

# CONSEIL DE L'EUROPE

## COMITÉ DES MINISTRES

---

RECOMMANDATION N° R (95) 4

### DU COMITÉ DES MINISTRES AUX ÉTATS MEMBRES

#### SUR LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DANS LE DOMAINE DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION, EU ÉGARD NOTAMMENT AUX SERVICES TÉLÉPHONIQUES

*(adoptée par le Comité des Ministres le 7 février 1995,  
lors de la 528<sup>e</sup> réunion des Délégués des Ministres)*

Le Comité des Ministres, en vertu de l'article 15.b du Statut du Conseil de l'Europe,

Considérant que le but du Conseil de l'Europe est de réaliser une union plus étroite entre ses membres;

Conscient de l'utilisation croissante de l'informatique dans le domaine des services de télécommunication et des avantages que les utilisateurs retirent des développements technologiques, en particulier dans le domaine des services téléphoniques;

Ayant à l'esprit, dans ce contexte, l'évolution vers la numérisation des réseaux ainsi que les avantages que celle-ci entraîne pour les utilisateurs des services de télécommunication;

Estimant, toutefois, que le développement technologique dans le domaine des télécommunications, en particulier des services téléphoniques, peut comporter des risques éventuels pour la vie privée de l'utilisateur ainsi que d'éventuelles entraves à sa liberté de communication;

Se référant à cet égard à certaines nouvelles caractéristiques notamment dans le domaine des services téléphoniques, par exemple l'identification de la ligne d'appel, le service de transfert d'appel et les téléphones mobiles, ainsi que les dispositifs de recherche des appels malveillants et les automates d'appel;

Notant également les risques pour la vie privée et la liberté de communication liés à l'obtention de factures téléphoniques détaillant les numéros appelés;

Reconnaissant que les dispositions de la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (Strasbourg, 1981, STE n° 108) s'appliquent aux activités de traitement automatisé des données par des exploitants de réseau et toute autre personne fournissant des services de télécommunication;

Estimant néanmoins qu'il convient de préciser les dispositions générales de la convention pour les adapter à la collecte et au traitement des données à caractère personnel par les exploitants de réseau et toute autre personne fournissant des services de télécommunication;

Notant, en outre, que les nouveaux développements intervenus dans les services de télécommunication sont soumis au respect du droit à la vie privée et au secret de la correspondance tels que garantis par l'article 8 de la Convention européenne des Droits de l'Homme,

Recommande aux gouvernements des Etats membres :

- de tenir compte, dans leurs droit et pratique internes, des principes énoncés dans l'annexe à la présente recommandation ;
- de porter la présente recommandation à l'attention de toute autorité participant à la mise en œuvre d'une politique nationale de protection des données ou de télécommunication ;
- de s'assurer que les dispositions de la recommandation sont portées à l'attention des exploitants de réseau, des fournisseurs de services de télécommunication, des fabricants d'équipement matériel et logiciel, des organismes utilisant les télécommunications à des fins de marketing direct, ainsi que des organes les représentant et des organisations de consommateurs ;
- de promouvoir les dispositions de la recommandation au sein des divers organes internationaux traitant de télécommunication.

Annexe à la Recommandation n° R (95) 4

1. *Champ d'application et définitions*

- 1.1. Les principes énoncés dans la présente recommandation s'appliquent aux exploitants de réseau et aux fournisseurs de services qui, dans l'accomplissement de leurs fonctions, collectent et traitent des données à caractère personnel.
- 1.2. Ces principes s'appliquent aux données à caractère personnel qui font l'objet d'un traitement automatisé.  
Les Etats membres peuvent étendre les principes énoncés dans la présente recommandation aux données à caractère personnel qui font l'objet d'un traitement manuel.
- 1.3. Les Etats membres peuvent étendre les principes énoncés dans la présente recommandation à la collecte et au traitement des données à caractère personnel relatives aux personnes morales.
- 1.4. Aux fins de la présente recommandation :
  - l'expression «données à caractère personnel» signifie toute information concernant une personne identifiée ou identifiable (personne concernée). Une personne physique n'est pas considérée comme «identifiable» si cette identification nécessite des délais ou des activités déraisonnables ;
  - l'expression «services de télécommunication» recouvre les diverses prestations offertes par l'entremise des réseaux de télécommunication permettant aux utilisateurs de communiquer entre eux ou de correspondre par message vocal, texte, image ou par transmission de données ;
  - l'expression «exploitants de réseau» recouvre toute entité publique ou privée qui rend disponible l'utilisation d'un réseau de télécommunication ;
  - l'expression «fournisseurs de services» recouvre toute entité publique ou privée qui fournit et gère des services de télécommunication en utilisant soit un réseau mis à disposition par un exploitant de réseau, soit son propre réseau.

