DELIBERATION N° 2011-08 DU 10 JANVIER 2011 PORTANT AUTORISATION SUR LA DEMANDE PRESENTEE PAR LA SOCIETE DES BAINS DE MER ET DU CERCLE DES ETRANGERS RELATIVE A LA MISE EN ŒUVRE D'UN TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE « *GESTION DE LA CLIENTELE DES ETABLISSEMENTS DE JEUX* »

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, modifiée, relative à la protection des informations nominatives ;

Vu la loi n° 1.103 du 12 juin 1987, relative aux jeux de hasard ;

Vu la loi n° 1.362 du 3 août 2009, relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption ;

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, susvisée ;

Vu l'ordonnance n° 8.929 du 15 juillet 1987 fixant les modalités d'application de la loi n° 1.103 du 12 juin 1987 relative aux jeux de hasard, susvisée ;

Vu l'ordonnance souveraine n° 2.318 du 3 août 2009 fixant les conditions d'application de la loi n° 1.362 du 3 août 2009 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption ;

Vu la demande d'autorisation, reçue le 22 octobre 2010, concernant la mise en œuvre par la SOCIETE DES BAINS DE MER ET DU CERCLE DES ETRANGERS du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion de la clientèle des établissements de jeux* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen décidée de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 20 décembre 2010, conformément à l'article 11-1 de la loi n° 1.165, susvisée ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 10 janvier 2011 portant analyse dudit traitement automatisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives

Préambule

Le responsable de traitement, à savoir la SOCIETE DES BAINS DE MER ET DU CERCLE DES ETRANGERS (SBM), est une personne morale de droit privé qui bénéficie du privilège des jeux.

L'article premier de l'ordonnance souveraine n° 15. 732 du 13 mars 2003, renouvelant le privilège des jeux concédé à la SOCIETE DES BAINS DE MER ET DU CERCLE DES ETRANGERS à Monaco et approuvant le cahier des charges et les conventions annexes afférents dispose en effet que « *le privilège des jeux octroyé à la Société des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers pour la première fois le 02 avril 1863, est renouvelé pour vingt années, à compter du 1er avril 2007* ».

Ladite société a saisie, en sa qualité de responsable de traitement, la Commission d'une demande d'autorisation d'exploitation d'un traitement ayant pour finalité « *gestion de la clientèle des établissements de jeux* ». Le dossier y afférent a pour objet de modifier la déclaration qui a fait l'objet d'un récépissé n° 20 02.00458.

Mis en œuvre à des fins de surveillance dans le cadre de la loi n° 1.103 du 12 juin 1987 relative aux jeux de hasard et de son ordonnance d'application, ce traitement est soumis à l'autorisation de la Commission conformément à l'article 11-1 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 modifiée.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité la « *Gestion de la clientèle des établissements de jeux* ».

Il concerne la clientèle et les agents recruteurs des établissements de jeux des Sociétés du Groupe SBM.

Il a pour fonctionnalités :

- « *Identification client ou création de la fiche client ;*
- *Scanérisation des pièces d'identité ;*
- *Encodage du service Player's Club sur les cartes client Cercle Monte-Carlo ;*
- *Gestion des cartes d'accès au Casino ;*
- *Collecte d'informations nominatives clients pouvant être utilisées dans d'autres traitements du Groupe SBM à des fins de gestion marketing ;*
- *Mailing d'invitation de la clientèle ;*
- *Réservation des chambres d'hôtel pour le client jeux ;*
- *Invitations et offerts pour les clients ;*
- *Suivi des factures d'hébergement et de restauration des clients jeux ;*
- *Suivi des coûts : association d'un coût à un client pour tout type de facture ;*
- *Saisie du jeu des clients aux tables (feuilles de table et différences) ;*
- *Evaluation et suivi (reporting) du jeu client ;*
- *Rapport financier de la clientèle ;*
- *Archivage, reporting et statistiques diverses clientèle ;*
- *Gestion des courriers ;*
- *Gestion des anniversaires ;*
- *Suivi et paiement des commissions des agents* ».

Dans le cadre de sa gestion « *Resort* », le Groupe SBM poursuit l'objectif de réunir sur un même support l'accès à l'ensemble des services proposés par ses établissement. Le présent traitement vise notamment à encoder le service « *Player's Club* » sur la carte « *Cercle Monte-Carlo* ». Ce service s'adresse aux clients des jeux de table qui sont authentifiés à l'entrée par la présentation de la carte.

