



**GARANTE
PER LA PROTEZIONE
DEI DATI PERSONALI**

Ordonnance d'injonction contre Deliveroo Italy s.r.l. - 22 juillet 2021 [9685994].

[- VOIR AUSSI LA NEWSLETTER DU 2 AOÛT 2021](#)

[doc. web no. 9685994].

Ordonnance d'injonction contre Deliveroo Italy s.r.l. - 22 juillet 2021

Registre des mesures
N° 285 du 22 juillet 2021

LE GARANT DE LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Lors de la réunion d'aujourd'hui, à laquelle ont participé le professeur Pasquale Stanzione, président, la professeure Ginevra Cerrina Feroni, vice-présidente, le Dr Agostino Ghiglia et M. Guido Scorza, membres, et les consœurs et confrères de l'Union européenne, les membres de l'Assemblée générale des Nations unies ont fait part de leurs préoccupations. Fabio Mattei, secrétaire général ;

VU le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, le " règlement ") ;

VU le Code de protection des données personnelles, contenant des dispositions pour l'adaptation du système juridique national au règlement (UE) 2016/679 (décret législatif n° 196 du 30 juin 2003, modifié par le décret législatif n° 101 du 10 août 2018, ci-après le " Code ") ;

VU les inspections effectuées par l'Autorité au siège social de Deliveroo Italy s.r.l. les 19 et 20 juin 2019 ;

EXAMINÉ les documents du dossier ;

VU les observations formulées par le Secrétaire général conformément à l'article 15 du règlement n° 1/2000 du Garante ;

RELATEUR Prof. Pasquale Stanzione ;

ATTENDU QUE

1. Activité d'inspection à l'encontre de l'entreprise.

1.1. Dans le cadre d'une enquête complexe initiée d'office par l'Autorité, les 19 et 20 juin 2019, une inspection sur place a été réalisée chez Deliveroo Italy s.r.l. (ci-après, la société), dont le siège social est en Italie, qui exerce, par le biais d'une plateforme numérique, une activité consistant à livrer, suite à des commandes passées par des clients, des denrées alimentaires ou d'autres biens fournis par de multiples commerçants, en utilisant du personnel spécifiquement dédié à cet effet (appelés cavaliers).

L'activité de contrôle de l'Autorité et cette mesure concernent le traitement des données personnelles des coureurs.

Au cours de l'inspection, à laquelle ont également assisté le représentant de la société mère Roofoods LTD (société qui contrôle entièrement Deliveroo Italy s.r.l.) et le DPD du groupe, et au cours de laquelle un accès direct aux systèmes informatiques a été effectué, il a été déclaré que :

- a. "la société utilise un système centralisé exploité exclusivement par Roofoods, situé dans le centre de données en Irlande" (voir le rapport de transaction 19.6.2019, p. 3) ;
- b. " Les cavaliers ont un contrat de collaboration avec l'entreprise [...]. Actuellement, il y a environ 8 000 coureurs sous contrat en Italie". (voir le procès-verbal cité ci-dessus, p. 4) ;
- c. " Après la signature du contrat de collaboration, la société fournit au coureur le code d'accès à l'application "Deliveroo riders" [que] le coureur doit installer sur son appareil mobile, en l'associant à son numéro de téléphone ou à son email " (voir procès-verbal précité, p. 4) ;
- d. " le coureur se voit remettre un kit (veste, sac à dos avec sac isotherme à l'intérieur) et [...] au moment de la prise en charge [le coureur] doit se trouver à l'intérieur de la zone de référence " (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 4) ;
- e. "le registre des coureurs est partagé au niveau du groupe" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 4) ;
- f. "en ce qui concerne les coureurs, la plateforme acquiert leurs données personnelles et contractuelles, les données de paiement et les données sur le véhicule utilisé pour les livraisons (pour la couverture d'assurance)". (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 5) ;
- g. le DPD du groupe a déclaré que "la détermination de la logique du traitement des données des coureurs est déterminée par le responsable du traitement des données au Royaume-Uni" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 5) ;
- h. à cet égard, la société a précisé que " dans une logique de séparation des rôles par rapport à la société mère, elle n'a accès qu'aux données sur lesquelles elle peut avoir une influence, en alimentant la BDD partagée, sans décider de la logique du traitement " (voir procès-verbal précité, p. 5) ;
- i. ""le système de réservation par roulement prévoit trois tranches d'accès au 15/11/17, par réservation hebdomadaire le lundi. [...] le critère d'accès aux créneaux horaires est basé, en Italie, sur deux critères : la disponibilité [du coureur] dans les créneaux horaires critiques (vendredi, samedi et dimanche soir) ; la fiabilité de la disponibilité (c'est-à-dire la participation effective [du coureur] aux quarts de travail réservés ou l'annulation avant le début du quart)". (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 5) ;
- j. " L'annulation d'un poste avant qu'il ne commence n'affecte pas le pourcentage, et est stockée dans les systèmes ; alors que le fait de ne pas se connecter après le début du poste a un impact négatif sur le pourcentage. [...] le refus d'une commande, dans l'état en ligne, n'a pas d'effet sur le pourcentage mais est stocké dans le système" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 5-6) ;
- k. "une fois que le quart de travail pour lequel la disponibilité a été donnée a commencé, afin de recevoir des commandes dans la zone prédéterminée desservie par le service, les coureurs doivent passer, dans l'application, du statut "hors ligne" au statut "en ligne"". (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 6) ;
- l. " en ce qui concerne l'attribution de la rémunération [...] le coureur en ligne, qui ne se voit pas attribuer le nombre minimum de commandes (1,5), perçoit néanmoins une rémunération afférente, alors que s'il refuse ou ne prend pas en charge l'ensemble des commandes, ce

comportement n'affecte pas le score mais la rémunération qui est liée à la livraison individuelle " (voir procès-verbal précité, p. 6) ;

m. "un ordre attribué à un coureur et qui n'est pas pris dans les 60 secondes est automatiquement réattribué à un autre coureur" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 6) ;

n. "la gestion d'une commande par un coureur comporte plusieurs étapes, qui sont toutes suivies, via l'application, par le système, également pour les activités ultérieures d'analyse de la commande. Ces phases sont les suivantes : acceptation de la commande ; signalisation de l'arrivée au restaurant ; signalisation de l'enlèvement des marchandises ; signalisation de l'arrivée chez le client ; signalisation de la commande livrée au client. [...] Les données relatives à l'ensemble de la commande sont stockées dans le système" (voir procès-verbal précité, p. 6) ;

o. "la position du cavalier est utilisée par le système lors de l'attribution de la commande, afin de permettre une efficacité maximale de la livraison, en tenant également compte de la position du restaurant, du client et du moyen de transport indiqué par le cavalier lui-même" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 7) ;

p. "le délai de livraison proposé au client est estimé par le système avant l'attribution de l'avenant" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 7) ;

q. "à l'issue de la commande, le client peut fournir une évaluation qui est associée à la commande et non au coureur" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 7) ;

r. " La localisation du cycliste n'est enregistrée que lorsqu'il est en ligne dans l'application, car l'application ne géolocalise pas l'emplacement dans l'état hors ligne ". La localisation du coureur n'est fournie au client que pour suivre l'état de sa commande, à partir du moment où le coureur vient chercher le produit" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 7) ;

s. le DPO du groupe précise que "la position du coureur est enregistrée toutes les 12 secondes, stockée pendant une durée que nous nous réservons le droit de vérifier [...]. Ce stockage est fonctionnel à l'amélioration des temps des différentes phases du service (ex : attente au restaurant, attente du client, temps de trajet...) ". (voir le procès-verbal cité ci-dessus, p. 7) ;

t. "personne ne peut accéder à la position des coureurs à l'exception du service clientèle qui, dans le cas de commandes présentant des anomalies (par exemple, livraison avec retard par rapport au délai estimé), peut visualiser la position du coureur qui livre la commande" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 7-8)

u. "La position du cycliste est également traitée pour la coopération avec la police en cas de vol pendant la randonnée. En outre, le poste [...] est également utilisé en interne à des fins de lutte contre la fraude" (voir rapport, p. 8) ;

v. " la communication du DPD a été envoyée à l'Autorité le 31 mai 2019 " (voir procès-verbal 20.6.2019, p. 2) ;

w. lors de l'accès aux systèmes et en particulier au "logiciel de gestion de l'entreprise appelé Atlas, par le biais du portail web [...]", il a été constaté que "la page d'accueil de l'accès affiche les données des coureurs de n'importe quelle société du groupe (même de pays non communautaires), le filtre par "pays" ne pouvant être défini qu'après l'accès" (voir rapport précité, p. 2) ;

x. A cet égard, le DPD du groupe a déclaré que "techniquement, la possibilité d'accès est la même quel que soit le pays accédant" (voir compte rendu cité ci-dessus, p. 2) ;

y. En ce qui concerne la possibilité d'afficher les données des coureurs actifs dans un autre pays européen (Espagne), le DPD du groupe a déclaré que "cette opération n'est pas autorisée sur la base des mesures organisationnelles prises pour protéger les données à caractère personnel" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 2) ;

z. A cet égard, la société et le DPD du groupe ont précisé que " le système permet de consulter les données des coureurs de n'importe quelle société du groupe, UE et hors UE, bien que des instructions aient été données aux opérateurs pour qu'ils n'accèdent en aucun cas aux données des coureurs d'autres pays " (voir procès-verbal précité, p. 2) ;

aa. lors de l'accès aux systèmes, il a été constaté que : "L'affichage d'accès de

par défaut montre les données sans restriction géographique" (voir Procès-verbal cité, p. 2) ;

bb. à cet égard, le représentant de la société mère a déclaré que " le groupe met en œuvre un vaste projet GDPR et, dans le cadre de ce projet, une équipe d'ingénierie dédiée examine l'ensemble du système de permissions d'accès, qui impliquera un mécanisme de ségrégation géographique, en ce qui concerne les données des coureurs ". Ce changement, vraisemblablement, sera opérationnel en septembre 2019 " (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 2) ;

cc. lors de l'accès au système Atlas, le détail d'un coureur s'est affiché, avec le nom de la personne.

"Atlas History" qui contient la liste des "issues/triggers", c'est-à-dire des divergences par rapport aux estimations programmées automatiquement par le système et constatées par le service clientèle pour cette commande" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 2) ;

dd. à cet égard, le DPD du groupe a déclaré que "les données liées à ces divergences n'ont pas actuellement de date de suppression spécifique, en plus de celle prévue par la politique de l'entreprise qui est de 6 ans". (voir le procès-verbal cité ci-dessus, p. 2) ;

ee. lors de l'accès au système, ils ont affiché "la commande en cours du coureur et une commande déjà livrée, en affichant le trajet emprunté par le coureur, ainsi que sa position détectée par le système. Différents statuts de la commande étaient affichés [...] ainsi qu'une carte du parcours du cavalier pour livrer la commande" (voir procès-verbal précité, p. 2) ;

ff. a également accédé directement aux "informations sur les commandes passées traitées par un coureur particulier, en affichant également l'itinéraire emprunté pour les commandes passées" (voir procès-verbal précité, p. 2) ;

gg. en ce qui concerne la fonction "Ajouter un journal de commande" dans le système Atlas, l'entreprise a précisé que "cette fonction est généralement utilisée par les opérateurs du service clientèle pour saisir des informations relatives à la commande (par exemple, la plainte d'un client concernant la qualité des aliments livrés)". (voir le procès-verbal cité ci-dessus, p. 2) ;

hh. toujours en ce qui concerne le système Atlas, le représentant de la société mère a déclaré que "bien qu'interdit par la politique de l'entreprise, le système permet potentiellement de visualiser l'historique des mêmes données également renvoyées aux coureurs d'autres pays, cependant [...] l'équipe d'ingénieurs au Royaume-Uni travaille à limiter l'accès" (voir procès-verbal précité, p. 2) ;

ii. lors de l'accès aux différents menus du système Atlas, il a été vérifié que " par défaut, le système propose des écrans contenant des données pour tous les pays où le service est actif " (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 2) ;

jj. en ce qui concerne les canaux de communication entre l'entreprise et les coureurs, la même entreprise a précisé que " les différentes communications sont stockées dans différents systèmes en fonction du type de canal (email, chat, appels téléphoniques). La consultation doit être effectuée séparément sur chaque plateforme en l'absence d'une interface spécifique permettant de visualiser l'ensemble des communications" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 2) ;

kk. le DPD du groupe a déclaré que "les courriels échangés avec les coureurs sont conservés pendant 6 ans, conformément à la politique de confidentialité de l'entreprise" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 3) ;

ll. en accédant au système qui stocke les conversations par chat avec les coureurs, il a été

constaté que " le contenu des chats apparaît directement à l'opérateur sans qu'il soit nécessaire d'effectuer d'autres démarches " ; à cet égard, le DPD du groupe a précisé que " les chats échangés avec les coureurs sont stockés pendant 6 ans, conformément à la politique de confidentialité de l'entreprise " (voir procès-verbal précité, p. 3) ;

mm. lors de l'accès au système qui stocke les conversations téléphoniques avec les coureurs, il a été constaté que "le système peut être recherché par "Call-ID" ou par "Agent". (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 3) ;

nn. le DPD du groupe a précisé que " les conversations téléphoniques avec les avenants sont conservées pendant un an, conformément à la politique de confidentialité de l'entreprise [...] vraisemblablement d'ici la fin du mois de juillet, la durée de conservation des appels téléphoniques sera fixée à 28 jours, afin de se conformer au règlement européen sur le traitement des données à caractère personnel [...] " (voir procès-verbal précité, p. 3). (voir le procès-verbal cité ci-dessus, p. 3) ;

oo. en ce qui concerne les raisons de la fixation des durées de conservation des appels téléphoniques, la société a indiqué que " ces décisions ne sont pas prises par Deliveroo Italia mais par la société mère britannique " (voir procès-verbal précité, p. 4) ;

pp. en ce qui concerne l'utilisation alléguée des données de localisation des coureurs à des "fins internes de lutte contre la fraude", la société a déclaré que "ces données peuvent être utilisées pour le traitement des plaintes des clients concernant par exemple la non-livraison d'une commande" (voir procès-verbal précité, p. 4) ;

qq. en ce qui concerne la méthode de calcul des montants à verser aux coureurs, la société a déclaré que "le service comptable dispose d'un système intégré dans le "portail coureur" qui enregistre automatiquement les livraisons effectuées par les coureurs avec le montant relatif [...]. Les livraisons peuvent inclure des paiements supplémentaires pour des jours spécifiques (par exemple, le 1er mai). Le système comptable calcule le montant à payer au coureur, en calculant manuellement aussi d'autres éléments (par exemple, les promotions liées à des campagnes spécifiques telles que "Amenez un ami)". (voir procès-verbal, p. 4) ;

rr. en accédant au système utilisé pour la comptabilité, il a été vérifié que même dans celui-ci "les données des coureurs de n'importe quel pays, UE et hors UE, dans lequel le service est actif, sont affichées par défaut. [...] le système comptable peut accéder au détail des commandes et à leur historique et donc aussi à l'itinéraire emprunté par le cycliste pour la livraison" (voir rapport précité, p. 4) ;

en ce qui concerne la réglementation des relations entre la société italienne et la société mère, le DPD du groupe a déclaré que "les sociétés membres signent le document appelé "Convention de traitement des données intra-groupe". (voir procès-verbal, p. 4) ;

tt. en ce qui concerne l'évaluation de l'impact sur la protection des données, le DPD du groupe a déclaré qu'"à l'heure actuelle, l'évaluation de l'impact sur la protection des données relative au traitement des données personnelles des coureurs n'a pas été préparée parce que la société n'a pas considéré que les opérations de traitement considérées répondent aux critères selon lesquels une telle évaluation est requise. Cette décision fait l'objet d'un suivi constant compte tenu de l'évolution de l'état de la mise en œuvre et des pratiques interprétatives des autorités chargées de la protection des données dans les différents pays" (voir procès-verbal cité ci-dessus, p. 4).

