

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>