

Délibération n° 2022-106 du 20 juillet 2022

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

« *Gestion du site internet monaco-telecom.mc* »

présenté par MONACO TELECOM

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 la Loi n° 1.383 du 2 août 2011 pour une Principauté numérique, 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 ;

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, annexé à l'Ordonnance Souveraine n° 3.560 du 6 décembre 2011 ;

Vu le Cahier des charges de l'avenant à la Concession du Service Public des communications électroniques et ses annexes attachées à l'Ordonnance Souveraine n° 6.186 du 12 décembre 2016 ;

Vu le Cahier des charges de l'Avenant n° 3 à la Convention de Concession du Service Public des Communications électroniques et ses annexes annexés à l'Ordonnance n° 8.654 du 10 mai 2021 ;

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 la demande d'avis reçue de Monaco Telecom, le 21 mars 2022, concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité « *Gestion du site internet monaco-telecom.mc* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'avis notifiée au responsable de traitement, le 19 mai 2022, conformément à l'article 19 de l'Ordonnance Souveraine n° 2.230 du 19 juin 2009 susvisée ;

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**

Monaco Télécom SAM (MT) est une société concessionnaire d'un service public, immatriculée au RCI, sous le numéro 97 S 03277. Elle a notamment pour objet « *d'assurer dans les relations intérieures et internationales, tous services de télécommunication. A ce titre, elle assure les activités d'opérateur public chargé de l'exploitation du service téléphonique de la Principauté de Monaco [...]* ».

MT souhaite « *mettre en œuvre le traitement de gestion du service du site internet monaco-telecom.mc afin de mettre à disposition des informations concernant les offres et l'actualité de Monaco Telecom* ».

Ainsi, le traitement automatisé d'informations nominatives y afférent est soumis à l'avis de la Commission, conformément à l'article 7 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

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

Ce traitement a pour finalité « *Gestion du site internet monaco-telecom.mc* ».

Il concerne les clients et utilisateurs du site internet, ainsi que les salariés du responsable de traitement.

Les fonctionnalités du présent traitement permettent :

- aux utilisateurs du site d'obtenir des informations concernant les offres de Monaco Telecom ;
- aux utilisateurs du site, *via* un formulaire de contact, de demander des informations sur les offres commerciales de Monaco Telecom ;
- aux utilisateurs du site de visualiser la confirmation de l'éligibilité de l'adresse à la fibre ;
- aux utilisateurs du site de souscrire à des newsletters ;
- aux utilisateurs du site de visualiser les vidéos institutionnelles ;
- à Monaco Telecom d'assurer la sécurité du site internet via un outil de sécurisation ;
- à Monaco Telecom de mesurer l'audience liée à la consultation du site ;
- d'adapter les paramètres du site aux personnes souffrant d'un handicap.

Il est également précisé que le site met à disposition des liens vers l'espace client, le service Webmail, Monaco Care Mobile et Monaco Care Safety et Password.

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 du 23 décembre 1993.

## **II. Sur la licéité et la justification du traitement**

Le responsable de traitement indique que le présent traitement est justifié par le consentement de la personne concernée, par le respect d'une obligation légale, par l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles avec la personne concernée, et par la réalisation d'un intérêt légitime, sans que ne soient méconnus ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux des personnes concernées.

Le fondement juridique en lien avec le consentement concerne l'adhésion à la newsletter, l'utilisation du formulaire de contact ainsi que celui du test d'éligibilité (qui est désormais clos, le déploiement étant terminé). Le responsable de traitement précise que « *La collecte de consentement s'effectue au moment du remplissage des formulaires ainsi qu'au moment de la demande d'envoi des newsletters* » et que les personnes concernées peuvent se désinscrire à tout moment de la newsletter *via* un lien en bas de l'email de la newsletter soit en contactant le service commercial de Monaco Telecom.

Monaco Telecom entend également justifier le formulaire de contact concernant ses offres par l'exécution de mesures pré-contractuelles avec la personne concernée. A cet égard, la Commission estime que cette justification peut également s'appliquer au test d'éligibilité.