1.3.1. Le 10 juillet 2019, levant la réserve émise lors de l'inspection, la société a transmis à l'Autorité les documents demandés et une note complémentaire dans laquelle elle indique que :

a. "En ce qui concerne l'Italie, la société [...] a mené à bien le processus technologique de séparation de l'accès sur une base territoriale du système Atlas. Par conséquent, aucun employé italien n'est aujourd'hui en mesure d'accéder de quelque manière que ce soit à des données d'avenants provenant d'autres pays. Ce projet technique est actuellement en cours et son achèvement pour tous les marchés concernés est prévu pour le mois de septembre". (voir note d'entreprise 10.7.219, p. 2) ;

b. " en ce qui concerne le système Atlas, il convient de noter que depuis la mise en œuvre de la

les systèmes de contrôle d'accès technique par juridiction individuelle, les mesures de sécurité organisationnelles précédemment en place ne sont plus applicables [...]. [...] en ce qui concerne la situation antérieure aux activités correctives achevées, il est souligné que les employés italiens sont contractuellement tenus de respecter la législation sur la protection des données, ainsi que les politiques d'entreprise pertinentes. En outre, lors de la session de formation GDPR du 23 mai 2018, la signification juridique du "traitement des données à caractère personnel" a été clarifiée et il a été précisé que toute activité de traitement devrait respecter les principes de proportionnalité et de minimisation " (voir note citée, p. 3) ;

c. "Les autres systèmes pertinents de Deliveroo ont mis en œuvre la ségrégation par juridiction, avec des exceptions pour un nombre limité de superviseurs lorsque cela est nécessaire. Ceci est détaillé dans le [...] document de contrôle d'accès [...], ainsi que les plans de remédiation pour trois systèmes supplémentaires, qui font actuellement l'objet du programme de remédiation GDPR " (voir note de bas de page citée, p. 3) ;

d. "sur la question de la conservation des données, nous souhaitons confirmer que la période de conservation de 28 jours pour les appels enregistrés a été à ce jour mise en œuvre avec succès par Deliveroo UK pour les données de chaque marché pertinent (y compris l'Italie), conformément au projet existant [...]." (voir note de bas de page citée, p. 3) ;

e. en plus de ce qui a été indiqué dans les inspections, les données de géolocalisation des coureurs ne sont pas collectées lorsque le statut du coureur est défini comme suit "hors ligne", nous souhaitons toutefois préciser que ces données sont collectées lorsque l'utilisateur demande un service hors ligne, par exemple lorsqu'il souhaite trouver une zone d'exploitation ou utiliser le secteur de zone en étant hors ligne" (voir note de bas de page citée, p. 3) ;

f. en référence au registre des activités de traitement "depuis que le registre des activités de traitement de Deliveroo a été fourni le 19 juin 2019, quelques mises à jour mineures ont été effectuées : la localisation des responsables a été mise à jour ; le stockage des appels téléphoniques enregistrés au titre de l'activité de Deliveroo Italie a été supprimé, pour s'aligner sur la décision récente de la société mère".

2. Ouverture d'une procédure pour l'adoption de mesures correctives.

2.1. Le 20 février 2020, l'Office a notifié à la société, conformément à l'article 166, paragraphe 5, du code, les violations présumées constatées, en se référant aux articles 5, paragraphe 1, points a), c) et e) (principes de légalité, d'équité et de transparence, principe de minimisation et principe de limitation de la conservation) ; 13 (information) ; 22 (processus décisionnel automatisé, y compris le profilage) ; 13 (information) ; 22 (processus décisionnel automatisé, y compris le profilage). (a), c) et e) (principes de licéité, d'équité et de transparence, principe de minimisation et principe de limitation de la conservation) ; 13 (information) ; 22 (processus décisionnel automatisé, y compris le profilage) ; 25 (protection de la vie privée dès la conception et par défaut) ; 30 (registre des activités de traitement) ; 32 (sécurité du traitement) ; 35 (analyse d'impact sur la protection des données) ; 37 (délégué à la protection des données) ; 88 (dispositions plus spécifiques au niveau national) du règlement ; article 114 (garanties sur le contrôle à distance) du code.

Dans des mémoires de défense datés du 12 juin 2020, la société a déclaré que :

a. " Deliveroo est une filiale de la holding britannique Roofoods Ltd [...] et ses opérations en Italie visent à mettre en œuvre sur le marché national un modèle d'entreprise conçu, poursuivi et constamment mis à jour par la holding elle-même [...]. [...] il existe une distinction claire entre les obligations (et les responsabilités) en tant que contrôleur de données de Roofoods et de la Société (et de toute autre société affiliée dans les différents

pays), chacun étant un contrôleur de données autonome" (note 12.6.2021, p. 1-2) ;

b. en ce qui concerne les informations aux cavaliers, cela "fournit le noyau essentiel d'informations nécessaires à la personne concernée pour connaître la nature et l'impact des opérations de traitement".

réalisée par Deliveroo. Les avenants sont en effet mis en mesure de comprendre comment et quelles données sont traitées " ; en tout état de cause " dans un esprit de coopération loyale avec l'Autorité [...] la société [...] s'engage à adapter ses propres informations aux recommandations de l'Autorité " (voir note citée, p. 4) ;

c. dans un contexte caractérisé par la " complexité et la modifiabilité [...] des dispositions relatives à la conservation des données [...] la Société et la Holding ont considéré que la fourniture d'une clause générale était le meilleur outil, dans cette première phase de mise en œuvre du GDPR, pour communiquer, conformément à l'article 13, aux parties intéressées l'obligation auto-imposée (également légale) de ne conserver les données à caractère personnel que dans la mesure strictement nécessaire à la poursuite de ses propres objectifs " (voir note précitée, p. 4) ;

d. Il ressort de la notice d'information que la position géographique et le type de véhicule sont des facteurs utilisés " pour évaluer la distance et la vitesse moyenne de déplacement du moyen de transport choisi afin de proposer efficacement des commandes aux coureurs qui sont en ligne sur l'appli " ; selon ce qui a été déclaré par la société, cette dernière agit en tant que responsable du traitement des données en ce qui concerne " les opérations d'onboarding (la pratique et les procédures qui sont effectuées au début de la relation avec le coureur, par exemple la signature du contrat, l'envoi des documents nécessaires, etc.), y compris la contractualisation, ainsi que dans celles de soutien aux coureurs et les rapports fiscaux et financiers ".), y compris la contractualisation, ainsi que dans celles d'assistance aux coureurs et de reporting fiscal et financier", sinon les traitements de profilage "sont [...] soumis à la domination décisionnelle intégrale de la Holding, tant du point de vue de la détermination des finalités, que du point de vue des moyens du traitement - faisant partie intégrante du modèle d'affaires, puis exportés dans les juridictions uniques" (voir note précitée, p. 5-6), p. 5-6) ;

e. la société, se référant aux indications concernant les autorités auprès desquelles les réclamations peuvent être déposées "considère [...] important que les personnes concernées bénéficient d'une protection pleine et effective devant leur propre autorité de contrôle, indépendamment de la nationalité du responsable du traitement, et qu'elles se sentent libres d'agir devant chaque autorité ou devant les deux si elles souhaitent déposer une réclamation" (voir note de bas de page citée ci-dessus, p. 8) ;

f. en ce qui concerne les durées de conservation des données à caractère personnel collectées, la société, compte tenu de la prétendue "absence de certains paramètres en matière de conservation des données", "revoit entièrement ses processus de conservation afin d'augmenter de manière significative la quantité de différents types de données à caractère personnel, de façon à fixer des durées de conservation plus précises". En particulier, une nouvelle politique de conservation des données est en cours d'élaboration et sera, nous l'espérons, mise en œuvre d'ici la fin de l'année" ; avec la nouvelle politique que l'entreprise entend adopter "des durées générales de conservation seront indiquées pour les macro-domaines, puis entreront dans le détail [...]. Cette nouvelle politique de conservation des données sera ensuite intégrée dans les informations fournies aux parties intéressées [...]. [En tout état de cause [...], même si les périodes de conservation actuelles devaient être considérées comme excessives ou trop générales, la violation du règlement [...] ne serait considérée que comme virtuelle. En fait, Deliveroo est une société active en Italie depuis le 1er octobre 2015 seulement". (voir note de bas de page citée, p. 8-9) ;

g. lors des inspections, la société a précisé que " les différentes communications sont stockées dans des systèmes différents selon le type de canal ; [en outre] la consultation doit être effectuée séparément sur chaque plate-forme en l'absence d'une interface spécifique qui montre toutes les communications ensemble ". S'agissant plutôt de la fonction " ajouter un journal de commande " [...], la société a précisé (en réponse aux questions de l'Autorité)

que " cette fonction est généralement utilisée par les opérateurs du service client pour insérer des éléments d'information relatifs à la commande (par exemple, la réclamation d'un client sur la qualité de la nourriture livrée) ". A nouveau, la Société a fourni avec la note du 10 juillet 2019 la liste des profils d'accès, les autorisations et le nombre d'utilisateurs pour chaque profil" (voir note citée ci-dessus),

p. 10) ; en outre, selon la société, "il n'a pas été expliqué en quoi le passage d'un système à l'autre constitue une violation du principe selon lequel les données à caractère personnel doivent être conservées dans une base de données.

être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (" minimisation ") ; " De même, [...] il n'est pas expliqué pourquoi des étapes supplémentaires sont nécessaires pour accéder aux communications avec les coureurs afin qu'un employé du service clientèle, une fois correctement authentifié sur le système informatique de référence avec ses propres identifiants au moyen d'un système d'authentification multifactorielle, puisse visualiser les communications avec les coureurs afin d'effectuer son travail d'assistance en temps réel " ; " il est considéré que le caractère extrêmement indéfini, vague et fondamentalement programmatique de la lettre de l'art. 25 rend presque impossible pour les titulaires obligés d'identifier avec certitude comment se conformer au principe, tout en évitant la réaction de sanction du système" (voir note cit, p. 10-11) ;

h. en ce qui concerne la violation alléguée de l'article 32 du règlement, la société a ordonné la modification de la configuration des systèmes " avant la date convenue du 10 juillet 2019 " et " a décidé d'accepter [...] les anomalies signalées au cours des activités d'inspection, en exploitant cet épisode négatif comme un moment d'auto-évaluation critique générale de toute l'infrastructure technologique mise en place pour protéger les données à caractère personnel " (voir note précitée, p. 11) ;

i. "Tous les traitements relatifs à la gestion et au fonctionnement effectifs de l'appli et du modèle économique sous-jacent, y compris le système de réservation, sont effectués en toute indépendance par rapport à la holding (en tant que responsable autonome du traitement des données)". (voir note citée, p. 12) ;

j. aux activités de profilage effectuées par la société mère Roofoods par le biais du système de réservation prioritaire, l'article 22 du règlement n'est pas applicable "étant donné l'absence (même abstraite) d'effets juridiques ou d'effets qui affecteraient de manière significative la personne concernée de façon similaire" (voir note de bas de page citée ci-dessus, p. 6) ;

k. En ce qui concerne le fonctionnement du système de réservation SSB, l'entreprise précise que "Dans les zones soumises à réservation (il existe également des zones à connexion libre, mais pour l'instant pas en Italie, bien que l'entreprise évolue rapidement dans cette direction dans notre pays également), chaque lundi à 17h00, il est possible de réserver à l'avance pour travailler la semaine suivante (la semaine commençant le lundi suivant). Il est toutefois possible d'obtenir un accès prioritaire aux réservations, à savoir à 11 heures ou à 15 heures. La possibilité d'une réservation prioritaire est déterminée en Italie par deux (2) facteurs : (a) la participation, c'est-à-dire le pourcentage de sessions réservées auxquelles vous avez effectivement participé (pour participer effectivement, il suffit d'être en ligne, ne serait-ce qu'une seconde) ; (b) la participation au "super pic", c'est-à-dire le nombre de sessions auxquelles vous étiez en ligne au moment où la demande est la plus forte (de 19h00 à 21h00 les vendredi, samedi et dimanche). Ces statistiques sont librement accessibles par chaque coureur sur sa propre page dans l'application et ne concernent que l'activité des quatorze coureurs.

