

Avis sur la notification d'un contrôle préalable reçue du Délégué à la protection des données de la Commission à propos du dossier "Enregistrement de la ligne réservée aux appels au dispatching technique relatifs aux interventions dans les immeubles de la CE à Bruxelles".

Bruxelles, le 19 novembre 2008 (Dossier 2008-491)

1. Procédure

Le 25 août 2008, une notification dans le sens de l'article 27 (3) du règlement (CE) 45/2001 a été effectuée par le Délégué à la protection des données (DPD) de la Commission européenne, dans le cadre du dossier "enregistrement de la ligne réservée aux appels au dispatching technique relatifs aux interventions dans les immeubles de la CE à Bruxelles". Des questions ont été posées au responsable du traitement le 2 octobre 2008. Une réunion a été convoquée par ce dernier le 10 octobre 2008 afin de clarifier les faits. La suspension, après différents échanges de courriers électroniques, a été définitivement levée le 20 octobre 2008. Le projet d'avis a été envoyé pour commentaires au responsable du traitement le 12 novembre 2008. Les commentaires ont été reçus le xx novembre 2008.

2. Les faits

En cas de problèmes techniques, le personnel de la Commission peut former le numéro d'appel affiché dans tous les bâtiments de la Commission à Bruxelles : le 55555. Ces problèmes techniques peuvent être de différents ordres : problème d'électricité et d'ascenseurs, de chauffage, de climatisation, d'eau, de clefs, de fenêtres, de menuiseries, de nuisances sonores, de peinture, etc. Un descriptif détaillé des types d'intervention possible via le numéro 55555 est disponible sur l'intranet de la Commission à l'adresse suivante : http://intracomm.cec.eu-admin.net/pers_admin/office_bxl/cleaning/index_fr.html.

Les problèmes de sécurité concernant les personnes ou les biens sont à adresser au numéro de téléphone 22222¹. Ce dernier n'est pas concerné par la présente analyse car il a déjà fait l'objet d'un contrôle préalable par le CEPD².

Le numéro 55555 du *dispatching* technique est aussi accessible de l'extérieur, selon le principe de tous les numéros de la Commission, à savoir en formant le 02/295 55 55.

Les communications téléphoniques du 55555 (appels entrant) sont enregistrées pour une durée de six mois afin d'assurer le bon fonctionnement du service. En effet, les gestionnaires en charge du *dispatching* technique (le service 55555) ont ainsi la possibilité de vérifier/réécouter a posteriori les données communiquées au "55555" afin de s'assurer de leur bonne compréhension. L'enregistrement permet aussi la vérification a posteriori des événements opérationnels. Ces vérifications a posteriori n'ont pas pour objectif d'évaluer le travail des gestionnaires. Cela peut également représenter un

¹ Anciennement 88888.

² Voir l'avis publié par le CEPD le 22 mai 2006 (n° de dossier 2006-002) relatif à "l'enregistrement de la ligne réservée aux appels relatifs aux urgences et à la sécurité à Bruxelles (n°88888)".

moyen de justification de l'action ou de l'inaction prise par le service en réponse à un appel au 55555. Dans le cadre de dossiers relatifs aux problèmes de sécurité et d'hygiène, la Direction Sécurité ou l'Unité Sécurité et Hygiène du Travail (USHT) peuvent demander accès à certains enregistrements. Par exemple, l'USHT pourrait demander au service gestionnaire du 55555 le nombre de demandes relatives à l'air conditionné durant une période déterminée et couvrant un secteur précis afin de déterminer le moyen de propagation d'une maladie. Ces demandes sont cependant relativement rares et font partie de la coopération inter - services.

La date, l'heure et la durée de l'appel sont également enregistrées. Le système utilisé ne permet cependant pas de connaître automatiquement ni le numéro utilisé (extension interne, numéro externe ou numéro de téléphone portable) ni les coordonnées de la personne qui a appelé le 55555. La personne concernée peut évidemment appeler d'un lieu qui ne correspond pas à celui de la demande d'intervention. Ce sont plus particulièrement la localisation, l'objet de l'intervention et les coordonnées de contact de la personne qui sont demandés par le gestionnaire.