En outre, le responsable de traitement indique que « *l'utilisation de traceurs en vue de la sécurisation du site, visualisation des vidéos, mesures d'audience et des statistiques sont fondées sur l'intérêt légitime de Monaco Telecom* ». Toutefois, la Commission rappelle que l'article 14-2 dispose que « *L'utilisation de réseaux de communications électroniques en vue de conserver des informations ou d'accéder à des informations conservées dans l'équipement terminal d'un abonné ou d'un utilisateur doit être précédée d'une information claire et complète de l'utilisateur ou de l'abonné, sur la finalité du traitement et sur les moyens dont il dispose pour s'y opposer.*

*Sont qualifiés de réseaux de communications électroniques les systèmes de transmission et, le cas échéant, les équipements de commutation ou de routage ainsi que les autres ressources qui permettent l'acheminement de signaux par câble, par voie hertziennne, par moyen optique ou par d'autres moyens électromagnétiques.*

*Il est interdit de subordonner l'accès à un service disponible sur un réseau de communications électroniques à l'acceptation, par l'abonné ou l'utilisateur concerné, du traitement des informations stockées dans son équipement terminal, sauf si la conservation ou l'accès techniques visent exclusivement à effectuer ou à faciliter la transmission d'une communication par la voie d'un réseau de communications électroniques, ou sont strictement nécessaires à la fourniture d'un service expressément demandé par l'abonné ou l'utilisateur ».*

Aussi, quel que soit l'intérêt légitime du responsable de traitement, il ne peut, pour des cookies non essentiels, à savoir en l'espèce ceux en lien avec les mesures d'audience et de statistiques et les vidéos, exiger leur dépôt sans l'acceptation de la personne concernée par le biais d'un bandeau à l'arrivée sur le site, ou préalablement au lancement du service concerné. Cette exigence peut être levée s'il n'y a pas de collecte d'informations nominatives, et que les adresses IPs sont anonymisées.

A cet égard, la Commission prend acte que l'outil statistique a été « *paramétré de telle sorte que l'outil ne collecte aucune information nominative. Les adresses IP sont directement*

*anonymisées* ». Elle relève également des informations disponibles relativement au prestataire déposant les cookies paramétrant les conditions d'accessibilité du site aux personnes présentant des déficiences visuelles, qu'il n'y a pas de collecte de données ni de transfert d'informations nominatives vers un pays ne disposant pas d'un niveau de protection adéquat. La Commission appelle cependant l'attention du responsable de traitement sur le fait qu'il lui appartient de s'assurer de l'effectivité des mesures mises en place par son prestataire. La Commission relève toutefois que cet outil permet à Monaco Telecom d'être en conformité avec son obligation de rendre le site accessible aux personnes visuellement déficientes.

Concernant les vidéos YouTube, la Commission rappelle que la personne concernée doit avoir consenti à tout dépôt de cookies. Si elle relève des explications complémentaires du responsable de traitement qu'« *Un consentement préalable sera demandé à l'internaute avant le lancement des vidéos tutorielles sur YouTube* », la Commission constate qu'aucune demande de transfert vers les Etats-Unis ne lui a été soumise. Elle demande donc que ce soit le cas dans les meilleurs délais afin de vérifier la conformité du consentement recueilli.

La Commission appelle également l'attention du responsable de traitement sur l'existence de liens url vers des sites tiers qui peuvent ne pas être conformes au régime juridique applicable en Principauté. Elle demande donc que les personnes concernées soient averties, avant d'être redirigées, ou dans les mentions d'information, de cet élément.

En outre, la Commission constate l'implémentation d'un reCAPTCHA Google qui permet le transfert d'informations nominatives vers les Etats-Unis, sans qu'aucun outil juridique puisse rendre ledit transfert légal. La Commission prend acte des compléments d'informations du responsable de traitement qui s'engage à changer d'outil, et que cela doit être planifié. La Commission demande que ce changement soit opéré dans les plus brefs délais.

Il est enfin indiqué que « *l'exploitation du site [www.monaco-tetecom.mc](http://www.monaco-tetecom.mc) se justifie par l'intérêt légitime de Monaco Telecom d'informer les clients et autres utilisateurs du site des offres commerciales et ce en conformité avec ses obligations en tant que Concessionnaire, au titre de l'avenant n° 3 à la Convention de concession du service public des communications électroniques et ses annexes en date du 14 mai 2021* ». La Commission en prend acte.

