



**GARANTE
PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI**

Résumé de l'ordonnance de la SA italienne rendue contre Foodinho S.r.l.

[- COMMUNIQUÉ DE PRESSE \(ITALIEN\)](#)

Résumé de l'ordonnance de la SA italienne rendue contre Foodinho S.r.l.

L'AEPD avait convenu, le 21 novembre 2019, de la compétence de l'AS italienne au titre de l'article 56, paragraphe 2, du GDPR en ce qui concerne les activités de traitement effectuées par Foodinho S.r.l., ce qui affectait substantiellement les coureurs qui ne travaillaient en Italie que sur la base d'un contrat de travail avec ladite société.

Le 10 juin 2021, l'AS italienne a émis une ordonnance (n° 234) à l'encontre de Foodinho S.r.l., une société ayant son siège en Italie et appartenant en partie à GlovoApp23 ; l'ordonnance était la dernière étape d'une procédure qui avait été ouverte dans le cadre des activités de surveillance. La société en question livre, par le biais d'une plateforme numérique, des denrées alimentaires ou d'autres biens fournis par des détaillants à la suite de commandes passées par des clients ; à cette fin, la société s'appuie sur du personnel dédié (les "riders"). L'ordonnance de la SA italienne concerne le traitement des données personnelles des cavaliers.

L'ordonnance en question a établi plusieurs infractions aux dispositions du RGPD ; en conséquence, la SA italienne a émis plusieurs mesures correctives et a imposé une amende administrative à la société italienne.

Plus précisément, les infractions suivantes ont été constatées :

a. En ce qui concerne les informations fournies par Foodinho aux coureurs :

- L'article 5, paragraphe 1, sous a), du RGPD a été violé au regard du principe de transparence en raison de l'absence de spécification des éléments suivants : les modalités réelles de traitement des données de localisation telles qu'elles ont été détectées au cours de l'inspection et par opposition aux informations génériques fournies ; les catégories de données collectées en ce qui concerne notamment les données relatives aux conversations par chats, courriels et/ou appels téléphoniques avec le centre d'appels ; l'évaluation des avenants par les détaillants et les clients ;

- L'article 13, paragraphe 2, sous a), du GDPR a été enfreint car la notice d'information ne fournissait que des informations de haut niveau ainsi que des informations inexactes sur les périodes de conservation et elle omettait de préciser les périodes de conservation pour certaines catégories de données ;

- L'article 13, paragraphe 2, sous f), du RGPD a été violé car la notice d'information ne faisait pas référence à des activités de traitement automatisé, y compris le profilage, alors que de telles activités pouvaient être constatées lors des contrôles et visaient à noter les coureurs afin de les classer en termes de priorité dans la réservation des créneaux horaires tels que déterminés par la société pour l'envoi des ordres de livraison ; en outre, "aucune information significative n'a été fournie concernant la logique du traitement et l'importance et les conséquences de ce traitement pour les personnes concernées" ;

- L'article 13, paragraphe 1, point b), du GDPR a été enfreint car aucune coordonnée du DPD n'a été fournie, bien que le DPD du groupe ait apparemment été désigné par la société holding le 23.05.2019,

c'est-à-dire avant les inspections effectuées par la SA italienne ;

- L'article 5, paragraphe 1, sous a), du GDPR a été violé au regard du principe de loyauté, car l'obligation d'informer les employés dans le cadre des relations entre employeur et employés reflète également le principe général de loyauté des activités de traitement, qui a été rappelé à plusieurs reprises par la SA italienne.

La violation des dispositions susmentionnées a également été constatée en ce qui concerne la notice d'information que la société a publiée sur son site web au moment de l'adoption de l'ordonnance de la SA italienne. En effet, la nouvelle notice d'information présente des lacunes par rapport aux principes énoncés à l'article 5 GDPR et aux exigences de l'article 13 GDPR, de la même manière que la notice d'information que la société avait fournie lors de l'inspection.

b. En ce qui concerne les périodes de stockage :

