

**DELIBERATION N° 2013-157 DU 16 DECEMBRE 2013 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AVIS FAVORABLE A LA MISE EN ŒUVRE DU TRAITEMENT
AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE « SUIVI DES DOSSIERS
LITIGES » PRESENTE 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, susvisée ;

Vu l'Arrêté Ministériel n° 2009-382 du 31 juillet 2009 portant application de l'article 7 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée ;

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 demande d'avis déposée par MONACO TELECOM SAM le 25 octobre 2013 concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Suivi des dossiers litiges* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 16 décembre 2013 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 [...]* ».

Le responsable de traitement souhaite mettre en œuvre un traitement lui permettant d'effectuer un suivi des litiges nés à l'occasion de son activité et de celle de Monaco Telecom Internationale qui est sa filiale à 100%.

A ce titre, en application de l'article 7 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, ladite société soumet la présente demande d'avis relative au traitement ayant pour finalité « *Suivi des dossiers litiges* ».

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le présent traitement a pour finalité « *Suivi des dossiers litiges* ».

Les personnes concernées sont les « *collaborateurs de MONACO TELECOM SAM et MONACO TELECOM INTERNATIONAL et toutes personnes en litige avec MT et/ou MTI* ».

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- permettre le recensement de tous contentieux ;
- permettre le suivi des dossiers contentieux par le juriste en charge de leur traitement ;
- reporting interne de la Direction Juridique vers la Direction Process et Contrôle Interne.

La Commission constate à l'analyse du dossier de demande d'avis que le présent traitement repose sur l'exploitation d'un fichier Excel dont l'objectif est uniquement d'opérer un suivi de l'évolution des dossiers litiges, sans en assurer leur traitement.

Elle prend donc acte que ce traitement ne permet pas l'établissement de rapport d'analyse des litiges, ou de documents préparatoires ou synthétiques nécessaire à leur gestion.

Elle invite donc le responsable de traitement à lui soumettre un traitement de « *Gestion de l'activité contentieuse* » dans la mesure où il en existerait un sous la forme automatisée.

Enfin, la Commission rappelle 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, susmentionnée.

A cet égard, la finalité du présent traitement doit être plus explicite et mettre en évidence les objectifs recherchés par le responsable de traitement.

Par conséquent, elle devrait être modifiée par la finalité suivante : « *Suivi des dossiers litiges MT et MTI* ».

II. Sur la licéité et la justification du traitement

Le traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime, sans que ne soit méconnu ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

A cet égard, la Commission constate qu'il est légitime pour le responsable de traitement d'opérer un suivi des dossiers litiges nés à l'occasion de l'exécution des contrats conclus par MONACO TELECOM SAM ou MONACO TELECOM INTERNATIONAL.

Elle 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, modifiée.

III. Sur les informations traitées

Les informations objets du traitement sont :

- identité : nom, prénom, dénomination sociale de la personne en litige ainsi que le nom, prénom, dénomination sociale de la personne ayant sollicité la Direction Juridique ;
- situation de famille : civilité ;
- informations relatives au litige : montant du litige, suivi des actions mises en œuvre en vue du traitement du litige.

Les informations relatives à l'identité, à la situation de famille, ainsi que celles relatives aux litiges proviennent des clients, ou de leurs représentants, et/ou leurs avocats, ainsi que de tout service remontant l'information à la Direction (Direction Marketing et Commerciale ; Direction Administrative et Financière ; Service Clients ; Direction des Ressources Humaines).

Par ailleurs, à l'analyse du dossier, la Commission constate l'existence d'une rubrique intitulée « *suivi/obs* », sur laquelle elle souhaite appeler l'attention du responsable de traitement sur la qualité des commentaires devant y être insérés et sur la nécessité de sensibiliser le personnel disposant d'un accès en inscription au présent traitement.

Elle considère que les informations collectées 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, modifiée.

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 ainsi que par le biais d'une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général accessible en ligne.

Toutefois, la Commission constate, à l'analyse de la note interne transmise, que l'information préalable ne semble concerner que les employés de MONACO TELECOM SAM et MONACO TELECOM INTERNATIONAL.

A cet égard, elle observe que sont également concernés par le traitement les clients de MONACO TELECOM SAM et MONACO TELECOM INTERNATIONAL.

Aussi, la Commission demande que les clients de ces deux entités soient valablement informés de leurs droits au sein d'un document conforme aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

➤ ***Sur l'exercice des droits des personnes concernées***

Les droits d'accès, de modification et de suppression sont exercés par voie postale, par courrier électronique ou sur place auprès de la Direction Juridique. Le délai de réponse est de 30 jours.

La Commission constate que les modalités d'exercice des personnes concernées sont conformes aux exigences légales.

V. Sur les destinataires et les personnes ayant accès au traitement

➤ ***Sur les destinataires***

La Commission prend acte que ce traitement ne fait l'objet d'aucun transfert de données.

➤ ***Sur les personnes ayant accès au traitement***

La Direction Juridique dispose d'un accès en inscription, consultation et mise à jour, tandis que le Contrôle interne dispose d'un accès en consultation uniquement.

Considérant les attributions de ces services, et eu égard à la finalité du traitement, la Commission considère que ces accès sont justifiés.

VI. 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.

Elle rappelle enfin 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 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.

VII. Sur la durée de conservation

Les informations sont conservées le temps que dure le litige.

La Commission considère que cette durée de conservation est conforme aux exigences légales.

Après en avoir délibéré,

Demande que :

- les clients de MONACO TELECOM SAM et de MONACO TELECOM INTERNATIONAL soient valablement informés de leurs droits au sein d'un document conforme aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée ;
- la finalité du traitement soit modifiée de la manière suivante : « *Suivi des dossiers litiges MT et MTI* ».

Constate l'existence d'une rubrique intitulée « *suivi/obs* », sur laquelle la Commission souhaite appeler l'attention du responsable de traitement sur la qualité des commentaires devant y être insérés et sur la nécessité de sensibiliser le personnel disposant d'un accès en inscription au présent traitement.

Invite le responsable de traitement, s'il exploite un traitement automatisé de « *Gestion de l'activité contentieuse* », à le soumettre aux formalités de la loi n° 1.165, modifiée ;

Sous réserve 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, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Suivi des dossiers litiges MT et MTI* » par MONACO TELECOM SAM.**

Le Président,

Michel Sosso