

Délibération n° 2024-161 du 11 septembre 2024

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

« *Exploitation d'un enregistrement téléphonique de service de taxi* »

présenté par SKYLINE SARL

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, modifiée, susvisée ;

Vu l'Ordonnance Souveraine n° n° 1.720 du 4 juillet 2008 relative à la réglementation des taxis, des véhicules de remise, des véhicules de service de ville et des motos à la demande ;

Vu la demande d'autorisation déposée par SKYLINE SARL le 14 août 2024 concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Exploitation d'un enregistrement téléphonique de service de taxi* » ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 11 septembre 2024 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

SKYLINE SARL est une société monégasque, immatriculée au Répertoire du Commerce et de l'industrie sous le numéro 21S08820, ayant pour objet « *en Principauté et à l'étranger : les prestations de service de gestion de courses de taxis, l'acquisition, la conception, le développement ou l'obtention de droits de distribution de tous logiciels de gestion et notamment ceux relatifs aux activités de gestion de courses de taxis, la commercialisation ou la location de tous logiciels et de tous matériels informatiques, la*

prestation et la fourniture de tous services d'assistance, d'installation, de maintenance, de formation et de support technique et informatique, de toutes études informatiques, le traitement à façon et l'archivage de données informatiques, la mise en régie ou au forfait d'experts informatiques à l'exclusion de toute mise à disposition de personnel intérimaire ».

Afin de permettre la gestion des réclamations après la réservation d'une course de taxi, cette société souhaite dans un premier temps mettre en place un système d'enregistrement des conversations téléphoniques.

Le traitement objet de la présente demande est 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 traitement dont s'agit a pour finalité « *Exploitation d'un enregistrement téléphonique de service de taxi* ».

Les personnes concernées sont les clients, les chauffeurs, les intermédiaires des clients (personnel hôtels, conciergeries).

La Commission note que les standardistes du responsable de traitement sont également concernés.

Enfin, les fonctionnalités du traitement sont :

- l'enregistrement de tous les appels adressés au call center taxi ;
- la possibilité de supprimer l'enregistrement à la demande du client ;
- la mise à disposition du personnel habilité du Gouvernement des enregistrements en cas de litige.

La Commission constate ainsi 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 traitement dont s'agit est tout d'abord justifié par le consentement des personnes concernées.

Il précise à cet effet que chaque appel est par défaut enregistré mais que le client a cependant la possibilité de demander la suppression de celui-ci directement à la standardiste.

Un message vocal en informe le client.

Le responsable de traitement indique également que ledit traitement est justifié par l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles avec la personne concernée ainsi que par la réalisation d'un intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement qui ne méconnaît ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

A cet égard, il indique qu'« *En cas de réclamation ou de désaccord entre un chauffeur de taxi et un client, l'enregistrement de l'appel est un élément factuel permettant de retracer les éléments ou d'attester de la réclamation d'un client ou d'un chauffeur. Cette information est importante pour les fonctionnaires du Gouvernement Princier, assurant le suivi des réclamations* ».

La Commission considère ainsi 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 traitées

Le responsable de traitement indique que les informations exploitées aux fins du présent traitement sont :

- identité : nom, prénom et voix de l'appelant/appelé ;
- adresses et coordonnées : adresse de prise en charge et de dépose, numéro de téléphone du client ou de l'intermédiaire ;
- formation, diplômes, vie professionnelle : nom et prénom du chauffeur, plaque d'immatriculation, numéro de licence ;
- caractéristiques financières : montant éventuellement encaissé par le chauffeur ;
- informations temporelles : date et heure de l'appel, date et heure de la prise en charge, date et heure de dépose, durée de la course ;
- conversation : contenu ;
- données d'identification électronique : identifiant, mot de passe, logs de connexion.

Les informations ont pour origine les personnes concernées et le système d'enregistrement téléphonique.

La Commission souligne que seules sont ici concernées les informations en lien avec les enregistrements téléphoniques, et que les autres données alimentent le dispositif de gestion des courses de taxis, objet d'une formalité spécifique en cours de régularisation.

