

Délibération n° 2019-065 du 17 avril 2019

de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives portant autorisation à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité

« *Analyse des performances d'up-selling des salariés aux fins d'améliorer les ventes hôtelières* »

présenté par la Société Anonyme 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 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 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 prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 25 février 2019, conformément à l'article 11-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;

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.

A cet égard, le responsable de traitement souhaite analyser de manière automatisée la performance d'« *up selling* » de ses salariés, avec un impact sur leur rémunération variable.

Le traitement objet de la présente demande est mis en œuvre à des fins de surveillance. Il relève donc du régime de l'autorisation préalable visé à l'article 11-1 de la Loi n° 1.165, modifiée.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le traitement a pour finalité « *Analyse des performances d'up-selling des salariés aux fins d'améliorer les ventes hôtelières* ».

Il est dénommé « *TSA* ».

Les personnes concernées sont les salariés du responsable de traitement.

Le traitement a pour fonctionnalités :

- « *Transfert quotidien des réservations et des ventes hôtelières de la SBM issues du traitement OPH – Gestion des opérations hôtelières ;*
- *Mise à disposition, sur un site internet, d'informations de conseil sur l'up selling aux salariés chargés de la réservation et de la vente hôtelière ;*
- *Suivi de la performance des prestations d'up selling, proposées par les réceptionnistes par une analyse automatisée qui pourra être utilisée par les chefs de réception et le General Manager en complément des évaluations de performance afin de décider d'éventuelles indexations de rémunération à leur profit ;*
- *Reporting des performances des hôtels de la SBM ;*
- *Reportings et statistiques divers ».*

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 traitement est justifié par le consentement de la personne concernée ainsi que par la réalisation d'un intérêt légitime, sans que ne soient méconnus les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

La Commission relève qu'il est de l'intérêt du responsable de traitement d'encourager l'amélioration des ventes hôtelières par le biais d'une incitation salariale.

Elle rappelle toutefois qu'au titre de l'article 14-1 de la Loi n° 1.165, « toute personne a le droit de ne pas être soumise à une décision produisant des effets juridiques à son égard ou l'affectant de manière significative, prise sur le seul fondement d'un traitement automatisé d'informations destiné à définir son profil ou à évaluer certains aspects de sa personnalité.

Une personne peut toutefois être soumise à une décision mentionnée au précédent alinéa si cette décision :

- *Est prise dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution d'un contrat, à condition que la demande de conclusion ou d'exécution du contrat, introduite par la personne concernée ait été satisfaite ou que des mesures appropriées, telles que la possibilité de faire valoir son point de vue et de voir réexaminer sa demande, garantissent la sauvegarde de son intérêt légitime ;*
- *Ou est autorisée par des dispositions légales ou réglementaires qui précisent les mesures garantissant la sauvegarde de l'intérêt légitime de la personne concernée ».*

Or, le traitement dont s'agit se conçoit comme une analyse par un algorithme de la performance d'un salarié dans la réalisation d'un up-selling lors d'une vente. En fonction de celle-ci, ce dernier pourra se voir attribuer ou non une gratification.

A cet égard, la Commission constate que les salariés reçoivent 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 »* », qu'ils sont invités à signer.

Celui-ci indique notamment que « *la procédure suivie pour analyser la performance d'up-selling des réceptionnistes (tout simplement la somme de leurs ventes additionnelles) se traduit par un suivi automatisé qui pourra être utilisé par les chefs de réception et le General Manager en complément des évaluations mensuelles de performance afin de décider d'éventuelles indexations de rémunération à leur profit en fonction de l'atteinte des objectifs d'up-selling, individuels et/ou d'équipe* ».

Il y est précisé de plus que « *les salariés sont invités à exprimer leur point de vue, et pourront discuter de cette éventuelle indexation de rémunération à leur profit en fonction de l'analyse d'up-selling faite par le logiciel TSA* » et que « *les chefs de réception et le General Manager ne prennent pas leur décision qu'à l'appui des seuls résultats du suivi ; des ajustements pourront être faits* ».

Enfin, le responsable de traitement s'engage à ce que « *les résultats d'analyse issus de ce logiciel ne [puissent] pas être utilisés dans un but disciplinaire ou faire l'objet d'une sanction* ».

Aussi, la Commission constate que des mesures appropriées au sens de l'article 14-1 sont prises par le responsable de traitement.

Concernant le consentement au traitement dont s'agit, la Commission estime que celui-ci doit être écarté en tant que justification du présent traitement, car sa justification repose également sur le respect de l'intérêt légitime sus-évoqué. Aussi, le traitement d'analyse d'up sell pourra continuer à être effectué suivant cette justification, quel que soit le choix du salarié concerné, ce qui

en dénature la portée. Néanmoins, la qualité du consentement des salariés sera étudiée comme justification au transfert des informations vers Singapour, pays ne disposant pas d'une législation de protection des données personnelles d'un niveau adéquat au sens de la Loi n° 1.165, dans la délibération y afférente.