(14) jours avant, avec une mise à jour quotidienne. Chaque dimanche, les statistiques sont gelées et le coureur reçoit une notification push l'informant de son heure d'accès à la réservation de session (11h00, 15h00 ou 17h00)". (voir note de bas de page citée, p. 6) ;

l. " avec l'entrée en vigueur du GDPR, la Holding a considéré qu'il était nécessaire de nommer un délégué à la protection des données (le " DPO ") et a opté à cette occasion pour la nomination de Group, comme l'optionne l'article 37(2) du GDPR, en effectuant la communication conséquente des coordonnées à l'ICO en mai 2018 au titre du Data Protection Act 1998 et en mai 2019 au titre du GDPR, répondant ainsi à la dictée de l'article 37(7) du règlement " (voir note précitée, p. 14) ;

m. "en ce qui concerne l'enregistrement des appels téléphoniques avec les coureurs, il convient de préciser que la version du registre analysée par l'Autorité est celle fournie le premier jour des inspections

[...]. En ce qui concerne plutôt la référence aux politiques de sécurité, on considère que, bien qu'il soit possible et conseillé de résumer les principales mesures de sécurité adoptées, il suffit d'approfondir le sujet de manière transparente en consultant les documents cités (voir doc. 1). Enfin, Deliveroo [...], prend note du fait que son registre des activités de traitement peut être amélioré et travaille à une nouvelle version, qui mettra rapidement en œuvre les recommandations qui seront fournies ici par le Garant" (voir note de bas de page citée, p. 15) ;

n. la société ne considère pas applicable à la relation de travail établie avec les riders ni l'art. 114 du Code ni l'art. 2, décret législatif 15 juin 2015, n° 81 " tant dans la formulation antérieure à la réforme de 2019 que dans celle actuelle " ; ceci parce que " Les relations des riders avec Deliveroo [...] sont des relations de travail indépendant et non des collaborations coordonnées et continues (comme celles du jugement bien connu de la Cour suprême cd. " Foodora ", n° 1663/2020) également en raison [...] de la liberté totale du coureur de déterminer non seulement les modalités du service mais le fait même de rendre, ou non, tout service " (voir note citée p. 15-16) ;

o. " il est considéré radicalement exclu toute forme d'intention et de représentation d'éventuelles violations de la législation sur la protection des données, et il n'est pas non plus considéré que la Société ait eu un comportement négligent " ; " le Groupe a récemment terminé un audit GDPR entrepris dans le cadre de la phase 2 des activités de conformité au GDPR " ; "le parcours entrepris de juin 2019 à ce jour se caractérise par une augmentation croissante et constante des niveaux de supervision, tant sur le plan technique (par la mise en œuvre de procédures et de protocoles de sécurité) que sur le plan organisationnel (grâce à l'élargissement de l'équipe du DPO, au soutien constant de professionnels externes - comme le soussigné - et à l'augmentation des sessions de formation en entreprise)". (voir note de bas de page citée, p. 16-17).

2.3. Le 9 juillet 2020, dans les bureaux du Garant, une audition a été organisée par la société, qui a représenté que "de la date de l'inspection à ce jour, la société a profondément modifié sa structure organisationnelle, du point de vue de la vie privée".

2.4. Le 21 août 2020, la société a formulé certaines demandes de confidentialité et de secret des informations fournies au cours de la procédure.

2.5. Enfin, dans une note datée du 10 décembre 2020, la société a informé l'Autorité "qu'elle avait achevé le processus d'abandon du système de réservation connu sous le nom de "SSB" en Italie" et que, par conséquent, "à partir du 3 novembre 2020, les coureurs pourront se connecter librement à tout moment dans les zones de connexion libre, et dans les autres zones, il sera toujours possible aux coureurs de travailler en faisant des réservations, mais sans les critères de priorité qui faisaient partie du SSB".

3. Le résultat de l'enquête et la procédure pour prendre des mesures correctives.

3.1. Activation de la procédure de coopération pour le traitement transfrontalier.

Après la conclusion de l'activité d'inspection, ayant constaté l'existence de certaines opérations de traitement ayant un caractère transfrontalier, l'Autorité, à la lumière des dispositions de l'article 56 du règlement relatives au traitement transfrontalier, a informé sans délai l'autorité de contrôle principale (Information Commissioner's Office-ICO) dans le cadre de procédures antérieures engagées contre Roofoods LTD (société mère ayant son principal établissement au Royaume-Uni) concernant le traitement transfrontalier.

L'OIC, le 29 novembre 2019, a accepté la compétence de l'autorité italienne, conformément à l'article 56, paragraphe 2, du règlement, en ce qui concerne les opérations de traitement effectuées par Deliveroo Italy s.r.l. qui affectent substantiellement les coureurs opérant

uniquement en Italie en vertu d'un contrat de travail conclu avec la société italienne.

3.2. La propriété du traitement.

Il ressort de l'enquête menée et de l'examen de la documentation acquise que Deliveroo Italy s.r.l., en ce qui concerne certains traitements de données relatives aux coureurs, détermine elle-même les finalités et les moyens du traitement (voir article 4, paragraphe 7, du règlement). C'est précisément ce qui ressort :

par les types d'activités et de données personnelles indiqués dans le registre de traitement, préparé par l'entreprise (voir note 10.7.2019, All. L, "Deliveroo Italie-Registre des activités de traitement (Mis à jour)", notamment en référence aux activités : "Contrat avec les coureurs", "Discretion pour effectuer certaines opérations pour soutenir le coureur sur une base quotidienne", "Rapports fiscaux et financiers" et par les types connexes de données personnelles traitées : "Noms et coordonnées, y compris email, contrat et signature", "Nom et données, y compris email, téléphone et toute communication avec le coureur"), "Factures" ;

par les résultats de l'accès aux systèmes développés par Deliveroo Italie (Rider Portal pour "gérer les coureurs sur une base quotidienne, y compris les informations clés du profil et les détails du paiement" ; Admin pour "voir le nombre d'heures travaillées, la zone et le numéro de téléphone du coureur" ; Atlas pour "résoudre les problèmes liés aux commandes des 28 derniers jours") et aux systèmes (certes) tiers (NVM qui "facilite les appels avec les coureurs et le stockage des enregistrements des appels" ; Zendesk pour "soutenir les tickets par e-mail" ; Zopim à "tickets d'assistance par chat") par lequel la société traite les données personnelles des coureurs, collectées par le système, relatives à tous les détails de la commande, à la position géographique collectée par GPS, à la mémorisation des itinéraires empruntés sur la carte, aux données collectées et stockées lors des communications effectuées (entrantes et sortantes) par l'équipe d'assistance aux coureurs (gérée par la société) par le biais d'appels téléphoniques, de chats et de courriers électroniques, même lorsque les "anomalies" indiquées dans la liste des soi-disant déclencheurs se produisent.dd. déclencheurs (voir note 10.7.2019, All. C et captures d'écran des accès effectués sur les systèmes le 20.6.2019) ;

du document d'information "Politique de confidentialité de l'avenant pour l'Italie", mis à jour le 24 mai 2018, où il est précisé que : Roofoods Limited et Deliveroo Italie sont "les "contrôleurs de données" des informations qui [seront collectées sur] les candidats coureurs et [sur] les coureurs" ; toute question ou demande concernant la politique de confidentialité peut être adressée à l'"équipe d'assistance aux coureurs Italie" ou au délégué à la protection des données (DPD) ; toute plainte peut être soumise à l'autorité de protection des données ;

par la décision (autonome) de la société, en tant que responsable du traitement, de ne pas procéder à une analyse d'impact sur la protection des données en rapport avec les traitements effectués, " parce qu'elle n'a pas été jugée nécessaire " (voir note 10.7.2019, All. J).

3.3. Observations sur le respect de la législation sur la protection des données et sur les violations constatées.

Au terme de l'examen des déclarations faites à l'Autorité au cours de la procédure ainsi que de la documentation acquise, à propos de laquelle il est rappelé que, sauf si l'acte constitue un délit plus grave, quiconque, dans une procédure devant le Garante, déclare ou atteste faussement des informations ou des circonstances ou produit de faux actes ou documents est responsable en vertu de l'article 168 du Code "Fausses déclarations au Garante et interruption de l'accomplissement des devoirs du Garante ou de l'exercice de ses pouvoirs". 168 du Code "Fausses déclarations au Garante et interruption de l'accomplissement des fonctions du Garante ou de l'exercice de ses pouvoirs", il est apparu que la société, en sa qualité de responsable du traitement, avait effectué des traitements de données à caractère personnel à l'égard d'un grand nombre de personnes concernées - s'élevant, selon les déclarations faites au moment du contrôle, à environ 8000 cavaliers - qui ne respectaient pas les règles relatives à la protection des données à caractère personnel dans les termes décrits ci-après.

3.3.1. Principe de transparence et insuffisance de l'information donnée aux parties intéressées.

En ce qui concerne l'obligation d'information des intéressés, il est apparu que la société a effectué le traitement des données des coureurs sur la base d'une note d'information intitulée "Politique de confidentialité du coureur pour l'Italie", mise à disposition par le biais d'un lien inclus au point 9.2. du contrat-type stipulé avec les coureurs et mis à disposition sur le site internet de la société (voir annexe au rapport de contrôle).

Ce document d'information - qui est toujours présent sur le site web de l'entreprise sous la même forme - n'est pas conforme aux dispositions relatives à la protection des données à plusieurs égards. En effet, dans le document précité, la société omet d'indiquer les modalités réelles de traitement des données relatives à la position géographique des coureurs, telles qu'elles sont apparues au cours de l'enquête (collecte systématique de données toutes les 12 secondes), contre une indication totalement générique et trompeuse sur le point (" lorsque votre statut est réglé sur "en ligne" [...], nous collectons les données relatives à votre position géographique de manière discontinue "). À cet égard, en effet, on ne peut que souligner que le caractère particulièrement invasif du traitement en question impose la nécessité de fournir des indications sur les méthodes spécifiques de traitement et sur la cadence temporelle de la collecte de la position géographique : en l'absence de telles informations, la personne concernée ne peut pas avoir une conscience adéquate du traitement de ses données. Il s'agit donc d'une violation de l'article 5, paragraphe 1, point a), du règlement au regard du principe de transparence.

Toujours en ce qui concerne les durées de conservation, les informations fournies dans la notice, par le biais de formules tautologiques, sont extrêmement générales et ne permettent pas de comprendre la durée de conservation prévue ("Nous ne conserverons pas vos informations pendant une période plus longue que celle que nous jugeons nécessaire", voir point 6, Politique de confidentialité citée ci-dessus.) : par conséquent, aucune indication n'est donnée quant à la durée de conservation de certains types de données résultant à la fois du registre de traitement des données (6 ans "après l'expiration du contrat/la résiliation" pour les données liées au contrat et traitées pour les activités d'assistance aux cavaliers ; "indéfinie" pour les données relatives aux factures) et des activités d'enquête (6 ans pour les "anomalies" détectées dans la gestion des commandes ; 1 an pour les conversations téléphoniques jusqu'à la date de modification de la politique de conservation des données, annoncée le 10.7.2019, qui prévoit actuellement, selon la déclaration, une conservation pendant 28 jours uniquement par la société mère Roofoods). Les critères utilisés pour déterminer la durée de conservation des données ne sont pas non plus indiqués (voir Groupe de travail Article 29, Lignes directrices sur la transparence en vertu du règlement 2016/679, WP260 rev.01). Cela entraîne une violation de l'article 13, paragraphe 2, point a), du règlement.

En outre, étant donné que dans la communication susmentionnée (point 3 f), e) et 5)), il est fait référence à la réalisation d'activités de profilage (déclarées sur la base de la localisation géographique et du type de véhicule, et afin de "déterminer [...] le type de véhicule"). f), e) et le point 5) font référence à l'exécution d'activités de profilage (déclarées sur la base de la localisation géographique et du type de véhicule, ainsi que pour "déterminer les [...]niveau d'accès prioritaire à la réservation "), il est également relevé que la société n'a pas fourni " d'informations significatives sur la logique utilisée, ainsi que sur l'importance et les conséquences attendues de ce traitement pour la personne concernée " ; à cet égard, il est relevé que la société, - qui, comme on le verra plus en détail ci-après, effectue également des traitements automatisés, dont le profilage, classables parmi ceux visés à l'art. À cet égard, on constate donc que la société - qui, comme on le verra plus en détail ci-après, effectue également des traitements automatisés, y compris le profilage, classables parmi ceux visés à l'article 22 du règlement -, a violé les obligations d'information " renforcée " que le règlement exige explicitement dans ces cas (voir article 13, alinéa 2, lettre f)).

En outre, la note d'information susmentionnée ne peut pas être considérée comme conforme à la réglementation en matière de protection des données, en particulier à l'article 13, paragraphe 2, point d), également en ce qui concerne l'indication aux personnes concernées de l'autorité de

contrôle compétente par rapport aux différents traitements effectués ; en fait, elle suggère qu'il est possible de s'adresser indifféremment ou conjointement à la fois au Garante pour la protection des données personnelles et à l'Information Commissioner's Office (ICO). Cette reconstruction a été confirmée par la société dans les mémoires en défense où elle a précisé qu'elle " considère [...] important que les parties intéressées [...] se sentent libres d'agir devant chaque Autorité ou les deux lorsqu'elles souhaitent déposer une plainte ".

Toutefois, étant donné que l'OIC n'est pas compétente pour entendre les plaintes relatives aux traitements effectués dans les pays suivants

Italie par un responsable du traitement des données y ayant son siège social, une telle indication est trompeuse au regard de l'obligation de fournir des informations concernant la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente et ne facilite pas l'exercice des droits de la personne concernée.

Les violations susmentionnées doivent également être considérées à la lumière du fait que, dans le cadre de la relation de travail, l'information complète du salarié sur le traitement de ses données est une expression du principe général de traitement loyal (article 5, point a), du règlement).

3.3.2. Principe de limitation de la conservation des données.

En ce qui concerne l'identification des périodes de conservation des données traitées, il est apparu que la société prévoyait la conservation pendant 6 ans, après la fin de la relation de travail, de différents types de données des coureurs collectées pour une pluralité de finalités (données traitées pour la signature du contrat de travail ; données relatives aux communications avec les coureurs par le biais du chat et du courrier électronique ; données relatives aux " anomalies " constatées lors de la gestion de la commande). Jusqu'à la date du 10 juillet 2019, l'entreprise a également conservé, pendant un an (selon ce qui a été déclaré par le DPO du groupe et constaté par l'Autorité lors de l'accès aux systèmes), les données externes (numéro de l'appelant/appelé, date, heure, durée, mode outbound/inbound) et le contenu (enregistrements) des appels téléphoniques effectués avec des coureurs par le biais du Team Service, tandis qu'à partir du 10 juillet 2019, les enregistrements susmentionnés, selon ce qui a été déclaré par l'entreprise, sont conservés par la société mère - et non par la société italienne - pendant 28 jours. Enfin, la société, conformément à ce qui est indiqué dans le protocole de traitement, conserve les données relatives aux factures émises pour le paiement des avenants pour une durée "indéterminée". En revanche, le cheminement de la commande est conservé dans les systèmes pendant 6 mois (tel que constaté lors de l'accès aux systèmes).

