

Délibération n° 2017-019 du 15 février 2017

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

« *Gestion du centre d'appels dédié aux réservations des clients* »

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

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° 15.732 du 13 mars 2003 renouvelant le privilège des jeux concédé à la Société des Bains de Mers et du Cercle des Etrangers à Monaco et approuvant le cahier des charges et les conventions annexes afférentes ;

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 déclaration déposée par la Société des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers à Monaco, le 6 août 2013, concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité la « *Gestion d'un centre d'appels pour les contacts clients* », et dont il a été délivré un récépissé le 28 août 2013 ;

Vu la demande d'autorisation modificative déposée par la Société des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers à Monaco le 2 novembre 2016 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du centre d'appels dédié aux réservations des clients* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 30 décembre 2016, 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 15 février 2017 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 à Monaco (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.

Le 6 août 2013, la S.B.M. a déclaré à la Commission un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité la « *Gestion du centre d'appels dédié aux réservations des clients* ». La Commission a émis un récépissé de mise en œuvre de ce traitement le 28 août 2013.

LA S.B.M souhaite désormais modifier le traitement dont s'agit, en application de l'article 9 de la Loi n°1.165 du 23 décembre 1993, afin d'enregistrer les conservations téléphoniques entre les clients et les agents de réservation.

Ce traitement étant 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 du 23 décembre 1993.

I. Sur la nouvelle finalité et les nouvelles fonctionnalités du traitement

Le responsable de traitement indique que le traitement a pour finalité « *Gestion du centre d'appels dédié aux réservations des clients* ».

Les personnes concernées par ce traitement sont les agents de réservation (salariés) et la clientèle individuelle de Monte-Carlo S.B.M.

Par ailleurs, le responsable de traitement indique que ledit traitement a pour fonctionnalités :

- la distribution des appels clients vers les agents de réservation, organisés en files d'attente tenant compte de leurs compétences (pôle d'activité, langue parlée) ;
- le traitement des appels :
 - la gestion des appels par les agents, en utilisant notamment des statistiques en temps réel, volumes d'appels : servis, non répondus, en attente, disponibilité des agents, temps de communication, etc. ;
 - la gestion des appels reçus en dehors des heures d'ouverture via une messagerie locale ou le standard (Call Center) ;
 - la gestion des appels sans réponses ;

- la supervision des appels par les superviseurs, en utilisant notamment des statistiques en temps réel, nombre d'agents présents, déjà en ligne, occupé...et par des fonctionnalités d'accès aux conversations entre agents et clients ;
- l'enregistrement des conversations avec possibilité donnée aux clients de s'y opposer en le signifiant à l'agent ;
- les éditions, à savoir la possibilité donnée aux superviseurs d'éditer des rapports d'activité par agent ou par file d'attente ;
- les paramétrages et sauvegardes.

La Commission en prend acte et 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 nouvelle justification du traitement

Outre la réalisation d'un intérêt légitime, le responsable de traitement indique que le traitement est désormais également justifié par le consentement de la ou des personne(s) concernée(s).

A cet égard, la Commission constate qu' « *un message vocal informe le client que l'appel est susceptible d'être enregistré à des fins de qualité et qu'il peut s'opposer à cet enregistrement en le signifiant à l'agent* ».

Elle considère donc que le traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 10-2 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

III. Sur les informations nominatives traitées

Le responsable de traitement indique que les informations nominatives traitées sont désormais les suivantes :

- identité : nom, prénom, photo des utilisateurs ;
- adresses et coordonnées : email, numéro de téléphone des utilisateurs ;
- formation – diplômes – vie professionnelle : rôle fonctionnel ;
- loisirs, habitudes de vie et comportement : langues parlées, compétences, statistiques agents ;
- données d'identification électronique : code d'accès au réseau d'entreprise ;
- communications téléphoniques et enregistrement des appels : l'historique des appels (numéros de téléphone des clients, nom des agents, dates et heures), les conversations et les messages vocaux (numéros de téléphone des clients, dates et heures).

La Commission note que les photos ne concernent que les salariés et non les clients.

Les informations relatives à l'identité, aux adresses et coordonnées ainsi qu'aux données d'identification électronique ont pour origine le traitement ayant pour finalité « *Gestion des habilitations informatiques* ».

