

**DELIBERATION N° 2012-54 DU 16 AVRIL 2012 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES  
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AVIS FAVORABLE SUR LA DEMANDE PRESENTEE  
PAR LE MINISTRE D'ETAT RELATIVE A LA MISE EN ŒUVRE DU TRAITEMENT AUTOMATISE  
D'INFORMATIONS NOMINATIVES AYANT POUR FINALITE  
« *PROMOTION ET VALORISATION DE LA DESTINATION MONACO* »,  
DÉNOMMÉ « *CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)* »  
DE LA DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES**

Vu la Constitution du 17 décembre 1962 ;

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, modifiée, relative à la protection des informations nominatives ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 3.880 du 12 octobre 1967 instituant un Service du Tourisme ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 4.251 du 17 février 1969 rattachant le Service du Tourisme et le Service des Congrès au Département des Finances et de l'Economie ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 4.809 du 9 novembre 1971 portant création d'une DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 16.605 du 10 janvier 2005 portant organisation des Départements Ministériels ;

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 la délibération n° 2011-82 du 21 octobre 2011 portant recommandation sur les principes européens applicables aux traitements automatisés ou non automatisés d'informations nominatives ;

Vu la demande d'avis déposée par le Ministre d'Etat le 14 février 2012, concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité « *Promotion et valorisation de la destination Monaco* », dénommé « *CRM (Customer Relationship Management)* » de la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 16 avril 2012 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

# La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

## Préambule

La DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES (DTC) a été créée par l'Ordonnance Souveraine n° 4.809 du 9 novembre 1971, en remplacement du Service du Tourisme et du Service des Congrès.

Aux termes de l'article unique de cette Ordonnance, cette Direction est placée sous l'autorité du Conseiller de Gouvernement pour les Finances et l'Economie. Il s'agit d'un Service de l'exécutif au sens de l'article 44 de la Constitution.

Ainsi, le traitement automatisé d'informations nominatives objet de la présente délibération est soumis à l'avis de la Commission conformément à l'article 7 de la loi n° 1.165, modifiée, relative à la protection des informations nominatives.

### **I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement**

Le présent traitement a pour finalité « *Promotion et valorisation de la destination Monaco* ». Il a pour dénomination « *CRM (Customer Relationship Management)* ».

Les personnes concernées sont les « *entreprises, agences touristes, journalistes, tours opérateurs* » et les prestataires professionnels du tourisme en Principauté, comme les hôtels ou les centres de manifestation.

La DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES précise que ce traitement est fondé sur un CRM, ayant pour but d'entretenir de bonnes relations avec les prospects et les clients du tourisme en Principauté. La Commission relève qu'il s'agit d'un outil permettant de traiter, d'analyser et de gérer les informations relatives aux clients et aux prospects intéressés par la Principauté de Monaco en tant que destination de manifestations de tourisme.

Les fonctionnalités du traitement sont les suivantes :

- gérer les dossiers et manifestations du tourisme d'affaires, comprenant les préoccupations organisationnelles de ces événements (type d'hébergement, transfert, lieu de réunion...) selon les disponibilités des professionnels de la Place, les demandes et les préférences des clients ;
- gérer les carnets de contacts de la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES afin d'adresser, par exemple, des invitations, cartes de vœux, de la documentation, des newsletters ;
- créer des opérations promotionnelles ciblées ;
- organiser des opérations destinées à la presse ;
- établir des statistiques.

La Commission observe que ce traitement permet également d'établir un profil type marketing en mentionnant la fidélité, les préférences des clients (...). Toutefois, elle relève que ce profilage ne concerne pas les personnes physiques, mais des personnes morales.

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, modifiée.

## **II. Sur la licéité et la justification du traitement**

### **➤ *Sur la licéité du traitement***

Aux termes de l'Ordonnance Souveraine n° 3.880 du 12 octobre 1967, la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES a pour missions, notamment :

- de recueillir toutes informations propres à orienter le développement du tourisme,
- d'établir et de tenir à jour l'inventaire des moyens dont la Principauté dispose en matière de tourisme ;
- d'organiser la propagande touristique à l'étranger et notamment arrêter, le cas échéant, par l'entremise d'organismes spécialisés, toutes mesures propres à assurer cette publicité ;
- de veiller à l'accueil des touristes et des personnalités étrangères ;
- de mettre à disposition du public tous renseignements concernant le tourisme, et plus particulièrement ceux relatifs à la Principauté ;
- d'étudier et proposer toutes mesures tendant à faciliter la venue des touristes dans la Principauté et améliorer les conditions de leur séjour.

La Commission considère donc que le traitement est licite conformément à l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

### **➤ *Sur la justification du traitement***

Le responsable de traitement précise que le traitement est justifié par le respect d'une obligation légale à laquelle il est soumis.

La Commission observe que le traitement s'inscrit dans le cadre des missions réglementairement conférées à la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES.

Elle relève, par ailleurs, qu'il a pour objet de « *promouvoir la destination Monaco* », et de « *faciliter la mise en place d'évènements en Principauté* ». Le CRM est ainsi présenté comme un outil qui permet de répondre « *aux attentes des organismes souhaitant organiser en Principauté des évènements de type congrès, séminaires, manifestations... accueillant de nombreux participants qui nécessitent une préparation très en amont. La Direction du Tourisme et des Congrès apparaît comme un relai d'informations entre les organisateurs et les prestataires de la Principauté (hôtels, restaurants, centre de congrès, lieux de visite, de loisirs, de sorties et de détente)* ».

Enfin, la Commission constate que les informations nominatives sont des données de type professionnel limitées aux seules informations permettant de contacter une personne en charge de l'organisation d'un événement ou d'une manifestation, ainsi que des données se rapportant à ceux-ci.

