

**DELIBERATION N° 2013-34 DU 6 MARS 2013 DE LA COMMISSION DE CONTROLE DES
INFORMATIONS NOMINATIVES PORTANT AVIS FAVORABLE SUR LA DEMANDE MODIFICATIVE
PRESENTEE PAR LA SOCIETE MONEGASQUE DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ (SMEG)
RELATIVE A LA MISE EN ŒUVRE DU TRAITEMENT AUTOMATISE D'INFORMATIONS NOMINATIVES
AYANT POUR FINALITE « *GESTION DE LA RELATION CLIENTELE* » DENOMME EFLUID**

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 en date du 28 janvier 1981 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° 2.230 du 19 juin 2009 fixant les modalités d'application de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, susvisée ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° 2.578 du 13 janvier 2010 approuvant le traité de concession de la SMEG, ainsi que ses annexes et cahiers des charges ;

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 traité de concession du service public de la distribution de l'électricité et du gaz conclu entre la SMEG et la Principauté de Monaco, et entré en vigueur le 1^{er} janvier 2009, accompagné de ses annexes et cahiers des charges ;

Vu la délibération n° 2012-53 du 16 avril 2012 de la Commission portant avis favorable sur la demande déposée par la Société Monégasque de l'Electricité et du Gaz (SMEG) relative à la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion de la relation clientèle* » dénommé EFluid ;

Vu la délibération n° 2012-146 du 22 octobre 2012 de la Commission portant avis favorable sur la demande modificative déposée par la Société Monégasque de l'Electricité et du Gaz (SMEG) relative à la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion de la relation clientèle* » dénommé EFluid ;

Vu la demande d'avis déposée par la SMEG le 14 janvier 2013 relative à la modification du traitement automatisé susvisé ;

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La SOCIETE MONEGASQUE DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ (SMEG) est une société anonyme en charge de l'exploitation du service public de la distribution de l'électricité et du gaz, en application du traité de concession conclu entre la SMEG et la Principauté de Monaco, et entré en vigueur le 1^{er} janvier 2009.

Conformément aux dispositions de l'article 7 de la loi n° 1.165, modifiée, du 23 décembre 1993, et à l'Arrêté Ministériel n° 2009-382 du 31 juillet 2009 portant application dudit article, la Commission a émis un avis favorable à la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion de la relation clientèle* » dénommé EFluid, objet de la délibération n° 2012-146 du 22 octobre 2012.

La SMEG souhaite modifier le traitement dont s'agit.

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

La Commission prend acte que la finalité du traitement ainsi que les personnes concernées demeurent inchangées.

Elle constate cependant que ce traitement prévoit deux nouvelles fonctionnalités, à savoir :

- l'extraction de données d'Efluid permettant de suivre et de contrôler les fonctionnalités ;
- le suivi de la relation clientèle et en particulier les réclamations clients.

Au vu de ces éléments, la Commission constate que les fonctionnalités ajoutées sont conformes à la finalité du traitement, laquelle est « *déterminée, explicite et légitime* », conformément à l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

II. Sur la licéité du traitement

La Commission constate que les modifications apportées dans le cadre de la présente demande d'avis n'ont pas d'incidence sur la licéité du traitement, telle qu'analysée dans le cadre de sa délibération n° 2012-53 du 16 avril 2012.

III. Sur la justification du traitement

Le responsable de traitement indique que la modification du traitement est justifiée par le consentement de la personne concernée ainsi que par la réalisation d'un intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement et qui ne méconnaît ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

A cet égard, la Commission prend acte de la justification apportée par le responsable de traitement qui indique que : « *certaines opérations liées à la gestion de la relation clientèle (remplacement des compteurs, présomption de fuite de gaz...), s'effectuent par le biais d'extractions via des requêtes dans le logiciel efluid. Ceci permet d'améliorer le suivi*

de la relation avec nos clients. De plus, il est apparu souhaitable, afin de parfaire la qualité de service offerte par la SMEG, que les réclamations clients soient également mentionnées dans Efluid afin de mieux suivre leur traitement ».

En outre, elle observe que le traitement est également justifié par l'exécution des contrats de fourniture d'électricité et/ ou de gaz conclus avec les clients.

