

Délibération n° 2019-066 du 17 avril 2019

de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation de transfert d'informations nominatives ayant pour finalité

« *Transfert des informations de réservations et de ventes hôtelières à un partenaire d'analyse des performances d'up selling des salariés et à un partenaire hébergeur, situés à Singapour* »

présenté par la Société des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers

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 du 4 novembre 1950 ;

Vu la Convention n° 108 du Conseil de l'Europe du 28 janvier 1981 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 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 demande d'autorisation déposée par la Société Anonyme des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers le 27 décembre 2018 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Analyse des performances d'up-selling des salariés aux fins d'améliorer les ventes hôtelières* » ;

Vu la demande d'autorisation de transfert déposée par la Société Anonyme des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers, le 19 février 2019, concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Transfert des informations de réservations et de ventes hôtelières à un partenaire à des fins d'analyse* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 17 avril 2019 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La Société des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers (S.B.M.) est une personne morale de droit privé qui bénéficie du privilège des jeux, conformément aux dispositions de l'Ordonnance Souveraine n° 15.732 du 13 mars 2003.

Cette société souhaite mettre en œuvre un traitement relatif à l'amélioration des ventes d'hébergement hôtelier. Afin d'atteindre l'amélioration des ventes souhaitée, la SBM a pour objectif de mettre en place une stratégie de vente dite d' « *up selling* », c'est à dire que le salarié va proposer au client arrivant à l'hôtel une prestation d'une qualité supérieure à celle qu'il avait réservée initialement ; si le client accepte cette proposition, un « *up-sell* » a été effectué. Le traitement relatif à l'analyse de manière automatisée de la performance d' « *up selling* » de ses salariés a été soumise préalablement à l'autorisation de la Commission.

Toutefois, le traitement susvisé est hébergé et analysé à Singapour.

Ce pays ne disposant pas d'un niveau de protection adéquat au sens de la législation monégasque, le transfert d'informations nominatives est soumis à l'autorisation de la Commission, conformément aux articles 20 et 20-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, objet de la présente demande.

I. Sur la finalité du traitement

Le responsable de traitement indique que le traitement a pour finalité « *Transfert des informations de réservations et de ventes hôtelières à un partenaire à des fins d'analyse (TRV)* ».

A cet égard, le responsable de traitement expose que le transfert a pour objectif « *un transfert automatique quotidien des réservations et ventes hôtelières de SBM et permet de faire analyser les ventes à un partenaire (...). Les données nominatives de réservation et de vente des clients sont anonymisées. Seules les informations nominatives des salariés sont transmises dans le but d'analyser leurs performances de vente additionnelles (up selling)* ».

Sont donc seuls concernés par le transfert les réceptionnistes salariés du responsable de traitement.

La Commission rappelle toutefois que tout traitement d'informations nominatives doit avoir une finalité « *déterminée, explicite et légitime* », aux termes de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Aussi, elle considère que la finalité du traitement doit être plus explicite pour les personnes concernées en précisant notamment l'objectif du transfert et les destinataires finaux des informations.

Par conséquent, la Commission modifie la finalité comme suit : « *Transfert des informations de réservations et de ventes hôtelières à un partenaire d'analyse des performances d'up selling des salariés et à un partenaire hébergeur, situés à Singapour* ».

II. Sur les informations collectées concernées par le transfert

Le responsable de traitement indique que les informations nominatives concernées par le transfert sont :

- identité/situation de famille : nom, prénom des réceptionnistes ;
- adresses et coordonnées : email professionnel pour la réception des rapports ;
- caractéristiques financières : tarifs, chiffre d'affaires;
- consommation de biens et services, habitudes de vie : hôtel, dates, catégorie de chambre réservée et vendue ;
- données d'identification électronique : identifiant OPH, identifiant TSA ;
- informations temporelles, horodatage : journalisation, consultation/mise à jour/suppression : date/heure, identifiant, données accédées, opérations effectuées sur My TSA.

La Commission relève qu'elles sont issues des traitements automatisés ayant pour finalité respective « *Analyse des performances d'up-selling des salariés aux fins d'améliorer les ventes hôtelières* » et « *Gestion des opérations hôtelières des établissements de la SBM* ».

Les destinataires finaux des informations transférées sont les agents habilités de TSA Performance Services Limited et l'hébergeur AWS (Amazon Web Services).

La Commission considère que les informations nominatives transférées sont « *adéquates, pertinentes et non excessives* », conformément à l'article 10-1 de la Loi n° 1.165, du 23 décembre 1993.