- L'article 5, paragraphe 1, point e), a été enfreint car l'entreprise stocke plusieurs catégories de données relatives aux coureurs, qui ont été collectées à des fins multiples, pendant toute la durée de la relation de travail ainsi que pendant les quatre années suivant la fin du contrat de travail. En outre, les itinéraires suivis par les coureurs pour toutes les commandes sont conservés pendant 10 mois par l'entreprise, tandis que les données dites externes relatives aux appels du service clientèle (numéros de l'appelant et de l'appelé, heure de début et de fin de l'appel, temps d'attente, durée) sont conservées pendant 4 ans ; sur autorisation de la société holding, il est possible d'accéder au contenu des appels téléphoniques, ces appels étant conservés pendant trois mois sur une plateforme exploitée par la société Mas Voz Telecomunicaciones Interactivas S.L. ;

c. Concernant la configuration des systèmes sur lesquels s'appuie l'entreprise :

- L'article 5, paragraphe 1, sous c), du GDPR (principe de minimisation des données) et l'article 25 du GDPR (principes de protection de la vie privée dès la conception et par défaut) ont été violés dès lors que les systèmes sur lesquels s'appuie la société étaient configurés de manière à collecter et stocker toutes les données relatives au traitement des commandes et à permettre aux opérateurs autorisés d'utiliser conjointement et simultanément les données collectées par les systèmes Admin et Customer. Par ailleurs, le système de gestion des chats et des emails a été configuré pour permettre à chaque opérateur d'accéder directement au contenu des chats et des emails échangés avec les coureurs sans qu'aucune autre démarche ne soit nécessaire. Il convient de noter qu'un nombre considérable d'entités sont autorisées par la société à accéder auxdits systèmes sur la base de profils permettant un accès complet aux données des coureurs, y compris aux informations détaillées ;

d. En ce qui concerne les mesures de sécurité en place :

- L'article 32 GDPR a été violé car les systèmes ont été configurés dès le début, c'est-à-dire depuis le début de l'activité de la société en Italie en 2016, au moins jusqu'à l'activation de la permission dite de ville, de manière à permettre l'accès par défaut à un nombre substantiel de données à caractère personnel par un nombre important d'opérateurs de systèmes dans le cadre d'un large éventail de tâches à accomplir par les cavaliers. Cela ne permettait pas de garantir en permanence "la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes", compte tenu des risques concrets dus à "la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès accidentel ou illicite aux données à caractère personnel" ;

e. Concernant la nécessité d'une DPIA :

- L'article 35 GDPR a été violé car le traitement mis en œuvre par la société - qui portait sur un nombre substantiel de données de nature diverse relatives à un nombre considérable de personnes concernées et était réalisé par le biais d'une plateforme numérique s'appuyant sur des algorithmes pour mettre en relation l'offre et la demande - avait clairement un caractère

innovant et relevait à ce titre du champ d'application.

de l'obligation de procéder à une analyse d'impact relative à la protection des données. Le caractère innovant de la technologie déployée et donc des activités exercées par la société réside, en premier lieu, dans le fait que la gestion du travail s'effectue également par le biais d'une plateforme numérique dont le fonctionnement repose sur des algorithmes complexes - le fonctionnement de ces algorithmes n'a d'ailleurs été divulgué que partiellement. En second lieu, les caractéristiques innovantes de la technologie invoquée consistent dans l'utilisation d'un traitement automatisé, y compris le profilage, qui affecte de manière significative les personnes concernées en raison du traitement de données multiples, y compris des données de géolocalisation, et de l'exclusion de certains coureurs des opportunités de travail qui en résulte.

f. En ce qui concerne le traitement automatisé, y compris le profilage :

- L'article 22, paragraphe 3, du GDPR a été violé car la société a effectué des activités de traitement automatisé, y compris le profilage, à la fois dans le cadre du système dit " d'excellence " et dans le cadre du système d'attribution des commandes (appelé " Jarvis ") ; si l'une des exemptions prévues par l'article 22 s'appliquait au traitement spécifique, qui était nécessaire à l'exécution d'un contrat entre les parties (voir article 22, paragraphe 2, point a), du GDPR), il n'apparaît pas que la société ait mis en œuvre des mesures appropriées "pour sauvegarder les droits et libertés et les intérêts légitimes de la personne concernée, au moins le droit d'obtenir une intervention humaine (....) d'exprimer son point de vue et de contester la décision" ;

g. Concernant la communication des coordonnées du DPD :

