

Comment ILRES S.A. utilise votre numéro de téléphone

Contexte de l'utilisation de votre numéro de téléphone

ILRES S.A. est une entreprise d'étude de marché et de recherche d'opinion. Son activité nécessite donc de pouvoir contacter un grand nombre de personnes aux profils les plus variés pour les inviter à participer aux enquêtes multi thématiques qu'elle mène pour son propre compte ou pour celui de ses clients.

Divers moyens sont utilisés pour établir ces contacts, tels par exemple l'utilisation de l'adresse e-mail de ses membres MyPanel, la création de portails en ligne dont l'accès est publié, les enquêtes en face-à-face proposées dans la rue ou à domicile, ainsi que les contacts téléphoniques. Ces divers moyens sont appliqués isolément ou conjointement en fonction des besoins et contraintes propres à chaque mission d'enquête.

ILRES S.A. s'efforce de choisir le ou les moyens de prise de contact qui restent les moins intrusifs possible tout en permettant d'atteindre les objectifs requis, dont un nombre suffisant d'interviews, des résultats fiables et représentatifs, et le respect des besoins et budgets de ses clients. A titre d'exemple, la seule utilisation de contact par e-mail ou d'un portail en ligne ne convient pas pour une étude nécessitant de recueillir l'avis des personnes ayant peu ou pas d'accès à internet, tout comme une enquête nécessitant de visionner des images ou vidéos ne peut raisonnablement se faire par téléphone.

Le contact par téléphone constitue souvent un moyen indispensable pour obtenir un échantillon d'enquête représentatif, car il permet de toucher la plus grande majorité des potentiels participants, et d'ainsi leur donner la possibilité de s'exprimer sur les sujets abordés dans les sondages d'ILRES S.A.

La présente notice vise à expliquer comment ILRES S.A. organise ces contacts par téléphone d'une manière qui soit respectueuse des droits des personnes concernées.

Comment ILRES S.A. a-t-elle obtenu votre numéro de téléphone, comment l'utilise-t-elle et pourquoi ?

I. Votre numéro de téléphone a été généré puis composé de façon aléatoire

Généralement, la mission d'ILRES S.A. consiste à inviter un large éventail de personnes à s'exprimer lors des sondages, et ainsi obtenir un aperçu qui soit le plus juste possible de l'avis général. En d'autres termes, chaque personne doit avoir la même chance de participer. Il n'est donc pas recommandé d'utiliser les annuaires téléphoniques, car seule une partie de la population y figure, et pareille base de contact serait donc biaisée.

Afin de limiter ce biais, ILRES S.A. génère des numéros de téléphone par ordinateur selon la technique du « Random Digit Dialing ». Cette technique consiste à créer des numéros de téléphone à partir des racines existantes, c'est-à-dire reprendre les premiers chiffres attribués

tels qu'ils sont publiés par exemple par l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ILR) et créer toutes les combinaisons de numéros possibles des quatre respectivement, six chiffres restants.

Le fichier de numéros ainsi obtenu est trié dans le seul but d'en supprimer les numéros non attribués et ceux qui ne sont plus utilisés. Ce tri se fait soit par composition de chaque numéro via un système informatique, soit via un prestataire de services HLR (Home Location Register Lookup).

Ce fichier est ensuite utilisé pour en extraire aléatoirement un nombre des numéros qui seront composés lors de chaque enquête, et ainsi contacter les personnes pour les inviter à participer.

ILRES S.A. ne connaît donc pas l'identité des personnes à qui ces numéros de téléphone sont attribués, et elle ne recueille pas cette information pour effectuer ses enquêtes téléphoniques sans la demander directement à la personne concernée en expliquant au préalable pourquoi elle souhaite l'obtenir.

En contrepartie, et afin de respecter le droit qu'à tout individu de ne pas être dérangé par ces prises de contact, chaque personne contactée par téléphone a la possibilité de demander à l'enquêteur d'ILRES S.A. que son numéro ne soit plus utilisé pour des enquêtes téléphoniques. Dans ce cas, l'enquêteur demande le numéro de téléphone en question pour le placer sur la liste noire d'ILRES S.A., de sorte qu'il ne soit plus composé. Le numéro ainsi communiqué restera sur cette liste noire pour une durée indéterminée, car compte tenu du procédé suivant lequel les numéros sont générés et utilisés, c'est l'unique moyen de respecter pareille demande. En effet, à supposer qu'ILRES S.A. efface le numéro de téléphone, il ne peut être exclu que ce même numéro soit à nouveau généré.