2. *Respect de la vie privée*

- 2.1. Les services de télécommunication, et en particulier les services téléphoniques en cours de développement, devraient être offerts dans le respect de la vie privée des utilisateurs, du secret de la correspondance et de la liberté de communication.
- 2.2. Les exploitants de réseau et les fournisseurs de services et d'équipement matériel et logiciel devraient tirer parti de la technologie de l'information pour fabriquer et exploiter des réseaux, des équipements et des logiciels respectant la vie privée des utilisateurs.

Des dispositifs anonymes d'accès au réseau et aux services de télécommunication devraient être mis à disposition.

2.3. A moins que cela ne soit autorisé pour des raisons techniques d'enregistrement ou de transmission de messages, pour d'autres raisons légitimes ou pour l'exécution d'un contrat de services passé avec l'abonné, toute ingérence dans le contenu de la communication soit par les exploitants de réseau, soit par les fournisseurs de services devrait être interdite. Sous réserve du principe 4.2, les données relatives au contenu des messages collectées lors d'une telle ingérence ne devraient pas être communiquées à des tiers.

2.4. Il ne peut y avoir ingérence des autorités publiques dans le contenu d'une communication, y compris l'utilisation de tables d'écoute ou d'autres moyens de surveillance ou d'interception des communications, que si cette ingérence est prévue par la loi et constitue une mesure nécessaire, dans une société démocratique :

a. à la protection de la sécurité de l'Etat, à la sûreté publique, aux intérêts monétaires de l'Etat ou à la répression des infractions pénales ;

b. à la protection de la personne concernée et des droits et libertés d'autrui.

2.5. En cas d'ingérence des autorités publiques dans le contenu d'une communication, le droit interne devrait réglementer :

a. l'exercice des droits d'accès et de rectification par la personne concernée ;

b. les conditions dans lesquelles les autorités publiques compétentes seront en droit de refuser de donner des renseignements à la personne concernée ou d'en différer la délivrance ;

c. la conservation ou la destruction de ces données.

Lorsqu'un exploitant de réseau ou un fournisseur de services est chargé par une autorité publique d'effectuer une ingérence, les données ainsi collectées ne devraient être communiquées qu'à l'organisme désigné dans l'autorisation pour cette ingérence.

2.6. Le droit interne devrait déterminer les conditions et les garanties en vertu desquelles les exploitants de réseau sont autorisés à utiliser des moyens techniques pour localiser l'origine des appels malveillants ou abusifs.

### 3. Collecte et traitement des données

3.1. La collecte et le traitement des données à caractère personnel dans le domaine des télécommunications devraient être effectués et développés dans le cadre d'une politique de protection des données, en tenant compte des dispositions énoncées dans la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel, et notamment du principe de finalité.

Sans préjudice d'autres finalités prévues dans la présente recommandation, les données à caractère personnel ne devraient être collectées et traitées par les exploitants de réseau et les fournisseurs de services qu'aux fins de raccordement au réseau et de mise à disposition d'un service de télécommunication déterminé, et aux fins de facturation et de vérification du paiement, ainsi que pour assurer la mise en œuvre technique optimale et le développement du réseau et du service.

3.2. Les exploitants de réseau et les fournisseurs de services devraient informer de manière appropriée les abonnés aux services de télécommunication des catégories de données à caractère personnel collectées et traitées les concernant, du fondement juridique de la collecte, des finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées, de l'utilisation qui en est faite et des durées de conservation.

### 4. Communication des données

4.1. Les données à caractère personnel collectées et traitées par les exploitants de réseau ou les fournisseurs de services ne devraient pas être communiquées, à moins que l'abonné concerné n'ait donné par écrit son consentement exprès et éclairé et que l'information communiquée ne permette pas d'identifier les abonnés appelés.

L'abonné peut retirer son consentement à tout moment mais de manière non rétroactive.

4.2. Les données à caractère personnel collectées et traitées par les exploitants de réseau ou les fournisseurs de services peuvent être communiquées aux autorités publiques si cette communication est prévue par la loi et constitue une mesure nécessaire, dans une société démocratique :

a. à la protection de la sécurité de l'Etat, à la sûreté publique, aux intérêts monétaires de l'Etat ou à la répression des infractions pénales ;

b. à la protection de la personne concernée et des droits et libertés d'autrui.

4.3. En cas de communication de données à caractère personnel à des autorités publiques, le droit interne devrait réglementer :

- a. l'exercice des droits d'accès et de rectification par la personne concernée ;
- b. les conditions dans lesquelles les autorités publiques compétentes seront en droit de refuser de donner des renseignements à la personne concernée ou d'en différer la délivrance ;
- c. la conservation ou la destruction de ces données.

