Thèmes : Surveillance (sens large)
Métiers: Employé-e
Types de données: Professionnelles

Est-ce que mon employeur a le droit de m'enregistrer durant mon travail dans un centre d'appel ?

Un collaborateur travaille depuis peu dans un centre d'appel. Son rôle est de prospecter afin d'élargir la clientèle de la société.
Lors d'une conversation avec un futur client, le collaborateur monte le ton, car son interlocuteur ne veut manifestement pas comprendre l'intérêt du contrat proposé.
Le chef d'équipe vient le voir quelques jours plus tard, et lui reproche son comportement. Étonné, le collaborateur apprend alors que ses conversations téléphoniques ont été enregistrées. Il est scandalisé par cette manière de faire et menace d'aller voir un avocat s'il n'obtient pas séance tenante toutes les explications nécessaires.
L'employeur lui expose que ces enregistrements visent d'une part une démarche qualité en interne, d'autre part l'obtention de preuves lors de la conclusion orale de contrats. Il s'enquiert toutefois auprès du préposé à la protection des données des précautions et mesures à prendre pour être conforme au droit, ce qu'il avait omis de faire préalablement.
L'employeur communique rapidement le nouveau procédé à ses employés: une semaine avant les contrôles de qualité, il informera les collaborateurs que leurs conversations pourront être enregistrées. De plus, un signal lumineux sur le téléphone sera activé lorsque la conversation est bel et bien enregistrée. Les employés sont eux-mêmes invités à déclencher l'enregistrement des conversations, au moment où elles conduisent à la conclusion d'un contrat. Ils informeront également les clients que les conversations peuvent être, ou seront enregistrées. Les enregistrements seront détruits un mois après la conclusion du contrat.

Recommandations
L'enregistrement des conversations doit être nécessaire au contrôle qualité et à la preuve du contrat conclu, et effectués uniquement dans cette mesure. L'enregistrement dans un centre d'appels doit être mis en œuvre avec une information suffisante pour les collaborateurs et pour la clientèle. Il faut ensuite s'assurer que les conversations enregistrées ne soient pas utilisées à d'autres fins et détruits dès qu'ils ne sont plus nécessaires.

Principes de base
LPD 4, 7, 13, 18a; LIPAD 38

Licéité (légalité), transparence de la collecte, proportionnalité

Ressources
Voir la fiche du PFPDT sur l'enregistrement de conversations téléphoniques

https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/fr/home/protection-des-donnees/telekommunikation/secret-et-surveillance-des-telecommunications.html