

## Note d'information à l'attention des membres du Service Front Office et Relation client

Porte des Lilas le, 19/12/2023

Chers collaborateurs,

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de traitement de nos appels clients, le groupe STELOGY (responsable de traitement) entend traiter des données à caractère personnel vous concernant :

- les enregistrements sonores
- les données d'identification de l'agent et du Responsable de service (dans le cadre de l'élaboration des documents d'analyse)
- les informations techniques relatives à l'appel (date, heure et durée de l'appel)

### **Pourquoi avons-nous besoin de ces données personnelles ?**

Il est important pour les responsables de la Relation Client et du Front Office et les collaborateurs de leurs services d'écouter et enregistrer les conversations téléphoniques entre l'agent (le collaborateur) et le client. En effet, par le traitement de ces informations, le Responsable du Service souhaite répondre à des objectifs de formation, d'évaluation et d'amélioration de la qualité du service.

La finalité de ce traitement est, plus précisément, de mettre en place des ateliers de formation, des scripts et scénarios de conversations téléphoniques et permettre ainsi l'amélioration de la prise en charge des appels et la relation client. Il est formellement interdit d'utiliser les enregistrements à des fins probatoires.

La base légale sur laquelle se fonde le traitement est l'intérêt légitime du Responsable de traitement à permettre le bon fonctionnement du service par l'amélioration de la qualité des échanges téléphoniques. De plus, les informations traitées sont exclusivement celles énoncées : aucune autre information ne sera traitée.

Les données personnelles citées au-dessus sont conservées pendant une durée de 2 mois à compter de leur collecte. Par ailleurs, la durée des conservations des documents d'analyse (comptes rendus et grilles d'analyse) établis dans le cadre d'une écoute directe ou différée des appels est fixée à un an maximum.

Les destinataires de ces données sont les personnes chargées de la formation des employés, de leur évaluation et de l'amélioration de la qualité du service soit le Responsable de la Relation Client, le Responsable Front Office et leurs Responsables.

Ces données personnelles sont hébergées dans notre réseau interne sécurisé. Ces données sont accessibles uniquement par les personnes dûment autorisées : l'administrateur du réseau interne, le Responsable Relation Client, le Responsable Front Office et leurs Responsables.

Pour rappel et dans le cadre de l'application du Règlement UE 2016/679 relatif à la protection des données personnelles, vous avez un droit d'accès, de rectification et d'opposition. Pour exercer ces droits, merci de vous adresser directement au Délégué à la protection des données personnelles (DPO) du Groupe STELOGY à l'adresse suivante : «RGPD - 51 rue Paul Meurice 75020 Paris » ou par courriel [rgpd@stelogy.com](mailto:rgpd@stelogy.com).

Vous pouvez également nous contacter directement sur notre site internet : <https://www.STELOGY-telecom.com/gerez-vos-donnees-personnelles/>. Nous vous recommandons de détailler votre demande en la précisant. Nous vous rappelons, conformément à la réglementation, que vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Toutes questions relatives à la réglementation européenne sur la protection des données devront se faire auprès de notre Délégué(e) à la protection des données : [rgpd@stelogy.com](mailto:rgpd@stelogy.com)

Merci pour votre compréhension,  
Aymane ABDSSAMAD, Délégué à la protection des données (DPO)