Cependant la Commission relève que sont également collectées les informations relatives aux agents recruteurs, qui sont des apporteurs d'affaires rémunérés par le Groupe SBM et contractuellement liés avec celles-ci, dont l'activité est strictement réglementée.

Elle observe également que ce traitement permet d'assurer le « *Suivi et le paiement des commissions de ces agents* ». Dans ce cadre, le responsable de traitement déclare communiquer à ces derniers des informations relatives à l'identité des clients et que ces communications d'informations ont lieu vers des pays ne disposant pas d'une protection adéquate sans en préciser la réelle destination.

Elle constate donc que cette fonctionnalité implique une exploitation du traitement incompatible avec la finalité de celui-ci.

Eu égard au détournement de finalité constaté, la CCIN exclut la fonctionnalité dont s'agit de l'analyse du présent traitement.

Considérant l'exclusion de la fonctionnalité précitée, la Commission considère que la finalité du traitement est explicite et légitime, conformément à l'article 10-1 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 modifiée.

II. Sur la justification du traitement

Le responsable de traitement indique ce traitement est justifié par le consentement de la personne concernée. Il déclare par ailleurs que « *le suivi de la clientèle des établissements de jeu est nécessaire à la réalisation de gestion à des fins de marketing* ».

La Commission observe par ailleurs que l'article 7 de l'ordonnance n° 8.929 du 15 juillet 1987 fixant les modalités d'application de la loi n° 1.103 du 12 juin 1987 relative aux jeux de hasard dispose que « *tout exploitant est tenu de faire assurer par tous employés nécessaires le contrôle des entrées et la surveillance des jeux* ».

Enfin, elle relève que l'article 4 de la loi du 3 août 2009, relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption impose en effet au responsable de traitement d'« *identifier (leurs) clients et vérifier (leur) identité au moyen d'un document probant* (…) ».

La Commission considère donc que le traitement dont s'agit est justifié au sens de l'article 10-2 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 19 93, modifiée.

III. Sur les informations traitées et leurs origines

Les informations nominatives objets du présent traitement sont :

- identité : préfixe, titre, nom, prénom, nom de l'époux, nom de jeune fille, autres prénoms, alias, date de naissance, lie de naissance, nationalité ;
- situation de famille : lien de parenté ;
- adresse et coordonnées : adresses, date validité adresses, numéros de téléphone, type adresse, adresses email ;

- formation / diplômes : profession (facultatif) ;
- caractéristiques financières : coordonnées bancaires, adresse facturation de l'agent ;
- consommation de biens & services : Informations de réservations et de factures ;
- loisirs, habitudes de vie : préférence hébergement/téléphones, pas de courrier et raison, moyens de communication ;
- données d'identification électronique : ID jeux, ID 777, ID SFE, ID hôtel, ID client CRM, Id membre CRM, N° carte Player, N° client agen t, N° comptes ville jeux, statut/segment FID ;
- données biométriques : Pièce d'identité avec photo ;
- infraction, condamnation (…) : flag consigné – texte basique consigne ;
- information SFE : solde SFE, crédits SFE, solde des avances, solde des dépôts ;
- traces mouvements : date et user de création, date et user de dernière mise à jour ;
- informations marketing : client validé, date de création client, commentaires fiche client, flag décès, masque d'édition des listes de clients, envoi booklet, budget de fonctionnement, catégorie client jackpot, qui a présenté le client, salle de casino d'origine du client ;
- informations flag jeux : flag consigné, flag agent jeux, flag casino ;
- informations offerts : date de l'offert, offert au client, prix de l'offert ;
- informations jeu du client : annotation du jeu, date du type de jeux pratiqué, durée de jeux, évaluation du montant théorique de perte du client, jeux pratiqués par le client, mise moyenne du coup à table, montant de jeu du client à table, niveau de jeu en durée, rating, table où le client à joué, types de jeux ;
- informations évaluation client : flag à suivre, date de qualification au statut d'invitation, qualifié SFE, référence du dossier du client, valeur du client ;
- informations jackpot : montant cumulés des jackpots du client, nombre de jackpots du client, type de catégorie du client jackpot ;
- informations change espèces : montant des espèces pour l'achat de token ;
- informations agents : nom prénom, codification de l'agent, dates activité de l'agent, secteur, continent, code agrément, dates de suivi agrément et dossier, commentaires suivi agrément et dossiers, informations contrats, montant de la commission, liste des clients liés à l'agent, commentaires agent.

Les informations inhérentes aux loisirs, habitudes de vie et comportement ont pour origine le client lui-même.

Les informations se rapportant aux caractéristiques financières proviennent des agents.

