

Délibération n° 2024-142 du 26 juillet 2024

de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation à la mise en œuvre de la modification 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* »

présentée par la Caisse Régionale du Crédit Agricole Mutuel Provence Côte d'Azur, représentée à Monaco par la succursale Crédit Agricole Monaco

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 Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières, modifiée ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007, modifiée, portant application de la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières, 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 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 délibération n° 2014-140 du 8 octobre 2014 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 conversations téléphoniques entrantes et sortantes entre les clients et les collaborateurs de l'agence* » présenté par la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Provence Côte d'Azur, représentée à Monaco par la succursale Crédit Agricole Monaco ;

Vu la délibération n° 2017-054 du 19 avril 2017 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 la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Provence Côte d'Azur, représentée à Monaco par la succursale Crédit Agricole Monaco le 15 avril 2024 concernant la mise en œuvre de la modification 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* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 14 juin 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 26 juillet 2024 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 89S02490, ayant entre autres 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* ».

Conformément aux dispositions de l'article 11-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, la Commission a autorisé par délibération n° 2014-140 du 8 octobre 2014, 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 l'agence* » présenté par la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Provence Côte d'Azur, représentée à Monaco par la succursale Crédit Agricole Monaco.

Les modalités d'exploitation de ce traitement ayant évolué, le responsable de traitement souhaite aujourd'hui le modifier.

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 ce traitement a pour finalité « *Enregistrement des conversations téléphoniques entrantes et sortantes entre les clients et les collaborateurs de l'agence* ».

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

Enfin, les fonctionnalités sont les suivantes :

- l'enregistrement des conversations dans le cadre de la relation d'affaires pour permettre la traçabilité des ordres ;
- l'établissement de preuves en cas de litige.

A cet égard, la Commission rappelle que, conformément à sa recommandation n° 2017-054 du 19 avril 2017, seuls les salariés concernés par la passation et la validation des ordres dans le cadre de la relation d'affaires doivent être soumis à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques.

Sous cette condition, elle constate 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

Dans le cadre de sa recommandation n° 2017-054 du 19 avril 2017, 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 modifiée portant application de la Loi n° 1.338 du 7 décembre 2007 modifiée sur les activités financières imposent aux sociétés agréées de « *conserver les informations pertinentes et un enregistrement de tous les services qu'elles fournissent et de toutes les transactions qu'elles effectuent, permettant à la Commission de Contrôle des Activités Financières de contrôler le respect de leurs obligations, et en particulier à l'égard des clients* ».

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 responsable de traitement indique que ledit traitement est justifié par le respect d'une obligation légale à laquelle est soumis le responsable de traitement ou son représentant et par la réalisation d'un intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement qui ne méconnaît ni l'intérêt, ni les droits fondamentaux de la personne concernée.

En ce sens, la Commission observe que la mise en œuvre du traitement est justifiée par les dispositions des textes précités et que l'intérêt légitime consiste en la possibilité de fournir la preuve des ordres passés à distance par les clients.

Elle prend acte par ailleurs que les collaborateurs ont la possibilité d'utiliser leurs téléphones portables pour passer des appels personnels.

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 les suivantes :

- 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 ;
- informations temporelles : horodatage, numéro de poste du collaborateur, numéro des contreparties appelantes, durée des appels, date et heure de début et de fin d'appels ;
- échange téléphonique : contenu de l'échange téléphonique.

Les informations relatives à l'identité et le contenu de l'échange téléphonique ont pour origine les appelants et appelés.

Par ailleurs, les adresses et coordonnées, les données d'identification électronique et l'horodatage ont pour origine le Système d'Information et le dispositif d'enregistrement.

La Commission constate ainsi 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 s'effectue par le biais d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé et d'une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général.

L'ensemble de ces documents n'ayant pas été joint à la demande, la Commission rappelle que l'information préalable des salariés et des clients doit impérativement être effectuée conformément à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Elle prend acte par ailleurs que le responsable de traitement a mis en place un message d'information en début de communication téléphonique.

➤ *Sur l'exercice du droit d'accès*

Le responsable de traitement indique que le droit d'accès s'exerce par voie postale, par courrier électronique et sur place

A cet égard, la Commission rappelle que la réponse à un droit d'accès doit s'effectuer dans le mois suivant la réception de la demande.

Par ailleurs, 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 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 à la Direction de la Sûreté Publique et à la Commission de Contrôle des Activités Financières (CCAF).

La Commission considère ainsi que la communication à la Direction de la Sûreté Publique peut être justifiée par les besoins d'une enquête. 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.

Par ailleurs, elle estime que la Commission de Contrôle des Activités Financières (CCAF) peut, dans le cadre exclusif des missions qui lui sont conférées, être destinataire des informations nominatives traitées.

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

➤ Sur les personnes ayant accès au traitement

Les personnes habilitées à avoir accès au traitement sont :

- le directeur et le directeur adjoint (succursale de Monaco) : consultation ;
- les Responsables de la Conformité, du Contrôle périodique (France) : consultation sur demande aux responsables de Monaco ;
- les Administrateurs Systèmes (services informatiques internes, prestataire interne et externe) : maintenance.

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

La Commission rappelle 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.

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

VI. Sur les rapprochements et interconnexions

Le responsable de traitement indique que le traitement fait l'objet d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des services de téléphonie fixe et mobile sur le lieu du travail* », légalement mis en œuvre.

La Commission constate que cette interconnexion est conforme 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 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.

Elle 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.

La Commission 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 les durées de conservation

Le responsable de traitement indique que les logs de connexion sont conservés 1 an.

Toutes les autres informations nominatives traitées sont conservées 5 ans après l'échange.

A cet égard, la Commission note que l'article 12.5 de l'Ordonnance Souveraine n° 1.284 du 10 septembre 2007 modifiée dispose que la CCAF « *peut, dans des circonstances exceptionnelles, exiger d'une société agréée qu'elle conserve tout ou partie de ces enregistrements sur une période plus longue, dans la limite justifiée par la nature de l'instrument ou de la transaction, si cela lui est indispensable pour exercer ses fonctions de contrôle* ».

Après en avoir délibéré, 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.

Rappelle que :

- seuls les salariés concernés par la passation et la validation des ordres dans le cadre de la relation d'affaires doivent être soumis à l'enregistrement de leurs conversations téléphoniques ;
- les documents d'information doivent être en conformité avec l'article 14 de la Loi n° 1.165 ;
- la réponse à un droit d'accès doit s'effectuer dans le mois suivant la réception de la demande ;

- la Direction de la Sûreté Publique ne pourra avoir communication des informations objet du traitement, que dans le strict cadre de ses missions légalement conférées ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et 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 la Caisse Régionale de Crédit Agricole Mutuel Provence Côte d'Azur, représentée à Monaco la succursale Crédit Agricole Monaco, de la modification 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

Robert CHANAS