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 des personnes concernées*

Le responsable de traitement indique que l'information préalable s'effectue par le biais d'une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général.

Ce document n'ayant pas été joint à la demande d'autorisation, la Commission rappelle que l'information préalable des personnes concernées doit impérativement comporter l'ensemble des mentions prévues à l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

Elle prend acte par ailleurs qu'un message vocal est mis en place afin d'informer les appelants de l'enregistrement de la conversation et de la possibilité de s'y opposer en demandant la suppression de ladite conversation.

➤ *Sur l'exercice du droit d'accès des personnes concernées*

Le droit d'accès s'exerce par voie postale ou par courrier électronique auprès du gérant.

A 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, elle considère qu'une procédure devra être mise en place afin que le responsable de traitement

puisse s'assurer en cas de doute que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations. A ce titre, la Commission 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 conditions, elle estime 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 du 23 décembre 1993.

V. Sur les personnes ayant accès au traitement

Les personnes habilitées à avoir accès au traitement sont :

- les standardistes : création d'une réclamation, dépose des enregistrements téléphoniques sur l'application back-office, suppression éventuelle d'un enregistrement (à la demande d'un client) ;
- l'administrateur du logiciel : consultation des réclamations ;
- les personnes habilitées du Gouvernement : consultation des enregistrements téléphoniques en cas de réclamations ;
- le prestataire : maintenance uniquement (aucun accès aux enregistrements).

S'agissant des personnes habilitées du Gouvernement la Commission souligne que ces accès ne concernent que les conversations téléphoniques ayant pour objet une réclamation. Dans cette hypothèse la conversation téléphonique y relative est déposée sur l'outil de back office et sera accessible par les agents dûment habilités, jusqu'à la clôture de la réclamation.

A cet égard la Commission rappelle que la gestion des courses de taxis incombe à l'Etat, en application des dispositions de l'Ordonnance Souveraine n° 1.720, susvisée, dont l'article 23 précise que les Services en charge de cette gestion peuvent requérir l'assistance de l'organisme en charge d'assurer au plan technique l'exécution du service de centralisation téléphonique des demandes de courses et leur distribution.

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

En ce qui concerne le prestataire, la Commission rappelle que conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, les 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 celles imposées au responsable de traitement, en application de ce même article.

La Commission rappelle par ailleurs qu'en application 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 que cette liste doit lui être communiquée à première réquisition.

VI. Sur les rapprochements et interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement ne fait l'objet d'aucun rapprochement ni d'aucune interconnexion.

Cependant, à l'analyse du dossier, il appert une interconnexion avec le traitement dit « *Back-Office* ».

Celui-ci n'ayant fait l'objet d'aucune formalité auprès d'elle, la CCIN demande au responsable de traitement de le lui soumettre dans les plus brefs délais.

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.

La Commission rappelle néanmoins que 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.

Elle rappelle également 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.

VIII. Sur les durées de conservation

Le responsable de traitement indique que les enregistrements sont conservés un mois, sauf en cas de réclamations. Lesdits enregistrements seront alors déposés sur l'application « *Back-Office* » afin d'être traités par le personnel habilité du Gouvernement, puis supprimés dès la clôture de la réclamation.

La Commission considère que ces durées de conservation sont conformes aux exigences légales.

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 en cas de doute que l'expéditeur du courriel est effectivement la personne concernée par les informations.

Rappelle que :

- l'information préalable des salariés doit impérativement contenir toutes les dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- la réponse à une demande de droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande ;
- 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 les comptes utilisateurs et administrateurs doivent être protégés nominativement par un identifiant et un mot de passe réputé fort.

Demande au responsable de traitement de lui soumettre dans les plus brefs délais le traitement dit « *Back-Office* ».

A la condition de la prise en compte des éléments qui précèdent,

la Commission de Contrôle des Informations Nominatives **autorise la mise en œuvre par SKYLINE SARL du traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité « *Exploitation d'un enregistrement téléphonique de service de taxi* ».**

Le Président,

Robert CHANAS