

Délibération n° 2022-108 du 20 juillet 2022

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

« *Evaluer la qualité de la prestation de réservation téléphonique des collaborateurs de la SBM par la réalisation d'appels mystères* »

dénommé RAM

présenté par la Société Anonyme 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 demande d'autorisation déposée par la Société des Bains de Mer et du Cercle des Etrangers à Monaco le 5 avril 2022 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Réalisation d'appels mystères* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 2 juin 2022, 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 20 juillet 2022 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

La Société Anonyme 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 responsable de traitement indique que « *Dans un souci d'amélioration et de maintien de la qualité du traitement des appels clients réservant une prestation telle qu'un séjour hôtel, un restaurant, un spectacle etc... Monte-Carlo Société des Bains de Mer souhaite mettre en place un programme d'appels mystères en français et en anglais* ».

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 finalité et les fonctionnalités du traitement

Le responsable de traitement indique que le traitement a pour finalité « *Réalisation d'appels mystères* ». Il est dénommé RAM.

Les personnes concernées par ce traitement sont les salariés du Service Clientèle de la SBM.

Par ailleurs, il résulte de l'analyse du dossier que ledit traitement a pour fonctionnalités :

- établissement d'une grille de critères qualité que les Conseillers Clientèle doivent appliquer lors de la prise de réservation ;
- faire réaliser par un prestataire externe, sur la base de cette grille, des appels mystères mensuels vers le standard téléphonique du Service clientèle ;
- informer au préalable les personnes concernées du lancement de la campagne d'appels mystères ;
- enregistrement par le prestataire des appels mystères, mise à disposition de ces derniers et rédaction de la grille de critère qualité ;
- réception par le Conseiller Clientèle et l'encadrement de l'équipe par mail de son score en % et de la grille d'évaluation avec les critères complétés ;
- recueil par connexion sur un site du prestataire des grilles d'évaluation et enregistrements associés, ainsi qu'à différents tableaux et recoupements d'informations (statistiques d'équipes, par point analysé, etc.) ;
- permettre de proposer aux personnes concernées un suivi personnalisé ou des formations adéquates.

La Commission rappelle toutefois que tout traitement d'informations nominatives doit avoir une finalité « *déterminée, explicite et légitime* » aux termes de l'article 10-1 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

En l'espèce, la finalité du présent traitement doit être plus explicite c'est-à-dire être claire et précise pour les personnes concernées en indiquant qu'il conduit à une évaluation du collaborateur concerné.

Par conséquent, elle modifie la finalité comme suit : « *Evaluer la qualité de la prestation de réservation téléphonique des collaborateurs de la SBM par la réalisation d'appels mystères* ».

II. Sur la licéité et la justification du traitement

Le responsable de traitement indique que le traitement est justifié par la réalisation d'un intérêt légitime du responsable de traitement, sans que ne soient méconnus ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux des personnes concernées.

A cet égard, le responsable de traitement indique améliorer et maintenir la qualité du traitement des appels clients réservant une prestation selon une grille de critères qualité « *élaborée afin de répondre aux exigences toujours plus importantes de notre clientèle très haut de gamme* ».

Il est précisé que « *La mise en place de ce programme a pour objectifs la formation, l'amélioration et le maintien de la qualité des interactions avec nos clients au téléphone dans le cadre d'une réservation téléphonique. Chaque appel faisant ensuite l'objet d'un suivi, d'un coaching individualisé qui permettra d'analyser les forces et les faiblesses de chacun (formation)* ».

En outre, la lettre d'information préalable aux personnes concernées par le traitement explique que « *la mise en place de ce programme d'appels mystères et leurs enregistrements ont été mis en place exclusivement afin d'assurer la formation et le contrôle qualité* ».

S'agissant de quelques appels mensuels aléatoires par la société prestataire, la Commission estime également que le traitement ne peut conduire à une surveillance permanente et inopportune des salariés.

Enfin, à la lecture de la grille d'évaluation jointe au dossier, elle appelle l'attention du responsable de traitement sur la nécessité de définir des critères purement objectifs et appelle, notamment sur la nature des commentaires et des attentes qui seront inscrits dans la partie de la grille relative au comportement du salarié.

Elle considère que le traitement est licite et justifié, conformément aux dispositions des articles 10-1 et 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 les suivantes :

- identité : nom, prénom, genre ;
- adresses et coordonnées : adresse complète, téléphone fixe et mobile, fax ;
- formation – diplômes – vie professionnelle : société ;
- données d'identification électronique : adresse email ;
- communications téléphoniques : date, heure et enregistrement de la communication ;
- grille d'évaluation : score d'évaluation, critères évalués, commentaires associés.

