

L'écoute et l'enregistrement des appels téléphoniques au travail

De plus en plus d'entités mettent en place des dispositifs d'écoute et/ou d'enregistrement des appels téléphoniques sur le lieu de travail.

Si leurs objectifs sont variés (amélioration des services rendus, établissement de preuves, traçabilité des ordres, ...), ces dispositifs comprennent un certain nombre de dangers intrinsèques, et notamment :

- le **risque d'atteinte à la vie privée** des employés lors d'une utilisation à caractère privé du téléphone ;
- le risque de **disproportion entre le dispositif mis en place et les objectifs poursuivis** par le responsable du traitement ou son représentant ;
- la **déloyauté** de la collecte et du traitement des données personnelles d'une personne n'ayant pas les moyens de s'y opposer ou de se défendre.



Dans quels buts un employeur peut-il mettre en place un système d'écoute et d'enregistrement des appels téléphoniques ?

Les données personnelles peuvent être collectées pour **plusieurs finalités**, à condition que ces finalités soient :

- **déterminées** ;
- **explicites** ;
- **légitimes** ; et
- **non traitées ultérieurement de manière incompatible** avec ces finalités.

En vertu de ce principe de **limitation des finalités**, l'APDP considère que la mise en place d'un dispositif d'écoute et d'enregistrement des appels téléphoniques peut notamment répondre aux objectifs suivants :

- **Lorsque le traitement est mis en œuvre à des fins d'amélioration du service rendu :**
 - la formation des salariés ;
 - l'évaluation des salariés ;
 - l'amélioration de la qualité du service rendu.



Si l'employeur peut prévoir d'enregistrer les appels pour lutter contre les **incivilités**, il ne peut pas mettre en place un dispositif d'écoute et d'enregistrement **permanent** ou **systématique**. A la place, il doit opter pour un moyen moins intrusif; à savoir une fonction permettant au salarié concerné de déclencher l'enregistrement **uniquement en cas de problème**.

- **Lorsque le traitement est mis en œuvre afin d'établir la preuve de la formation d'un contrat :**
 - le recueil des commandes passées par téléphone ;
 - l'utilisation des enregistrements à titre de preuves en cas de litige.



L'enregistrement des conversations téléphoniques n'est pas nécessaire lorsqu'une **preuve écrite** peut être apportée par la production des documents signés.

- **Lorsque le traitement est mis en œuvre dans certains cas dans le cadre d'une obligation de traçabilité des transmissions d'ordres :**
 - 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 avec un client/employé.



Seuls les employés en charge des passations et validations des ordres doivent être soumis à un dispositif d'écoute et d'enregistrement des ordres.

Quelle justification pour la mise en place d'un dispositif d'écoute et d'enregistrement des appels téléphoniques ?

Pour être licite, un traitement automatisé de données personnelles doit répondre à au moins une des exigences prévues à l'article 5 de la Loi n° 1.565 du 3 décembre 2024.

L'APDP estime ainsi que la mise en place d'un dispositif d'écoute et d'enregistrement des appels téléphoniques peut être justifiée par :

➤ ***La réalisation d'un intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement ou son représentant***

Souvent les responsables du traitement justifieront le dispositif d'écoute et d'enregistrement par la nécessité d'effectuer des contrôles qualité des agents et des services rendus ainsi que par le besoin, en cas de litige ou réclamation, de tracer l'ordre en question pour clarifier la situation et, le cas échéant, régler le problème avec le client ou constituer des éléments de preuve.

➤ ***l'exécution d'un contrat ou de mesures pré-contractuelles avec la personne concernée***

L'enregistrement des conversations téléphoniques peut permettre de prouver la formation d'un contrat **conclu oralement** (achat d'une prestation payante par exemple), lorsqu'aucun écrit ne confirme la formation de ce contrat.



Seules les conversations portant sur la conclusion du contrat peuvent être enregistrées. Le mécanisme ne devra donc se déclencher qu'au moment où l'objet de la conversation porte clairement sur la conclusion d'un contrat.

➤ ***Le respect d'une obligation légale à laquelle est soumis le responsable du traitement***

Certains responsables du traitement sont soumis à des obligations particulières de **traçabilité des opérations effectuées**. Ainsi, pour les établissements bancaires ou assimilés, de telles obligations sont prévues, par les textes suivants :

- la Loi n° 1.338 du 7 septembre 2007 sur les activités financières et son Ordonnance Souveraine d'application ;
- 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.