4.4. Les listes d'abonnés qui contiennent des données à caractère personnel ne peuvent être communiquées par des exploitants de réseau et des fournisseurs de services à des tiers que si l'une des conditions suivantes est remplie :

- a. l'abonné a donné par écrit son consentement exprès et éclairé ; ou
- b. l'abonné, informé de la communication envisagée, n'a pas formulé d'objection ; ou
- c. l'autorité chargée de la protection des données a autorisé la communication ; ou
- d. la communication est prévue par le droit interne.

L'abonné peut retirer son consentement à tout moment mais de manière non rétroactive.

4.5. La communication de données à caractère personnel entre exploitants de réseau et fournisseurs de services est permise lorsque cette communication est nécessaire à des fins opérationnelles et de facturation.

### 5. Droits d'accès et de rectification

5.1. Chaque abonné devrait pouvoir, sur demande et à des intervalles raisonnables, et sans délai ou frais excessifs, obtenir toutes les données le concernant collectées et traitées par les exploitants de réseau ou par les fournisseurs de services, et les faire rectifier ou effacer lorsqu'elles sont inexactes, non pertinentes ou excessives, ou lorsqu'elles ont été conservées pendant une durée excessive.

5.2. La satisfaction des demandes formulées en vertu du principe 5.1 peut être refusée, restreinte ou différée si la loi le permet et si cela constitue une mesure nécessaire, dans une société démocratique :

- a. à la protection de la sécurité de l'Etat, à la sûreté publique, aux intérêts monétaires de l'Etat ou à la répression des infractions pénales ;
- b. à la protection de la personne concernée et des droits et libertés d'autrui.

### 6. Sécurité

6.1. Les exploitants de réseau et les fournisseurs de services devraient prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la sécurité physique et logique du réseau, des services et des données qu'ils collectent et traitent, et empêcher toute ingérence ou interception non autorisée des communications.

6.2. Les abonnés aux services de télécommunication devraient être informés des risques de violation de la sécurité des réseaux et de la manière dont ils peuvent limiter les risques de sécurité de leurs messages.

### 7. Application des principes

#### a. Annuaire

7.1. Les abonnés devraient avoir le droit de refuser, à titre gratuit et sans motivation, que leurs données à caractère personnel figurent dans un annuaire.

Toutefois, lorsque le droit interne exige que certaines données soient incluses dans un annuaire, l'abonné devrait pouvoir faire exclure ses données sur justificatif.

Lorsque le droit interne exige d'un abonné un paiement afin que ses données ne soient pas incluses dans un annuaire, ce paiement devrait être d'un montant raisonnable et ne devrait, en aucun cas, être dissuasif pour l'exercice de ce droit.

7.2. Lorsqu'un abonné demande l'inscription de co-utilisateurs de son terminal dans un annuaire, il devrait au préalable avoir recueilli leur consentement.

7.3. Sous réserve du cas où l'abonné souhaite inclure des données supplémentaires le concernant, les données à caractère personnel contenues dans un annuaire devraient être limitées aux données nécessaires à identifier raisonnablement un abonné particulier et à empêcher une confusion entre ou parmi différents abonnés figurant dans l'annuaire.

7.4. Lors de la consultation d'un annuaire électronique, des moyens techniques devraient être mis en place pour prévenir les abus et notamment les téléchargements non autorisés.

L'appariement de données contenues dans un annuaire électronique avec d'autres données ou d'autres fichiers devrait être interdit, sauf si le droit interne le permet ou si cela est nécessaire aux exploitants de réseau ou aux fournisseurs de services à des fins opérationnelles.

7.5. Les données contenues dans un annuaire peuvent être utilisées par les exploitants de réseau ou les fournisseurs de services à des fins de gestion d'un service de renseignements portant sur des demandes ponctuelles. Tout renseignement devrait être limité à la communication des données figurant dans l'annuaire. Des mesures devraient être prises pour lutter contre les abus. Le service de renseignements ne devrait pas fournir d'informations relatives aux abonnés ne figurant pas dans l'annuaire sauf avec leur consentement écrit et éclairé.

7.6. L'utilisation des données figurant dans l'annuaire est au surplus régie par les principes pertinents de la Recommandation n° R (91) 10 sur la communication à des tiers personnes de données à caractère personnel détenues par des organismes publics.

*b. Utilisation des données à des fins de marketing direct*

7.7. Les principes de la Recommandation n° R (85) 20 sur la protection des données à caractère personnel utilisées à des fins de marketing direct s'appliquent à l'utilisation par des tiers des données d'abonnés à des fins de marketing direct.