Les informations relatives aux managers sont communiquées par ces derniers à la société prestataire, tandis que les données relatives au Service Clientèle sont créées dans les formulaires qualité par les personnels de la société prestataire et captées par le système dans le cadre du système d'enregistrement en ce qui concerne les communications téléphoniques.

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 par le biais d'un courrier remis à l'intéressé.

A cet égard, 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.

Elle relève également que les personnes concernées bénéficient d'une information étendue au sens du RGPD et de droits tels que la portabilité de leurs données. La Commission constate toutefois que le droit à la portabilité ne semble pas s'appliquer au cas d'espèce dans la réglementation européenne. Elle appelle donc l'attention du responsable de traitement sur l'ouverture de droits qui, tant sur la base légale qu'en pratique (suppression des informations), ne semblent pas pouvoir s'appliquer.

➤ *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 par courrier électronique et voie postale.

S'agissant de l'exercice du droit d'accès par voie électronique, la Commission considère qu'une procédure devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations. A ce titre, elle précise que si une copie d'un document d'identité était demandée, la transmission et le traitement de ce document devront faire l'objet de mesures de protection particulières comme rappelé dans sa délibération n° 2015-116 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

En outre, la Commission rappelle que la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande.

Sous ces réserves, elle constate 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

La Commission constate qu'il n'est fait mention d'aucun destinataire des informations objets du présent traitement.

Les personnes ayant accès au traitement et aux informations sont :

- l'encadrement de l'équipe Service Clientèle : accès administrateur permettant de visualiser l'ensemble des résultats des appels mystères.

Il est précisé que les collaborateurs n'ont pas accès à la plateforme.

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

La Commission relève toutefois que le prestataire mettant à disposition la solution a accès au traitement. Elle rappelle à cet égard que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 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, ledit prestataire est soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celle imposées au responsable de traitement, en application de ce même article.

La Commission appelle enfin 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 première réquisition.

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 particulières.

Toutefois, les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare-feux) ainsi que chaque compte administrateur doivent être protégés individuellement par un identifiant et par un mot de passe réputé fort, régulièrement renouvelé.

Par ailleurs, il convient de préciser que la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

De plus, l'accès au traitement par les managers doit être protégé par un identifiant et un mot de passe individuels.

La Commission rappelle en outre 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.

VII. Sur les durées de conservation

Le responsable de traitement indique que les informations collectées sont conservées le temps de la durée d'embauche, excepté les communications téléphoniques qui sont supprimées deux mois après leur collecte et les grilles d'évaluation qui sont supprimées 24 mois afin de pouvoir suivre chez les personnes concernées les axes d'amélioration identifiés.

La Commission rappelle que cette durée de conservation s'applique quel que soit le support de sauvegarde des informations et s'inquiète que les rapports soient conservés plus longtemps dans la messagerie professionnelle des managers.

Elle estime dès lors que ces derniers ne devraient pas se voir communiquer le rapport par mail mais devraient être simplement informés par ce moyen qu'un rapport est disponible sur leur espace de gestion en ligne.

Sous cette réserve, la Commission considère que ces durées sont conformes aux exigences légales.

Après en avoir délibéré, la Commission :

Modifie la finalité comme suit : « *Evaluer la qualité de la prestation de réservation téléphonique des collaborateurs de la SBM par la réalisation d'appels mystères* ».

Rappelle que :

- la grille d'évaluation et notamment les commentaires et attentes relatifs au comportement des salariés doit être adossée à des critères objectifs et être proportionnée ;
- la liste nominative des personnes ayant accès au traitement doit être tenue à jour et doit lui être communiquée à première réquisition ;
- les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switchs, routeurs, pare-feux) ainsi que chaque compte utilisateur et administrateur doivent être protégés individuellement par un identifiant et par un mot de passe réputé fort, régulièrement renouvelé ;
- la copie ou l'extraction d'un enregistrement téléphonique doit être chiffrée sur son support de réception.

Demande que :

- l'accès au traitement par les managers soit protégé par un identifiant et un mot de passe individuels ;
- les managers soient informés par mail qu'un rapport est disponible sur leur espace de gestion plutôt que de le recevoir directement par ce moyen de communication.

Considère qu'une procédure relative au droit d'accès par voie électronique devra être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations.

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 du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Evaluer la qualité de la prestation de réservation téléphonique des collaborateurs de la SBM par la réalisation d'appels mystères* ».**

Le Président

Guy MAGNAN