➤ ***Le consentement de la personne concernée***

L'enregistrement des conversations téléphoniques peut être justifié par le consentement des appelants dès lors que ceux-ci sont **informés** dudit enregistrement et disposent de la **possibilité de s'y opposer**, en appuyant par exemple sur une touche.



Eu égard à l'existence d'un **lien de subordination** ou d'un **lien contractuel** entre l'employeur et l'employé, le consentement de ce dernier ne peut en revanche pas constituer une justification à la mise en œuvre de ce type de traitement.



Quelles garanties mettre en place pour respecter la vie privée des salariés ?

Sauf exceptions (services d'urgence ou « *call center* » par exemples), l'APDP considère qu'un employeur ne peut pas mettre en place un dispositif d'écoute et/ou d'enregistrement **permanent** ou **systématique**.

Lorsque le traitement a pour objectif l'amélioration du service rendu, l'APDP demande qu'il soit procédé à un **échantillonnage des enregistrements** afin qu'il ne soit pas possible de reconstituer 100% des appels d'un salarié concerné. Cela évitera une **surveillance continue et inopportune** des salariés.

L'APDP préconise par ailleurs que soit instaurée une modalité permettant d'avoir une **conversation d'ordre privé non enregistrée**, notamment par la mise à disposition d'un « *téléphone blanc* » non enregistré ou en laissant la possibilité aux salariés d'utiliser leurs téléphones personnels.

Enfin, elle rappelle que les dispositifs d'enregistrement et d'écoute ne sauraient donner lieu à des **pratiques abusives** portant atteinte aux libertés et droits fondamentaux des salariés, mais également aux droits conférés par la Loi aux Délégués du Personnel et aux Délégués Syndicaux.

Quelles informations peuvent être collectées ?

Conformément aux dispositions de l'article 4 de la Loi n° 1.565 du 3 décembre 2024, les données à caractère personnel collectées doivent être « *adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles sont traitées* ».

L'APDP considère ainsi que seules les données personnelles suivantes peuvent être collectées et traitées

- Données communes à l'ensemble des dispositifs d'écoute et d'enregistrement des appels téléphoniques :
 - identité : voix de l'appelant et de l'appelé ;
 - contenu de la conversation téléphonique ;
 - informations relatives à l'appel : date, heure et durée ;
 - adresses et coordonnées : numéros de téléphone de l'appelant et de l'appelé ;
 - données d'identification électronique : logs de connexion des personnes habilitées à avoir accès aux enregistrements ;
 - données de connexion : logs, traces d'exécution, horodatage, fichiers journaux.
- Autres données :
 - évaluation : données d'identification de l'employé et de l'évaluateur, évaluation professionnelle de l'employé.



Combien de temps peuvent être conservées les données collectées et traitées par un dispositif d'écoute et d'enregistrement des appels téléphoniques ?

Les données personnelles collectées **ne peuvent être conservées indéfiniment** sous une forme permettant l'identification des personnes concernées.

Ainsi, l'APDP considère qu'en l'absence de textes légaux prévoyant des délais plus longs ou une justification particulière, les enregistrements des appels à des fins de **formation et d'évaluation des salariés** ainsi que d'**amélioration des services** ne peuvent être conservés plus de **6 mois**. Les documents d'analyse, tels que les comptes-rendus, pourront eux être conservés **1 an**.

Lorsque le dispositif est mis en œuvre à des **fins probatoires**, la durée de conservation dépendra de la **nature du contrat conclu**.

Enfin, les enregistrements téléphoniques effectués par les **établissements bancaires et assimilés** peuvent être conservés **5 ans**.

A cet égard, l'APDP 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* ».



Qui peut avoir accès aux données issues des dispositifs d'écoute et d'enregistrement des appels téléphoniques ?

L'accès aux données des dispositifs d'écoute et d'enregistrement des appels téléphoniques doit être limité aux **seules personnes** qui, dans le cadre de leur(s) fonction(s), peuvent **légitimement en avoir connaissance au regard des objectifs du dispositif**.

