

**DELIBERATION N° 2015-19 DU 28 JANVIER 2015 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  
« *GESTION DE LA REITERATION D'APPEL AU CENTRE D'APPEL TELEPHONIQUE* »  
PRESENTE 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 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° 2009-382 du 31 juillet 2009 portant application de l'article 7 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée ;

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 demande d'avis déposée par Monaco Telecom SAM, le 28 octobre 2014, concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité la « *Gestion de la réitération d'appel au centre d'appel téléphonique* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 23 décembre 2014, conformément à l'article 19 de l'Ordonnance Souveraine n° 2.230, susmentionnée ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 28 janvier 2015 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 [...]* ».

Dans le cadre de son activité, ce responsable de traitement met à disposition de ses clients ou prospects un numéro de téléphone permettant de joindre un centre d'appel téléphonique, pour qu'ils soient en mesure de faire part des problèmes qu'ils rencontrent.

Afin que chacun des appelants puisse être effectivement pris en charge, Monaco Telecom SAM a décidé d'opérer un suivi des appels réitérés n'ayant pas pu aboutir à un téléconseiller.

Les numéros de ces appels non répondus sont envoyés par le centre d'appel téléphonique à Monaco Telecom SAM qui identifie alors les clients à qui ils appartiennent afin de les recontacter.

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 de la réitération d'appel au centre d'appel téléphonique* ».

Il est dénommé « *Réitération d'appels* ».

Il concerne les clients de Monaco Telecom SAM et les prospects.

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- « *Visualiser les états des appels reçus (répondus, abandonnés, dissuadés), la durée des appels, le numéro appelant (hors numéro masqué) ;*
- *Calculer le taux de réappels ;*
- *Consulter les éléments d'horodatage d'appels en fonction du numéro appelant ;*
- *Stocker la liste des appels reçus au service client ;*
- *Identifier les appels récurrents et non répondus afin qu'ils soient recontactés par un expert MT ».*

Après lecture du dossier, la Commission considère que ce traitement permet également de créer des tickets du problème rencontré par le client dans un applicatif afin de le solutionner.

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***

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 du traitement***

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

La Commission constate que ce traitement permet au responsable de traitement d'effectuer un suivi des personnes n'ayant pas pu être prises en charge par un téléconseiller. Cela permet ainsi à la société de pouvoir mettre en place des plans d'action visant à améliorer la satisfaction de la clientèle.

La Commission considère donc que ce 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 traitées sont :

- identité : nom, prénom du client ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone, adresse postale ;
- données d'identification électronique : adresse mail ;
- informations relatives à l'appel : durée, état, date et heure.

Les informations relatives au numéro de téléphone et celles relatives à l'appel sont collectées par le PABX du prestataire du responsable de traitement. Ce dernier les agrège sur un fichier Excel qu'il transmet à Monaco Telecom SAM de manière sécurisée.

Les informations relatives à l'identité, à l'adresse postale et aux données d'identification électronique proviennent du traitement de « *Gestion des appels et suivi de la relation client* », non légalement mis en œuvre, par le biais d'un rapprochement ou d'une interconnexion.

En effet, afin de connaître les personnes ayant tenté de joindre la plateforme téléphonique du prestataire Monaco Telecom a mis en place deux procédures d'identification des numéros recueillis auprès du centre d'appel téléphonique.

La première procédure est manuelle, Monaco Telecom SAM filtrant les numéros ayant le plus appelé sur une période définie. Il est ensuite opéré un rapprochement avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des appels et suivi de la relation client* », non légalement mis en œuvre, afin d'identifier à qui appartiennent ces numéros de

téléphone, si des tickets sont rattachés à ces derniers et si les problématiques sont communes.

La deuxième solution envisagée est de rendre ce processus automatisé en intégrant les numéros reçus du prestataire dans un applicatif qui permet de faire remonter automatiquement les informations relatives aux clients concernés et les tickets qui leurs sont rattachés.

Quel que soit le scénario, le client est rappelé pour permettre au responsable de traitement de connaître les raisons l'ayant conduit à contacter Monaco Telecom SAM.

Une fois la raison de l'appel identifiée, Monaco Telecom SAM va de nouveau opérer un rapprochement avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des appels et suivi de la relation client* » pour ouvrir un ticket client afin que le problème soit résolu.

Toutefois, la Commission rappelle que les interconnexions et rapprochements avec le traitement de « *Gestion des appels et suivi de la relation client* » doivent être suspendus tant que celui-ci n'a pas été soumis aux formalités légales.

Enfin, la Commission 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 préalable des personnes concernées***

L'information préalable des personnes concernées est faite par le biais d'un message sur serveur vocal interactif.

La Commission constate que la mention visée à l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée, est conforme aux exigences légales.

Elle considère donc que les modalités d'information préalable des personnes sont conformes aux dispositions dudit article 14.

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

Le droit d'accès est exercé par voie postale ou par courrier électronique. Le délai de réponse est de 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**

La Commission relève qu'il n'existe pas de communication d'informations nominatives.

En ce qui concerne les accès au traitement, le personnel de la Direction de la relation client est seul habilité à exploiter le traitement.

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

Par ailleurs, le prestataire du call center collecte et communique les numéros d'appels réitérés à Monaco Telecom SAM, de manière chiffrée.

## **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'observations.

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 6 mois à compter de la réception des informations par le prestataire. Ce dernier efface mensuellement les informations qu'il transmet.

La Commission observe que cette durée de conservation permet à Monaco Telecom SAM d'effectuer un suivi de la problématique clientèle rencontrée. Elle constate par ailleurs que le traitement effectif du problème client est ensuite opéré dans un traitement ayant pour finalité « *Gestion des appels et suivi de la relation client* », non légalement mis en œuvre, et qui devra faire l'objet d'une formalité légale auprès de la CCIN.

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

### **Après en avoir délibéré, la Commission**

**Demande** qu'aucune interconnexion, rapprochement ou mise en relation ne soit effectué avec le traitement de « *Gestion des appels et suivi de la relation client* », tant que ce dernier n'a pas été mis en conformité avec les dispositions de la Loi n° 1.165 ;

**Sous le bénéfice 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 de la réitération d'appel au centre d'appel téléphonique* ».**

Le Président,

Guy MAGNAN