L'entreprise a identifié une seule durée de conservation, égale à 6 ans, toutefois significative en soi, par rapport à une pluralité de traitements effectués à des fins différentes et par rapport à différents types de données, dans certains cas également référées au contenu des communications (via chat et e-mail) protégées par le système avec des garanties spéciales. À cet égard, on ne peut partager l'affirmation selon laquelle "la disposition d'une clause générale" est le "meilleur outil" pour fournir des informations aux parties intéressées face à "la complexité et la modifiabilité [...] des dispositions relatives à la conservation des données", comme l'a déduit la société avec les mémoires, puisque l'Autorité a précisé que, compte tenu de la nécessité d'identifier les périodes de conservation jugées appropriées par rapport à chacune des finalités effectivement poursuivies avec le traitement de différents types de données personnelles, le propriétaire ne doit pas se limiter à identifier des "blocs" de tranches de temps homogènes (prov. 9.1.2020, n° 8, doc. web n° 9263597). Même si, dans le cas particulier, la période de conservation (étendue) de six ans n'a pas encore été atteinte, étant donné que la société est active depuis le 1er octobre 2015, le vaste type de données collectées avait été conservé, au moment des inspections, pendant une période considérable (plus de quatre ans), indépendamment d'une évaluation spécifique de l'adéquation par rapport aux finalités poursuivies. Une telle évaluation, qui relève de la responsabilité du responsable du traitement (voir article 5, paragraphe 1, sous e), du règlement et considérant 39), n'a pas non plus été effectuée par la société en ce qui concerne l'identification des modalités de stockage dans le système des données externes et du contenu des communications téléphoniques effectuées avec les coureurs pendant une période significative (un an), valable jusqu'au 10 juillet 2019, et des cartes de parcours des commandes individuelles effectuées par les coureurs pendant six mois. Enfin, aucune commensuration n'a été effectuée en ce qui concerne les données relatives au paiement des avenants et à l'émission de la facture correspondante, qui doivent être conservées pendant une période "indéfinie".

Cela a entraîné une violation de l'article 5, paragraphe 1, point e), du règlement, qui prévoit que les données à caractère personnel doivent être conservées "sous une forme permettant

l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont traitées". En particulier, le responsable du traitement des données est tenu "de veiller à ce que la durée de conservation des données ne soit pas excessive".

données à caractère personnel est limitée au minimum nécessaire" (voir considérant 39).

À cet égard, il convient toutefois de noter que la société, comme indiqué dans les plaidoiries, a entamé une révision générale des critères de conservation des données, dans le cadre de laquelle des périodes de conservation distinctes pour les données traitées seront identifiées (par "macro domaines" et par "catégories spécifiques de données").

L'Autorité se réserve le droit d'initier une procédure autonome en relation avec la base légale du traitement des données des appels téléphoniques avec des cavaliers italiens effectué par la société mère Roofoods Ltd ainsi qu'en relation avec l'identification, par cette dernière, de la durée de conservation de 28 jours des données collectées.

3.3.3. Principe de minimisation des données et de protection par conception et par défaut (privacy by design and by default).

Selon les déclarations de l'entreprise et les résultats de l'accès aux systèmes effectué lors de l'inspection, il est apparu que les systèmes sont configurés de manière à collecter et stocker toutes les données relatives à la gestion de la commande (données collectées par l'application utilisée par les coureurs, y compris la détection par GPS toutes les 12 secondes ainsi que par les interactions avec le service clientèle, données relatives aux délais de livraison (estimés et réels) pour chaque étape de la commande, historique des commandes pour chaque coureur (y compris le pourcentage de commandes acceptées), indication de la dernière connexion effectuée, nombre et type d'"actions" menées contre le coureur, avec le détail de chaque "action", zone de la ville où la commande est effectuée, carte de la commande effectuée, détails des commandes refusées).

Il est également apparu que les systèmes (en particulier Atlas et Payments) sont configurés de manière à permettre aux opérateurs autorisés de passer d'un système à l'autre par le biais de fonctions simples, avec le partage conséquent des données collectées dans les différents systèmes (voir la fonction Add order log, qui permet d'inclure dans la carte des informations provenant du service clientèle/support aux coureurs concernant les détails de la commande ; voir également la fonction Payments, à partir de laquelle il est possible d'accéder à tous les détails de la commande de chaque coureur, y compris l'historique). En outre, le système de gestion des chats et des e-mails est configuré de manière à permettre à l'opérateur d'accéder directement au contenu des chats et des e-mails échangés avec les coureurs sans autre démarche, en reconstituant, pour chaque coureur, l'ensemble des communications effectuées, jusqu'à la date du 10 juillet 2019.

Contrairement aux affirmations de la société dans les mémoires en défense, aucune raison spécifique n'a été avancée (et n'est apparue) sur la base de laquelle il serait nécessaire pour les opérateurs d'avoir un accès simultané aux différents systèmes afin de fournir efficacement les services. Ceci compte tenu du fait que les systèmes susmentionnés sont prédestinés, respectivement, à la gestion des commandes en temps réel et à l'affichage de l'historique des commandes elles-mêmes (Atlas), ainsi qu'à la gestion des problèmes survenant pendant la commande ou, indépendamment de la commande en cours, en relation avec la relation avec les coureurs. Les canaux de communication avec les coureurs sont fonctionnels pour diverses éventualités, dont le traitement des problèmes dans la gestion des commandes en cours n'est qu'une possibilité. En cas de passage du système de gestion des commandes au système de gestion des communications et vice versa, les opérateurs ont accès non seulement aux données relatives au coureur qui a traité une commande particulière, mais aussi aux informations relatives à tous les autres coureurs. En outre, les parties responsables de la comptabilisation de la rémunération des coureurs (Paiements) ont un accès direct à tous les détails des commandes passées par chaque coureur, y compris la carte des commandes et tous les autres détails traités par le système (pourcentage des commandes acceptées, dernière connexion, détails de toutes les étapes individuelles de la commande).

Pour les raisons exposées ci-dessus, cette configuration des systèmes, compte tenu de la

quantité et de la variété des données collectées et de la manière dont elles sont traitées, en relation avec la finalité de gestion du service de livraison de denrées alimentaires ou d'autres marchandises, a entraîné une violation de l'article 5, paragraphe 1, sous c), de la directive.

(principe de minimisation des données) et l'article 25 du règlement sur la protection des données dès la conception et par défaut (protection de la vie privée dès la conception et par défaut).

3.3.4. Mesures de sécurité.

Sur la base des déclarations de la société et du résultat de l'accès aux systèmes effectué au cours de l'inspection, il est apparu que tous les systèmes (tant ceux développés par Deliveroo que ceux développés par des tiers, mais en tout état de cause accessibles à Deliveroo), au moins jusqu'à la date du 10 juillet 2020, permettaient aux opérateurs d'accéder aux données de tous les coureurs opérant sur le territoire de l'UE et hors de l'UE. Cette configuration, après l'activité d'enquête de l'Autorité, a été modifiée par l'entreprise. Par conséquent, à l'heure actuelle, tous les systèmes ont été reconfigurés selon le principe de "ségrégation par juridiction unique, avec des exceptions pour un nombre limité de superviseurs, si nécessaire" (voir. note 10.7.2019, p. 3), bien qu'il n'ait pas été précisé dans quels cas il est nécessaire que les contrôleurs accèdent et comparent les données relatives aux coureurs italiens avec celles relatives aux coureurs d'autres pays, sans préjudice de la possibilité que le traitement ait lieu sous forme anonyme à des fins statistiques.

La configuration des systèmes adoptée par la société, jusqu'au 10 juillet 2019, semble donc avoir été réalisée en violation des dispositions de l'article 32 du règlement, qui prévoit que " Compte tenu de l'état de l'art et des coûts de mise en œuvre, ainsi que de la nature, de l'objet, du contexte et des finalités du traitement, et du risque plus ou moins probable et grave pour les droits et libertés des personnes physiques, le responsable du traitement et le sous-traitant mettent en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité adapté au risque ". En effet, jusqu'à la modification des systèmes, la société n'a pas adopté de mesures techniques adéquates pour empêcher l'accès aux données des coureurs italiens, traitées par la plateforme, par les opérateurs d'autres sociétés du groupe (basées dans des pays de l'UE et hors de l'UE). Dans le même temps, les opérateurs autorisés à accéder à la plateforme en Italie ont pu accéder aux données des coureurs traitées par toutes les sociétés du groupe, en l'absence de disposition prévoyant un accès sélectif au système par défaut. Ceci en tenant compte du fait que le rappel (générique) contenu dans le contrat de travail avec les employés sur le respect de la réglementation en matière de protection des données et des politiques de l'entreprise, ainsi que la clarification de la signification du traitement et des principes de proportionnalité et de minimisation (qui aurait été faite dans le cours de formation réalisé le 23.5.2018), en l'absence d'instructions spécifiques sur l'utilisation des systèmes, ne constituent pas des mesures organisationnelles appropriées - également à la lumière des circonstances concrètes de l'affaire - pour garantir " de manière permanente la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes ", compte tenu des risques concrets occasionnés par la " perte, la modification, la divulgation non autorisée ou l'accès, accidentel ou illicite, à des données à caractère personnel ". En relation avec ce qui précède, il n'apparaît donc pas que la société ait adopté, jusqu'au 10 juillet 2019, des mesures techniques et organisationnelles adéquates pour assurer une sécurité adéquate du traitement, en violation des dispositions de l'article 32 du règlement.

3.3.5. Traitement automatisé, y compris le profilage.

Les résultats de l'enquête ont montré que la société a effectué un traitement automatisé, y compris le profilage :

- visait également à évaluer la "fiabilité" et la "volonté" d'accepter des gardes les jours de pointe afin de déterminer la préférence des usagers dans le choix des gardes (jusqu'au 2 novembre 2020) ;
- pour l'attribution des ordres au sein des équipes réservées - au moyen d'un système algorithmique appelé Frank qui sera toujours actif après le 2 novembre 2020, étant donné que l'entreprise n'a pas déclaré l'avoir abandonné - qui traite au moins, selon la

indiqué, les données relatives à la localisation géographique et au type de moyen de transport utilisé par le coureur considéré par rapport à la localisation du client et de l'entreprise (voir page 5 Politique de confidentialité du coureur pour l'Italie : "Nous traitons vos données [...] pour développer notre activité, nos systèmes et nos services [...] pour diriger nos algorithmes afin de prendre les décisions les plus efficaces et les plus précises, par exemple en dirigeant notre algorithme d'envoi des commandes, Frank").

À cet égard, elle constate que, en ce qui concerne les systèmes utilisés par Roofoods Spain S.L., également une société du groupe auquel appartient Deliveroo Italy s.r.l., le Juzgado de lo social no. 19 de Madrid, sentencia 188/2019 ("Confirmada la aceptación por el restaurante del pedido y notificada a través de la "tablet" a la aplicación Deliveroo, se seleccionaba al repartidor considerado como mejor candidato para atenderlo. Esta selección se realizaba por la aplicación Deliveroo a través de un algoritmo, esto es, a través de una fórmula matemática que realiza un conjunto de operaciones sobre los datos que nutren la aplicación, y en base a los criterios que se han establecido por la sociedad demandada (proximidad al punto de recogida, determinación de la condición de óptimo de un repartidor, etc.)). Dans les mêmes termes, toujours contre Roofoods Spain S.L., le Juzgado de lo social no. 6 de Valencia, sentencia 244/2018 prononcée elle-même (" La empresa, con un somo diario de "riders", dentro de los elegidos por los repartidores, fija el horario de cada uno de ellos, eligiendo a unos u otros en función del orden de elección de éstos y nivel de excelencia, y no asignándoles a veces algunos de los turnos solicitados ").

En premier lieu, il convient de souligner que le traitement des données personnelles effectué au moyen des systèmes algorithmiques susmentionnés suppose un profilage, de la part de l'entreprise, effectué à partir des données personnelles des coureurs afin d'évaluer certains aspects relatifs à la personne physique. À cet égard, il est important de noter la définition fournie par le règlement, sur la base de laquelle le profilage désigne toute forme de traitement automatisé de données à caractère personnel "consistant à utiliser ces données à caractère personnel pour évaluer certains aspects personnels relatifs à une personne physique, notamment pour analyser et prédire des aspects concernant le rendement professionnel [...], la fiabilité, le comportement, la localisation ou les déplacements de cette personne physique" (cf. Article 4, paragraphe 4), ainsi que le considérant 71, qui précise que les activités de profilage produisent des effets juridiques ou, en tout état de cause, affectent de manière significative la personne concernée.

Le traitement effectué par l'entreprise dans ce contexte produit certainement un effet significatif sur la personne concernée, consistant en la possibilité de permettre (ou de refuser) l'accès à des offres d'emploi, à certains moments préétablis, et donc d'offrir (ou de refuser) une opportunité d'emploi. Par conséquent, on ne peut pas accepter la reconstitution faite par la société dans les mémoires, sur la base de laquelle l'effet de l'activité de profilage, par le biais du système de réservation prioritaire, serait de "limiter de manière abstraite la possibilité pour un coureur de réserver ses séances aux heures et dans les zones préférées", ce dont les coureurs ne pourraient tirer que de simples "inconvenients mineurs".

Selon le système de réservation SSB, le cavalier réserve les créneaux horaires prédéterminés par l'entreprise via l'application, jusqu'à ce qu'ils soient saturés. L'entreprise attribue également des commandes par le biais du système au coureur qui se trouve dans une zone prédéterminée et qui a activé le mode en ligne. Le système de réservation a été configuré en Italie de manière à garantir une réservation prioritaire sur la base du facteur défini comme "fiabilité", c'est-à-dire la participation effective aux quarts réservés ou l'annulation avant le début du quart, et du facteur "disponibilité", c'est-à-dire la participation effective aux quarts définis comme "super peak" (de 19h00 à 21h00 les vendredis, samedis et dimanches) qui, selon les calculs de l'entreprise, présentent un plus grand nombre de commandes.

Ce système est conçu pour présenter, en priorité, le choix des équipes à ceux qui ont acquis un score plus élevé (tel que résultant des statistiques). Les quarts disponibles s'épuisent au fur et à

mesure que les coureurs ayant un accès prioritaire au calendrier hebdomadaire expriment leur préférence, ce qui réduit progressivement la possibilité d'accéder aux quarts, et

les commandes pour les autres coureurs (la même conclusion a été atteinte par le Tribunal de Bologne, sez. lavoro, ordonnance 31.12.2020, contre Deliveroo Italy s.r.l.).

