POUR LES ORGANISMES SOUHAITANT DÉPLOYER DES ASSISTANTS VOCAUX

Comme les stratégies des différents concepteurs d'assistants vocaux semblent l'indiquer, une évolution tendancielle forte est le déploiement de ces assistants dans des environnements de plus en plus partagés. Les initiatives en ce sens sont nombreuses : partenariats avec des chaînes hôtelières, intégration de série dans des véhicules dont certains seront loués, ligne de produits à destination du monde de l'entreprise, etc.

En tout état de cause, il convient de noter que les cas d'usage sont nombreux, les contextes d'utilisations multiples et les publics visés différents en fonction des lieux d'implémentation de ces technologies. Comme développé dans le Chapitre II.2 *Quels enjeux pour les assistants vocaux ?*, les déploiements dans des lieux ouverts ou de passage soulèvent de très nombreuses questions auxquelles il convient de répondre avant toute mise en œuvre. Cela est en particulier le cas pour les lieux publics, non traités ici, pour lesquels un encadrement juridique spécifique est nécessaire. Les conseils proposés ici sont donc génériques, mais peuvent être enrichis en fonction des usages. Une utilisation professionnelle n'emporte ainsi pas les mêmes risques et obligations qu'une plus ludique, qui diffère encore de celle qui serait faite par des personnes en situation de dépendance. Dans tous les cas, il convient d'être particulièrement attentif aux modalités d'information des personnes.

Établir la transparence, fondement de la confiance

Comme pour tout traitement de données personnelles, le RGPD impose un devoir d'information des personnes concernées par les traitements mis en œuvre par des assistants vocaux. Plus encore que pour les services accessibles en ligne, l'usage d'un assistant vocal impose aux utilisateurs de faire confiance à un dispositif qui donne peu d'information sur son fonctionnement et dont les modalités de maîtrise ne sont aujourd'hui pas aussi intégrées que celles qui s'exercent sur un ordinateur ou un smartphone. Dans le cas d'un environnement professionnel, l'information doit être particulièrement adaptée au contexte de mise en place de l'assistant. Ainsi des contraintes particulières peuvent s'appliquer, comme la consultation des instances représentatives du personnel ou, plus largement, le droit du travail, ou la prise en compte de publics spécifiques.

Nos conseils

- Informer toutes les personnes susceptibles de voir leurs conversations enregistrées par le dispositif.
- Le cas échéant, prévoir une modalité de recueil du consentement des personnes et un mode de fonctionnement alternatif, nécessaire pour un consentement libre.
- Lorsqu'il est embarqué dans un dispositif dédié, positionner l'assistant vocal à un endroit où il sera bien en évidence et visible de tous.
- Déterminer si certaines catégories de personnes vulnérables (personnes âgées, dépendantes, enfants, etc.) sont susceptibles d'être concernées et prendre les mesures nécessaires (voir l'encadré ci-contre).

ZOOM SUR...

La mise en œuvre d'un assistant vocal à destination de personnes dépendantes

Dans le cas d'assistants à destination de personnes en situation de perte d'autonomie, la chaîne de responsabilité des assistants vocaux implique, outre les utilisateurs, concepteurs, développeurs d'applications tierces, un tiers aidant. En effet, qu'il s'agisse d'un membre de famille, un aide à domicile, un assistant social, un prestataire de services indépendant, ou encore d'un représentant du fabricant du matériel, son intervention peut s'avérer nécessaire pour mettre en place et configurer l'appareil. Selon les cas, certaines de ces parties prenantes peuvent être liées à l'utilisateur final par un contrat de vente de matériel ou d'abonnement au service, de services d'installation et de maintien, etc. D'autres, notamment des membres de famille, peuvent intervenir matériellement dans le cadre de la mise en place ou du fonctionnement de l'assistant vocal, sans que leur rôle soit formellement défini. Dans ces conditions, la qualification du statut de ces personnes au regard de la réglementation – en tant que personne concernée, responsable de traitement, sous-traitant, etc. – ne pourra être faite qu'au cas par cas. S'agissant de certains cas extrêmes de perte d'autonomie, la capacité même des personnes concernées à accomplir des actes juridiques – dont l'acte de consentir au traitement de leurs données – pourrait être problématique. Eu égard à ces considérations, le consentement n'apparait donc pas, en général, être une base légale adaptée.