III. Sur la licéité et la justification du transfert

Le responsable de traitement justifie le transfert d'informations nominatives par le recueil du consentement des personnes concernées, conformément à l'article 20-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

A cet égard, il a été joint un document intitulé « *information préalable concernant la mise en place du traitement « Analyse des performances d'up-selling des salariés aux fins d'améliorer les ventes hôtelières* » », que les salariés sont invités à signer

A cet égard, la Commission rappelle que le consentement d'un salarié doit être analysé avec une particulière précaution en raison du lien de subordination existant entre les parties, pouvant *de facto* altérer le caractère libre de celui-ci.

A titre d'exemple, le Groupe 29 (désormais Comité Européen depuis l'entrée en vigueur du RGPD le 25 mai 2018) indiquait dans son avis 2/2017 sur le traitement des données sur le lieu de travail que « *le consentement est très peu susceptible de constituer une base juridique pour le traitement des données sur le lieu de travail, à moins que les employés ne puissent refuser le traitement sans conséquence défavorables* ».

Dans son avis 8/2001, il précisait que « *Le groupe de travail " article 29 "est d'avis que si le consentement du travailleur est nécessaire et que l'absence de consentement peut entraîner un préjudice réel ou potentiel pour le travailleur, le consentement n'est pas valable au titre de l'article 7 ou de l'article 8, dans la mesure où il n'est pas donné librement. Si le travailleur n'a pas la possibilité de refuser, il ne s'agit pas de consentement. Le consentement doit toujours être donné librement. En conséquence, le travailleur doit avoir la possibilité de se dégager de son consentement sans préjudice* ».

Le responsable de traitement a indiqué par information complémentaire qu'en l'absence de consentement du salarié les performances de ce dernier ne sont pas suivies mais qu'il aura néanmoins accès à la partie formation du programme, et bénéficiera comme anciennement pour les gratifications d'une appréciation individuelle.

A cet égard, la Commission estime que pour apprécier le caractère libre du consentement, aucune exclusion ou sanction dans l'attribution des gratifications ne devra peser sur les salariés.

En outre, elle demande une reformulation du document intitulé « *information préalable concernant la mise en place du traitement « Analyse des performances d'up-selling des salariés aux fins d'améliorer les ventes hôtelières »* » pour :

- Modifier l'intitulé du document et faire apparaître la notion de recueil du consentement ;
- Faire apparaître l'existence du prestataire d'hébergement AWS (Amazon Web Services) sis à Singapour ;
- Matérialiser le consentement ou le refus du salarié, par exemple par la mise au choix de cases à cocher « *j'accepte* » ou « *je refuse* », car le document laisse présager en l'état un caractère impératif à la signature et ainsi un consentement automatique, dès lors non libre ;
- Indiquer aux personnes concernées que le refus n'entraînera aucune conséquence et qu'ils auront droit aux gratifications dans des conditions similaires aux personnes ayant accepté le transfert ;
- Indiquer aux personnes concernées qu'elles peuvent à tout moment revenir sur leur consentement.

Si ces éléments n'étaient pas mentionnés, la Commission indique que l'unique justification au transfert ne serait dès lors pas valable et le responsable de traitement ne devra en aucun cas procéder à celui-ci. Il devra dans ce cas, soit renoncer au transfert, soit revenir vers la Commission avec une justification et des garanties différentes et conformes aux dispositions de la Loi n° 1.165, modifiée.

IV. Sur la sécurité du transfert et des informations

Les mesures prises pour assurer la sécurité et la confidentialité du transfert et des informations concernées n'appellent pas d'observation particulière.

La Commission rappelle néanmoins que, conformément à l'article 17 de la Loi n 1.165 du 23 décembre 1993 les mesures techniques et organisationnelles mises en place afin d'assurer la sécurité et la confidentialité du traitement au regard des risques présentés par celui-ci et de la nature des données à protéger devront être maintenues et mises à jour en tenant compte de l'état de l'art, afin de permettre de conserver le haut niveau de fiabilité attendu tout au long de la période d'exploitation du présent traitement.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Modifie la finalité comme suit : « *Transfert des informations de réservations et de ventes hôtelières à un partenaire d'analyse des performances d'up selling des salariés et à un partenaire hébergeur, situés à Singapour* ».

Demande que le responsable de traitement s'assure que le consentement des personnes concernées soit libre et éclairé en modifiant le document « *information préalable concernant la mise en place du traitement « Analyse des performances d'up-selling des*

salariés aux fins d'améliorer les ventes hôtelières » » conformément au point III de la présente délibération.

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

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la Société des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers à procéder au transfert d'informations nominatives à destination de Singapour ayant pour finalité « *Transfert des informations de réservations et de ventes hôtelières à un partenaire d'analyse des performances d'up selling des salariés et à un partenaire hébergeur, situés à Singapour* »**

Le Président

Guy MAGNAN