Il ne peut être exclu que des personnes externes au personnel de la Commission utilisent le numéro d'urgence 55555 lorsqu'ils se trouvent dans les locaux de la Commission ou de même de l'extérieur (par exemple le personnel des sociétés contractantes).

Les personnes concernées par les appels entrant au 55555 sont informées via différents canaux. La page de l'Intracomm reprise plus haute mentionne que les enregistrements des appels sont conservés pendant 6 mois. Cette page de l'Intracomm fournit également une notice sur la protection des données personnelles relative au traitement. La notice reprend le responsable du traitement, sa finalité, la base légale, la durée de conservation, les destinataires, l'existence du droit d'accès et de rectification des données et celui du droit de saisir à tout moment le CEPD. Le bottin téléphonique électronique mentionne pour chaque occurrence du numéro 55555 que les appels sont enregistrés et un lien vers la déclaration spécifique de confidentialité est disponible.

De plus, le paragraphe suivant est inclus à la page générale de l'Intracomm :

"Appels enregistrés: Certaines extensions sont enregistrées pour des raisons de service: (...) 55555 Dispatching technique + Lien vers la déclaration spécifique de confidentialité (de OIB.RE.2) http://intracomm.cec.eu-dmin.net/pers_admin/office_bxl/documents/data-protection-technical-helpdesk_fr.pdf".

Enfin, le système d'enregistrement permet aujourd'hui d'informer directement la personne appelante que la conversation téléphonique est enregistrée. Si la personne concernée a des questions supplémentaires après l'écoute du message automatique, elle a la possibilité de poser ses questions au gestionnaire de l'appel, qui a reçu à cet égard une formation spécifique. Si l'information ne devait pas suffire, les gestionnaires ont pour instruction d'adresser la personne concernée à l'adjoint du responsable du traitement.

Les gestionnaires sont informés grâce à une formation spécifique et dispose de la notice de protection des données relative au traitement.

Le traitement est en partie automatisé : le dialogue lors de la communication téléphonique entre l'occupant d'un immeuble et le dispatcheur du 55555 est enregistré sur une mini cassette "bande magnétique" attachée à un PC.

Dans le cadre de la vérification des demandes faites par les occupants (en cas de problème d'audibilité et/ou pour reconfirmer des éléments critiques en cas d'alerte incendie par exemple) et pour certains rapports d'enquête de la DS, de l'USHT ou de l'unité OIB.RE.2 "Services techniques", les enregistrements sont écoutés et/ou utilisés par les opérateurs et les fonctionnaires en charge de la supervision du 55555. Dans certains cas, le traitement est donc manuel.

C'est une société privée qui assure la permanence téléphonique du 55555 dans le cadre de la gestion du dispatching technique qui lui a été sous-traité par la Commission. Les gestionnaires de la ligne 55555 viennent tous de cette société privée et sont supervisés par les fonctionnaires de l'unité

OIB.RE.2. Tous les gestionnaires de la ligne 55555 de la société privée travaillent dans les bâtiments de la Commission avec les équipements et installations fournis par cette dernière.

La ligne du 55555 est appelable 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

En dehors de l'unité OIB.RE.2 (statutaires et sous-traitants) seuls les fonctionnaires de la Direction Sécurité et de l'Unité Sécurité et Hygiène au Travail peuvent accéder aux données en cas d'enquête comme précisé plus haut.

A l'avenir, les enregistrements ne seront conservés que trois mois, contrairement au six mois actuels. Il n'est pas prévu d'effacer les enregistrements avant la date limite de rétention. Mais sur demande expresse l'opération peut-être effectuée dans l'heure qui suit l'accord du responsable du traitement.