Les informations relatives aux agents proviennent du service marketing financier jeux.

Les informations relatives aux consommations de biens et services ont pour origine le le traitement « *Gestion des opérations hôtelières des établissements de la SBM* », non légalement mis en oeuvre.

Les informations SFE ont pour origine le traitement ayant pour finalité la « *Gestion des crédits des clients SFE* », légalement mis en œuvre.

Les informations relatives aux mesures de sûreté ont pour origine le traitement ayant pour finalité la « *Gestion des consignés des établissements de jeux de la SBM* » avec lequel il est interconnecté et qui est concomitamment soumis à la Commission.

Les informations relatives aux changes espèces ont pour origine le traitement ayant pour finalité la « *Gestion des changes espèces* » avec lequel il est interconnecté et qui est concomitamment soumis à la Commission.

Les informations relatives aux jackpots ont pour origine le traitement ayant pour finalité la « *Gestion du tracking player machines à sous »* et sont saisies par les assistants de salle. Ce traitement avec lequel il est interconnecté est concomitamment soumis à la Commission.

Les informations de traces et mouvements et les flags jeux sont des données calculées automatiquement.

Les informations marketing, les informations offerts et celles relatives à l''évaluation du client sont en provenance du service marketing clientèle.

Les informations relatives au jeu du client ont pour origine les cadres jeux ou sont implémentées automatiquement.

Les données d'identification électroniques sont générées automatiquement s'agissant des informations relatives à l'ID jeux, l'ID hôtel, l'ID SFE, l'ID 777, au numéro compte ville jeux, au numéro carte players club, au numéro client agent.

Les données relatives à l'ID client CRM, à l'ID membre et au statut et segment FID proviennent des traitements « *Gestion de la relation client à l'attention des clients suivis du groupe SBM* » et « *Gestion d'un programme de fidélité à l'attention des clients adhérents du Groupe SBM* », légalement mis en œuvre.

Les autres données électroniques ont pour origine « *Gestion des changes espèces* », « *Gestion des entrées du casino de Monte-Carlo* », « *Gestion du player tracking machines à sous* » et, « *Gestion des opérations hôtelières des établissements de la SBM* » avec lesquels il est interconnecté et qui devra être soumis à la Commission.

Les informations relatives à l'identité, la situation de famille, les adresses et coordonnées, la vie professionnelle, la pièce d'identité avec photographie proviennent du client lui-même ou d'autres traitements.

En effet, le responsable de traitement déclare que « *le client donne ses informations d'identité lors de différentes démarches (demande de carte 777, de carte players, de change, de crédit…). Une pièce d'identité lui est alors demandée. Celle-ci est scannée et entrée dans le système d'information au niveau de sa fiche client aux fins d'authentification par les employés de jeux. Cependant ces informations peuvent déjà se trouver dans le système d'information en provenance de différents traitements des casinos. En effet, les données d'identité ainsi que les images des pièces d'identité sont communes à tout l'environnement CASINO de la Société des Bains de Mer (cardex client unique) [soient les traitements suivants soumis concomitamment à l'autorisation de la Commission] :*

- *Gestion de la clientèle des établissements de jeux ;*
- *Gestion des consignés des casinos SBM ;*
- *Gestion du player tracking machines à sous ;*
- *Gestion des entrées du Casino ;*
- *Gestion du change espèces* ».

S'agissant des interconnexions susvisées, la Commission relève que les traitements ayant pour finalité « *Gestion de la clientèle des établissements de jeux* », « *Gestion des consignés des établissements de jeux de la SBM* », « *Gestion des entrées du Casino de Monte-Carlo* », « *Gestion des changes espèces* », « *Gestion du player tracking machines à sous* » et « *Gestion des opérations hôtelières des établissements de la SBM* » ne sont pas légalement mis en œuvre au sens de la loi n° 1.165, modifiée.

La Commission conditionne donc l'alimentation du traitement objet de la présente demande d'autorisation à la mise en œuvre des traitements susvisés.

S'agissant de la numérisation de la pièce d'identité, la Commission observe qu'aux termes de l'article 4 de la loi du 3 août 2009 précitée, « *les organismes visés au chiffre 6° de l'article premier doivent identifier leurs clients et vérifier leur identité au moyen d'un document probant, dont il est pris copie, lorsque ceux-ci achètent ou échangent des plaques ou jetons pour des montants égaux ou supérieurs à des montants fixés par ordonnance souveraine ainsi que lorsque ceux-ci souhaitent réaliser toute autre opération financière en relation avec le jeu, sans préjudice de l'application des mesures prévues à l'article 5* ».