7.8. Le droit interne devrait établir des garanties appropriées et déterminer les conditions selon lesquelles les données des abonnés peuvent être utilisées par les exploitants de réseau, les fournisseurs de services et par des tiers à des fins de marketing direct par téléphone ou par d'autres moyens de télécommunication.

7.9. L'élaboration de codes de conduite devrait être encouragée afin d'assurer que la pratique utilisée ne cause pas de gêne aux abonnés. En particulier, le droit interne ou les codes de conduite devraient porter sur les heures auxquelles le démarchage par téléphone peut être fait, la nature des messages et la manière dont ils sont transmis.

7.10. Le marketing direct par téléphone ou par d'autres moyens de télécommunication ne peut être pratiqué à l'égard d'un abonné qui a exprimé le souhait de ne pas recevoir de messages publicitaires. A cette fin, il conviendrait de développer des moyens appropriés pour identifier les abonnés qui ne souhaitent pas faire l'objet de messages publicitaires par téléphone.

7.11. Les automates d'appels visant à transmettre des messages pré-enregistrés de nature publicitaire ne peuvent être transmis qu'à des abonnés ayant donné leur consentement exprès et éclairé aux fournisseurs de ce service. L'abonné peut retirer son consentement à tout moment.

*c. Facturation détaillée*

7.12. Les exploitants de réseau et les fournisseurs de services ne devraient mettre des factures détaillant les numéros des abonnés appelés à la disposition d'un abonné qu'à sa demande. Il devrait être tenu compte de la vie privée des co-utilisateurs et des correspondants.

7.13. Les données nécessaires à la facturation ne devraient pas être conservées par les exploitants de réseau ou par les fournisseurs de services pendant une durée dépassant les délais strictement nécessaires au paiement, tout en gardant à l'esprit la nécessité éventuelle de conserver les données pendant une durée raisonnable en vue de réclamations liées à la facturation ou si des dispositions légales exigent la conservation de ces données plus longtemps.

*d. Téléphonie interne*

7.14. En principe, les individus devraient être informés, par des moyens appropriés, du fait que les données résultant de l'utilisation d'un téléphone sont collectées et traitées par le titulaire de la ligne. Les données devraient être effacées immédiatement après paiement de la facture.

7.15. Les principes énoncés dans la Recommandation n° R (89) 2 sur la protection des données à caractère personnel utilisées à des fins d'emploi s'appliquent à l'utilisation par les employeurs d'autocommutateurs téléphoniques sur les lieux de travail.

*e. Identification de la ligne d'appel*

7.16. L'introduction d'une caractéristique technique permettant de visualiser le numéro de téléphone d'un appel entrant sur le terminal de l'abonné appelé devrait être accompagnée d'informations destinées à tous les abonnés indiquant que cette caractéristique est disponible pour certains abonnés et que, de ce fait, il est possible que leur numéro de téléphone soit révélé à l'abonné appelé.

L'introduction de cette caractéristique devrait être accompagnée de la possibilité pour l'abonné appelant de supprimer par un moyen simple l'affichage de son numéro de téléphone sur le terminal de l'abonné appelé.

7.17. Le droit interne devrait déterminer les conditions et garanties selon lesquelles les exploitants du réseau sont autorisés ou obligés d'outrepasser la décision de l'appelant visant à supprimer l'affichage de son numéro sur l'écran du terminal de l'appelé.

*f.* Transfert d'appel

7.18. Il conviendrait d'étudier la possibilité de mécanismes permettant à un tiers abonné d'obtenir l'annulation d'un transfert d'appel en cas de désaccord.

7.19. Lorsque, en accord avec les dispositions du principe 2.4 relatif à l'interception des communications, la surveillance ou l'interception des appels entrants et sortants d'un abonné est autorisée, les mesures de surveillance ou d'interception ne devraient pas s'étendre à tous les appels entrants sur le terminal du tiers abonné mais uniquement à ceux qui font l'objet d'un transfert.

*g.* Téléphonie mobile

7.20. En ce qui concerne la fourniture et l'exploitation d'un service de téléphonie mobile, les exploitants de réseau et les fournisseurs de services devraient informer les abonnés des risques d'atteinte au secret de la correspondance qui peuvent accompagner l'utilisation des réseaux de téléphones mobiles, en particulier en l'absence de chiffrement des communications radio. Des moyens permettant aux abonnés aux réseaux de téléphones mobiles le chiffrement de leurs communications ou offrant des garanties équivalentes devraient être mis au point.

7.21. Il faudrait accorder de l'attention à la nécessité d'assurer que la facturation de l'utilisation d'un téléphone mobile n'exige pas l'enregistrement de données révélant la localisation trop précise de l'abonné ou de la partie appelée au moment de son utilisation.