L'enregistrement est réalisé à l'aide d'un système informatique installé dans un local sécurisé de la Commission, accessible aux seules personnes autorisées à ce local. Le système informatique est protégé par un mot de passe connu des dispatcheurs et de deux fonctionnaires. A chaque login, le système informe de la dernière connexion effectuée. Seules ces personnes peuvent utiliser le système. Les supports informatiques de stockage (bandes magnétiques) sont conservés dans le même local sécurisé. Les mêmes supports sont réutilisés dans un délai de 6 mois maximum et les données inscrites dessus automatiquement écrasées. Les enregistrements ne sont pas retranscrits sur papier (sauf éventuellement dans le cadre d'un rapport d'enquête), mais uniquement conservés sur support informatique.

3. Les aspects légaux

3.1. Contrôle préalable

Le contrôle préalable porte sur le traitement de données à caractère personnel ("toute information concernant une personne identifiée ou identifiable", article 2.a du règlement) dans le contexte des enregistrements des appels 55555. Il s'agit en effet de l'enregistrement de communications entre deux personnes dont au moins l'une d'entre elle est identifiée ou au moins "identifiable". Par ailleurs, dans certains cas la personne ayant effectué l'appel s'identifie également. Le traitement comprend des opérations de collecte, de consultation, de conservation, etc. de données. Il est réalisé par une institution européenne et est mis en œuvre pour l'exercice d'activités relevant en partie du champ d'application du droit communautaire. Le traitement de données à caractère personnel est en grande partie automatisé (article 3.2 du règlement). Dès lors, ce traitement tombe sous le champ d'application du règlement (CE) 45/2001.

L'article 27, paragraphe 1, du règlement soumet au contrôle préalable du CEPD tous "*les traitements susceptibles de présenter des risques particuliers au regard des droits et libertés des personnes concernées du fait de leur nature, de leur portée ou de leurs finalités*".

Le traitement de données dans le cadre des réseaux internes de communication présente des aspects particuliers en matière de protection des données, qui ont conduit à la rédaction d'un chapitre spécialement dédié à ses aspects (Chapitre IV). Notamment l'article 36 prévoit le principe fondamental de la confidentialité des données qui sera examiné ci-après. Ce traitement particulier de telles données constitue un risque spécifique au sens de l'article 27 paragraphe 1.

L'article 27, paragraphe 2, comporte une liste des traitements susceptibles de présenter de tels risques. En vertu de l'article 27, paragraphe 2, point a), du règlement, les traitements de données relatives à "*des suspicions, infractions, condamnations pénales ou mesures de sûreté*" sont également soumis au contrôle préalable du CEPD. Dans le cas d'espèce, contrairement à ce qui est stipulé dans la notification, le traitement ne porte pas sur ce type de données. Ces données apparaîtront plus vraisemblablement lors des appels liées à la sécurité au 22222 (voir plus haut).

Étant donné que le contrôle préalable vise à faire face à des situations susceptibles de présenter certains risques, l'avis du CEPD devrait être rendu avant le début du traitement concerné. Or, en

l'espèce, le traitement a déjà commencé. Cela ne devrait cependant pas poser de problèmes sérieux dans la mesure où les recommandations du CEPD peuvent encore être adoptées si nécessaire.

La notification du DPD a été reçue le 25 août 2008. Conformément à l'article 27, paragraphe 4, le présent avis doit être rendu dans les deux mois qui suivent la réception de la notification. La procédure a été suspendue pendant xx jours (18 + xx + le mois d'août). L'avis sera dès lors rendu le xx novembre 2008 au plus tard.

3.2. Base légale et licéité du traitement

La décision de la Commission du 6 novembre 2002 (2003/523/CE) entérine la création de l'Office pour les infrastructures et la logistique à Bruxelles (OIB). L'article 3 de la décision précise les tâches de l'Office et entre autres : "L'Office est notamment chargé pour le site de Bruxelles (...) (d) de mettre en œuvre les dispositions relatives à la sécurité matérielle des bâtiments (...) ; (g) de prendre les mesures nécessaires pour assurer le respect des règles d'hygiène et de sécurité dans les bâtiments de la Commission." La base légale est donc conforme.