Bien que l'identité des personnes à qui ils sont attribués ne soit pas connue d'ILRES S.A., ces numéros de téléphones sont considérés comme des **données à caractère personnel**, car les opérateurs téléphoniques et sans doute d'autres personnes connaissent cette identité :

a) Finalité et base juridique de ce traitement

La finalité du traitement de données à caractère personnel consistant à générer, trier, conserver et composer ces numéros de téléphones est pour ILRES S.A. de disposer de la base de contacts nécessaire à réaliser des enquêtes par téléphone.

Ce traitement se justifie légalement parce qu'il est nécessaire pour répondre à l'intérêt légitime qu'a ILRES S.A. de disposer des outils indispensables à l'exercice de son activité économique, une base de contact téléphonique faisant partie de ces outils.

b) Données traitées

ILRES S.A. traite uniquement les numéros de téléphones fixes et portables qu'elle a générés.

Néanmoins, et à condition que la personne accepte de communiquer ces informations lors d'une interview téléphonique, elle conservera certaines informations démographiques liées au numéro de téléphone (commune de résidence de l'utilisateur, sexe, nationalité, actif ou retraité, ...). Il s'agit d'informations qui ne permettent pas d'identifier une personne en particulier, mais qui sont nécessaires pour créer des échantillons d'enquête stratifiés, c'est-à-dire composés en choisissant aléatoirement des numéros parmi des groupes répondant aux catégories

démographiques requises par l'enquête. Il s'agira par exemple de pouvoir s'assurer que l'échantillon de numéros qui seront composés pour l'enquête comporte suffisamment de numéros utilisés au nord du pays, par des personnes de nationalité luxembourgeoise et actives professionnellement. Grâce à cette méthode d'échantillonnage, ILRES S.A. est en mesure d'obtenir des résultats d'enquête représentatifs.

c) Catégorie de destinataires

ILRES S.A. ne partage avec personne le fichier de numéro qu'elle a généré, sauf de façon ponctuelle, et pour les numéros de portables uniquement, avec un prestataire de service HLR (Home Location Register Lookup). Ce prestataire a pour charge de retirer de cette liste les numéros qui ne sont pas attribués et ceux qui ne sont plus utilisés. ILRES S.A. s'assure contractuellement que ce prestataire de services utilise ces numéros uniquement pour les trier et les efface de ses fichiers dès qu'il a terminé cette mission.

d) Durée de conservation

ILRES S.A. conservera ces numéros et les informations démographiques qui y seront éventuellement liées aussi longtemps qu'elle exercera son activité économique, soit dans sa base de contact, soit sur la liste noire. Les informations démographiques qui seraient liées à un numéro placé sur liste noire seront supprimées dès la mise sur liste noire.

e) Droits des personnes concernées

Vous avez les droits suivants :

- Le droit d'accéder aux données vous concernant et d'en obtenir une copie, à savoir, dans le cas présent, demander à ILRES S.A. si votre numéro fait partie de sa base téléphonique et si des informations démographiques y sont liées.
- Le droit de rectification, c'est-à-dire demander à ILRES S.A. de corriger des informations démographiques qui seraient liées à votre numéro.
- Droit de limitation du traitement, à savoir de demander à ILRES S.A. de suspendre ou limiter le traitement le temps qu'une vérification puisse avoir lieu.
- Le droit de vous opposer au traitement : Chaque personne contactée par téléphone a le droit de demander à ne plus être appelée par ILRES S.A. pour des enquêtes, auquel cas le numéro sera placé sur liste noire et ne sera plus composé. Cette demande pourra être faite directement à l'enquêteur d'ILRES S.A. qui vous appelle, à condition toutefois de lui communiquer le numéro à ne plus utiliser. En effet, pour des raisons de confidentialité des interviews, l'enquêteur ne voit pas le numéro de son interlocuteur, de sorte qu'il ne peut l'enregistrer sur la liste noire.

- Le droit d'effacement :

Comme indiqué, à supposer qu'ILRES S.A. efface le numéro de téléphone qui vous serait attribué, il ne peut être exclu que ce même numéro soit à nouveau généré. Aussi, la conservation de ce numéro sur liste noire par ILRES S.A. est nécessaire à respecter votre demande de ne plus être contacté pour des enquêtes (droit d'opposition), et ne pourra donc être effacé.