Ainsi, si le dispositif est mis en place à des fins de formation et d'évaluation des employés, seules les personnes en charge de ces missions pourront accéder aux données.

De même, lorsque les enregistrements sont utilisés à des fins probatoires, seules les personnes compétentes dans le cadre de la gestion de la clientèle ou de la gestion du contentieux pourront y avoir accès.

Un prestataire peut avoir accès au dispositif dans le cadre de ses opérations de maintenance. Ces droits d'accès doivent alors 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 du traitement.

L'APDP estime par ailleurs que la communication des données 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.

Enfin, l'APDP considère que l'Autorité Monégasque de Sécurité Financière (AMSF) et la Commission de Contrôle des Activités Financières (CCAF) peuvent, dans le cadre exclusif des missions qui leur sont conférées, être destinataires de données personnelles traitées.



Comment informer les personnes concernées ?

L'écoute et l'enregistrement des conversations téléphoniques étant un traitement **particulièrement intrusif** dans la vie professionnelle et privée autant de l'appelant que de l'appelé, l'APDP insiste sur la nécessaire information des personnes concernées.

Le responsable du traitement doit ainsi prendre **les mesures appropriées** pour fournir aux personnes concernées les informations sur l'utilisation de leurs données collectées par le dispositif d'écoute et/ou d'enregistrement des appels téléphoniques mis en place et faciliter l'exercice de leurs droits.

Les personnes concernées **doivent** ainsi *a minima* recevoir les informations suivantes :

- **l'identité et les coordonnées professionnelles du responsable du traitement**, et le cas échéant de son **représentant** à Monaco, ou, à défaut, au sein d'un Etat membre de l'Union européenne ;
- les **finalités** du traitement et son **fondement juridique** ;
- les **intérêts légitimes** poursuivis par le responsable du traitement ou le tiers lorsque le traitement est réalisé sur ce fondement ;
- les **catégories de données** personnelles concernées ;
- la **durée de conservation** des données ou, lorsque cela n'est pas possible, **les critères utilisés** pour déterminer cette durée ;
- lorsque le traitement est fondé sur le **consentement** de la personne, le droit de celle-ci de retirer ce consentement **à tout moment** ;
- les **destinataires** ou **catégories** de destinataires ;
- les moyens d'exercer ses **droits d'accès, d'opposition, de rectification, d'effacement, de limitation ou de portabilité** ;
- le droit **d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles (APDP)** ;
- le cas échéant, les **coordonnées du Délégué à la protection des données**.

➤ **Modalités d'information des salariés**

Tout employeur doit impérativement responsabiliser les salariés à la protection de leurs données personnelles.

Dans un souci de **transparence** envers les utilisateurs, ainsi que de **loyauté** dans la collecte et le traitement des données personnelles, l'APDP recommande à l'employeur de mettre en place une **charte d'usage des outils de communication**.

Lorsqu'un dispositif d'enregistrement des conversations téléphoniques est mis en place, cette charte devra décrire avec précision, notamment, le déroulement de la procédure de contrôle, ses modalités, les appareils téléphoniques concernés (fixes ou mobiles), la finalité des contrôles envisagés et les modalités de droit d'accès.

Par ailleurs, l'APDP préconise que soit instaurée dans cette charte une possibilité de désactiver la fonction d'enregistrement en appuyant sur une touche prévue à cet effet sur le téléphone avant une conversation d'ordre privé, dans le cas où l'entreprise tolère une utilisation du téléphone à cette fin. Dans le cas contraire, il convient d'autoriser le collaborateur à utiliser un téléphone non soumis à enregistrement sur son lieu de travail, ou son téléphone mobile personnel.

➤ **Modalités d'information des clients et des tiers**

L'APDP demande que ceux-ci soient informés de l'enregistrement soit :

- par le biais d'une clause contractuelle ;
- par l'envoi d'un courrier à titre informatif mentionnant la finalité du traitement ;
- par un message vocal.



Quelle sécurité mettre en place ?

L'APDP rappelle que 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 traitement.

Des **habilitations** régulant l'accès aux enregistrements doivent être mises en place et une **journalisation des actions effectuées** doit être instituée afin de savoir quel salarié a eu accès aux enregistrements et à quelle(s) date(s).