A ce titre, elle relève que les articles 12.3 et 19.3 des cahiers des charges de gaz et d'électricité imposent à la SMEG une obligation « *d'assurer (au client) un service [...] efficace et de qualité, tant en ce qui concerne la fourniture de l'électricité que les prestations qui en découlent, qu'elles soient gratuites ou payantes (accueil de la clientèle, conseil, dépannage). Dans le respect de la règle de l'égalité de traitement, le Concessionnaire personnalise ces services (dates de rendez-vous, conseil tarifaire, conseil en matière d'économie d'énergies...)* ».

Le respect des droits fondamentaux des individus est examiné au point V de la présente délibération.

Ainsi, la Commission considère que le traitement est justifié, conformément aux dispositions de l'article 10-2 de la loi n° 1.165, modifiée.

IV. Sur les informations traitées

En sus des données déjà mentionnées dans le cadre de la délibération n° 2012-146 du 22 octobre 2012, susvisée, la Commission relève que les modifications apportées au traitement dont s'agit impliquent l'exploitation des données contenues dans les courriers relatives au « *suivi des réclamations clients* ».

L'origine de l'information peut être le client et/ou la SMEG.

Au vu de ces éléments, la Commission constate que les données susvisées sont conformes aux dispositions de l'article 10-1 de la loi n° 1.165, modifiée.

V. Sur les droits des personnes concernées

➤ Sur l'information préalable des personnes

Le responsable de traitement indique que l'information préalable des personnes concernées est effectuée par :

- une mention figurant dans le document de collecte ;
- une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé ;
- une rubrique propre à la protection des données accessible en ligne ;
- une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général accessible en ligne ;
- des mentions portées sur les factures.

Toutefois, les copies de ces documents n'ayant pas été jointes à la demande d'avis, la Commission n'a pas été en mesure de vérifier l'effectivité de cette information légale. Aussi, elle rappelle que l'information des personnes concernées devra comporter l'ensemble des mentions prévues à l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

Sous ces conditions, la Commission considère que les modalités d'information préalable sont conformes aux dispositions de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée.

➤ ***Sur l'exercice du droit d'accès, de modification et de suppression***

La Commission prend acte que les modalités d'exercice du droit d'accès, de modification et de suppression des informations demeurent inchangées.

VI. Sur les personnes ayant accès au traitement

D'après le responsable de traitement, les personnes ayant accès au traitement sont :

- la Direction commerciale SMEG (inscription, modification, mise à jour, consultation des données) ;
- la Direction financière SMEG (consultation des données) ;
- la Direction Technique SMEG (consultation des données) ;
- la Direction des Systèmes d'Information SMEG (accès à la base pour son exploitation technique) ;
- les sous-traitants et prestataires informatiques (accès à la base pour la maintenance et le développement du système) ;
- le personnel mis à la disposition de la SMEG dans les Directions précitées, par les filiales (même droits que les Directions concernées) ;
- le Délégué Qualité/Sécurité/Environnement dans le cadre de ses missions (inscription, modification, mise à jour, consultation des données) ;
- le personnel temporaire affecté aux Directions précitées, ayant signé une clause de confidentialité (mêmes droits que les Directions concernées).

Après analyse des missions et attributions des personnes ou entités précitées, la Commission considère que lesdits accès sont justifiés.

Enfin, elle constate qu'une clause de confidentialité est signée avec les sous-traitants de la SMEG, en application des dispositions de l'article 17 de la loi n° 1.165, modifiée. Elle rappelle qu'il doit en être fait de même avec les prestataires.

VII. Sur la sécurité du traitement et des informations

La Commission prend acte que les mesures prises pour assurer la sécurité du traitement demeurent inchangées.

VIII. Sur la durée de conservation

La Commission relève que la durée de conservation demeure inchangée.

Après en avoir délibéré,

Rappelle que :

- l'information des personnes concernées, quelles qu'en soient les modalités, doit porter sur l'ensemble des éléments définis à l'article 14 de la loi n° 1.165, 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 modification par la SOCIETE MONEGASQUE DE L'ÉLECTRICITE ET DU GAZ (SMEG) du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion de la relation clientèle* » dénommé EFLUID.

Le Président,

Michel Sosso