L'attribution du score dans les statistiques traitées dans le système SSB, résultant de l'application d'une formule mathématique sur la base de laquelle le calcul est effectué, pénalise directement (selon ce qui a été déclaré par l'entreprise : voir point 1.1. ci-dessus, lettre j.) le coureur qui ne se connecte pas après le début de la manche et, en récompensant ceux qui participent effectivement, ne serait-ce que par l'activation du statut en ligne sur l'application, aux sessions réservées et qui participent aux sessions dites de super pointe (voir point 2.1., lett. k. ci-dessus), elle pénalise les coureurs qui ne se présentent pas en ligne à la session réservée et qui ne participent pas (ou moins) aux sessions de super pointe.

Grâce au score résultant des statistiques, l'entreprise évalue la performance du coureur et a donc un effet significatif sur la personne du coureur.

En ce qui concerne les caractéristiques de l'algorithme d'attribution des ordres, qui sont apparues à la suite des activités d'enquête et du changement que la société prétend avoir effectué avec effet au 3 novembre 2020, il y a un manque de transparence dans les mécanismes opérationnels connexes. Les FAQ disponibles sur le site web de l'entreprise ne fournissent pas d'informations complètes sur le nouveau système. Suite à l'abolition déclarée du système de réservation SSB, le fonctionnement de l'algorithme d'allocation actuel n'a pas été clarifié par l'entreprise, étant donné que, lorsqu'une allocation totalement aléatoire/aléatoire n'est pas déterminée, cet algorithme doit nécessairement utiliser des critères de priorité développés sur la base des données collectées. Considérant, en outre, que l'entreprise continue de collecter un grand nombre et une grande variété de données personnelles par le biais de l'appli, du service clientèle et des commentaires des clients, et que l'entreprise elle-même a communiqué l'abandon du système SSB, sans aucune explication concernant les nouvelles méthodes d'attribution, n'a pas non plus fourni d'informations sur le traitement actuellement effectué sur les données déjà collectées par le système de traitement statistique, il apparaît que le changement de système, qui sera actif à partir du 3 novembre 2020, concerne tout au plus les critères d'accès au poste de travail, mais pas la manière dont, au sein du poste, l'ordre est attribué.

Sur la base des éléments du dossier, on ne peut adhérer à la reconstitution de la société selon laquelle les traitements relatifs à la " gestion et au fonctionnement effectif de l'appli [...], y compris le système de réservation " sont effectués " en toute indépendance " de la société mère Roofoods en tant que responsable autonome du traitement des données. En effet, la société gère l'application Deliveroo rider et, à travers cette application, recueille et transfère sur la plateforme les données relatives aux commandes, recueille les données relatives aux communications, aux anomalies et aux actions mises en œuvre par l'implémentation des systèmes ; en outre, elle recueille les feedbacks des clients et les insère sur les systèmes (à ce dernier égard, la société dans la politique de confidentialité du rider pour l'Italie, se limite à déclarer que " Nous traitons vos données [...] pour assurer et améliorer l'efficacité de nos services, par exemple pour comprendre à partir de vos données [...] ainsi que des données des autres coureurs, ce qui détermine une expérience négative des clients, des restaurants ou des coureurs, quelles sont les causes de livraisons inefficaces ou de dommages à Deliveroo ").

L'entreprise peut, dans certaines limites, personnaliser l'utilisation de la plateforme, puisqu'elle peut établir de manière autonome des augmentations de la rémunération lors de certains jours fériés ou d'autres variables (voir point 1.1., lettre qq. ci-dessus). Il apparaît également que c'est la société qui a modifié le système de fonctionnement en Italie en abandonnant le système SSB (voir note de la société du 10.12.2020) ainsi qu'en modifiant la configuration des systèmes par rapport aux critères d'accès (voir point 1.3.1. a ci-dessus).

Par conséquent, l'entreprise collecte et saisit des données sur le système et utilise la plate-forme pour exercer l'activité de livraison de marchandises confiées à des cavaliers sur la base d'un

contrat, déterminant ainsi les fins et les moyens du traitement, en tant que responsable du traitement.

En l'espèce, l'application de l'article 22 du règlement doit être examinée à la lumière des dispositions du paragraphe 2, point a), qui exclut l'application du droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, qui produit des effets juridiques ou affecte de manière significative la personne concernée lorsqu'il est nécessaire à l'exécution d'un contrat conclu entre les parties. Or, en l'espèce, l'article 22.3 du règlement impose au responsable du traitement de mettre en œuvre des mesures appropriées pour " protéger les droits, libertés et intérêts légitimes de la personne concernée, au moins le droit d'obtenir une intervention humaine [...], d'exprimer son avis et de contester la décision ". Sur la base des enquêtes effectuées, il ne semble pas que l'entreprise ait pris de telles mesures.

En outre, il n'apparaît pas que la société, en ce qui concerne les traitements effectués en sa qualité de responsable du traitement, ait adopté des mesures techniques et organisationnelles de protection des personnes concernées visant à vérifier périodiquement l'exactitude et la précision des résultats des systèmes algorithmiques, l'exactitude, la pertinence et l'adéquation des données utilisées par le système par rapport aux finalités poursuivies, et à réduire au maximum le risque d'effets déformés ou discriminatoires, en référence au fonctionnement de la plateforme numérique (voir les références spécifiques à cet égard au considérant 71, cit. Voir à cet égard les références spécifiques du considérant 71, cité ; voir Commission européenne, Une Union de l'égalité : une stratégie pour l'égalité entre les femmes et les hommes 2020-2025, 5.3.2020, COM(2020) 152 final, "Les algorithmes et l'apprentissage automatique qui y est lié, s'ils ne sont pas suffisamment transparents et robustes, risquent de reproduire, d'amplifier ou de contribuer à des préjugés sexistes dont les programmeurs peuvent ne pas avoir conscience ou qui résultent d'une sélection spécifique de données"). Ceci est également en relation avec les obligations posées par la réglementation sectorielle sur le fonctionnement des plateformes (voir article 47-quinquies, décret législatif n° 81/2015, en vigueur depuis le 3.11.2019, selon lequel " 1. Les règles anti-discrimination et celles protégeant la liberté et la dignité du travailleur prévues pour les employés, y compris l'accès à la plateforme, s'appliquent aux travailleurs visés à l'article 47-bis. 2. L'exclusion de la plate-forme et la réduction des possibilités de travail en raison de la non-acceptation du service sont interdites", sur lequel, plus largement, le paragraphe 3.3.9. également Comité consultatif de la Convention pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel (Convention 108), Lignes directrices sur l'intelligence artificielle et la protection des données, Strasbourg, 25 janvier 2019, " Les développeurs, fabricants et fournisseurs de services d'IA devraient adopter des formes de vigilance à l'égard des algorithmes qui favorisent la responsabilisation de toutes les parties prenantes concernées tout au long du cycle de vie de ces applications, afin de garantir le respect du droit et des principes relatifs à la protection des données et aux droits de l'homme ".

Enfin, en ce qui concerne le mécanisme de retour d'information, l'entreprise ne semble pas avoir pris de mesures appropriées pour éviter les utilisations abusives ou discriminatoires des mécanismes de réputation basés sur le retour d'information.

À cet égard, le Garante, bien qu'en se référant aux règles antérieures à l'application du règlement, avait établi que le traitement automatisé, y compris le profilage, doit avoir lieu dans le respect des dispositions pertinentes et en présence de garanties adéquates (voir la disposition 29.11.2018, n° 492 ; voir également, sur ce point, la disposition 24.11.2016, n° 488 confirmée par la Corte Cass. n° 14381 du 25.5.2021).

Pour les raisons susmentionnées, la société a donc enfreint l'article 22, paragraphe 3, du règlement.

3.3.6. Évaluation de l'impact sur la protection des données.

En référence à l'ensemble des traitements visés par la procédure, la société a considéré qu'elle n'était pas tenue de réaliser l'analyse d'impact sur la protection des données prévue par l'article 35 du règlement à l'issue de la reconnaissance des traitements effectués.

À cet égard, la société, dans son mémoire en défense, a précisé que les activités de traitement effectuées par Deliveroo Italy s.r.l. en tant que propriétaire du traitement " sont justifiées uniquement dans les opérations dites d'onboarding [...], y compris la contractualisation, ainsi que dans celles de support ".

aux cavaliers et à l'information fiscale et financière" et que, pour ces activités, l'entreprise a évalué, puis écarté, l'opportunité de procéder à une analyse d'impact. À l'appui de cette affirmation, la société a produit un document intitulé " Nécessité d'une analyse d'impact sur la protection des données pour les opérations de traitement en Italie par Deliveroo italy s.r.l. ", non daté et non signé, dans lequel, sans explications approfondies concernant l'évaluation de la nature et du type de traitement effectué, la nécessité d'effectuer une DPIA en vertu de l'article 35 du règlement est écartée, en se référant à une version simplifiée du registre des activités de traitement, complétée par l'évaluation de la non-nécessité d'effectuer une analyse d'impact sur la protection des données.

Sur la base des éléments du dossier, il n'est pas possible, en premier lieu, d'adhérer à la reconstruction de la société selon laquelle " tout traitement relatif à la gestion et au fonctionnement effectif de l'appli [...], y compris le système de réservation, est effectué en toute indépendance par la société holding (en tant que responsable autonome du traitement des données) ". En effet, comme il a été expliqué plus en détail au point 3.3.5. précédent, la société italienne effectue directement le traitement des données personnelles des coureurs en utilisant la plateforme numérique qui permet de les remplir et de les utiliser pour gérer toutes les phases de la livraison des commandes confiées aux coureurs. Pour ces raisons, il n'y a aucun doute quant à la propriété du traitement par le même.

Lorsqu'un traitement qui implique "l'utilisation de nouvelles technologies, compte tenu de la nature, de l'objet, du contexte et des finalités du traitement, est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques", l'article 35, paragraphe 3, point a), du règlement prévoit que le responsable du traitement doit procéder à une analyse d'impact. Le paragraphe 2, point a), prévoit qu'une telle évaluation est notamment requise en cas d'"évaluation systématique et complète d'aspects personnels concernant des personnes physiques, fondée sur un traitement automatisé, y compris le profilage, et sur laquelle sont fondées des décisions produisant des effets juridiques concernant ces personnes physiques ou les affectant de manière significative de façon similaire".

À la lumière des dispositions de la disposition précitée, ainsi que des indications fournies à cet égard par les lignes directrices WP 248rev.01 du 4.4.2017 (en référence aux critères n° 1, 2, 3, 4, 5 et 7) et par la disposition du Garante du 11 octobre 2018, n° 467 (" Liste des types de traitement soumis à l'exigence d'une analyse d'impact sur la protection des données en vertu de l'article 35, paragraphe 4, du règlement (UE) n° 2016/679 ", dans G.U. S. G. n° 269 du 19.11.2018), l'activité de traitement effectuée par Deliveroo Italy s.r.l. relève de celles présentant " un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques " avec la nécessité conséquente de réaliser, avant le début du traitement, une analyse d'impact conformément à l'article 35 du règlement. Ceci étant considéré, en particulier, que le traitement des données est également effectué par l'utilisation innovante d'une plateforme numérique, dont le mécanisme de fonctionnement n'a été que partiellement divulgué, et qui constitue l'objet de l'activité exercée par la société italienne, comme le souligne également la propre visura de la société (" organisation et gestion d'une plateforme logicielle en ligne (basée sur le web et les applications) pour mettre en relation les restaurateurs et autres partenaires avec des clients potentiels et faciliter la livraison de nourriture et d'autres articles à travers un réseau de prestataires de services de transport indépendants "). Le traitement est caractérisé par la collecte et le stockage d'une pluralité de données à caractère personnel, y compris la localisation géographique et les communications effectuées par le biais d'appels téléphoniques (jusqu'au 10.7.2019), de chats et de courriels, ainsi que tous les détails relatifs à chaque étape du traitement des commandes, y compris la détection (et la gestion connexe) des anomalies (déclencheurs), et par la réalisation conséquente d'activités de profilage et de traitements automatisés à l'encontre d'un nombre important de personnes concernées " vulnérables " (en tant que parties à une relation de travail ; voir Lignes directrices précitées, ch. III, B, n° 7).

Considérant, par conséquent, que Deliveroo Italy s.r.l. est le responsable du traitement des

données des coureurs travaillant pour la société italienne et que l'article 35 du règlement reconnaît, précisément au responsable du traitement, l'obligation de procéder à une analyse d'impact, préalablement au traitement, si les conditions sont réunies, Deliveroo Italy s.r.l. était tenue de le faire, avec

référence aux activités de traitement effectuées par la société italienne elle-même.

Il est également noté que le caractère innovant de la technologie utilisée par la société (dont la fonction de géolocalisation n'est qu'une partie, bien qu'importante) - et le risque élevé qui en découle pour les droits et libertés des personnes concernées - ressort de l'examen du fonctionnement de la plateforme numérique autour de laquelle tourne l'activité exercée par Deliveroo Italy s.r.l..e. le travail à travers une plateforme numérique), l'expansion croissante des secteurs de marché concernés, l'évolution du phénomène de la soi-disant "gig economy" dans le cadre des changements technologiques continus qui caractérisent le marché du travail ainsi que la pleine reconnaissance de cette évolution par le législateur national (voir la loi n° 128/2019, convertissant le décret législatif n° 101 du 3.09.2019, qui a inséré le chapitre V-bis dans le décret législatif n° 81 de 2015, "Protection des travailleurs sur le marché du travail"). 81 de 2015, "Protection du travail à travers les plateformes numériques ", ainsi que la nouvelle phrase de l'art. 2, paragraphe 1, du décret législatif n° 81/2015, qui fait référence aux " modes d'exécution [...] organisés à travers des plateformes, y compris numériques ") et l'attention portée, à ce phénomène, également par les institutions européennes (voir Commission européenne, document du 24.2.2021, contenant des " Questions et réponses : Première phase de consultation des partenaires sociaux sur l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail sur plateforme " ; Parlement européen, Observatoire législatif, Conditions de travail équitables, droits et protection sociale des travailleurs de plateforme - Nouvelles formes d'emploi liées au développement numérique, 2019/2186(INI), 2019 ; Parlement européen et Conseil, Directive 2019/1152 relative à des conditions de travail transparentes et prévisibles, 2019, contenant également des références aux travailleurs de plateforme numérique) ainsi que la jurisprudence, au niveau national et européen (voir par. 3.3.9.). Le traitement d'un grand nombre de données de nature différente, se référant à un nombre important de personnes concernées, effectué également par le biais de la plateforme numérique sur la base des fonctions algorithmiques décrites ci-dessus, en effet, en combinant l'offre et la demande, a un caractère innovant évident.

