

Avis sur l'enregistrement d'appels téléphoniques d'urgence en vertu de l'article 4 paragraphe (3) de la loi du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques

Madame la Directrice,

Par votre courrier du 11 septembre 2008, l'Institut Luxembourgeois de Régulation demande à notre Commission nationale de lui faire connaître son avis à l'égard de la demande d'inscription des numéros d'appels d'urgence du service SOS-Seniors de la Ville de Luxembourg.

Si les numéros en question (numéro de téléphone général 457575 et numéros d'appel formés automatiquement par les équipements mis à disposition des personnes âgées et vulnérables lors du déclenchement du bouton d'urgence) étaient inscrits par l'Institut Luxembourgeois de Régulation sur la liste prévue à cette fin par l'article 4 paragraphe (3) lettre c de la loi du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques, l'enregistrement du contenu des communications et des données de trafic deviendrait licite. En principe ces données doivent rester confidentielles aux vœux de l'article 2 de la loi du 11 août 1982 sur la protection de la vie privée et de l'article 4 des paragraphes (1) et (2) de la prédite loi du 30 mai 2005, sauf exception expressément prévue par une loi.

Les exceptions au secret des communications (portant sur leur contenu et les données de trafic) doivent à notre avis être interprétées de façon restrictive. Si le consentement des parties à la conversation téléphonique ou communication électronique constitue bien une telle exception, encore faut-il que ce cas réponde aux critères légaux, c.à.d. qu'il ait été exprimé librement et de façon éclairée. D'après nos informations, la Ville de Luxembourg se propose de recueillir le consentement général des abonnés à son service SOS-Seniors dans le cadre des conditions générales contractuelles.

Pour pallier à un caractère spécial du consentement des personnes concernées qui fait défaut, il serait

prévu en outre d'avertir les personnes entrant en communication avec les services communaux sur les numéros visés dans la demande à travers une bande sonore préenregistrée qui diffuserait automatiquement une brève annonce au début de chaque conversation.

Notre Commission nationale s'est félicitée de ces mesures et précautions envisagées par la Ville de Luxembourg lors d'une entrevue avec les responsables.

Toutefois avons-nous estimé que le cas de figure exposé pourrait être considéré comme faisant partie de ceux réglés à la lettre (c) du paragraphe (3) de l'article 4 de la loi du 30 mai 2005, alors que le motif invoqué pour justifier l'enregistrement systématique des appels à destination du / des numéro(s) en question consiste dans la nécessité de réécoute en vue de garantir la possibilité d'apporter des secours dans les meilleures conditions et dans la nécessité éventuelle de vérifier et prouver que les suites données étaient promptes et appropriées.

Ces motifs peuvent à notre avis être considérés comme rentrant dans les prévisions du législateur au regard des dispositions de l'article 4 § (3) invoqué.

Toutefois ledit texte légal ne rend-il légitime l'enregistrement du message et des données de trafic qu'à une double condition :

- il faut qu'il s'agisse d'un numéro d'appel d'urgence (destiné à alerter les secours) et
- que ledit numéro figure parmi ceux déterminés par votre Institut dans le but de permettre la réécoute lors de problèmes de compréhension ou d'ambiguïté.

Nous partageons votre avis que dans l'état actuel de la demande, le numéro 457575 ne répond pas

aux conditions de la loi parce qu'il donne accès à des services multiples et que son usage n'est pas strictement limité aux cas d'urgence.

Nous ne nous sentons en revanche pas en mesure de prendre position à l'égard de l'argument suivant lequel les numéros 460613 et 460614 devraient être exclus de la liste de numéros d'urgence à déterminer par votre Institut aux vœux de ladite disposition légale alors que les critères (il existe une relation contractuelle avec les personnes qui appellent, la communication est formée automatiquement suite au déclenchement manuel d'un bouton de téléalarme) que vous mentionnez ne figurent pas en tant que tels dans la loi.

Le législateur n'a entendu à notre avis restreindre son champ d'application qu'aux seuls numéros destinés à recevoir des appels formés en vue du déclenchement d'actions de secours à apporter par les services et organismes publics.

Il vous appartient sans doute, en application des pouvoirs que le législateur vous a délégués en la matière, de déterminer davantage les critères et de préciser les conditions qui doivent être remplies pour que vous acceptiez de porter un numéro d'appel donné sur la liste des numéros d'urgence visé par la disposition légale en question.