- L'article 37, paragraphe 7, du GDPR a été enfreint car la société a communiqué les coordonnées du DPD du groupe à l'AS italienne par le biais de la procédure en ligne ad hoc mise à disposition sur le site web de l'AS au plus tard le 1er juillet 2020 ;

h. En ce qui concerne les enregistrements des activités de traitement :

- L'article 30, paragraphe 1, lettres a), b), c), f) et g) a été violé car il a pu être établi que les enregistrements ne comprenaient pas d'informations sur plusieurs catégories de données à caractère personnel ; il n'y avait pas d'informations spécifiques sur les périodes de conservation ; il n'y avait pas de description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles visées à l'article 32, paragraphe 1, du GDPR ; et enfin, les enregistrements ne permettaient pas de suivre l'historique de leurs modifications ;

i. Concernant la licéité du traitement :

- L'article 5, paragraphe 1, sous a), et l'article 88 du GDPR, ainsi que l'article 114 du code italien de protection des données (décret législatif n° 196/2003) ont été violés puisque les données à caractère personnel des coureurs ont été traitées par la société dans le cadre des relations employeur-employé concernées, en violation des lois applicables en matière d'emploi réglementant la surveillance à distance des employés (loi n° 300 du 20.05.1970) ainsi que des dispositions protégeant le travail sur les plateformes numériques (décret législatif n° 81 du 15 juin 2015), en partie à la lumière de la jurisprudence italienne pertinente.

Après avoir constaté les infractions susmentionnées, et compte tenu des pouvoirs de correction énoncés à l'article 58, paragraphe 2, du GDPR ainsi que des circonstances spécifiques du cas d'espèce, la SA italienne a ordonné à la société de mettre ses opérations de traitement en conformité avec le GDPR en ce qui concerne les éléments suivants :

- Les documents contenant la notice d'information, les registres des opérations de traitement et le DPIA, en veillant également à la cohérence entre les opérations de traitement qui y sont mentionnées (article 58, paragraphe 2, du GDPR) ;

- Spécification des périodes de conservation des données traitées (article 58, paragraphe 2, point d), du GDPR) ;
- Mesures appropriées pour sauvegarder les droits, les libertés fondamentales et les droits de la personne concernée.

intérêts légitimes, au moins le droit d'obtenir une intervention humaine de la part du responsable du traitement, d'exprimer son point de vue et de contester la décision, en ce qui concerne le traitement automatisé effectué via la plateforme, y compris le profilage (article 58, paragraphe 2, point d), du GDPR) ;

- Des mesures appropriées pour vérifier régulièrement l'équité et l'exactitude des résultats des systèmes algorithmiques, en partie pour garantir que le risque d'erreurs est minimisé et pour se conformer à la section 47-d du décret législatif n° 81/2015 quant à l'interdiction de discriminer, l'accès et l'exclusion de la plateforme (article 58, paragraphe 2, point d) GDPR) ;

- Des mesures appropriées pour mettre en place des dispositifs susceptibles d'empêcher les applications inappropriées et/ou discriminatoires des mécanismes de réputation basés sur le retour d'information ; cette évaluation devra être effectuée à chaque fois que l'algorithme est modifié comme pour l'utilisation des informations de retour d'information pour calculer le scoring (article 58, paragraphe 2, point d) du GDPR) ;

- Application des principes de minimisation et de protection de la vie privée dès la conception et par défaut en ce qui concerne les entités autorisées à accéder aux différentes catégories de données, en tenant compte des tâches attribuées dans les cas individuels (article 58, paragraphe 2, point d), du GDPR) ;

- Respect des dispositions de l'article 4, paragraphe 1, de la loi n° 300 du 20.05.1970 (article 58, paragraphe 2, point d), du RGPD).

Une amende administrative a été imposée en plus des mesures correctives conformément à l'article 83 GDPR en tenant compte des circonstances du cas individuel (article 58(2)(i) GDPR), pour un montant de 2 600 000,00 EUR.