

**DELIBERATION N° 2013-155 DU 16 DECEMBRE 2013 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 « ANALYSE DE LA RENTABILITE
DES OFFRES » PRESENTE PAR MONACO TELECOM SAM**

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 ;

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 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 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 la demande d'avis déposée par MONACO TELECOM SAM le 18 octobre 2013 concernant la mise en œuvre du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Analyse de la rentabilité des offres* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 16 décembre 2013 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, le responsable de traitement souhaite procéder à la mise en œuvre d'un traitement lui permettant de connaître et ajuster la compétitivité de ses offres « *mobile, fixe, accès internet et TV* ».

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 relative au traitement ayant pour finalité « *Analyse de la rentabilité des offres de Monaco Telecom* ».

I. Sur la finalité et les fonctionnalités du traitement

Le présent traitement a pour finalité « *Analyse de la rentabilité des offres de Monaco Télécom* ».

Les personnes concernées sont les clients.

Ses fonctionnalités sont les suivantes :

- « *Revoir le contenu des forfaits vis-à-vis des consommations des clients ;*
- *Alignement de l'offre Monaco Télécom vis-à-vis de la concurrence en fonction des typologies de client ;*
- *Création de nouvelles offres sur des profils particuliers adaptés à leurs besoins spécifiques ;*
- *Simulation de rentabilité sur offre en catalogue et en études ;*
- *Ciblage de population spécifique pour communication avant mise en place de nouvelles mesures techniques (eg : fair use) ».*

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**

La Commission relève notamment qu'au point « *22.1.1 Dispositions relatives à l'alignement tarifaire* », le cahier des charges relatif à la Concession du Service Public des communications électroniques sur le territoire de la Principauté de Monaco stipule que :

« *A compter du 1^{er} avril 2011, et jusqu'au 31 mars 2016, le Concessionnaire s'engage à mettre en place un alignement tarifaire concernant ses offres de voix fixe, d'accès à Internet et de data par rapport à Orange France, sur les segments résidentiels et entreprises, avec des décalages tarifaires plafonnés par rapport à des paniers Moyens de Consommation conformément aux modalités détaillées dans l'Annexe 1 du Cahier des Charges* ».

Elle constate que le cahier des charges impose à Monaco Telecom une obligation d'analyse de ses offres.

Elle considère donc que le 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 soient méconnus les libertés et droits fondamentaux des personnes concernées.

A cet égard, le responsable de traitement précise que « *ces analyses sont nécessaires pour assurer que nos offres restent compétitives et qu'elles répondent aux attentes de nos clients, sans toutefois mettre en péril la rentabilité économique de l'activité* ».

La Commission considère donc 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 objets du traitement sont :

- identité : nom, prénom, raison sociale, segment client, n° de compte ;
- adresses et coordonnées : numéro de téléphone ;
- caractéristiques financières : montant et dates des factures, date de souscription de l'offre ;
- Consommation de biens et services : offre commerciale du client (exemple type de forfait souscris) / Consommation mensuelle du client (ex : consommation de data) ;

Elles ont pour origine Monaco Telecom via des interconnexions avec les traitements suivants :

- « *Gestion des abonnements au service d'accès à internet* » ;
- « *Gestion des abonnements de service de téléphonie mobile* » ;
- « *Gestion des abonnements de service de téléphonie fixe* » ;
- « *Gestion des abonnements et services de l'activité télévision* ».

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.

Elle 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 des personnes concernées**

L'information préalable des personnes concernées est effectuée par le biais d'un document spécifique et par les différentes Conditions Générales de Vente (CGV).

La Commission constate que le « *document spécifique* » n'est pas joint, elle ne peut donc pas analyser sa conformité à l'article 14 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée.

Toutefois, elle constate que les quatre types de CGV (téléphonie fixe, téléphonie mobile, télévision et Internet), joints au dossier, permettent d'informer les catégories de clients concernées par le présent traitement par le biais d'une mention commune relative aux données personnelles.

A cet égard, la Commission constate que ladite mention est incomplète au vu des exigences de l'article 14 de la loi n° 1.165, modifiée, 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 des droits des personnes concernées***

Les droits d'accès, de modification et de suppression sont exercés par voie postale ou par courrier électronique auprès de la Direction du Service Client. Le délai de réponse est de 30 jours.

La Commission 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

➤ ***Sur les destinataires***

La Commission constate que le responsable de traitement indique ne pas communiquer d'informations relatives au présent traitement.

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

Les membres des Service de Contrôle de Gestion du Service client disposent d'un accès en consultation au présent traitement. La Commission relève à l'analyse du dossier que « *le fichier est transmis en interne au service Marketing dans le cadre d'un rapprochement avec le traitement de « Gestion des contacts commerciaux professionnels »* ». Elle en prend donc acte.

Les modifications et mises à jour se font par les différentes interconnexions à l'origine des informations.

Par ailleurs, la Commission relève à l'analyse du dossier que le responsable de traitement recourt aussi à un prestataire, la Société SMST, pour faire la promotion de certaines offres. En effet, il indique avoir « *décidé de faire contacter ces clients par [son] prestataire SMST pour leur proposer de migrer vers la nouvelle offre* ».

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 les rapprochements et interconnexions

Outre les rapprochements analysés au point III de la présente délibération, le responsable de traitement indique opérer une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des habilitations au système d'information* » pour authentifier les personnes autorisées à accéder au présent traitement.

La Commission constate que ce traitement est légalement mis en œuvre au sens de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée.

Enfin, un rapprochement avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des contacts commerciaux professionnels, pour permettre l'information du client par contact téléphonique lors de la mise en place de nouvelles mesures techniques* » est mis en évidence.

Cependant, la Commission constate que ce traitement n'a pas été légalement mis en œuvre au sens de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée.

Ainsi, elle demande qu'aucune interconnexion, rapprochement ou mise en relation ne soit effectuée avec le traitement précité, tant qu'il n'a pas été mis en conformité avec les dispositions de la loi n° 1.165.

VII. 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 particulière.

Elle rappelle enfin 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.

VIII. Sur la durée de conservation

Les informations objet du traitement sont conservées deux ans.

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

Après en avoir délibéré,

Demande :

- que la mention d'information commune aux différentes Conditions Générales de Vente relative à l'information des personnes concernées soit mise en conformité avec les exigences de l'article 14 de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée ;
- qu'aucune interconnexion, rapprochement ou mise en relation ne soit effectuée avec le traitement ayant pour finalité « *Gestion des contacts commerciaux professionnels* », tant que ce dernier n'a pas été mis en conformité avec les dispositions de la loi n°1.165.

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, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Analyse de la rentabilité des offres de Monaco télécom* », par MONACO TELECOM SAM.

Le Président,

Michel Sosso