Sous ces réserves, la Commission 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**

Les informations nominatives traitées sont :

- identité, situation de famille : formulaires de contact : nom, prénom, nom de la société, nom du représentant légal ;
- adresses et coordonnées : formulaires de contact : adresse email, numéro de téléphone ; éligibilité fibre (jusqu'au 16 mars 2022) : adresse postale d'installation d'immeuble ou le nom d'immeuble, adresse email ;
- données d'identification électronique : formulaires de contact : identifiant client (numéro de compte Monaco Telecom) ;
- informations temporelles : formulaires de contact : date et heure d'envoi du formulaire ; Newsletter : date et heure d'envoi de la demande de souscription ;
- informations techniques liées à l'utilisation du site à des fins de sécurisation et statistiques : temps passé sur le site, clics effectués, navigation sur les pages web.

S'agissant de la newsletter, celle-ci implique la collecte de l'adresse IP de l'internaute qui s'est inscrit.

Aussi la Commission demande que la personne concernée en soit préalablement informée.

Monaco Telecom précise que l'ensemble des informations sont communiquées par l'utilisateur. Toutefois, la Commission constate que les informations temporelles, géographique et techniques sont collectées par le système et les outils associés.

Sous réserve de ce qui précède Commission considère que les informations ainsi 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***

L'information préalable des personnes concernées s'effectue par le biais d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé, d'une procédure interne accessible en intranet, d'une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général accessible en ligne, d'une rubrique propre à la protection des données accessible en ligne et d'un courrier adressé à l'intéressé.

La Commission rappelle ses remarques formulées aux points II et III de la présente délibération.

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

Le droit d'accès s'exerce sur place, par voie postale ou par courrier électronique auprès du Délégué à la Protection des Données.

À cet égard, la Commission rappelle que la réponse à ce droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande.

Par ailleurs, 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° 2015-113 du 18 novembre 2015 portant recommandation sur la collecte et la conservation de la copie de documents d'identité officiels.

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**

Le responsable de traitement indique que les personnes habilitées à avoir accès au traitement sont :

- le Service Communication : tous droits ;
- les administrateurs IT pour leurs missions d'administration et de maintenance.

Par ailleurs, il est indiqué que les formulaires présents sur le site sont directement envoyés aux services concernés, à savoir la Direction Marketing et Commerciale ou la Direction Relation Client.

La Commission considère que ces accès et communications 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'observations particulières.

Cependant, 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 Commission rappelle en outre 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**

Le responsable de traitement indique que les informations en lien avec les formulaires de contact sont conservées 1 mois à partir de leur collecte tandis que celles en lien avec les newsletters sont conservées jusqu'à la désinscription de la personne concernée.

La base d'éligibilité à la fibre, qui n'est plus alimentée, sera supprimée en totalité à la fin du mois de juin 2022.

Il est enfin indiqué que les « *informations techniques liées à l'utilisation du site à des fins de sécurisation* », ainsi qu'à des fins de statistiques, sont conservées « *jusqu'à la suppression par l'utilisateur dans son navigateur* ». A cet égard, la Commission rappelle que les cookies doivent avoir une durée de vie en lien avec la finalité pour laquelle ils sont déposés et ne sauraient, en aucun cas, être conservés plus de 13 mois.

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

**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.

### **Rappelle que :**

- le responsable de traitement est responsable de ses choix de prestataire et qu'il lui appartient donc de vérifier que les modules déposés sur son site n'emportent pas de communication d'informations ou de transferts d'informations nominatives vers un pays ne disposant pas d'un niveau de protection adéquat ;
- la réponse à un droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande ;
- les ports non utilisés doivent être désactivés et les serveurs, périphériques, équipements de raccordements (switch, 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.

### **Demande que :**

- la demande d'autorisation de transfert vers les Etats-Unis des cookies liés à l'utilisation de Youtube lui soit soumise dans les meilleurs délais ;
- les personnes concernées soient préalablement informées de la collecte de leur adresse IP ;
- l'outil reCAPTCHA Google soit remplacé dans les plus brefs délais.

### **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, du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Gestion du site internet monaco-telecom.mc* ».**

Le Président

Guy MAGNAN