

Délibération n° 2024-193 du 9 octobre 2024

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 de l'envoi de campagnes de SMS* »

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 12 juin 2024, concernant la mise en œuvre d'un traitement automatisé ayant pour finalité « *Gestion de l'envoi de campagnes de SMS* » ;

Vu la prorogation du délai d'examen de la présente demande d'autorisation notifiée au responsable de traitement le 9 août 2024, conformément à l'article 11-1 de la Loi n° 1.165, susmentionnée ;

Vu le rapport de la Commission de Contrôle des Informations Nominatives en date du 9 octobre 2024 portant examen du traitement automatisé susvisé.

La Commission de Contrôle des Informations Nominatives,

Préambule

Monaco Télécom SAM (MT) est une société concessionnaire de service public, immatriculée au RCI, sous le numéro 97S03277. 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 [...]* ».

Le responsable de traitement souhaite se doter d'une solution lui permettant d'effectuer des envois de campagnes par SMS aux abonnés pour alerter ou prévenir d'un changement dans le cadre de la fourniture des services souscrits ainsi que pour des finalités marketing (diffusion de flash infos, newsletters, promotions et lancements de nouveaux produits).

Ainsi, Monaco Telecom SAM soumet à l'avis de la Commission le traitement automatisé d'informations nominatives ayant pour finalité la « *Gestion de l'envoi de campagnes de SMS* », 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 de l'envoi de campagnes de SMS* ».

Il concerne les clients et les collaborateurs Monaco Telecom.

Les fonctionnalités sont :

- envoyer des campagnes d'information aux clients Monaco Telecom :
 - o à des fins techniques :
 - avertir sur une interruption temporaire de service ;
 - confirmer ou modifier un rendez-vous ;
 - envoyer une campagne de migration technique ;
 - o à des fins de gestion de la relation client, pour :
 - informer les clients d'un suivi de dossier ;
 - prévenir les clients d'un incident technique et les informer de la résolution de celui-ci ;
 - informer les clients d'une amélioration du réseau (intervention programmée avec impact / coupures et durée) ;
- envoyer des campagnes marketing aux clients Monaco Telecom pour :
 - o mettre en avant des produits, des services et des avantages clients ;

- informer de promotions en cours ;
 - prévenir les clients des évolutions d'offres, de services, de technologies ;
 - informer des lancements de nouveaux produits Monaco Telecom.
- assurer le suivi des résultats de campagnes.

S'agissant du suivi des résultats de campagnes, il appert à l'étude du dossier que cela concerne l'état de réception : échec (pas d'accusé de réception opérateur), succès (remis au destinataire).

Le responsable de traitement précise dans le cadre d'un complément d'information que la solution ne permet pas de connaître si le destinataire a ouvert le message. La Commission en prend acte.

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 ainsi que par la réalisation d'un intérêt légitime qu'il poursuit sans que ne soient méconnus ni l'intérêt, ni les droits et libertés fondamentaux de la personne concernée.

Il explique que *« l'envoi de campagnes SMS nécessaire pour la fourniture du service souscrit, (...), se justifie par l'intérêt légitime de Monaco Telecom d'envoyer des campagnes d'information tant à des fins techniques et qu'à des fins de gestion de relations clients. »*

Le responsable de traitement précise en outre que *« la transmission d'information technique est une exécution des obligations imposées par le Concédant à Monaco Telecom dans le cadre du Contrat de Concession de Service de Communications Electroniques du 28 septembre 2011 »*.

Par ailleurs, il indique que le consentement de la personne concernée est utilisé comme justification pour la réception des SMS dans le cadre des campagnes marketing. Il explique que le consentement est recueilli au moment de la souscription de l'offre, *« via la procédure de bons de commande »*.

Par complément d'information, le responsable de traitement mentionne que la personne concernée peut retirer son consentement *« à tout moment en contactant le service client ou le DPO »*.

A cet égard, la Commission rappelle que le retrait du consentement doit être aussi simple que son recueil pour la personne concernée. Dès lors, elle considère que la procédure mise en place par le responsable de traitement pour le retrait du consentement ne respecte pas ce principe. Elle demande en conséquence que la personne concernée soit en mesure de retirer son consentement pour les campagnes SMS marketing en cliquant sur un lien inclus dans la communication ou encore par l'envoi d'un SMS avec la mention *« STOP »*.

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 des collaborateurs : nom et prénom ;
- coordonnées : numéro de téléphone des abonnés ;
- données d'identification électronique : login et mot de passe des personnes habilitées ;
- informations temporelles : date et heure d'envoi du SMS destiné à l'abonné, logs de connexion ;
- informations relatives aux campagnes : type de campagne (SMS SIM à changer, SMS Prise) ;
- informations relatives à l'envoi : échec (pas d'accusé réception opérateur), succès (remis au destinataire).