Il est donc considéré que des risques pour les droits et libertés des personnes concernées peuvent découler d'un tel traitement, étant donné qu'il concerne "l'évaluation d'aspects personnels, notamment par l'analyse ou la prévision des performances professionnelles, [...], de la fiabilité ou du comportement, de la localisation ou des déplacements, aux fins de la création ou de l'utilisation de profils personnels ; lorsque des données relatives à des personnes physiques vulnérables sont traitées [...] ; lorsque le traitement porte sur un nombre important de données à caractère personnel et un grand nombre de personnes concernées" et "lorsque le traitement est susceptible de créer une discrimination" (voir considérant 75 du règlement).

Pour les raisons susmentionnées, la société a enfreint l'article 35 du règlement.

3.3.7. Notification de la nomination du délégué à la protection des données.

La société, en vertu de l'article 37, paragraphe 1, point b), du règlement, est tenue de procéder à la désignation d'un DPD, compte tenu du fait que les opérations de traitement effectuées comprennent le suivi régulier et systématique des personnes concernées à grande échelle, y compris par la collecte de données de localisation géographique au moyen d'une application installée sur les appareils mobiles (voir Groupe Article 29, Lignes directrices relatives aux délégués à la protection des données, 5 avril 2017, WP 243 rev.01, paragraphe 2.1.4, transposé par l'EDPB le 25.5.2018). Sur la base des pièces du dossier, il est apparu que la société n'a effectué la communication à l'Autorité des coordonnées du délégué à la protection des données en application de l'article 37, paragraphe 7, du règlement que le 31 mai 2019. La société, dans ses mémoires en défense, a précisé que la communication des coordonnées du DPO du groupe a été faite par la société mère à l'ICO " en mai 2018 au titre du Data Protection Act 1998 et en mai 2019 au titre du GDPR ". Ce n'est que plus tard, "dans le cadre de la réorganisation générale de la structure de gouvernance de la protection des données du groupe, qu'il a été jugé opportun de

communiquer également la nomination à l'autorité italienne de protection des données".

Considérant que la désignation au niveau du groupe est conforme à la législation sur la protection des données

du DPD (voir article 37, paragraphe 2, du règlement), l'article 37, paragraphe 7, du règlement prévoit que "le responsable du traitement ou le sous-traitant publie les coordonnées du DPD et les communique à l'autorité de contrôle". 7 du règlement prévoit que " le responsable du traitement ou le sous-traitant publie les coordonnées du délégué à la protection des données et les communique à l'autorité de contrôle " : par conséquent, même dans le cas où le DPD est désigné au niveau du groupe, l'obligation demeure pour les entités individuelles du groupe de sociétés, responsables du traitement ou sous-traitants, de publier les coordonnées du DPD et de les communiquer à l'autorité de contrôle compétente (ceci est également clarifié par la FAQ de l'Autorité adoptée avec la mesure n° 186 du 29 avril 2021). Cela dit, Deliveroo Italy s.r.l. étant le responsable du traitement des données des coureurs qui travaillent pour la même société italienne en Italie, la communication au Garant de la désignation du DPO - bien qu'effectuée au niveau du groupe - qui est jugée appropriée en vertu des dispositions de l'art. 37, paragraphe 7, du règlement, n'a été effectuée par la société italienne que le 31 mai 2019 ; il a donc été constaté que, jusqu'à cette date, la société n'a pas effectué la communication requise par l'article 37, paragraphe 7, du règlement, comme elle était tenue de le faire.

3.3.8. Registre des activités de traitement.

Sur la base de l'ensemble de la documentation acquise dans les dossiers, il est apparu que le registre des activités de traitement soumis à l'Autorité (tant dans la version anglaise fournie lors de l'inspection que dans la version mise à jour du registre soumise le 10 juillet 2019) n'indiquait pas certains types de données personnelles relatives aux coureurs, dont le traitement a été constaté lors des activités d'inspection. En particulier, le traitement des données relatives à la position géographique, collectées au moyen du GPS sur l'appareil utilisé par les coureurs, ainsi que la pluralité de données relatives au détail des commandes détectées via l'appli, n'ont pas été enregistrés.

En ce qui concerne l'identification des périodes de conservation, il est également apparu que, par rapport à certains traitements de données des "employés" de Deliveroo Italy s.r.l., qui présentent un intérêt particulier, puisqu'ils concernent les procédures disciplinaires, les plaintes internes, les informations relatives à la santé et à la sécurité, les litiges et les procédures judiciaires, la durée de conservation est indiquée en termes très généraux ("généralement 6-7 ans") et, pour certains traitements de données concernant à la fois les "employés" et les "coureurs", les termes ne sont pas déterminés ("non défini lorsque les informations sont stockées dans le système", concernant les rapports fiscaux et financiers). Par ailleurs, il est apparu à cet égard que, alors que le registre acquis lors du contrôle indiquait une durée de conservation de 28 jours pour les données relatives aux enregistrements des appels téléphoniques avec les coureurs, il a été constaté lors de l'accès aux systèmes que la durée de conservation était d'un an. A cet égard, l'information contenue dans le registre des traitements était donc incorrecte en ce qu'elle indiquait une durée de conservation inexacte, beaucoup plus courte que celle effectivement mise en œuvre.

Malgré le fait que la société ait déclaré que "le stockage des appels téléphoniques enregistrés au titre de l'activité de Deliveroo Italie" avait été "supprimé", dans la section du dernier registre des traitements délivré par la société et relative aux communications avec les coureurs, il subsiste tant le NVM "chemin de stockage", relatif aux enregistrements des appels téléphoniques, que la référence à la "catégorie du destinataire" constituée par la "plateforme de gestion des communications, plateforme des appels téléphoniques". Il convient de noter que la société, dans ses mémoires en défense, a fait valoir que " la réorganisation des processus de traitement des activités d'enregistrement des appels qui a eu lieu en même temps que les activités de contrôle ne pouvait déjà pas être transposée dans le registre livré ". Toutefois, il est constaté que les éléments décrits ci-dessus, faisant toujours référence à l'enregistrement des appels téléphoniques, figurent dans la version du registre délivrée le 10 juillet 2019 contenant la spécification " mise à jour ".

Le registre des traitements présenté par la société a également été jugé insuffisant en ce qui

concerne la description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles visées à l'article 32 du règlement, étant donné que le document se contente de faire référence de manière générique à une "politique de sécurité" ou à une "politique informatique" ou à une "politique de sécurité des TI" non précisée, sans aucune référence à des documents spécifiques adoptés dans le cadre de l'article 32 du règlement.

sujet et sans décrire, même brièvement, les mesures concrètement adoptées, comme l'exige l'article 30, paragraphe 1, point g), du règlement (comme l'indique expressément l'Autorité dans les FAQ sur le registre des activités de traitement : "Les mesures de sécurité peuvent être décrites de façon sommaire et synthétique ou, en tout état de cause, de manière à donner une image générale et globale de ces mesures par rapport aux activités de traitement effectuées, avec la possibilité de se référer, pour une évaluation plus détaillée, à des documents externes de nature générale (par exemple, les procédures d'organisation interne ; la politique de sécurité, etc.

Enfin, il convient de noter que le registre des activités de traitement ne contient pas la date d'adoption, la date de la dernière mise à jour et la date de signature, qui sont des éléments qui rendraient le document pleinement fiable, conformément aux dispositions de l'article 5, paragraphe 2, du règlement en termes de responsabilité ou d'imputabilité.

A cet égard, le Garant a en effet précisé (voir FAQ sur le registre des activités de traitement) que le registre doit être constamment mis à jour, car son contenu doit toujours correspondre aux traitements effectivement réalisés. Pour cette raison, "il doit en tout état de cause comporter, de manière vérifiable, la date de son premier établissement (ou la date de la première création de chaque dossier individuel par type de traitement) ainsi que celle de la dernière mise à jour".

La société a donc, pour les raisons susmentionnées, violé l'article 30, alinéa 1, lettres c), f), g) en ce qui concerne les modalités de rédaction et de tenue du registre des traitements prévu par la loi. Il convient de noter, sur ce point, que la société a déclaré travailler sur une nouvelle version du registre des traitements avec l'engagement de mettre en œuvre " les recommandations qui seront fournies [...] par le Garant ".

3.3.9. Applicabilité des garanties prévues à l'article 114 du Code.

Les enquêtes ont révélé que la société traite les données personnelles des coureurs, comme décrit ci-dessus, dans le cadre d'une relation de travail impliquant le transport de nourriture ou d'autres biens provenant de restaurants ou d'autres opérateurs partenaires de la société, par le biais d'une plateforme numérique et contre rémunération.

Deliveroo Italie stipule avec le coureur un contrat type préparé par la société, défini comme un " contrat de collaboration ", dont l'objet est la fourniture de services relatifs au " ramassage par le coureur chez des restaurants ou d'autres partenaires [...] de plats et/ou de boissons préparés chauds/froids (" commande ") proposés au coureur au moyen de l'application pour coureurs Deliveroo (" App "), et la livraison de ces commandes au moyen de vélo, moto, voiture, moto aux clients de Deliveroo. Le coureur n'est pas obligé d'effectuer un quelconque travail pour Deliveroo ou d'accepter une quelconque proposition de services, et Deliveroo n'est pas obligé de proposer un quelconque travail au coureur." [...] Deliveroo fournit un service de réservation en libre-service (" SSB ") qui peut être utilisé librement pour se connecter ou réserver des sessions où le coureur souhaite recevoir des propositions de service ". A cet égard, "la disponibilité pendant les sessions réservées, si elle n'est pas annulée à l'avance par le coureur, et l'activité pendant les périodes de trafic particulier peuvent constituer un élément de préférence pour la réservation des sessions suivantes". En outre, "lorsque le cycliste est connecté à l'application, il peut décider d'accepter ou de refuser toute proposition de service". En ce qui concerne les frais de service, "Deliveroo se réserve le droit de proposer des frais supplémentaires spéciaux en cas de lancement, de promotions exceptionnelles, de conditions spéciales temporaires". L'entreprise fournit au coureur le kit de service (veste, sac à dos avec sac isotherme portant le logo de l'entreprise).

Le traitement des données personnelles relatives aux avenants effectué par la société dans le cadre de la relation de travail régie par le contrat décrit ci-dessus présente des caractéristiques et des modalités très spécifiques.

Le coureur doit installer l'application Deliveroo rider sur son appareil personnel (smartphone ou tablette) afin d'effectuer son travail. Pour effectuer son travail, il doit accéder à l'application en utilisant les informations d'identification fournies par l'entreprise, qui sont associées à son numéro de téléphone (personnel) ou à son adresse électronique. Par le biais de l'application, le coureur réserve son service à certaines heures, fixées par l'entreprise, jusqu'à ce qu'elles soient saturées, selon le fonctionnement du système de réservation SSB (actif au moins jusqu'au 2 novembre 2020, selon l'entreprise). Le système de réservation est configuré en Italie de manière à permettre aux coureurs de réserver des quarts de travail en priorité, sur la base de deux facteurs spécifiques : la "fiabilité", c'est-à-dire la participation effective aux quarts de travail réservés ou l'annulation avant le début du quart de travail ; la "disponibilité", c'est-à-dire la participation effective aux quarts de travail définis comme "super pointe". L'entreprise, grâce à un autre système algorithmique d'attribution des commandes appelé Frank, attribue les commandes au coureur qui, dans une zone prédéterminée, a activé le mode "en ligne".

À l'heure actuelle, selon l'entreprise, l'accès aux commandes par le biais de l'application se fait soit par le biais du système de "connexion gratuite", dans les zones où il est actif, soit, dans les zones où la connexion gratuite ne fonctionne pas, par la réservation de quarts de travail dans le cadre d'un calendrier hebdomadaire (qui n'est plus basé sur le système SSB).

Selon ce qui a été porté à la connaissance de l'Autorité par la note du 10 décembre 2020 et les maigres informations mises à disposition sur son site internet, les statistiques sur les coureurs " n'auront aucun effet et n'affecteront pas l'heure à laquelle [le coureur peut] accéder au calendrier ", bien que la société n'ait fourni aucune information sur le traitement des données déjà collectées par le système de traitement des statistiques et qu'elle n'ait pas non plus clarifié le fonctionnement de l'algorithme actuel d'attribution des commandes (comme déjà relevé au paragraphe 3.3.5. ci-dessus).

Il a toutefois été constaté que l'entreprise, en utilisant la plateforme numérique, utilise un système de réservation et d'affectation des équipes qui se base sur des données collectées avec les systèmes de Deliveroo ou de tiers. Toujours en ce qui concerne les zones dans lesquelles le système de connexion gratuite est appliqué, l'entreprise se réserve le droit d'identifier des coureurs supplémentaires, par rapport à ceux qui sont disponibles, afin de leur attribuer des commandes dans le cas où " [...] les demandes des clients sont supérieures au nombre de coureurs présents ".

L'entreprise établit donc les postes de travail (plages horaires du calendrier hebdomadaire), le lieu de travail (en identifiant les zones de la ville prédéterminées et saisies dans le système dans lesquelles le coureur doit se trouver au moment de la prise en charge du service) et le critère d'accès aux postes de travail en utilisant également un système de réservation et d'affectation de ces derniers, sur une base hebdomadaire, à travers le traitement des valeurs effectué par la plateforme numérique (et son algorithme), qui utilise toutes les données collectées avec l'application, celles saisies par la fonction d'assistance client/coureur et celles résultant du feedback.

