

**DÉLIBÉRATION n° 2014-16 DU 4 FÉVRIER 2014 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 DU PALMARÈS CLIENTS ENTREPRISE » 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 du 4 novembre 1950 ;

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 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 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 l'Arrêté Ministériel n° 2010-638 du 23 décembre 2010 portant application de l'article 7 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 relative à la protection des informations nominatives, modifiée ;

Vu la demande d'avis déposée par MONACO TELECOM SAM, le 6 décembre 2013 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité la « *Gestion du palmarès clients entreprise* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 4 février 2014 portant examen du traitement automatisé susvisé ;

# **La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,**

## **Préambule**

MONACO TÉLÉCOM 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 [...]* ».

Cette société souhaite mettre en œuvre un traitement lui permettant de classer ses clients-entreprises selon le chiffre d'affaires qu'elles génèrent afin d'optimiser les actions commerciales et de conseil qui leur sont adaptées.

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.

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

Le présent traitement a pour finalité « *Gestion du palmarès clients entreprise* ».

Il concerne les « *clients entreprises* » de Monaco Télécom, son personnel commercial, ainsi que ses partenaires.

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- « *classification des clients entreprises en fonction du chiffre d'affaires généré ;*
- *définition et suivi du portefeuille de chaque commercial et partenaire ;*
- *identification des offres clefs souscrites par le client en vue de mettre en place des actions commerciales/conseils ciblés* ».

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***

Considérant l'objet social de la société ainsi que les prestations visées dans le cahier des charges relatif à la concession du service public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco, la Commission relève que ce traitement est licite, conformément à l'article 10-1 de la Loi n° 1.165, modifiée ;

### **➤ *Sur la justification***

Ce 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 relève qu'il permet à Monaco Télécom SAM de mieux connaître son client et d'améliorer les services et les conseils à lui apporter.

Elle considère donc que ce 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 nominatives objets du présent traitement sont :

- identité : nom, prénom, pour une société en nom propre, raison sociale, enseigne, RCI ;
- adresses et coordonnées : adresse postale, adresse email, nom prénom, numéro de téléphone du contact ;
- formation - diplômes - vie professionnelle : secteur d'activité de la société ;
- caractéristiques financières : chiffre d'affaires généré par le client et par métier ;
- consommation de biens et services : offres souscrites par le client ;
- caractéristiques commerciales : classement client, installateur privé affecté, commercial affecté (Commerciaux MT et Partenaires).

Les informations ont pour origine :

- le client en ce qui concerne les adresses et coordonnées et le secteur d'activité de la société ;
- les traitements ayant pour finalité « *Gestion des abonnements services d'accès à Internet* », « *gestion des abonnements service de téléphonie mobile* », « *Gestion des abonnements service de téléphonie fixe* », par le biais d'interconnexions, pour les informations suivantes : identité, caractéristiques financières, consommation de biens et services.

La Commission constate que ces traitements sont légalement mis en œuvre au sens de la Loi n° 1.165 et que les informations ne sont pas traitées ultérieurement de manière incompatible avec la finalité pour laquelle elles ont été collectées à l'origine, conformément à l'article 10-1 de la Loi dont s'agit :

- le système lui-même en ce qui concerne le classement des clients ;
- le responsable des ventes en ce qui concerne l'affectation du personnel commercial de Monaco Télécom ou des prestataires.

La Commission considère donc 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 préalable des personnes concernées***

L'information préalable des personnes concernées est effectuée à partir des différents Conditions Générales de Vente délivrées par Monaco Télécom en fonction des services souscrits par les clients, et par le biais d'un affichage en ce qui concerne les salariés.

Les mentions portées sur l'affichage n'étant pas jointes au dossier, la Commission invite le responsable de traitement à s'assurer qu'elles soient conformes aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée.

Enfin, la Commission constate que la mention d'information insérée dans les différentes CGV est incomplète au vu des exigences de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée, notamment en ce qu'elle ne fait pas état de la finalité du traitement.

Elle demande donc que la mention d'information soit complétée afin de satisfaire aux exigences légales.

➤ **Sur l'exercice du droit d'accès, de modification et de mise à jour**

Le droit d'accès est exercé par voie postale et par courrier électronique. Le délai de réponse est 30 jours.

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

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

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

➤ **Sur les destinataires**

Les informations objets du présent traitement sont communiquées à deux sociétés partenaires de Monaco Télécom, qui gèrent certains clients.

A cet égard, la Commission relève qu'elles reçoivent ces informations par email.

Ainsi, elle relève l'existence d'un nécessaire rapprochement avec un traitement lié à la gestion de la messagerie professionnelle, non légalement mis en œuvre à ce jour.

En conséquence, la Commission demande que ledit traitement relatif à la messagerie professionnelle lui soit soumis.

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

Les personnes ayant accès au traitement sont :

- le Responsable Marketing stratégique, en inscription ;
- le personnel commercial en ce qui concerne les coordonnées de contacts clients et le « *responsable de vente entreprise* » pour l'affectation du commercial au compte client, en mise à jour ;
- le Service Informatique dans le cadre de la maintenance des systèmes.

Par ailleurs, la Commission relève à l'analyse du dossier que le responsable de traitement recourt aussi à un prestataire, la Société SMST, pour « *permettre une redirection des appels de clients entreprises vers leur commercial attitré* ».

En ce qui concerne le prestataire, la Commission rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165, modifiée, 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, celui-ci est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, en application de ce même article.

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.

La Commission rappelle néanmoins 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 nominatives collectées seront conservées « 1 an après résiliation du contrat avec le client ».

La Commission constate néanmoins que la durée de conservation des informations relatives aux employés de Monaco Telecom ainsi qu'à ses partenaires n'est pas adéquate au regard de la finalité du traitement objet de la présente demande d'avis.

Aussi, conformément à l'article 9 de la Loi n°1.165, elle fixe la durée de conservation de ces informations au départ de l'employé ou de sa réaffectation dans un autre service et à la fin du contrat de prestation en ce qui concerne les partenaires de Monaco Télécom.

### **Après en avoir délibéré,**

#### **Demande que :**

- les mentions d'informations figurant dans les Conditions Générales de Vente soient mises en conformité avec les dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée, et invite le responsable de traitement à s'assurer que les mentions figurant sur l'affichage répondent aux exigences légales ;
- le traitement relatif à la messagerie professionnelle faisant l'objet d'un rapprochement avec le présent traitement soit soumis à formalité légales ;

**Fixe** la durée de conservation au départ de l'employé ou de sa réaffectation dans un autre service et à la fin du contrat de prestation en ce qui concerne les partenaires de Monaco Télécom ;

**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 du palmarès clients entreprise* ».**

Le Président,

Michel Sosso