Les informations relatives à la formation, diplômes et vie professionnelle ainsi qu'aux loisirs, habitudes de vie et comportement ont pour origine le traitement lui-même.

Les informatives relatives à l'activité de l'utilisateur ont pour origine le traitement lui-même ou le traitement ayant pour finalité la « *Gestion de la messagerie électronique professionnelle et des outils de communication associés* ».

Enfin les informations relatives aux communications téléphoniques et aux enregistrements téléphoniques ont pour origine le dispositif d'enregistrement téléphonique et le traitement ayant pour finalité « *Gestion du Call Center* ».

La Commission considère ainsi 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 du 23 décembre 1993.

IV. Sur les droits des personnes concernées

➤ *Sur l'information préalable des personnes concernées*

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernées se fait toujours par courrier électronique, par voie postale ou sur place mais que désormais ladite information est également effectuée par le biais d'un message vocal.

A cet égard, la Commission constate que les clients seront informés par le biais d'un message vocal, enregistré en français, anglais et italien, qui se déclenche préalablement au démarrage de la fonctionnalité d'enregistrement des appels.

Elle prend acte également des précisions du responsable de traitement selon lesquelles les salariés seront informés par écrit de l'enregistrement des conversations téléphoniques et de la consultation en temps réel ou a posteriori desdites conversations.

La Commission considère ainsi que les modalités d'information préalable des personnes concernées 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, de modification et de mise à jour*

La Commission constate que l'exercice du droit d'accès se fait toujours par courrier électronique et voie postale dans un délai de 30 jours.

Le responsable de traitement indique par ailleurs que les clients disposent désormais d'un droit d'opposition immédiat à l'enregistrement de la conversation téléphonique.

La Commission en prend acte et demande que les données extraites et communiquées en cas d'exercice d'un droit d'accès soient chiffrées.

V. Sur les personnes ayant accès au traitement

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- les agents de réservation : accès à l'activité temps réel depuis leurs écrans (nombre d'appels, nombre d'appels en attente, temps d'attente, etc.) ;
- les superviseurs : supervision de l'activité, du nombre de ressources nécessaires au traitement des appels pour une qualité de service optimale, etc. ;
- le super administrateur (informaticien) : administration du système, gestion du paramétrage, création des files d'attente et des comptes agent ;

- les services exploitation et technique de l'informatique : accès en consultation ou via les traitements informatiques comme par exemple les gestionnaires de bases de données.

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

La Commission appelle toutefois l'attention du responsable de traitement sur le fait que conformément aux dispositions de l'article 17-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour, et précise qu'elle doit lui être communiquée à la Commission à première réquisition.

VI. Sur les nouvelles interconnexions

Le responsable de traitement indique désormais une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité la « *Gestion de la messagerie électronique professionnelle et des outils de communication associés* » qui a été légalement mis en œuvre.

Il indique également une nouvelle interconnexion avec un traitement ayant pour finalité « *Gestion du Call Center* ». Ce traitement n'ayant pas fait l'objet de formalité auprès d'elle, la Commission demande au responsable de traitement de le lui soumettre dans les plus brefs délais.

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'observations particulières.

La Commission note toutefois que l'architecture technique repose sur des équipements de raccordement (switchs, routeurs, pare-feux) de serveurs et périphériques qui doivent être protégés par un login et mot de passe réputé fort et les ports non utilisés doivent être désactivés.

Elle 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 les durées de conservation

Le responsable de traitement indique que les informations collectées sont conservées 5 ans à l'exception de l'historique des appels qui est conservé 1 an et des conversations et messages vocaux qui sont conservés 1 mois.

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

Après en avoir délibéré, la Commission :

Rappelle que :

- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement, visée à l'article 17-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, doit être tenue à jour et doit lui être communiquée à première réquisition ;
- les équipements de raccordement (switch, routeurs, pare-feux) des serveurs et périphériques doivent être protégés par un login et un mot de passe réputé fort et que les ports non utilisés doivent être désactivés.

Demande que :

- les données extraites et communiquées en cas d'exercice d'un droit d'accès soient chiffrées ;
- le traitement ayant pour finalité « *Gestion du Call Center* » lui soit soumis dans les plus brefs délais.

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

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre par la Société des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers à Monaco de la modification du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du centre d'appels dédié aux réservations des clients* ».**

Le Président

Guy MAGNAN