Les données susceptibles d'être collectées sont les mêmes que celles utilisées classiquement : données d'identité, données d'authentification, données d'informations de contact, etc. Dans le cas de l'intervention d'un tiers aidant (un proche, un aidant à domicile ou un prestataire de service) des garanties spécifiques doivent être mises en place. Cela afin de limiter les risques de violation de données, d'atteinte à la vie privée ou encore à l'usurpation d'identité, dans la mesure où certaines données, notamment celles d'authentification, ont vocation à demeurer confidentielles et connues uniquement de la personne concernée.

Par ailleurs, il est à noter que certaines fonctionnalités ciblant des personnes en situation de perte d'autonomie peuvent nécessiter un traitement de données sensibles (par exemple, un pense-bête pour la prise des médicaments). De même, la manière d'utiliser les assistants vocaux peut être révélatrice de certaines fragilités des utilisateurs (ainsi, l'amplification du son lors d'une conversation téléphonique, l'émission d'un appel d'urgence, ou encore des commandes vocales incohérentes). Enfin, les métadonnées liées à l'utilisation du dispositif peuvent fournir, en cas d'accès par un tiers non-autorisé, des indications sur l'activité physique (par exemple, le fait d'être ou non présent au domicile) de l'utilisateur. L'accès non-autorisé à de telles données est susceptible de générer des risques d'autant plus importants que les utilisateurs de ces dispositifs peuvent souvent vivre en état de relatif isolement et/ou être en situation de perte d'autonomie (et, donc, de fragilisation physique ou cognitive). Aussi une attention importante doit être portée, lors de la conception et fabrication de ces dispositifs, à des mesures visant à en assurer la sécurité. À ce titre, la réalisation d'une Analyse d'Impact relative à la Protection des Données personnelles peut alors être nécessaire (voir encadré page 56).

Donner des moyens de contrôle aux utilisateurs

Autre exigence majeure portée par le RGPD, la mise en œuvre de moyens permettant aux personnes de maîtriser les usages qui sont faits de leurs données et d'exercer leurs droits de façon simple et effective. Ces modalités de contrôle et d'exercice doivent être adaptées à l'interface vocale de l'assistant.

Nos conseils

- Privilégier l'utilisation de dispositifs équipés d'un bouton de désactivation physique du microphone.
- Envisager un moyen d'activation moins incertain que la détection de mot-clé (par exemple par activation d'un bouton physique).
- Laisser la possibilité de couper le micro à la main des personnes.
- Choisir l'assistant à déployer en fonction de ses caractéristiques et spécifications. Par exemple :
  - Modalités de gestion des données ?
  - Existence d'une réutilisation des données ?
  - Mise en œuvre de traitement de données locaux/distants ?
- S'assurer que les utilisateurs disposent bien de moyens leurs permettant d'exercer leurs droits sur leurs données (information, consultation, accès, effacement, opposition), par exemple en conditionnant l'activation du dispositif à la fourniture d'un moyen de contact (adresse courriel par exemple).
- Privilégier le choix d'assistants vocaux proposant un mode de navigation privée pour les actions ne nécessitant pas de s'authentifier et permettant ainsi à un utilisateur d'interagir sans qu'un compte soit associé, ni que soient conservées de traces de ces interactions.
- Configurer l'assistant pour qu'il se réinitialise à brève échéance et qu'aucune donnée ne soit conservée au-delà de l'interaction envisagée, en particulier dans les lieux de passage.

