

Délibération n° 2017-081 du 17 mai 2017

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 des enquêtes de satisfaction du service de renseignements téléphoniques* »

présenté par Monaco Telecom SAM

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

Vu la Convention Européenne 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 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 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 demande d'avis déposée par Monaco Telecom SAM le 21 février 2017 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enquêtes de satisfaction du service de renseignements téléphoniques* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'avis notifiée au responsable de traitement le 19 avril 2017, conformément à l'article 19 de l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 susmentionnée ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 17 mai 2017 portant examen du traitement automatisé susvisé.

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 [...]* ».

Dans le cadre de l'exploitation de la Concession et pour une remontée au Concédant de la satisfaction des usagers lors de l'utilisation de son service de renseignements, il soumet le traitement ayant pour finalité « *Gestion des enquêtes de satisfaction du service de renseignements téléphoniques* » à l'avis de la Commission, conformément aux dispositions de l'article 7 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité « *Gestion des enquêtes de satisfaction du service de renseignements téléphoniques* ».

Sont concernés les usagers du service de renseignements téléphoniques.

Les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- collecter le numéro des usagers appelant le service des renseignements afin de les contacter ultérieurement pour une enquête de satisfaction ;
- tenir une liste des numéros usagers ne souhaitant pas faire l'objet d'une telle enquête ;
- envoyer un sms aux usagers aux fins d'enquête satisfaction, qui notent le service par sms sur une échelle de 1 à 10 ;
- établir des statistiques agrégées anonymes.

La Commission relève que « *les enquêtes réalisées ont un objectif d'analyse et de satisfaction client et ne peuvent en aucun cas permettre ni être utilisées en vue de l'évaluation individuelle des salariés intervenant dans le cadre du support client* ».

Au vu de ces éléments, la Commission constate que la finalité du traitement est déterminée et explicite, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

II. Sur la licéité et la justification du traitement

Le responsable de traitement indique que le présent traitement est justifié par le respect d'une obligation légale et la réalisation d'un intérêt légitime.

En ce qui concerne l'obligation légale, la Commission relève qu'aux termes de l'annexe 3 du contrat de Concession Monaco Telecom SAM est tenu de mettre en œuvre un indicateur de satisfaction relativement au service de renseignement téléphonique qu'il doit communiquer semestriellement au Concédant.

Il est indiqué qu'il est également dans l'intérêt légitime du Concessionnaire de mesurer et améliorer la qualité de ses services.

La Commission considère donc que le traitement est licite et justifié conformément aux articles 10-1 et 10-2 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

III. Sur les informations traitées

Les informations objets du traitement sont les suivantes :

- adresses et coordonnées : numéro de téléphone mobile de l'utilisateur du service de renseignement téléphonique (hors numéro masqué par le client) ;
- données d'identification électronique : numéro de téléphone mobile de l'utilisateur du service de renseignement téléphonique (hors numéro masqué par le client).

Les informations relatives à l'utilisateur sont collectées via le PABX du sous-traitant.

La Commission considère que les informations traitées sont « *adéquates, pertinentes et non excessives* » au regard de la finalité du traitement, conformément aux dispositions de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

IV. Sur les droits des personnes concernées

➤ *Sur l'information des personnes concernées*

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernées est effectuée :

- par une rubrique propre à la protection des données accessible en ligne ;
- par un message vocal en début d'appel.

Par ailleurs, la Commission relève que les personnes recevant un sms d'enquête de satisfaction peuvent sortir de la liste d'envoi de Monaco Telecom par une procédure d'opt-out en envoyant « *STOP* ».

A la lecture des mentions jointes au dossier, la Commission relève que l'information des personnes concernées est valablement effectuée.

➤ *Sur l'exercice du droit d'accès*

La Commission observe que le droit d'accès est exercé par voie postale ou par courrier électronique auprès du Service client Monaco Telecom.

Les droits de modification et de mise à jour des données sont exercés selon les mêmes modalités.

Le délai de réponse est de 30 jours.

S'agissant de l'exercice du droit d'accès par voie électronique, la Commission considère qu'une procédure devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations. A ce titre, elle précise que si une copie d'un document d'identité était demandée, la transmission et le traitement de ce document devront faire l'objet de mesures de protection particulières comme rappelé dans sa délibération n° 2015-116 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

La Commission constate ainsi que les modalités d'exercice des droits des personnes concernées sont conformes aux dispositions des articles 13, 15 et 16 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

V. Sur les personnes ayant accès au traitement

Les personnes habilitées à avoir accès au traitement sont :

- le Service business Intelligence en inscription, modification, mise à jour, consultation ;
- la Direction marketing en modification, consultation.

Par ailleurs, la Commission relève à l'analyse du dossier que le responsable de traitement recourt à un prestataire.

En ce qui concerne ce dernier, la Commission rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ses droits d'accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son contrat de prestation de service. De plus, ledit prestataire est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, aux termes de ce même article.

La Commission considère que les accès au traitement sont conformes aux dispositions légales.

VI. Sur les rapprochements et interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement est rapproché avec les traitements ayant pour finalités respectives « *Annuaire papier* » et « *Annuaire sur Internet* » légalement mis en œuvre.

La Commission relève que ces rapprochements ne concernent pas le présent traitement et les exclut.

VII. Sur la sécurité du traitement et des informations

Les mesures prises pour assurer la sécurité et la confidentialité du traitement et des informations qu'il contient n'appellent pas d'observation particulière.

Cependant les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare feux) ainsi que les comptes utilisateurs et administrateurs doivent être protégés nominativement par un identifiant et un mot de passe réputé fort.

La Commission rappelle enfin 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 de celui-ci 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 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.

VIII. Sur la durée de conservation

Les informations relatives aux données d'identification électronique sont conservées 6 mois à compter de leur collecte.

Celles relatives aux adresses et coordonnées sont conservées 6 mois par Monaco Telecom à compter de la collecte, un mois par le prestataire à compter de la collecte. Cette durée de conservation est étendue à un an après la collecte pour la personne ne voulant pas être contactée, afin de répondre à cette demande.

Par ailleurs, les informations des personnes ayant noté le service ou correspondant à des appels non aboutis sont conservées 4 mois à compter de la collecte.

La Commission considère que ces durées de conservation sont conformes aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs) ainsi que les comptes utilisateurs et administrateurs doivent être protégés nominativement par un identifiant et un mot de passe réputé fort.

Considère qu'une procédure relative au droit d'accès par voie électronique devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations.

Exclut les rapprochements avec les traitements ayant pour finalité « Annuaire papier » et « Annuaire sur Internet ».

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 mise en œuvre, par Monaco Telecom SAM, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion des enquêtes de satisfaction du service de renseignements téléphoniques* ».**

Le Président

Guy MAGNAN