Il appert par ailleurs à l'étude du dossier que l'outil permet d'assurer une visibilité des campagnes effectuées. Ainsi, sont également traités les intitulés des campagnes et l'identité du collaborateur qui en est à l'origine.

Les informations objet du présent traitement proviennent des traitements, légalement mis en œuvre, ayant pour finalités respectives « *Gestion des offres composites* » et « *Gestion des ressources humaines hors paie MT, MTI, MTS* » à l'exception des informations temporelles et des informations relatives aux campagnes qui ont pour origine la solution.

La Commission considère 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*

L'information préalable des personnes concernées s'effectue par le biais d'une rubrique propre à la protection des données accessible en ligne ainsi qu'au moyen d'une mention particulière intégrée dans un document d'ordre général accessible en ligne.

La Commission n'ayant pas été destinataire des documents assurant l'information préalable des personnes concernées, elle n'est pas en mesure de se prononcer sur la qualité de celle-ci.

Ainsi, elle rappelle que l'ensemble des personnes concernées doit être informé conformément aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993.

➤ *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 (DPO).

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

Elle rappelle en outre, que dans le cadre de l'exercice du droit d'accès par voie électronique 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 sont :

- les équipes de la Direction Marketing et Commerciale (DMC) : en inscription, modification. Il est précisé que l'envoi des campagnes marketing émane de cette Direction ;
- la Direction Relation Client : en inscription, modification, consultation pour le suivi et la prise de rendez-vous clients ;
- les équipes de la Direction Réseaux et Systèmes d'Information (techniciens, intervenant rendez-vous) peuvent accéder à la plateforme afin de faciliter la prise de rendez-vous auprès des abonnés ;
- la Direction de la Relation Client : accès pour envoyer des SMS pour le suivi d'un dossier client ;
- le prestataire de la solution (plateforme) : accès pour la maintenance de niveau 3 en tant que support.

Par ailleurs, le responsable de traitement indique « *outre ces équipes ayant un accès utilisateur, un administrateur au sein de la Direction Marketing et Commerciale gère les accès à la plateforme* ». La Commission en prend acte.

S'agissant du prestataire, elle rappelle que, conformément aux dispositions de l'article 17 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993, modifiée, leurs droits d'accès doivent être limités à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution de leur contrat de prestation de services. De plus, lesdits prestataires sont soumis aux mêmes obligations de sécurité et de confidentialité que celles imposées au responsable de traitement, en application de ce même article.

Enfin, la Commission relève qu'il appert au sein du dossier la mention de certaines équipes du prestataire qui seraient localisées au Maroc. Par complément d'information, le responsable de traitement précise que les missions de ces équipes « *ne nécessitent pas d'accéder aux données personnelles* ». La Commission en prend acte.

Elle considère que ces accès sont justifiés.

VI. Sur les rapprochements et interconnexions

Le responsable de traitement indique que le présent traitement fait l'objet de deux rapprochements avec les traitements légalement mis en œuvre suivants :

- « *Gestion des offres composites de Monaco Telecom* » ;
- « *Gestion des ressources humaines hors paie MT, MTI, MTS* ».

La Commission considère que ces rapprochements sont conformes 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'observation particulière.

Cependant, la Commission rappelle 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.

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 relatives à l'identité des collaborateurs sont conservées 1 an « *dans l'outil à compter de l'envoi du SMS en tant qu'historique de campagne* ».

Il indique en outre que les coordonnées sont conservées 1 an « *dans l'outil à compter de l'envoi du SMS + jusqu'à désinscription* ».

Le responsable de traitement précise par ailleurs que les informations temporelles relatives au SMS sont conservées 1 an « *dans l'outil à compter de l'envoi du SMS* ».

Les logs de connexion à l'outil sont conservés 12 mois.

Enfin, le responsable de traitement indique que les informations relatives à l'intitulé des campagnes et l'identité du collaborateur à l'origine de celle-ci sont conservées « *5 ans glissants* ». Il précise que cette durée « *s'explique par la nécessité d'avoir une vision pluri-annuelle des diverses campagnes menées auprès des clients* ».

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

Après en avoir délibéré, la Commission :

Prend acte que les missions des équipes du prestataire localisées au Maroc ne nécessitent pas d'accéder aux données personnelles.

Demande que la personne concernée soit en mesure de retirer son consentement pour les campagnes SMS marketing en cliquant sur un lien inclus dans la communication ou encore par l'envoi d'un SMS avec la mention « *STOP* ».

Rappelle que :

- toutes les personnes concernées doivent être informées conformément aux dispositions de l'article 14 de la Loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 ;
- la réponse au droit d'accès doit s'effectuer dans le mois suivant la réception de la demande ;
- 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'agisse effectivement de la personne concernée par les informations ;
- 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.

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 de l'envoi de campagnes de SMS* ».**

Le Président

Robert CHANAS