

Traitements de données supplémentaires dans les Swisscom Shops

Afin de mieux conseiller les clients dans les Swisscom Shops à l'avenir, un projet pilote sera mené dans le Swisscom Shop de la Spitalgasse à Berne (à partir de juillet 2026) ainsi que dans les Swisscom Shops d'Aarau et de Lausanne Haldimand (à partir d'août 2026).

Ce document vous informe sur les traitements de données effectués par Swisscom (Suisse) SA (ci-après « Swisscom ») dans le cadre de ce projet pilote, qui vont au-delà des traitements de données généraux prévus par www.swisscom.ch/datenschutz.

De quelles données s'agit-il ?

On collecte des données sur les déplacements des clients dans le magasin ainsi que des données audio issues des conversations avec les clients.

Finalité du traitement

Swisscom souhaite mieux comprendre les flux de clients et les situations de conseil dans ses Swisscom Shops. L'objectif est de savoir combien de personnes entrent dans le magasin, combien de temps elles attendent, combien de temps elles y restent, combien de temps dure un entretien de conseil, ainsi que les sujets pour lesquels nos clients se sont rendus dans le magasin. Cet intérêt est de nature générale et ne se rapporte pas à des personnes spécifiques ni à leurs données.

Les informations recueillies permettent de mieux cerner les besoins des clients dans les magasins, afin de les conseiller encore plus efficacement, de planifier les effectifs de manière plus ciblée et d'optimiser les processus, ce qui se traduit par des temps d'attente plus courts dans le magasin.

Origine des données

Dans le magasin, des capteurs enregistrent les mouvements et des microphones captent les interactions au « Drop-in Bar », où les clients sont accueillis, ou à des comptoirs de vente plus petits, clairement délimités du reste du magasin. Grâce à l'intelligence artificielle, les capteurs de mouvement détectent uniquement les points où se trouvent des personnes dans tout le magasin, et non les personnes elles-mêmes. Les micros enregistrent les conversations des clients au « Drop-in Bar ». Ces conversations sont immédiatement transcrites et anonymisées grâce à l'intelligence artificielle, puis le fichier audio original est aussitôt supprimé de la mémoire vive. Le contenu transcrit des conversations permet de recenser les demandes ou la raison de la visite des clients, les produits concernés, les types de clients, les campagnes et si une vente a été conclue. Les extraits transcrits des conversations (mots-clés) permettent de recenser les demandes ou la raison de la visite des clients, les produits concernés, les types de clients, les campagnes, ainsi que la conclusion ou non d'une vente. Ils sont stockés localement dans une base de données du magasin, avec la transcription générée et anonymisée, pendant 24 heures maximum.

Dès qu'il entre dans le magasin, chaque client est informé de l'utilisation de l'intelligence artificielle pendant l'entretien et donne oralement son accord pour la transcription ou la refuse. En cas de refus, l'entretien a lieu dans une autre zone du magasin clairement délimitée et le contenu de la conversation n'est pas enregistré. Il n'y a aucun changement au niveau du conseil et du service. La transparence est ainsi préservée et chaque client a la possibilité de refuser l'enregistrement des données audio et la transcription de la conversation sans subir de désavantages. Les clients peuvent

également s'informer plus en détail grâce aux dépliants bien visibles et via un code QR placé près du « Drop-in Bar », qui renvoie vers ces informations sur la protection des données.

Destinataires des données

Chaque nuit, toutes les transcriptions anonymisées des conversations sont transférées de la base de données locale de Swisscom vers un cloud d'un prestataire tiers en Suisse, puis supprimées localement.

Informations complémentaires

Pour les informations suivantes concernant les données de conversation transcrites, vous pouvez consulter le site www.swisscom.ch/datenschutz :

- Durée du traitement
- Vos paramètres et vos droits

Swisscom a vérifié le système sous tous les aspects liés à l'IA et à la protection des données, a défini des exigences strictes en matière de protection des données, de sécurité, de conservation des données et d'éthique, et a obtenu l'accord de toutes les instances de contrôle. Le système a été jugé sans risque pour la vie privée des visiteurs du magasin par toutes les instances de contrôle internes.