

GIOVANNI BUTTARELLI  
LE CONTROLEUR ADJOINT

Monsieur Martin BENISCH  
Délégué à la protection des données  
Banque centrale européenne  
Eurotower, Kaiserstraße 29  
D - 60311 FRANKFURT am Main

Bruxelles, le 19 février 2009  
GB/ZB/ktl D(2009)240 C 2008-0780

Monsieur,

Après examen de votre notification en vue d'un contrôle préalable concernant les enquêtes de satisfaction des clients réalisées à la Banque centrale européenne, le contrôleur européen de la protection des données a conclu que ce dossier ne devait pas faire l'objet d'un contrôle préalable.

La notification a été communiquée en application de l'article 27, paragraphe 2, point b), du règlement (CE) n° 45/2001, qui porte sur les traitements destinés à évaluer des aspects de la personnalité des personnes concernées, tels que leur compétence, leur rendement ou leur comportement.

Le traitement décrit dans la notification consiste, pour l'essentiel, à effectuer des enquêtes de satisfaction des clients, en vue d'évaluer le travail réalisé par les différents services de la BCE. Par exemple, les enquêtes annuelles réalisées en interne par la BCE visent à évaluer le degré de satisfaction des "clients internes" de la banque à l'égard des services fournis par les différents "secteurs d'activité" auxquels ils ont recours (par exemple le degré de satisfaction des différents utilisateurs, au sein de la BCE, à l'égard du travail fourni par le service de traduction interne de la BCE).

Ces enquêtes ne visent donc pas à évaluer des personnes mais plutôt des services, de la même façon grosso modo qu'un audit vise à évaluer la conformité du travail accompli par une unité organisationnelle ou du fonctionnement d'un processus, plutôt que le travail réalisé par des personnes.

Comme l'indique la notification, la BCE s'est d'ailleurs déjà efforcée de réduire le plus possible le risque qu'une quelconque évaluation d'aspects de la personnalité puisse avoir lieu.

Tout d'abord, les questions posées dans le cadre de l'enquête ne recueillent aucune information à caractère personnel concernant les participants à l'enquête. En effet, les données sont traitées d'une façon anonyme.

Deuxièmement, les questions ne sont pas formulées de façon à collecter des informations à caractère personnel concernant les personnes travaillant pour les services faisant l'objet de l'évaluation. Par exemple, des commentaires tels que "les traductions réalisées par XYZ sont systématiquement truffées d'erreurs" ne sont ni demandés, ni encouragés. Au contraire, les questions sont formulées de façon à susciter des observations plus générales, et ont trait aux performances du service plutôt qu'à celles des personnes (par exemple "la qualité des documents traduits est variable, elle devrait être plus constante"). Ainsi, toutes les observations "inappropriées", y compris celles qui comportent des données sensibles à caractère personnel, sont supprimées par une équipe de trois administrateurs des données avant l'envoi des résultats au propriétaire ou à l'organisateur de l'enquête.

Compte tenu de ce qui précède, les enquêtes ne semblent pas conçues pour évaluer des aspects de la personnalité des personnes concernées, ce qui rendrait applicable l'article 27, paragraphe 2, point b), du règlement

Cela dit, malgré les précautions prises par la BCE, il est toujours possible que les résultats de l'étude comportent certaines informations à caractère personnel, notamment dans des réponses à des questions ouvertes.

C'est pourquoi le CEPD suggère, premièrement, que de nouvelles mesures soient prises pour réduire ce risque le plus possible. En particulier, il devrait être conseillé aux participants non seulement de ne divulguer ni données sensibles concernant des tiers (au sens de l'article 10 du règlement), ni données à caractère personnel, mais aussi de n'émettre aucune observation relative aux performances d'une personne en particulier (par exemple aucun commentaire du genre "les traductions réalisées par XYZ sont systématiquement truffées d'erreurs"). Si de telles informations figurent dans une réponse, elles doivent être supprimées ou rendues anonymes. Ce point devrait être expliqué clairement dans la note relative à la protection des données.

Deuxièmement, nous suggérons également que la direction de la BCE reconnaisse clairement et expressément que les données récoltées n'ont qu'une fiabilité limitée pour servir de base à des décisions susceptibles d'affecter certaines personnes concernées, qu'il s'agisse des personnes ayant fait l'objet d'observations spécifiques ou du chef de service responsable, en dernière instance, des résultats de son équipe.

Par conséquent, même si les résultats de l'enquête peuvent constituer un facteur parmi d'autres permettant d'évaluer les mesures à prendre pour améliorer le travail de certains services, ils ne peuvent être directement utilisés pour évaluer des aspects de la personnalité des personnes concernées. Ce point devrait être énoncé clairement dans la note relative à la protection des données.

Dès lors, en pratique, les données de l'enquête ne peuvent être utilisées pour motiver des décisions concernant l'évaluation des prestations, les promotions ou le renouvellement d'un contrat, et les résultats de l'enquête ne devraient en aucun cas donner lieu à un renvoi, au non renouvellement d'un contrat, à l'exclusion d'une promotion ou de possibilités de formation, la mise à l'écart lors de la répartition des tâches ou de la sélection des chefs d'équipe ou responsables, ou à d'autres préjudices similaires pour le personnel.

Ceci ne signifie pas que les membres du personnel faisant l'objet d'observations négatives ou les chefs des services dont les résultats ne sont pas satisfaisants ne puissent pas être tenus de rendre des comptes. Néanmoins, de telles décisions ne devraient pas être fondées sur les résultats de l'enquête elle-même.

Enfin, nous notons que notre lettre part de l'hypothèse que vos enquêtes sont conçues pour susciter et collecter des observations sur les prestations de services plutôt que de personnes. Si tel n'est pas le cas, ou si vous croyez que d'autres facteurs justifient un contrôle préalable des enquêtes de satisfaction des clients réalisées à la Banque centrale européenne, nous sommes bien entendu prêts à revoir notre position, à procéder à un contrôle préalable de votre dossier et à fournir des recommandations supplémentaires.

Je vous saurais gré de bien vouloir communiquer ces observations au responsable du traitement. Nous restons à votre disposition pour toute nouvelle consultation sur ces questions.

Cordialement,

(signé)

Giovanni BUTTARELLI