Cependant, à supposer que des informations démographiques soient liées à votre numéro, elles seront effacées en même temps que la mise sur liste noire dudit numéro.

- Le traitement intervenant sur base de l'intérêt légitime d'ILRES S.A., le droit de portabilité ne s'applique pas ici, c'est-à-dire que vous ne pouvez pas demander à ILRES

S.A. de transmettre les données dont elle dispose vous concernant directement à un autre responsable de traitement. A cet égard, il convient de noter que dans le cadre du présent traitement, ILRES S.A. ne dispose que de numéro de téléphone et éventuellement de quelques informations démographiques non identifiantes sur les personnes qui les utilisent, sans même connaître leur identité.

- Le traitement n'intervenant pas sur base de votre consentement préalable, vous n'avez pas formellement le droit de retirer un consentement pour ce traitement. Vous pouvez néanmoins exercer votre droit d'opposition décrit ci-avant dès le premier contact téléphonique qu'ILRES S.A. aura avec vous pour une enquête, ou même par la suite, lorsque vous aurez déjà participé à une, voire plusieurs enquêtes téléphoniques. Il vous est également possible de refuser de participer à une enquête, parce que par exemple son sujet ne vous intéresse pas, sans pour autant demander la mise sur liste noire de votre numéro de téléphone, et ainsi conserver une chance de pouvoir participer à d'autres enquêtes.
- Le droit de réclamation : Pour l'hypothèse où vous estimeriez qu'ILRES S.A. ne respecterait pas vos droits concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Pour le Grand-Duché de Luxembourg, cette autorité de contrôle est la Commission nationale pour la protection des données (<https://cnpd.public.lu>)

II. Un client d'ILRES S.A. lui a communiqué les numéros à composer

ILRES S.A. réalise également des enquêtes sur base d'un fichier de contact qui lui est fourni par ses clients, parce que ce client souhaite que ces numéros soient contactés pour réaliser son enquête.

Pour ce type d'enquête, le client communique évidemment à ILRES S.A. un numéro de téléphone à appeler, mais généralement aussi le nom, le prénom et le sexe de la personne à interroger. Ces coordonnées sont nécessaires aux enquêteurs d'ILRES S.A. pour s'assurer de parler à la bonne personne, en particulier lorsqu'il s'agit d'un numéro fixe commun à tous les membres de la famille.

En pareil cas, ILRES S.A. demande à son client qu'il informe au préalable les personnes concernées de l'utilisation qui pourra être faite de leur numéro et de leurs coordonnées. Les enquêteurs d'ILRES S.A. indiquent par ailleurs dès le début de l'interview comment ce numéro est en sa possession.

ILRES S.A. utilise la liste des numéros et coordonnées mises à disposition par son client exclusivement pour réaliser l'enquête qu'il lui a demandée, ce qui signifie qu'elle ne l'utilisera pas pour une autre enquête et que cette liste est effacée de ses fichiers à la fin de l'enquête.

III. S'il s'agit d'un numéro attribué à une personne morale, et sauf les deux cas de figures cités ci-avant sous a) et b), ILRES S.A. l'a obtenu auprès d'un prestataire d'annuaire professionnel.

Certaines enquêtes requièrent de contacter les entreprises uniquement. Dans ce cas, ILRES S.A. se procure les numéros de personnes morales (sociétés) auprès de prestataires d'annuaires professionnels.

Comment contacter ILRES S.A. ?

ILRES S.A.

Siege Social : 46, rue du Cimetière, L-1338 Luxembourg

Téléphone : +352 499291

www.tns-ilres.com

ILRES S.A. a nommé un délégué à la protection des données que vous pouvez contacter par e-mail à l'adresse DPO@tns-ilres.com , sinon en utilisant les coordonnées ci-après :

Adresse postale : ILRES S.A., 46, rue du Cimetière, L-1338 Luxembourg

Téléphone : +352 499291

Pour obtenir toutes les informations concernant les données à caractère personnel collectées au cours des interviews téléphoniques, nous vous invitons à consulter la « *Politique d'ILRES S.A. quant au traitement des données à caractère personnel lors de ses interviews téléphoniques* » disponible sur <https://www.ilres.lu/>.