

Délibération n° 2023-082 du 17 mai 2023

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 des services mobiles data, voix et SMS/MMS des abonnés MT en itinérance* »

présenté par MONACO TELECOM

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 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° 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 2 mars 2023, concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité « *Gestion des services mobiles, data, voix et SMS/MMS des abonnés MT en itinérance* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'avis notifiée au responsable de traitement, le 28 avril 2023, 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 17 mai 2023 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 [...]* ».

Lorsque ses clients se rendent à l'étranger, ils ont « *la possibilité de continuer à utiliser leurs services mobiles data, voix et SMS/MMS* » et Monaco Telecom s'assure « *de la qualité des services et du traitement des éventuels incidents en itinérance* ».

Ainsi, « *Lors de l'utilisation de service mobile data, voix ou SMS/MMS, l'abonné MT accroche le réseau de l'opérateur étranger du pays visité (...) [qui] récupère les données des abonnés MT sur son réseau national et les transmet au Roaming Sponsor (...) [qui] les envoie à MT* ».

Ainsi, ce responsable de traitement soumet à l'avis de la Commission le traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité la « *Gestion des services mobiles, data, voix et SMS/MMS des abonnés MT en itinérance* », 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 des services mobiles, data, voix et SMS/MMS des abonnés MT en itinérance* ».

Il concerne les abonnés de MT et de manière incidente, les collaborateurs de MT et MTI.

Les fonctionnalités sont :

- mise en place et gestion technique par le prestataire des interconnexions et accords avec les opérateurs télécoms étrangers des pays visités par les abonnés de Monaco Telecom en itinérance (service dit de « *Roaming Sponsor* ») ;
- fourniture par le prestataire d'un outil de suivi des services en itinérance permettant de vérifier la qualité du service obtenu par l'abonné (« *VIP Tracker* ») ;
- permettre à MT de signaler et traiter les incidents liés aux services de ses abonnés mobile en itinérance à l'étranger (« *e-SAV* »).

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 respect d'une obligation légale à laquelle il est soumis ainsi que par l'exécution d'un contrat avec la personne concernée.

A cet égard, il expose que l'Avenant n° 3 à la Convention de Concession du Service Public des Communications électroniques et ses annexes fait porter à Monaco Telecom « *l'obligation de mettre en place en place et fournir les interconnexions nécessaires afin d'acheminer le trafic international voix et données entre les réseaux de communications électroniques de Monaco et les réseaux de communications électroniques des autres pays* ».

En outre, la fourniture de ces services est prévue dans les conditions liées au service lorsque le client souscrit un abonnement de téléphonie mobile auprès de Monaco Telecom.

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, en ce qui concerne les informations nominatives des clients de Monaco Telecom :

- données d'identification électronique : numéro de téléphone émetteur et numéro du destinataire de l'appel et des SMS/MMS, adresse IP de connexion, IMEI, IMSI, Mac adresse, numéro de ticket e-SAV ;
- informations temporelles : date et heure de l'appel, date et heure d'émission et de réception du SMS/MMS, durée de l'appel, date et heure de connexion ;
- information géographique : pays destinataire de l'appel, du SMS/MMS, localisation de l'abonné MT (pays ou région émetteur de l'appel et du SMS/MMS, connexion IP).

Les informations nominatives traitées sont, en ce qui concerne les personnels de MT et MTI habilités sur le traitement :

- identité : administrateur et utilisateurs MT/MTI des outils VIP Tracker et e-SAV : nom, prénom ;
- données d'identification électronique : administrateur/utilisateurs MT/MTI des outils VIP tracker et e-SAV : adresse email et numéro de téléphone ;
- informations temporelles : date et heure de connexion de l'utilisateur MT à l'outil concerné.

Les informations relatives aux clients MT proviennent de l'outil de gestion roaming ou des opérateurs étrangers.

Les informations relatives aux salariés sont fournies par ces derniers.

