demande d'autorisation déposée par Entreprise Monégasque de Travaux le 16 janvier 2024 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des appels d'EMT* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 14 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 15 mai 2024 portant examen du traitement automatisé susvisé.

## **La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,**

### **Préambule**

Entreprise Monégasque de Travaux (EMT) est une société monégasque, immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'Industrie sous le numéro 73S01411, ayant entre autres pour objet « *Etude et réalisation de tous travaux publics ou particuliers, de construction, de génie civil, terrestre ou maritime, de démolition et de terrassement ainsi que la prestation de services accessoires* ».

Afin de conserver la preuve d'une commande effectuée directement au téléphone auprès de ses équipes, 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 traitement dont s'agit a pour finalité « *Enregistrement des appels d'EMT* ».

Les personnes concernées sont les salariés, les clients et les prospects.

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

- l'enregistrement des appels passés au standard d'EMT afin de recueillir la preuve des commandes passées par téléphone ;
- la réécoute d'enregistrements et mise à disposition de preuves en cas de litige.

A cet égard, la Commission prend acte des précisions du responsable de traitement selon lesquelles « *Les seules communications entrantes enregistrées sont celles qui concernent le service production (= poste de commande)* » et que les appels sortants du standard dudit service de production ne sont pas enregistrés.

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 tout d'abord justifié par le consentement des personnes concernées.

Il précise à cet effet que « *l'enregistrement sera automatiquement effectué, à moins que la personne n'appuie sur la touche étoile pour le désactiver. Dès la réception de l'appel, un message informera que l'appel est en cours d'enregistrement et que la personne a la possibilité de s'y opposer en appuyant sur la touche étoile* ».

La Commission prend acte que « *Si la personne refuse l'enregistrement, l'appel s'arrête. La commande devra alors se faire par mail* », l'objectif étant de pouvoir apporter la preuve de la commande.

Le responsable de traitement indique également que ledit traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime afin de « *conserver une trace des commandes passées par les clients par téléphone* ».

A cet égard, il mentionne qu' « *En pratique, certains clients commandent des produits ou services par téléphone et il est essentiel pour EMT de pouvoir conserver les preuves de la passation desdites commandes* ».

La Commission relève par ailleurs que ledit dispositif « *n'a pas pour objet de contrôler le travail des salariés et que ceux-ci sont informés et autorisés à utiliser leur téléphone personnel en cas de volonté de passer un appel personnel, sous réserve que cette utilisation soit loyale et occasionnelle, conformément au règlement intérieur de EMT* ».

La Commission considère ainsi que le traitement est licite 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 : numéro du poste interne, numéros de téléphone de l'appelant et de l'appelé ;
- conversation : contenu ;
- informations temporelles : date et heure des appels.

Les informations ont pour origine le système d'enregistrement téléphonique.

La Commission constate par ailleurs à la lecture du dossier que les logs de connexion sont également collectés.

Elle 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 clients et prospects sont informés au moment de l'appel par un message audio et qu'ils peuvent refuser l'enregistrement en appuyant sur la touche étoile. Ils sont également informés par le biais d'une mention sur les offres commerciales et les conditions générales de vente.

Il précise par ailleurs que les salariés sont informés via une note interne sur la politique de protection des données personnelles.

L'ensemble des documents n'ayant pas été joint à la demande d'autorisation, la Commission rappelle que l'information préalable des personnes concernées doit impérativement comporter l'ensemble des mentions prévues à 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 sur place ou par courrier électronique auprès du Délégué à la protection des données.

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.

S'agissant de l'exercice du droit d'accès par voie électronique, elle 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, la Commission 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° 2015-113 du

18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

Sous ces conditions, elle constate 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 personnes ayant accès au traitement**

### **➤ *Sur les destinataires***

Les informations sont susceptibles d'être communiquées aux Autorités judiciaires et à la Direction de la Sûreté Publique.

La Commission estime que la communication à la Direction de la Sûreté Publique peut être justifiée pour les besoins d'une enquête judiciaire.

A cet égard, elle rappelle qu'en cas de transmission, ladite Direction ne pourra avoir communication des informations que dans le strict cadre de ses missions légalement conférées.

La Commission considère donc que ces transmissions sont conformes aux exigences légales.

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

Les personnes habilitées à avoir accès au traitement sont :

- la Direction : consultation des enregistrements uniquement en cas de litige ;
- le prestataire : 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.

En ce qui concerne le prestataire, elle rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, les droits d'accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son contrat de prestation de service. De plus, ledit prestataire est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, en application de ce même article.

La Commission 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, et précise que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

## **VI. Sur les rapprochements et interconnexions**

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'un rapprochement avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des fichiers clients et prospects* » et d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu de travail* » ; tous deux légalement mis en œuvre.

La Commission estime ainsi que ces rapprochements/interconnexions sont conformes aux exigences légales.

## **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.

La Commission constate ainsi que toute copie ou extraction d'informations issues de ce traitement sera chiffrée sur son support de réception.

Elle rappelle néanmoins que 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 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**

Les informations sont conservées 1 an à compter de l'appel.

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

Elle fixe par ailleurs la durée de conservation des logs de connexion de 3 mois à 1 an maximum.

### **Après en avoir délibéré, la Commission :**

**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.

### **Constata que :**

- les logs de connexion sont également collectés ;
- toute copie ou extraction d'informations issues de ce traitement sera chiffrée sur son support de réception.

### **Rappelle que :**

- l'information préalable des salariés doit impérativement contenir toutes les dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;

- les Services de Police monégasque ne pourront avoir communication des informations objet du traitement que dans le strict cadre de leurs missions légalement conférées ;
- 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.

**Fixe** la durée de conservation des logs de connexion de 3 mois à 1 an maximum.

**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 Entreprise Monégasque de Travaux du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Enregistrement des appels d'EMT*».**

Le Président

Guy MAGNAN