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

III. Sur les informations traitées

Les informations exploitées aux fins du présent traitement 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/maj/suppression : date/heure, identifiant, données accédées, opérations effectuées sur My TSA ;
- informations de performance des salariés : chiffre d'affaires additionnel, critères de performance.

Les informations collectées proviennent du traitement OPH en ce qui concerne les informations liées aux réservations ou des systèmes de la société TSA quand il s'agit de l'appréciation des performances d'up-selling des salariés.

Au vu de ce qui précède, 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 un document spécifique remis à l'intéressé, et joint au dossier.

A l'analyse de celui-ci, la Commission considère que les modalités d'information préalable sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

➤ *Sur l'exercice du droit d'accès des personnes concernées*

Le droit d'accès s'exerce par courrier électronique, par un accès en ligne à son dossier, par courrier interne ou sur place auprès de la « *Direction des Opérations Hôtelières* ».

A cet égard, la Commission rappelle que la réponse à ce droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande.

Enfin, 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.

Sous ces réserves, elle estime 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 destinataires et les personnes ayant accès au traitement

➤ Sur les destinataires

Le responsable de traitement indique que les informations sont communiquées aux personnels habilités du sous-traitant TSA sis à Singapour.

La Commission étudiera la légalité de ce transfert vers un pays ne disposant pas d'une législation ayant un niveau de protection adéquat en matière de protection des données personnelles dans la demande d'autorisation de transfert y afférente.

➤ Sur les personnes ayant accès au traitement

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- Le Service Revenu Management (3 personnes) : consultation, modification du paramétrage ;
- La Direction des Opérations Hôtelières (3 personnes) : consultation ;
- Le personnel de réception et de réservation (une centaine de personnes) : consultation au travers de leurs propres comptes ;
- les supérieurs hiérarchiques du service réception (chefs de brigade réception, chefs de réception et adjoints) : ajout, modification ou correction d'up sell en cas d'anomalie ;
- Exploitation Informatique et Administrateur du SI hôtelier : création et modification des droits d'accès ;
- Le personnel habilité du prestataire TSA : consultation, paramétrage et création, et modification, des droits d'accès ;
- Le personnel de la Direction des Ressources Humaines habilité à traiter les informations nécessaires au calcul de gratification des rémunérations des performances des salariés concernés ;
- Les techniciens de l'hébergeur AWS, assurant la maintenance de ce traitement, pour les stricts besoins de leurs missions de maintenance technique.

Ainsi, considérant les attributions de chacune de ces personnes, et eu égard à la finalité du traitement, les accès susvisés sont justifiés.

La Commission souligne qu'en ce qui concerne les prestataires, leurs accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leur contrat de prestation de service, conformément à l'article 17 de la Loi n° 1.165. De plus ils sont soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement.

Elle rappelle enfin qu'en application de l'article 17-1 de la Loi n° 1.165, modifiée, la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et précise qu'elle doit lui être communiquée à première réquisition.

VI. Sur les interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des opérations hôtelières des établissements de la SBM* », légalement mis en œuvre.

La Commission relève que cette interconnexion a pour objectif l'extraction anonymisée des données de réservation dudit traitement vers la base de TSA afin que l'algorithme puisse déterminer la qualité de l'« *up-selling* » des salariés.

Enfin, la Commission constate également un rapprochement avec les traitements ayant pour finalité respective « *Gestion des habilitations informatiques* » et « *Gestion de la messagerie électronique professionnelle et des outils de communication* », légalement mis en œuvre.

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.

Toutefois, les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare-feux) ainsi que chaque compte utilisateur et administrateur doivent être protégés individuellement par un identifiant et par un mot de passe réputé fort, régulièrement renouvelé.

La Commission rappelle également 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.

VIII. Sur la durée de conservation

Le responsable de traitement indique que les informations sont conservées 3 ans à compter de leur collecte.

Toutefois, la Commission estime que ces durées de conservations sont trop longues en ce qui concerne les informations temporelles, dont elle fixe la conservation à 1 an à compter de leur collecte.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que :

- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et doit lui être communiquée à première réquisition ;
- les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare-feux) ainsi que chaque compte utilisateur et administrateur doivent être protégés individuellement par un identifiant et par un mot de passe réputé fort, régulièrement renouvelé.

Considère que :

- le traitement n'est pas justifié par le consentement des salariés ;
- la 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.

Fixe la durée de conservation des informations temporelles à 1 an à compter de leur collecte.

A la condition de la prise en compte des éléments qui précèdent,

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre par la Société Anonyme des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers à Monaco du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Analyse des performances d'up-selling des salariés aux fins d'améliorer les ventes hôtelières* ».**

Le Président

Guy MAGNAN