L'article 5 du règlement (CE) 45/2001 prévoit sous a) que le traitement de données à caractère personnel ne peut être effectué que si le traitement est "*nécessaire à l'exécution d'une mission effectuée dans l'intérêt public sur la base des traités instituant les Communautés européennes ou d'autres actes législatifs adoptés sur la base de ces traités*". L'enregistrement est nécessaire pour l'accomplissement des missions dévolues à l'Unité OIB.RE.2 qui assure la maintenance des bâtiments de la Commission situés à Bruxelles. La mise en place dans ce cadre du numéro d'urgence 55555 lui permet de gérer au mieux les interventions urgentes techniques liées à la maintenance des bâtiments. La licéité du traitement est en l'espèce respectée.

3.3. Traitement portant sur des catégories particulières de données

Le traitement des données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données relatives à la santé ou à la vie sexuelle sont interdits à moins que des bases soient trouvées au sein de l'article 10 paragraphe 2.

De manière générale, le traitement ne devrait pas porter sur des catégories particulières de données. On ne peut cependant exclure que des informations relatives à l'état de santé d'une personne figurent dans l'enregistrement d'appels au 55555 dans la mesure où la personne invoque son état de santé pour demander une opération de maintenance. Dans la majorité des cas, la personne concernée aura donné son consentement au traitement de ses données justifiant par là le traitement sur base de l'article 10 paragraphe 2 sous a).

3.4. Qualité des données

En vertu de l'article 4 paragraphe 1 sous c) du règlement "les données doivent être adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement". Par ailleurs elles doivent être "exactes et, si nécessaire, mises à jour" (article 4 paragraphe 1 sous d).

Les données, objet du présent contrôle préalable, concernent l'entièreté des conversations vers le numéro 55555 ainsi que l'heure et la durée de l'appel.

Il n'est pas souhaitable de procéder à une sélection des données au sein même de la conversation puisqu'à priori toutes les données sont pertinentes en vue des finalités poursuivies. Par ailleurs les autres données de trafic sont également nécessaires pour les finalités du traitement.

Par ailleurs, les données doivent être traitées loyalement et licitement (article 4.1.a). La licéité du traitement a déjà fait l'objet d'une analyse (voir supra point 3.2). Quant à la loyauté, elle est liée aux informations qui doivent être transmises à la personne concernée (voir infra point 3.9).

L'enregistrement en direct des communications garanti l'exactitude des données.

Le CEPD considère dès lors que le principe de qualité des données est respecté.

3.5. Conservation des données

Le règlement prévoit que les données sont "conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement" (article 4 paragraphe 1 sous e).

La conservation des enregistrements pendant 3 mois est conforme à l'article 4 paragraphe 1 sous e) du règlement.

Par ailleurs, en vertu de l'article 37 paragraphe 1, les données de trafic, à savoir les données qui sont nécessaires afin d'établir les communications, sont effacées ou rendues anonymes à la fin de la communication. Des exceptions à ce principe sont prévues par l'article 20 notamment lorsque cette exemption est nécessaire pour "garantir la protection de la personne concernée".

Les données relatives aux conversations téléphoniques sont conservées pendant 3 mois. Cette conservation des données, dont notamment des données de trafic, après la fin de la communication peut se fonder sur l'exception pertinente prévue par l'article 20.

En cas de traitement de ces données nécessaires pour une enquête de sécurité ou de l'Unité Sécurité et Hygiène au Travail, les données sont gardées jusqu'à l'aboutissement final de l'enquête et les possibles recours en justice. Cette période de conservation est également justifiée à la lumière de l'exception prévue à l'article 20.

