

**DELIBERATION N° 2016-128 DU 21 SEPTEMBRE 2016 DE LA COMMISSION DE CONTROLE  
DES INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AVIS FAVORABLE A LA MISE EN ŒUVRE DE LA  
MODIFICATION DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR  
FINALITE « *GESTION DU CENTRE D'APPEL TELEPHONIQUE* »  
PRESENTEE PAR MONACO TELECOM SAM**

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

Vu la Convention de Sauvegarde des Droits de l'Homme et des Libertés Fondamentales du Conseil de l'Europe ;

Vu la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel et son Protocole additionnel ;

Vu la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, relative à la protection des informations nominatives, modifiée ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009 fixant les modalités d'application de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée, susvisée ;

Vu le contrat de concession du Service Public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco du 26 septembre 2011 ;

Vu le cahier des charges relatif à la concession du Service Public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco signé le 26 septembre 2011 et annexé à l'Ordonnance Souveraine n° 3.560 du 6 décembre 2011 ;

Vu la délibération n° 2011-82 du 21 octobre 2011 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant recommandation sur les principes européens applicables aux traitements automatisés ou non automatisés d'informations nominatives ;

Vu la délibération n° 2013-151 du 16 décembre 2013 de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant avis favorable à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du centre d'appel téléphonique* » présenté par Monaco Telecom SAM ;

Vu la demande d'avis modificative déposée par Monaco Telecom SAM le 6 juin 2016 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du centre d'appel téléphonique* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'avis notifiée au responsable de traitement le 5 août 2016, conformément à l'article 19 de l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009, susvisée.

# **La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,**

## **Préambule**

MONACO TELECOM SAM, immatriculée au RCI, est un organisme de droit privé concessionnaire d'un service public. Elle a notamment pour objet « *d'assurer dans les relations intérieures et internationales, tous services de télécommunications. A ce titre, elle assure les activités d'opérateur public chargé de l'exploitation du service téléphonique de la Principauté de Monaco [...]* ».

Ce responsable de traitement, après avoir obtenu un avis favorable de la Commission par délibération n° 2013-151, a mis en œuvre le 14 janvier 2014 un traitement ayant pour finalité « *Gestion du centre d'appel téléphonique* ».

Il souhaite désormais apporter des changements au traitement dont s'agit.

Aussi, conformément aux dispositions des articles 7 et 9 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, il soumet la modification du traitement à l'avis de la Commission.

## **I. Sur les personnes concernées**

Le traitement a pour finalité « *Gestion du centre d'appel téléphonique* ».

Pour rappel, les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- enregistrement aléatoire des appels clients Monaco Telecom/clients non abonnés auprès du service client sous-traité à un prestataire ;
- évaluation de la qualité de la relation client ;
- évaluation de la qualité de service rendu par le prestataire.

En 2013, les personnes concernées par le traitement étaient les collaborateurs de Monaco Telecom SAM, les collaborateurs de la Société Monégasque de Service de Telecom (SMST), les clients de Monaco Telecom, ainsi que les clients non abonnés.

Le responsable de traitement souhaite préciser que sont concernés par le traitement tous les usagers appelant le centre d'appel, qu'ils soient ou non clients de Monaco Telecom SAM.

Compte tenu du fonctionnement du présent traitement, qui permet l'enregistrement automatique et aléatoire d'informations de toute personne appelant la ligne téléphonique concernée, la Commission constate que cet ajout est conforme aux dispositions de l'article 1<sup>er</sup> de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Par ailleurs elle rappelle que l'information des personnes qui appellent cette ligne téléphonique se fait par le biais d'un message d'accueil.

## **II. Sur les rapprochements et interconnexions**

Le responsable de traitement indique que le traitement sera rapproché « *avec un futur traitement* » ayant pour finalité « *Amélioration de la satisfaction clients* », avec pour objectif d'aborder « *les questions de la satisfaction Clients sur le service de renseignement, en conformité avec les obligations imposées dans le cas de la concession par la Direction des Communications Electroniques* ».

La Commission rappelle qu'aucun rapprochement ou mise en relation ne peut être effectué avec le traitement ayant pour finalité « *Amélioration de la satisfaction clients* », tant que ce dernier n'a pas été mis en conformité avec les dispositions de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Par ailleurs, elle relève avoir demandé dans sa délibération n° 2013-151 du 16 décembre 2013, que les traitements ayant pour finalité « *Gestion des clients et de leurs abonnements convergents* » et « *Gestion des appels et suivi de la relation clients* » lui soient soumis dans les plus brefs délais.

En ce qui concerne le premier traitement, la Commission constate que celui-ci a été mis en œuvre sous la finalité « *Gestion des offres composites de Monaco Telecom* ».

Elle considère désormais que les deux traitements peuvent être interconnectés, et que la réserve présente dans sa délibération n° 2013-151 du 16 décembre 2013 est sur ce point levée.

Toutefois, la Commission réitère sa demande en ce qui concerne le traitement ayant pour finalité « *Gestion des appels et suivi de la relation clients* ».

#### **Après en avoir délibéré, la Commission :**

**Constata** que le présent traitement peut être interconnecté avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des offres composites de Monaco Telecom* ».

**Demande** que le traitement ayant pour finalité « *Gestion des appels et suivi de la relation clients* » lui soit soumis dans les plus brefs délais.

**Rappelle** qu'aucun rapprochement ne peut être effectué avec le traitement ayant pour finalité « *Amélioration de la satisfaction clients* », tant que ce dernier n'a pas été mis en conformité avec les dispositions de la Loi n°1.165 du 23 décembre 1993.

#### **A la condition de la prise en compte de ce qui précède,**

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **émet un avis favorable à la modification, par Monaco Telecom SAM, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du centre d'appel téléphonique* ».**

Le Président

Guy MAGNAN