La Commission relève par ailleurs que les tickets contiennent le problème/défaut signalé. Elle en prend acte.

Elle 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 procédure interne accessible en intranet, ainsi que par l'adjonction d'une mention ou clause particulière intégrée dans un document remis à l'intéressé.

La Commission relève qu'est joint au dossier un extrait des modalités de droit d'accès ouvertes sur le site Internet de Monaco Telecom. Outre que la totalité des mentions des menus déroulants y relatifs n'a pas été portée au dossier, la Commission relève surtout que ce n'est pas par le biais du site que doit s'effectuer en l'espèce l'information préalable des personnes concernées, mais vraisemblablement pour les clients lors de la souscription des offres dans la documentation contractuelle.

Elle demande donc à ce que Monaco Telecom informe préalablement les personnes concernées sur les traitements qu'il met en œuvre, et que cette information soit effectuée conformément aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée.

➤ *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, rappelle que la réponse à ce droit d'accès doit intervenir dans le mois suivant la réception de la demande.

S'agissant de l'exercice du droit d'accès par voie électronique, la Commission rappelle qu'une procédure doit être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer, en cas de doute sur l'identité de la personne à l'origine du courriel, qu'il s'agit effectivement de 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 :

- le prestataire qui met en place et gère techniquement les interconnexions et accords avec les opérateurs télécoms étrangers des pays visités par les abonnés de MT et qui fournit un outil de suivi qualité des services en itinérance et un outil qui permet à MT de signaler et traiter les incidents liés aux services de ses abonnés mobile en itinérance à l'étranger, en consultation, inscription, maintenance ;
- les opérateurs étrangers, partenaire du prestataire, dont le réseau mobile va être utilisé par les abonnés MT, en inscription, modification, consultation ;
- l'équipe IT, cœur mobile de MT/MTI en consultation, inscription, maintenance, modification ;
- la Direction des Affaires Financières et le Service Clients en consultation.

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 modifiée, les droits d'accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de son contrat de prestation de services. De plus, ce dernier 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 considère que ces accès sont justifiés.

VI. Sur les rapprochements et interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet d'une interconnexion avec le traitement ayant pour finalité la « *Gestion des offres composites* », légalement mis en œuvre, car l'itinérance concerne les clients de Monaco Telecom.

La Commission relève que cette interconnexion est conforme aux exigences légales.

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'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.

En outre, il convient de rappeler que les communications d'informations doivent être sécurisées en tenant compte de la nature des informations transmises.

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.

VIII. Sur la durée de conservation

Le responsable de traitement indique que les informations sont conservées :

- en ce qui concerne les informations d'identité et de données d'identification électronique des salariés de MT/MTI, tant que ceux-ci sont habilités sur la solution et que le contrat avec le prestataire demeure en vigueur ;
- 12 mois en ce qui concerne les données d'identification électronique des clients de MT, leurs informations temporelles et les données relatives à l'information géographique ;
- 3 mois à compter de leur fermeture, en ce qui concerne les tickets d'incidents ;
- 2 mois glissant à compter de leur collecte en ce qui concerne les informations temporelles des salariés MT/MTI sur la solution du prestataire.

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

Après en avoir délibéré, la Commission :

Demande que les personnes concernées soient informées préalablement de leurs droits et de manière conforme aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165, modifiée.

Rappelle que :

- une procédure relative au droit d'accès par voie électronique doit être mise en place afin que le responsable de traitement puisse s'assurer, en cas de doute sur l'identité de la personne à l'origine du courriel, qu'il s'agit effectivement de la personne concernée par les informations ;
- conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 modifiée, les prestataires sont soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement ;
- 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 ;
- les communications d'informations doivent être sécurisées en tenant compte de la nature des informations transmises.

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 des services mobiles data, voix et SMS/MMS des abonnés MT en itinérance* ».**

Le Président

Guy MAGNAN