3.6. Transfert des données

Selon l'article 7, paragraphe 1, du règlement : "Les données à caractère personnel ne peuvent faire l'objet de transferts entre institutions ou organes communautaires ou en leur sein que si elles sont nécessaires à l'exécution légitime de missions relevant de la compétence du destinataire".

Pour rappel, en dehors de l'unité OIB.RE.2 (statutaires et sous-traitants) seuls les membres de la Direction Sécurité et de l'USHT seront exceptionnellement destinataires des données. Les données sont nécessaires à l'exécution légitime de missions relevant de la compétence du destinataire et l'article 7.1 est donc bien respecté.

Lorsque des données sont transférées à la suite d'une demande du destinataire, tant l'unité OIB.RE.2 que le destinataire assument la responsabilité de la légitimité du transfert, conformément à l'article 7 paragraphe 2. L'OIB.RE.2 est tenu de vérifier la compétence du destinataire et d'évaluer à titre provisoire la nécessité du transfert de ces données. Si des doutes se font jour quant à la nécessité de ce transfert, l'OIB.RE.2 demande au destinataire un complément d'information.

En tout état de cause, conformément à l'article 7, paragraphe 3, du règlement, il convient d'informer le destinataire que les données à caractère personnel ne peuvent être traitées qu'aux fins pour lesquelles elles ont été transmises.

3.7. Confidentialité des données

En vertu de l'article 36 du règlement, les institutions et organes communautaires garantissent la confidentialité des communications réalisées au moyen de réseaux de télécommunications et des équipements de terminaux dans le respect des principes généraux de droit communautaire.

Cette obligation de confidentialité s'applique au contenu même d'une communication. Il interdit, en principe, toute interception ou enregistrement des communications. Toute restriction à ce principe devra se faire dans le respect des principes généraux du droit communautaire. Ce dernier concept se réfère à la notion de droits fondamentaux, tels qu'établis par la Convention Européenne des Droits de l'Homme.

En pratique cela implique que toute restriction à la confidentialité des données doit se faire en respectant les droits fondamentaux tels qu'établis dans la Convention. Toute restriction ne peut être faite que si elle est prévue par la loi et si elle est nécessaire dans une société démocratique, notamment à des fins de sécurité nationale, sûreté publique, à la défense de l'ordre et à la prévention des infractions pénales ou à la protection des droits et libertés d'autrui.

Toute restriction au principe de confidentialité devra donc être examinée à la lumière de critères stricts et notamment de proportionnalité par rapport à des finalités précises.

Dans le cas présent, l'enregistrement des communications peuvent se faire à des fins de sûreté publique (sécurité et hygiène au travail), le CEPD estime qu'il n'y a pas de violation du principe de confidentialité pour autant que les données soient limitées à ce qui est strictement nécessaire.

3.8. Droit d'accès et de rectification

En vertu des articles 13 et 14 du règlement (CE) 45/2001, les personnes concernées disposent d'un droit d'accès et de rectification des données personnelles les concernant.

Le système permet l'accès des personnes concernées aux enregistrements les concernant. Une éventuelle rectification des données semble très rare car les enregistrements étant faits en direct, ils reflètent la réalité de l'appel. Une rectification ou une suppression est cependant possible en prenant contact avec le chef de l'unité OIB.RE.2.

L'article 20 du règlement 45/2001 prévoit des restrictions au droit d'accès notamment si une telle mesure constitue une mesure nécessaire pour assurer la prévention, la recherche, la détection et la poursuite d'infractions pénales. Cet article a été interprété par le CEPD comme permettant également des limitations dans le cadre d'enquêtes disciplinaires (voir l'avis 2004-0198). Il semble que l'usage de cette limitation pourrait être exercé dans certains cas, rarissimes d'après le responsable du traitement, en cas d'enquête sur base d'enregistrements transmis à la Direction Sécurité. Le CEPD souhaite souligner qu'une telle restriction doit être limitée au temps nécessaire dans le cadre d'une enquête.