Au vu des éléments qui précèdent, la Commission considère que le traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 10-2 de la loi n° 1.165, modifiée.

### **III. Sur les informations traitées**

Les informations nominatives objets du présent traitement sont les suivantes :

- identité du contact : nom, prénom du contact, intitulé de la raison sociale de l'organisme demandeur de renseignement (professionnel) ;
- identité du conjoint : nom, prénom ;
- adresse et coordonnées professionnelles : adresse postale, coordonnées téléphoniques, email, numéro de fax ;
- formation-diplômes, vie professionnelle : fonction du contact, langue de travail ;
- suivi du dossier pour la personne morale intéressée : historique des demandes et manifestations (congrès, évènements et opération de promotion) ;

Les informations objets du traitement ont pour origine l'intéressé, c'est-à-dire la personne qui au sein d'un organisme est chargée d'organiser un événement en Principauté.

La Commission relève que l'identité du conjoint est facultative. Cette information permet d'inviter le contact et son conjoint à participer à des manifestations.

Par ailleurs, ces informations peuvent avoir pour origine un partenaire de la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES (hôtels, restaurants, Centre de congrès,...) ainsi que les bureaux de représentation de la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES de la Principauté de Monaco à l'étranger.

Au vu de ces éléments, la Commission estime 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***

La Commission relève que l'information préalable des personnes concernées est effectuée par le biais d'une rubrique propre à la protection des données accessible en ligne sur le site Internet de la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES, et par une mention figurant sur chaque courriel adressé par la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES à ses contacts.

Elle relève que l'information communiquée aux personnes concernées est conforme aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée. Toutefois, elle demande que la finalité du traitement y soit clairement mentionnée.

La Commission rappelle également que les partenaires recueillant les informations personnelles des clients en vue de les transmettre à la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES, doivent respecter cette même obligation d'information, conformément à l'article 14 alinéa 2 de la loi n°1.165 du 23 décembre 1993, modifiée.

#### **➤ *Sur l'exercice du droit d'accès***

La Commission observe que le droit d'accès des personnes concernées à leurs informations nominatives peut être exercé par voie postale ou par courrier électronique.

Le délai de réponse est de 30 jours.

Les droits de modification, de mise à jour et de suppression des données, peuvent être exercés selon les mêmes modalités.

La Commission considère 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, modifiée.

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

### **➤ *Sur les destinataires***

Le responsable de traitement indique transférer des informations nominatives à destination de ses bureaux situés à Dubaï, Moscou, New-Delhi, Rio, Shanghai, Sydney et Tokyo. La Commission constate que ces transferts s'opèrent vers des pays n'assurant pas, au sens du deuxième alinéa de l'article 20 de la loi n° 1.165, modifiée, un niveau de protection adéquat. En conséquence, ces opérations automatisées font l'objet de demandes d'autorisation distinctes.

La Commission relève qu'une demande d'autorisation a été soumise à son examen relativement à des transferts d'informations nominatives en lien avec le bureau de New-York, Etats-Unis d'Amérique. Elle observe que les informations sont communiquées par ce bureau, mais que la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES ne transfère aucune donnée aux Etats-Unis d'Amérique. Aussi, cet échange unilatéral vers la Principauté n'est pas soumis au régime de l'autorisation préalable. Les informations ainsi collectées seront traitées sur le territoire monégasque dans le respect des dispositions de la loi n° 1.165, modifiée.

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

Les catégories de personnes habilitées à avoir accès au traitement en consultation et modification dans le cadre de leurs attributions sont :

- l'ensemble du personnel de la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES;
- les personnels des trois bureaux de représentation (Milan, Londres et Hanovre), localisés dans des pays disposant d'un niveau de protection adéquat au sens de l'article 20 de la loi n° 1.165 ;
- le personnel de la Direction Informatique, dans le cadre des opérations techniques de fonctionnement du système d'information.

La Commission relève que les accès sont dévolus en raison des fonctions des catégories de personnes mentionnées.

## **VI. Sur la sécurité du traitement et des informations**

La Commission observe que les mesures prises pour assurer la sécurité et la confidentialité du traitement et des informations permettent de répondre aux impératifs de la loi n° 1.165. Elle demande néanmoins que les envois d'information à caractère nominatif fassent l'objet d'une procédure de chiffrement. Ainsi, tout document de type Word, Excel, OpenOffice, devra être « *Zippé ou Raré*<sup>1</sup> » avec un mot de passe réputé fort quelle que soit la destination.

---

<sup>1</sup> Zippé ou Raré : logiciel libre de droit permettant le chiffrement de tout document disponible sur internet (zip & winrar)

La Commission rappelle en outre, 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 informations 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 traitement.

## **VII. Sur la durée de conservation**

Les informations sont supprimées après 5 ans d'inactivité de la fiche client. La Commission relève que cette durée de conservation n'excède pas celle nécessaire à la réalisation de la finalité du présent traitement, conformément à l'article 10-1 de la loi n° 1.165.

\*\*\*

### **Après en avoir délibéré,**

#### **Demande que :**

- la finalité du traitement soit mentionnée dans l'information des personnes concernées ;
- tout envoi d'information à caractère nominatif fasse l'objet d'une procédure de chiffrage quelle que soit la destination ;

**Rappelle que** les partenaires recueillant les informations personnelles des clients en vue de les transmettre à la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES doivent respecter cette même obligation d'information, conformément à l'article 14 alinéa 2 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée.

### **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 le MINISTRE D'ETAT, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Promotion et valorisation de la destination Monaco* », dénommé « *CRM (Customer Relationship Management)* » de la DIRECTION DU TOURISME ET DES CONGRES.**

Le Président,

Michel Sosso