La société détermine la rémunération sur la base des commandes livrées, bien que la rémunération soit également versée en l'absence de commandes. La phase d'exécution de la commande est gérée par le système, qui collecte via l'application les données relatives à toutes les phases de la commande, y compris la position géographique détectée par le GPS, ainsi que les données relatives à des situations prédéterminées définies comme " écarts/déclencheurs ", qui consistent le plus souvent en des écarts, même de quelques minutes, par rapport aux heures estimées (par exemple, le retrait des aliments au restaurant et/ou la livraison au client) ou par rapport à des heures prédéterminées (par exemple, l'heure de livraison au client). Les "écarts/déclencheurs" qui consistent principalement en des déviations, même de quelques minutes, par rapport aux temps estimés (par exemple, l'enlèvement de la nourriture au restaurant et/ou la livraison au client) ou par rapport à des temps prédéterminés (par exemple, l'heure du

mouvement réel du cycliste depuis l'endroit où il a accepté la prise en charge) ou par rapport au mouvement réel enregistré dans un laps de temps prédéterminé (par exemple, 5 minutes après avoir accepté la commande, le cycliste se déplace dans un rayon de moins de 50 mètres). Si ces situations prédéterminées se produisent, le coureur est contacté par le service clientèle. Le système recueille les données relatives au résultat et au statut des divergences/déclenchements rencontrés (voir annexe C note 10.7.2019), avec la possibilité d'accéder, par le biais de ses systèmes, à l'historique des commandes.

ainsi qu'un large éventail de données traitées par le système (notamment : le pourcentage d'acceptation des 100 dernières commandes ; le statut des 5 dernières commandes : livrées, rejetées, non attribuées ; le nombre de fois où il y a eu un problème potentiel ou une action en rapport avec une commande particulière ; le pourcentage de sessions suivies au cours des 14 derniers jours ; le pourcentage de sessions annulées avec un préavis de moins de 24 heures ; le pourcentage de commandes pour lesquelles le coureur a initialement accepté puis rejeté des commandes).

Le système enregistre et stocke également les données externes et le contenu des communications faites avec le coureur par chat et par e-mail, et, jusqu'au 10 juillet 2019, par téléphone. Les systèmes utilisés par l'entreprise permettent de visualiser, pour chaque coureur, à la fois le détail de la commande en cours (y compris la vue cartographique) et l'historique des commandes passées.

Considérant que le traitement des données relatives aux coureurs est effectué dans le cadre d'une relation de travail, il est nécessaire d'examiner d'abord les dispositions spécifiques contenues dans le règlement à ce sujet au chapitre IX. En particulier, l'article 88 du règlement a laissé les règles nationales de plus grande protection ("règles plus spécifiques") visant à assurer la protection des droits et libertés à l'égard du traitement des données à caractère personnel des travailleurs, indépendamment du type spécifique de relation de travail. Il s'agit en particulier de l'adoption de "mesures appropriées et spécifiques pour sauvegarder la dignité humaine, les intérêts légitimes et les droits fondamentaux des personnes concernées, notamment en ce qui concerne la transparence du traitement, le transfert de données à caractère personnel au sein d'un groupe d'entreprises ou d'un groupe d'entreprises exerçant une activité économique conjointe et les systèmes de surveillance du lieu de travail". Le législateur national a approuvé, comme disposition plus spécifique, l'art. 114 du Code, qui, parmi les conditions de licéité du traitement - conformément à l'art. 5, par. 1, lettre a) du Règlement - établit le respect des dispositions de l'art. 4, loi n° 4 du 20 mai 1970.

300. La violation de l'article 88 susmentionné du règlement est soumise, lorsque les conditions sont remplies, à l'application d'une sanction administrative pécuniaire en vertu de l'article 83, paragraphe 5, point d), du règlement.

Le législateur national, depuis 2015, a également adopté des dispositions visant à réglementer l'étendue des travaux effectués par l'exploitation de plateformes numériques. Article 2, Le décret législatif n° 81 du 15 juin 2015 a établi que "à partir du 1er janvier 2016, les règles régissant les relations de travail s'appliquent également aux relations de collaboration impliquant la fourniture d'un travail exclusivement personnel et continu, dont les modalités d'exécution sont organisées par le donneur d'ordre également en ce qui concerne le temps et le lieu de travail". Suite aux modifications introduites par la loi n° 128 du 2 novembre 2019, en vigueur à partir du 3 novembre 2019, l'article 2 précité prévoit que les services de travail ne sont pas "exclusivement" mais "majoritairement" personnels, et en outre, en précisant que les modalités d'exécution du travail sont organisées par le commettant, il a supprimé la référence au temps et au lieu de travail. Enfin, il a été précisé que les dispositions s'appliquent "même si le mode d'exécution est organisé par le biais de plateformes, y compris des plateformes numériques".

Le chapitre V-bis sur la "Protection du travail par le biais de plateformes numériques" a également été inséré, introduisant des définitions des plateformes numériques ("programmes et procédures informatiques utilisés par le donneur d'ordre qui, indépendamment de leur lieu d'établissement, contribuent à l'activité de livraison de marchandises, La définition des plateformes numériques ("programmes et procédures informatiques utilisés par le commettant qui, indépendamment du lieu d'établissement, contribuent à la livraison des marchandises, à la fixation de leur rémunération et à la détermination des modalités d'exécution du service") et des cavaliers ("travailleurs indépendants qui exercent des activités de livraison de marchandises pour le compte d'autrui, dans les zones urbaines et à l'aide de bicyclettes ou de véhicules à moteur visés à l'article 47, paragraphe 2, lettre a), du code de la route, visé au décret législatif n° 285 du 30 avril 1992, par le

biais de plateformes, y compris numériques"). 285, également par le biais de plateformes numériques ") (voir article 47-bis, décret législatif n° 81/2015). Ces définitions, comme le précise également la circulaire du ministère du Travail n° 17 du 19 novembre 2020, sont d'application générale, c'est-à-dire qu'elles se réfèrent également aux services rendus dans le cadre de ce que l'on appelle l'" hétéro-organisation " en vertu de l'article 2 précité du décret législatif n° 81/2015. Le chapitre V-bis susmentionné a également établi des "niveaux minimaux de

protection " pour les coureurs qui, en pratique, opèrent en tant que travailleurs indépendants, notamment en étendant l'applicabilité des " règles anti-discrimination et de celles qui protègent la liberté et la dignité du travailleur prévues pour les salariés, y compris l'accès à la plateforme " et en interdisant " l'exclusion de la plateforme et les réductions des opportunités de travail imputables à la non-acceptation du service " (art. 47-quinquies, décret législatif n° 81/2015). En conséquence des dispositions de l'article 47-quinquies du décret législatif n° 81/2015, l'application des règles relatives à la " liberté et à la dignité du travailleur " prévues pour les travailleurs subordonnés - qui comprennent celles prévues à l'article 4 de la loi n° 300 du 20.5.1970 -, est donc l'un des aspects les plus importants de la relation de travail. n° 300 du 20.5.1970 -, figure donc parmi les niveaux minimaux de protection garantis par le système, indépendamment de la nature concrète du rapport de travail en place avec ceux qui effectuent la livraison de marchandises par le biais de plateformes " également numériques " (voir sur ce point le Tribunal de Bologne, sez. lav, ord. cit.).

Il est également précisé que les règles relatives à la protection des données personnelles sont applicables au traitement des données des travailleurs qui exercent leurs activités par le biais de plateformes numériques (art. 47-sexies, décret législatif n° 81/2015). Ces droits doivent être compris comme reconnus aux coureurs, indépendamment de la nature de la relation de travail sous-jacente (hétéro-organisée ou indépendante), puisqu'il s'agit de droits fondamentaux et non négociables (sur l'applicabilité de cette discipline globale aux coureurs, voir Trib. Bologne, sez. lav., ord. cit.).

Le traitement des données personnelles en cours d'évaluation est effectué par Deliveroo Italie dans le cadre d'une relation de travail désormais régie par l'article 2 précité, décret législatif n° 81/2015 (tel que modifié par l'article 1, paragraphe 1, lettre a), n° 1 et 2, décret législatif n° 101 du 3.9.2019, converti avec des modifications en loi n° 128 du 2.11.2019). La société, en effet, à travers l'utilisation d'une plateforme numérique permet aux clients de passer des commandes de nourriture ou d'autres marchandises, dans un établissement commercial, et organise l'activité de transport et de livraison des marchandises, en l'absence de toute coordination établie de commun accord avec les coureurs.

L'examen des modalités concrètes du traitement effectué montre que, indépendamment de ce qui est prévu abstraitement dans le contrat de travail, les coureurs exécutent continuellement la prestation avec une activité à prédominance personnelle et avec des modalités d'exécution déterminées et organisées par l'entreprise, également par l'utilisation d'une plateforme numérique. L'entreprise, par le biais de la réservation d'équipes de travail prédéterminées, sélectionne et distribue les équipes par le biais d'un système qui prend également en compte les notes attribuées par les clients, la quantité de commandes attribuées et exécutées, ainsi que le délai de livraison estimé (et effectivement réalisé) (voir point 1.1., lettre p). C'est précisément grâce au fonctionnement de ces systèmes (qui disposent d'une pluralité de données collectées comme, par exemple, la localisation géographique, le modèle et le système d'exploitation du dernier appareil utilisé par le coureur) que l'entreprise organise l'activité de livraison, en identifiant, entre autres, le moment et le lieu de la prestation. En outre, l'activité était organisée, au moins jusqu'à l'abandon du système SSB, de manière à récompenser les coureurs ayant le plus grand nombre de sessions réservées et de commandes acceptées et livrées ; à l'heure actuelle, sans préjudice des considérations exposées ci-dessus relatives au manque de transparence dans le fonctionnement du système actuel de réservation et d'attribution des commandes, la présence d'un système de réservation, sur une base hebdomadaire, de vacations de travail confirme l'intérêt de la société à ce que le service ait un caractère continu (voir, (voir, par exemple, la déclaration de l'entreprise concernant la réaffectation prévue de l'ordre à un autre coureur si l'ordre n'est pas pris en charge dans le court délai de 60 secondes ; voir point 1.1., lettre m). Il convient de noter que le choix du coureur de fournir ou non son service, et à quel moment, n'est pas sans conséquences dans le cadre de la relation de travail et que, par conséquent, contrairement à ce que prétend la société selon laquelle il existe une "liberté totale du coureur de déterminer non seulement les conditions du service mais le fait même de rendre, ou non, un service" (voir mémoire en défense, p. 16), un tel choix ne peut être défini comme "libre" (la même conclusion est atteinte par le Tribunal de

Palerme, section du travail, jugement 24.11.2020,
n° 3570, contre une autre société opérant dans le secteur de la "livraison de nourriture", Foodinho
s.r.l.).

La reconstitution ci-dessus de la nature de la relation de travail, dans le cadre de laquelle les traitements sont effectués, est, en revanche, conforme aux constatations de la jurisprudence, y compris européenne, qui a qualifié, dans certains arrêts récents, l'activité des personnes qui, par le biais d'une plateforme numérique, mettent en relation des clients et des opérateurs en matière d'activités commerciales de transport (voir, parmi les plus récentes, Cour de justice, Grande Chambre, 20 décembre 2017, C-434/15 concernant l'affaire impliquant la société Uber Systems Spain SL ; Cour de cassation, Chambre sociale, 4 mars 2020, n° 374, adoptée contre Uber France et Uber BV ; Sentencia SOCIAL N° 805/2020, Tribunal Supremo, Sala de lo Social, Rec 4746/2019 de 25 de Septiembre de 2020 cit. adoptée contre GlovoApp23).

Enfin, la Cour de cassation (arrêt du 24 janvier 2020, n° 1663), statuant sur une affaire concernant la relation de travail entre une société de " livraison de nourriture " et certains cavaliers, a précisé que l'article 2 précité du décret législatif n° 81/2015 doit être qualifié de règlement qui ne crée pas un nouveau cas, car " lorsque les caractéristiques des collaborations identifiées par l'article 2, paragraphe 1, du décret législatif n° 81 de 2015 se produisent, il doit être considéré comme un règlement qui ne crée pas un nouveau cas ". 81/2015 doit être qualifiée de règle de discipline qui ne crée pas un nouveau cas, car " à la survenance des caractéristiques des collaborations identifiées par l'art. 2, alinéa 1, du décret législatif n° 81 de 2015, la loi lie impérativement l'application de la discipline de subordination ". En particulier, suite à une série de modifications réglementaires qui ont affecté le type de contrats de travail en Italie, "le législateur, dans une perspective anti-évitement, a voulu limiter les possibles conséquences négatives, en prévoyant en tout cas l'application de la discipline du rapport de travail subordonné à des formes de collaboration, continues et personnelles, réalisées avec l'interférence fonctionnelle de l'organisation préparée unilatéralement par le commanditaire du service". Le législateur national est arrivé à ce résultat en valorisant " certains indices factuels considérés comme significatifs (personnalité, continuité, hétéroorganisation) et suffisants pour justifier l'application des règles prévues pour la relation de travail [...]". Par conséquent, "lorsque l'hétéroorganisation, accompagnée de la personnalité et de la continuité du service, est marquée au point de rendre le salarié comparable à un employé, une protection équivalente est requise et, par conséquent, le remède de la pleine application de la discipline de l'emploi subordonné".

En ce qui concerne la discipline applicable *ratione temporis* au cas d'espèce, les traitements effectués dans le cadre de la relation de travail par Deliveroo Italy présentent toujours les caractéristiques constatées par l'Autorité au cours de la procédure ; d'où l'application de la discipline sectorielle en vigueur à l'époque (article 2, décret législatif n° 81 du 15.6.2015). En tout état de cause, aux services de travail des avenants tels qu'ils sont concrètement organisés par l'entreprise aurait été applicable, pour les raisons exposées ci-dessus, le paragraphe 1 de l'article 2 précité, le décret législatif n° 81/2015 également dans le texte antérieur aux récentes modifications réglementaires intervenues en 2019 (applicable aux " services de travail qui sont principalement personnels, continus et dont le mode d'exécution est organisé par le commettant également en référence au temps et au lieu de travail ").

Par conséquent, les dispositions de l'article 4 s'appliquent également au traitement effectué par l'entreprise,

I. 300/1970, il est noté que Deliveroo Italie effectue un contrôle minutieux sur le travail effectué par les coureurs, à travers la géolocalisation continue de l'appareil (effectuée d'une manière qui va au-delà de ce qui est nécessaire pour attribuer la commande, en raison de la distance du coureur du point de collecte et de livraison, comme le prétend la société - voir. point 1.1. précédent, lett. o -, compte tenu de la détection, effectuée toutes les 12 secondes et du stockage de tous les parcours effectués pendant 6 mois) et par la collecte et le stockage d'une multiplicité de données personnelles supplémentaires collectées pendant l'exécution de la commande, y compris les communications avec le service clientèle.