Conformément à l'ordonnance souveraine n° 2.318 du 3 août 2009 de la loi susvisée les montants s'élèvent *« à la somme de 3.000 euros pour les jeux de table et de 1.500 euros pour les machines à sous* ».

Elle constate également que l'article 3 de cette même loi dispose notamment que «*l'identification et la vérification portent sur le nom, le prénom et l'adresse pour les personnes physiques* ».

Subsidiairement, l'article 6 de l'ordonnance souveraine n° 2.318 précitée dispose que « *lors de l'identification de clients personnes physiques, la vérification de leur identité conformément à l'article 3 de la loi, doit être opérée, en leur présence au moyen de tout document officiel en cours de validité portant leur photographie. Lorsque l'adresse du client n'est pas mentionnée sur le document probant qu'il présente, ou en cas de doute quant à l'exactitude de l'adresse mentionnée, le professionnel est tenu de vérifier cette information au moyen d'un autre document susceptible de faire preuve de son adresse réelle et dont il est conservé copie* ».

La Commission constate que ces dispositions ne prévoient ni un document spécifique - mais un « *document probant* », ni la numérisation dudit document - mais seulement « *la copie* » de certaines informations de celui-ci et uniquement lorsque ceux-ci achètent ou échangent des plaques ou jetons pour des montants égaux ou supérieurs aux susmentionnés.

Elle relève enfin que s'agissant par exemple de la carte d'identité nationale française celle-ci comporte les informations suivantes : le nom de famille, les prénoms, la date et le lieu de naissance, le sexe, la taille, la nationalité, le domicile ou la résidence de l'intéressé ou, le cas échéant, sa commune de rattachement, et, si celui-ci le demande, le nom dont l'usage est autorisé par la loi, l'autorité de délivrance du document, la date de celle-ci, sa durée de validité avec indication de sa limite de validité, le nom et la signature de l'autorité qui a délivré la carte, le numéro de la carte, la photographie et la signature du titulaire.

Relativement à ce qui précède, la Commission considère que la collecte des informations relatives à l'identité et celles résultant de la numérisation de la pièce d'identité avec photographie est excessives au regard de la finalité du traitement, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la loi n°1.165, modifiée, ainsi qu'aux obligations du responsable de traitement en matière d'application de la législation relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et la corruption.

En conséquence, elle n'autorise pas la numérisation de la pièce d'identité et des informations qui s'y rapportent, à l'exception des informations relatives aux nom, prénom et adresse du client.

Enfin, la Commission rappelle que les informations relatives aux agents recruteurs doivent effacées du traitement dont s'agit.

IV. Sur les destinataire et les personnes ayant accès au traitement

Les informations relatives à l'identité, aux caractéristiques financières, aux consommations de biens et services, aux loisirs, habitudes de vie et comportement, et les données d'identification électroniques sont communiquées aux hôtels de la SBM et au Fairmont.

Le responsable de traitement indique que l'ensemble des informations à l'exception des caractéristiques financières et des informations marketing sont communiquées à la Police des Jeux (Gouvernement Monégasque).

Le responsable de traitement signale également une communication des informations au Département des Finances et de l'Economie sans indique les raisons ni la nature des données transmises. La Commission demande donc à que soient précisés d'une part les raisons de cette communication d'informations et d'autre part la nature des informations transmises.

Il dispose encore que la SFE est destinataire des informations relatives à l'identité, à la situation de famille, aux adresses et coordonnées, à la vie professionnelle, aux consommations de biens et services, aux loisirs habitudes de vie et comportements, aux données d'identification électronique, à la pièce d'identité avec photographie, aux flag consigné et texte basique consigne, aux informations SFE et aux traces mouvements.

Il déclare enfin qu'environ 330 personnes ont un accès en consultation suivant leur habilitation, environ 20 personnes y ont un accès en mise à jour des informations marketing.

Il indique également que les services suivant ont accès en mise à jour, à savoir :

- assistant de salle (accès à l'identité) ;
- comptabilité (accès pour les recettes jeux) ;
- inspecteurs de jeux et Pits Boss (accès pour le suivi jeux) ;
- marketing financier ;
- contrôle et facturation (accès pour le suivi factures / coûts).

Eu égard à ce qui précède, la Commission rappelle que conformément à l'article 17-1 de la loi n° 1.165, modifiée, le responsable de traitement est tenu de « *déterminer nominativement la liste des personnes qui ont seul accès, pour les stricts besoins de l'accomplissement de leurs mission, aux locaux et aux installations utilisées pour les traitements, de même qu'aux informations traitées* ».