Satisfaire l'impératif de sécurité

De la même manière que pour les concepteurs d'assistants vocaux, le RGPD précise que la protection des données personnelles nécessite de prendre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques. La mise en œuvre de tout traitement de données à caractère personnel implique donc une obligation de sécurité. Outre les mesures génériques qui peuvent être retrouvées dans le Guide sur la sécurité des données personnelles[153] et dans et dans le Guide développeur[154] (présenté dans l'encadré page 75), des bonnes pratiques spécifiques aux assistants vocaux peuvent être précisées. En particulier, si l'assistant est rendu accessible dans un lieu ouvert au public ou sur un réseau accessible à un grand nombre d'utilisateurs, la sécurisation de son utilisation appelle des mesures additionnelles.

Nos conseils

- Analyse d'Impact relative à la Protection des Données (AIPD) et la mettre régulièrement à jour afin d'assurer que les mesure techniques et organisationnelles prises sont en adéquation avec les risques que le traitement de données fait peser sur les personnes (voir l'encadré page 56).
- Déployer les assistants vocaux sur des équipements mis à jour et correctement sécurisés (voir l'encadré sur les jouets connectés page 77).
- Choisir avec attention les services qui peuvent être pilotés par l'assistant vocal, identifier ceux potentiellement à risque et contrôler strictement l'administration de l'assistant.
- Être vigilant à n'installer et n'accéder qu'à des applications légitimes, des pirates pouvant créer des applications malveillantes afin de collecter des données ou d'entrer dans le système d'information de l'organisme.
- Dans le cas d'un déploiement en environnement professionnel, prendre en compte dès le stade d'idéation les différents risques qui peuvent peser sur l'organisation : risques sur la vie privée, sur la sécurité des systèmes d'information dont les risques sur la confidentialité de certaines informations sensibles ou stratégiques pour l'organisme, etc. et prendre des mesures en conséquence.

153 - CNIL, *Le guide de sécurité des données personnelles*, édition 2018 https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil_guide_securite_personnelle.pdf
154 - CNIL, *La CNIL publie un guide RGPD pour les développeurs*, janvier 2020, https://www.cnil.fr/fr/la-cnil-publie-un-guide-rgpd-pour-les-developpeurs

Respecter les droits des salariés

Faire le choix de déployer un assistant vocal dans un environnement professionnel peut être motivé par le souhait de faciliter le quotidien des employés, l'amélioration des outils de travail à leur disposition, etc. Si de tels outils peuvent apparaître légitimes, ils ne doivent toutefois pas conduire à placer les employés sous surveillance constante et permanente. Il convient donc d'encadrer de près la mise en place de tels dispositifs techniques.

Au regard de la jurisprudence de la Cour de cassation en matière sociale, les salariés doivent être informés des périodes pendant lesquelles ils sont susceptibles d'être écoutés ou enregistrés : quand bien même ce n'est pas la finalité de l'installation d'un assistant vocal dans un espace de travail, le risque de détournement des enregistrements réside.

Nos conseils

- Informer les salariés individuellement (courrier électronique, annexe au contrat de travail si nécessaire, etc.) et collectivement (via l'information et la consultation, le cas échéant, des instances représentatives du personnel) préalablement au déploiement d'un ou plusieurs assistants vocaux.
- L'information doit notamment préciser où peuvent être déployés ces dispositifs (salle de réunion, bureau d'un salarié, etc.), qui peut y accéder, à quelles fins, pendant combien de temps, et quels sont les droits dont disposent à cet égard les salariés.
- Définir de façon claire la chaîne de responsabilité impliquant l'employeur, le concepteur de l'assistant et le développeur de l'application.
- Lorsque qu'il est embarqué dans un dispositif dédié, positionner l'assistant vocal à un endroit où il sera bien en évidence et visible de tous.
- Encadrer l'utilisation de tels dispositifs (endroits où ils peuvent être déployés, les conditions de leur mise en marche et arrêt, le processus de consultation, par l'employeur, des données collectées ou générées par les dispositifs, les sanctions éventuelles en cas de non-respect des consignes, etc.). Ces précisions peuvent notamment être inclues dans le règlement intérieur ou la charte informatique de l'entreprise.
- Prévoir des mesures de suppression des données personnelles, comptes d'utilisateur, etc., pour les salariés dont le contrat du travail prendrait fin.