

**Thèmes :** Surveillance (sens large)

**Métiers:** Direction des ressources humaines (DRH), Employé-e

**Types de données:** Biométriques, Profilage

## L'analyse vocale du personnel de vente par le biais d'un logiciel est-elle légale ?

L'entreprise X active dans la vente par correspondance, enregistre les communications téléphoniques du personnel des ventes, à des fins de preuves et d'amélioration continue.

X s'est dotée récemment d'un nouveau système d'enregistrement, qui contient un logiciel d'analyse vocale.

Y, qui travaille dans l'entreprise depuis 2 ans, est convoqué-e à un entretien. A cette occasion, on lui reproche « sa voie tremblotante et son timbre de voix geignard », bien peu susceptible selon X et son logiciel, de plaire à la cliente. Y se voit alors proposer un travail à l'expédition, aux mêmes conditions salariales, à bien plaire, mais pas aux mêmes horaires. « C'est à prendre ou à laisser », lui dit-on.

Y consulte une permanence juridique et apprend que non seulement cette modification unilatérale du contrat est contestable mais que ces faits sont constitutifs d'une atteinte à ses droits de la personnalité.

Une médiation a lieu, et X comprend ce que son attitude et sa décision ont eu de critiquable. En outre, Y n'est pas responsable du timbre de sa voix, qui n'a jamais posé de problème à la clientèle ni nui à sa rentabilité. Y est réintégré dans son poste, et des règles strictes encadrent l'enregistrement vocal des communications téléphoniques.

### Recommandations

L'enregistrement de la voix à des fins d'analyse correspond d'une part à un traitement de données sensibles car la voix est une donnée biométrique, d'autre part à un profilage car l'on détecte possiblement des traits de la personnalité. Or, il doit être renoncé à un tel traitement s'il n'est pas indispensable, ou nécessaire et reposant sur un consentement éclairé. Tel n'est pas le cas ici, et le traitement est fait en outre à l'insu de la personne, ce qui viole le principe de transparence. Enfin, s'agissant de la surveillance de travailleurs, les droits de la personnalité dont l'Employeur et le garant sont violés.

### Principes de base

art. 4 LPD, licéité, proportionnalité ; art. 28 CCS, Droits de la personnalité

### Ressources

Voir les explications du PFPDT sur les outils de reconnaissance vocale (sans analyse vocale) :

<https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/fr/home/protection-des-donnees/technologien/biometrie/explications-concernant-les-logiciels-de-reconnaissance-vocale.html>