Elle demande donc à ce que cette liste, tenue à jour, puisse lui être communiquée à première réquisition.

V. Sur les droits des personnes concernées

Les mesures mises en place pour permettre le droit d'accès et de rectification sont portées à la connaissance des personnes concernées par le biais d'une mention figurant sur un document de collecte. Il appert de l'analyse de ces documents que la mention est incomplète en raison de l'absence de référence à la finalité du traitement. Ainsi, la Commission demande à ce que ces mentions d'information soient complétées afin d'être mises en conformité avec l'article 14 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée.

Le responsable de traitement indique que les droits d'accès, de modification, de mise à jour et de suppression des données peuvent être exercés sur place, par courriel ou par voie postale. A cet égard, un formulaire dénommé « *Protection des informations à caractère personnel* » est mis à la disposition du client pour obtenir une copie des informations à caractère personnel enregistrées le concernant ou exercer les droits susvisés.

Les mesures mises en place afin de permettre l'exercice des droits d'accès et de rectification n'appellent pas d'observation de la Commission.

VI. Sur la sécurité du traitement et des informations

Sous réserves des remarques effectuées en application de l'article 17-1 de la loi n°1.165, modifiée, les mesures prises pour assurer la sécurité et la confidentialité du traitement n'appellent pas d'observation de la Commission.

Elle rappelle néanmoins que, conformément à l'article 17 de la loi n°1.165, modifiée, les mesures techniques et organisationnelles mises en place afin d'assurer la sécurité et la confidentialité du traitement au regard des risques présentés par ce traitement et de la nature des données à protéger devront être maintenues et mises à jour en tenant compte de la période d'exploitation du présent traitement.

VII. Sur la durée de conservation

La Commission relève que certaines informations collectées sont conservées pour une durée de 5 années. Il s'agit des données relatives aux caractéristiques financières.

Les informations relatives à l'identité font l'objet d'une « *épuration des données 10 ans après l'enregistrement de la dernière information concernant le client* ».

L'information « *flag décès client* » collectée par le service marketing est enregistrée dans sa fiche. Le responsable de traitement déclare que « *la fiche du client ne peut pas toujours être immédiatement détruite, notamment si le client est débiteur. La suppression (…) est effectuée manuellement dès que la situation comptable le permet* ».

La Commission estime que cette durée de conservation est imprécise. Elle considère donc que les informations relatives au client décédé seront supprimées 10 années après le décès dudit client.

La Commission relève que les autres informations collectées sont conservées pour une durée de 10 années, durée de conservation qui n'appelle pas d'observation de sa part.

Après en avoir délibéré

Conditionne l'alimentation du traitement objet de la présente demande d'autorisation à la mise en œuvre des traitements ayant pour finalité « *Gestion des consignés des casinos SBM* », « *Gestion du player tracking machines à sous* », « *Gestion des entrées du Casino* »i « *Gestion du change espèces* » et « *Gestion des opérations hôtelières des établissements de la SBM* ».

Demande

- que la fonctionnalité « *Suivi et paiement des commissions des agents* » ne soit pas réalisée à partir du traitement « *Gestion de la clientèle des établissements de jeux* », et le cas échéant, que le traitement y afférent soit soumis aux formalités de la loi n° 1.165, modifiée. Elle rappelle, à ce titre, que les informations relatives aux agents recruteurs doivent être supprimées ;

- qu'il ne soit pas procédé à la numérisation de la pièce d'identité et à la collecte des informations qui s'y rapportent, à l'exclusion du nom, du prénom et de l'adresse du client dans le strict cadre de la loi n° 1.362 du 03 août 2009 et de l'ordonnance souveraine n° 2.318 du même jour qui en fixe les conditions d'application ;

- que la liste nominative des personnes ayant accès au traitement, visée à l'article 17-1 de la loi n° 1.165, modifiée, soit tenue à jour et puisse lui être communiquée à première réquisition ;

- demande que les documents de collecte soient complétés par la mention de la finalité du traitement, conformément aux exigences de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée ;

- que soit précisée la nature des informations communiquées au Département des Finances et de l'Economie ;

- que les informations relatives au client décédé soient supprimées 10 années après le décès dudit client.

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

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives autorise la SOCIETE DES BAINS DE MER ET DU CERCLE DES ETRANGERS à mettre en œuvre le traitement automatisé d'informations nominatives présenté sous la finalité *« Gestion de la clientèle des établissements de jeux* ».

Le Président,

Michel SOSSO