3.9. Information des personnes concernées

En vertu de l'article 11 du règlement, tout traitement de données à caractère personnel implique que les personnes concernées soient suffisamment informées de ce traitement. Cette information doit normalement se faire au plus tard au moment de la collecte des données auprès de la personne concernée sauf si la personne concernée a déjà été informée.

Pour rappel, cette information est fournie à la personne via de multiples canaux. L'appel au 55555 informe automatiquement la personne appelante que pour des raisons de sécurité, tous les appels au 55555 sont enregistrés. Cette information a l'avantage de toucher chaque personne concernée, qu'elle appelle de l'intérieur ou de l'extérieur de la Commission, qu'elle soit membre du personnel ou non de la Commission. Le CEPD est satisfait du fait que l'unité OIB.RE.2. ait mis en place de nombreuses voies d'information et soit ainsi en conformité avec l'article 11 du règlement CE 45/2001.

3.10. Gestion d'une opération de traitement pour le compte du responsable du traitement

Pour rappel, une société privée assure la permanence téléphonique du 55555 dans le cadre de la gestion du dispatching technique qui lui a été sous-traité. Le personnel de cette société travaille

exclusivement dans les bâtiments de la Commission au moyen des installations et équipements fournis par cette dernière.

Lorsqu'une opération de traitement est effectuée pour le compte d'un responsable du traitement, l'article 23 du règlement stipule que celui-ci choisit un sous-traitant qui apporte des garanties suffisantes au regard des mesures de sécurité technique et d'organisation prévues par le règlement. La réalisation de traitements en sous-traitance doit être régie par un contrat ou un acte juridique qui lie le sous-traitant au responsable du traitement, prévoyant notamment que le sous-traitant n'agit que sur instruction du responsable du traitement et que les obligations de confidentialité et de sécurité concernant le traitement des données à caractère personnel incombent également au sous-traitant.

En l'occurrence, l'unité OIB.RE.2 a accompli son obligation puisque les termes de référence du cadre de l'appel d'offres spécifient l'obligation pour le contractant d'assurer la confidentialité des données personnelles traitées par le contractant aux fins exclusives de l'exécution du contrat-cadre, en conformité avec les dispositions du règlement (CE) 45/2001. Cette obligation est reprise dans le contrat (II.9 et II.10).

Selon l'article 23.2.b, les obligations visées aux articles 21 et 22 incombent également au sous-traitant. Dans le cas sous analyse cependant, comme il est expliqué dans les faits, seule une opération du traitement est sous-traitée (la main d'œuvre responsable de la permanence téléphonique), le reste du traitement, dont la sécurité, est de la responsabilité de la Commission. Cela s'explique d'autant mieux que le traitement se déroule dans les bâtiments de la Commission au moyen de ses propres installations. L'analyse des mesures de sécurité mises en place est développée au point suivant.

3.11. Sécurité

L'article 22 du règlement prévoit que des mesures techniques et organisationnelles doivent être prises afin d'assurer un niveau de sécurité approprié au regard des risques présentés par le traitement et de la nature des données à caractère personnel à protéger.

Après une analyse attentive par le CEPD des mesures de sécurités adoptées, le CEPD considère que ces mesures sont adéquates à la lumière de l'article 22 du règlement (CE) 45/2001.

Conclusion

Le traitement proposé ne paraît pas entraîner de violations des dispositions du règlement (CE) 45/2001 pour autant qu'il soit tenu compte des observations faites ci-dessus. Cela implique, en particulier :

- d'informer le destinataire que les données à caractère personnel ne peuvent être traitées qu'aux fins pour lesquelles elles ont été transmises conformément à l'article 7.3.

Fait à Bruxelles, le 19 novembre 2008

(signé)

Joaquín BAYO DELGADO
Contrôleur européen adjoint de la protection des données