L'article 114 du Code ("Garanties sur le contrôle à distance"), comme déjà mentionné, renvoie à l'article 4 de la loi n° 300/1970 comme condition de licéité du traitement des données personnelles

effectué dans le cadre de la relation de travail. Sur la base de cette dernière disposition, "les équipements audiovisuels et autres instruments qui prévoient également la possibilité de contrôler à distance les activités des travailleurs peuvent être utilisés exclusivement pour les besoins de l'organisation et de la production, pour la sécurité du travail et pour la protection des biens de l'entreprise, et peuvent être installés sous réserve d'une autorisation préalable".

convention collective conclue par la représentation syndicale unitaire ou par les représentations syndicales d'entreprise. Alternativement, dans le cas d'entreprises dont les unités de production sont situées dans différentes provinces d'une même région ou dans plus d'une région, un tel accord peut être conclu par les syndicats les plus représentatifs au niveau national. En l'absence d'accord, les équipements et instruments visés à la première phrase peuvent être installés sous réserve de l'autorisation du siège territorial de l'Inspection nationale du travail".

La société, par conséquent, au moyen d'une pluralité d'outils technologiques (la plateforme numérique, l'app et les canaux utilisés par le service clientèle), traite des données qui permettent un suivi détaillé du travail effectué par les coureurs sans respecter les dispositions de l'article 4, paragraphe 1, de la loi 300/1970.

Par rapport à ce qui précède, il y a donc eu violation du principe de licéité du traitement (article 5, paragraphe 1, sous a), du règlement par rapport à l'article 114 du code) et de l'article 88 du règlement, qui permet au droit national de prévoir "des mesures plus spécifiques pour assurer la protection des droits et libertés à l'égard du traitement des données à caractère personnel des travailleurs dans le cadre des relations de travail".

4. Conclusion : Déclaration d'illicéité du traitement. Mesures correctives au titre de l'article 58, paragraphe 2, du règlement.

Pour les raisons susmentionnées, l'Autorité considère que les déclarations, la documentation et les reconstitutions fournies par le responsable du traitement au cours de l'enquête ne permettent pas de surmonter les conclusions notifiées par l'Office avec l'acte d'ouverture de la procédure et qu'elles sont donc impropres à permettre le rejet de la présente procédure, puisqu'aucun des cas prévus par l'article 11 du règlement de la Garante n° 1/2019 ne s'applique.

Le traitement des données personnelles effectué par la société est en effet illicite, dans les termes exposés ci-dessus, par rapport aux articles 5, paragraphe 1, points a), c) et e) (principes de licéité, de loyauté, de minimisation et de limitation de la conservation) ; 13 (information) ; 22, paragraphe 3 (mesures appropriées pour le traitement automatisé, y compris le profilage) ; 25 (protection des données dès la conception et protection des données par défaut : privacy by design and by default) ; 30 (registre des traitements), par. 1(c), (f) et (g) ; 32 (mesures de sécurité) ; 35 (analyse d'impact) ; 37(7) (notification du délégué à la protection des données à l'autorité de contrôle) ; 88 (traitement des données dans le cadre des relations de travail) du règlement et 114 (garanties en matière de contrôle à distance) du code.

Compte tenu des pouvoirs correctifs conférés par l'article 58, paragraphe 2, du règlement, à la lumière des circonstances de l'espèce, il est jugé nécessaire d'accorder à la société un délai pour se conformer au règlement en ce qui concerne le traitement des données encore existantes, et il est donc ordonné à la société de mettre ses opérations de traitement en conformité avec le règlement, en se référant à :

- la préparation correcte des documents contenant les informations, notamment en fournissant aux avenants des indications précises sur le fonctionnement du système d'attribution des commandes actuellement utilisé (y compris le type de données traitées et sur le traitement des données déjà collectées par le système de traitement statistique) ; le registre de traitement et l'analyse d'impact, dans les termes prévus par l'exposé des motifs (article 58, paragraphe 2, point d) du règlement) ;
- l'identification des périodes de conservation des données traitées, dans les conditions prévues par les motifs (article 58, paragraphe 2, point d), du règlement) ;
- l'identification des mesures appropriées pour protéger les droits, les libertés et les intérêts légitimes de la personne concernée, au moins en ce qui concerne le droit d'obtenir l'intervention humaine du

responsable du traitement des données, d'exprimer son point de vue et de contester la décision, en ce qui concerne le traitement automatisé, y compris le profilage, effectué par l'intermédiaire de la plateforme, dans les conditions prévues par l'exposé des motifs (article 58, paragraphe 2, point d), du règlement) ;

- l'identification de mesures appropriées visant à vérifier périodiquement l'exactitude et la précision des résultats des systèmes algorithmiques, également afin de garantir que le risque d'erreurs est minimisé et de respecter les dispositions de l'article 47-quinquies, décret législatif n° 81/23015 sur l'interdiction de la discrimination, l'accès à la plate-forme et l'exclusion de la plate-forme (article 58, paragraphe 2, lettre d), règlement) ;

- l'identification de mesures appropriées visant à mettre en place des instruments permettant d'éviter les utilisations abusives et discriminatoires des mécanismes de réputation basés sur le retour d'information ; cette vérification doit être répétée à chaque modification de l'algorithme, en ce qui concerne l'utilisation du retour d'information pour le calcul du score (art. 58, par. 2, lettre d), Règlement) ;

- l'application des principes de minimisation et de protection de la vie privée dès la conception et par défaut, en ce qui concerne le traitement des données des coureurs, dans les termes indiqués dans l'exposé des motifs (article 58, paragraphe 2, point d), du règlement) ;

- le respect des dispositions de l'article 4, paragraphe 1, de la loi n° 300 du 20 mai 1970, dans les conditions prévues par la motivation (article 58, paragraphe 2, point d), du règlement) ;

- l'identification spécifique des personnes autorisées à accéder aux systèmes, en leur qualité de superviseurs, avec une visibilité non limitée sur une base territoriale, en définissant a priori des hypothèses prédéterminées et des finalités spécifiques qui rendent cet accès nécessaire et en adoptant des mesures appropriées pour assurer la vérification de ces accès.

5. Adoption de l'ordonnance d'injonction pour l'application de la sanction administrative pécuniaire et des sanctions accessoires (articles 58 (2) (i) et 83 du Règlement ; article 166 (7) du Code).

Suite à la procédure complexe, il apparaît que Deliveroo Italy s.r.l. a violé les articles 5, par. 1, lettres a), c) et e) ; 13 ; 22, par. 3 ; 25 ; 30, par. 1, lettres c), f) et g) ; 32 ; 35 ; 37, par. 7 ; 88 du Règlement ; 114 du Code. La violation des dispositions susmentionnées est soumise à l'application des sanctions administratives prévues à l'article 83, paragraphes 4 et 5, du règlement.

Considérant qu'il y a lieu d'appliquer l'article 83, paragraphe 3, du règlement, dans la mesure où il prévoit que "Lorsque, à l'occasion d'un même traitement ou de traitements connexes, un responsable du traitement [...] enfreint, intentionnellement ou par négligence, plusieurs dispositions du présent règlement, le montant total de l'amende administrative n'excède pas le montant prévu pour la violation la plus grave", étant donné que les violations constatées de l'article 5 du règlement sont considérées comme plus graves, puisqu'elles portent sur le non-respect de plusieurs principes de nature générale applicables au traitement des données à caractère personnel et des règles sectorielles applicables, le montant total de l'amende est calculé sur la base du montant prévu pour la violation la plus grave. Considérant que les violations constatées de l'article 5 du règlement doivent être considérées comme plus graves, puisqu'elles portent sur le non-respect d'un certain nombre de principes de nature générale applicables au traitement des données à caractère personnel et des règles sectorielles applicables, le montant total de la sanction est calculé de manière à ne pas dépasser le montant maximal prévu pour la violation susmentionnée. Par conséquent, la sanction prévue à l'article 83, paragraphe 5, point a), du règlement, qui fixe l'amende maximale à 20 millions d'euros ou, dans le

cas des sociétés, à 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial de l'exercice précédent, le montant le plus élevé étant retenu, s'applique.

En ce qui concerne les éléments énumérés à l'article 83, paragraphe 2, du règlement aux fins de l'application de la sanction administrative pécuniaire et de sa quantification, compte tenu du fait que la sanction doit " en tout état de cause [être] effective, proportionnée et dissuasive " (article 83, paragraphe 1, du règlement), il convient de noter que, dans le cas d'espèce, les circonstances suivantes ont été prises en considération :

a) en fonction de la nature, de la gravité et de la durée de l'infraction, la

la nature de la violation concerne les principes généraux du traitement, y compris le principe de licéité, de loyauté et de transparence ; en particulier, les violations concernent également la réglementation du secteur sur les télécommandes et celle protégeant le travail par le biais de plateformes numériques ; les violations concernent également de multiples autres dispositions relatives à l'information et au principe de responsabilité, qui s'applique à la préparation correcte du registre des activités de traitement, à la réalisation d'une analyse d'impact et à l'application du principe de la vie privée dès la conception et par défaut l'obligation de mettre en place des mesures appropriées pour protéger les droits et libertés des personnes concernées à l'égard du traitement automatisé, y compris le profilage, effectué par l'utilisation d'une plateforme numérique et des systèmes algorithmiques connexes a également été violée ; les manquements concernaient également les obligations mises à la charge du responsable du traitement en matière de mesures de sécurité et de communication à l'Autorité des coordonnées du délégué à la protection des données ; il a également été considéré que certains des manquements constatés sont toujours en cours et ont débuté en 2015 (année au cours de laquelle la société a commencé ses activités) et que les traitements concernent un nombre considérable de personnes concernées (environ 8.000) ;

b) en ce qui concerne le caractère intentionnel ou négligent de la violation et le degré de responsabilité du propriétaire, il a été tenu compte du comportement de la société, qui ne s'est pas spontanément conformée aux règles de protection des données en ce qui concerne un certain nombre de dispositions, après l'ouverture de la procédure par l'Autorité, à l'exception de l'abandon du système de réservation prioritaire SSB et de la mise en œuvre de certaines directives internes sur les données à caractère personnel ;

c) en faveur de l'entreprise, il a été tenu compte de l'absence de précédents spécifiques et de la coopération partielle avec l'Autorité au cours de la procédure.

Il est également considéré que, en l'espèce, compte tenu des principes d'efficacité, de proportionnalité et de dissuasion précités auxquels l'Autorité doit se conformer pour déterminer le montant de la sanction (article 83, paragraphe 1, du règlement), les conditions économiques du contrevenant, déterminées sur la base des revenus réalisés par la société en référence aux états financiers de l'année 2019 (qui ont enregistré des pertes d'exploitation), sont pertinentes en premier lieu. Enfin, il est tenu compte du niveau des sanctions infligées dans des cas similaires.

Au vu des éléments ci-dessus et des appréciations portées, il est considéré, en l'espèce, d'appliquer à Deliveroo Italy s.r.l. la sanction administrative du paiement d'une somme égale à 2.500.000,00 EUR (deux millions cinq cent mille).

Dans ce contexte, il est également considéré, compte tenu du nombre et de l'importance des manquements, ainsi que de l'ampleur de la sanction, que la sanction accessoire de publication de cette mesure sur le site internet du Garante, prévue à l'article 166, alinéa 7, du Code et à l'article 16 du Règlement du Garante n° 1/2019, doit s'appliquer.

Enfin, il convient de noter que les conditions préalables énoncées à l'article 17 du règlement n° 1/2019 du Garante sont remplies.

Il convient de noter que, lorsque les conditions sont réunies, la sanction visée à l'article 83, paragraphe 5, point e), du règlement peut être appliquée de manière administrative.

À LA LUMIÈRE DE CE QUI PRÉCÈDE, LE SUPERVISEUR

constate que le traitement effectué par Deliveroo Italy s.r.l. est illégal, en la personne de son représentant légal, ayant son siège à Via Carlo Bo, 11, Milan (MI), Code Fiscal 09214970965, en vertu de l'article 143 du Code, pour violation des articles 5, par. 1, lett. a), c) et e) ; 13 ; 22, par. 3 ; 25 ; 30, par. 1, lett. c), f) et g) ; 32 ; 35 ; 37, par. 7 ; 88 du

Règlement ; 114 du Code ;

INJUNGE

à Deliveroo Italy s.r.l. :

1) de mettre en conformité, conformément à l'article 58, paragraphe 2, point d), du règlement, son propre traitement avec le règlement, en faisant référence :

a) la préparation correcte des documents contenant les informations, le registre des traitements et l'analyse d'impact, dans les 60 jours suivant la réception de cette mesure ;

b) l'identification des périodes de conservation des données traitées, dans les 60 jours suivant la réception de cette mesure ;

c) l'identification de mesures appropriées pour protéger les droits, les libertés et les intérêts légitimes de la personne concernée, au moins le droit d'obtenir une intervention humaine du responsable du traitement, d'exprimer son avis et de contester la décision, en ce qui concerne le traitement automatisé, y compris le profilage effectué par la plateforme, dans les 60 jours suivant la réception de cette mesure ;

d) l'identification de mesures appropriées visant à vérifier périodiquement l'exactitude et la précision des résultats des systèmes algorithmiques, également afin de garantir que le risque d'erreurs est minimisé et de se conformer aux dispositions de l'article 47-quinquies, décret législatif n° 81/23015 sur l'interdiction de la discrimination, l'accès à la plate-forme et l'exclusion de la plate-forme, à initier dans les 60 jours suivant la réception de cette mesure, en concluant l'activité de vérification dans les 90 jours suivants ;

e) l'identification de mesures appropriées visant à mettre en place des instruments permettant d'éviter les utilisations abusives et discriminatoires des mécanismes de réputation fondés sur le retour d'information, une vérification qui sera répétée à chaque modification de l'algorithme, en ce qui concerne l'utilisation du retour d'information pour le calcul de la note, à entreprendre dans les 60 jours suivant la réception de cette mesure, en concluant l'activité de vérification dans les 90 jours suivants ;

f) l'application des principes de minimisation et de respect de la vie privée dès la conception et par défaut, dans les 60 jours suivant la réception de cette mesure ;

g) l'identification des personnes autorisées à accéder aux systèmes, en tant que superviseurs, avec une visibilité non limitée sur une base territoriale, en définissant des hypothèses prédéterminées et des objectifs spécifiques qui rendent cet accès nécessaire et en adoptant des mesures appropriées pour assurer la vérification de ces accès ;

h) de se conformer aux dispositions de l'article 4, paragraphe 1, de la loi n° 300 du 20.5.1970 dans les 60 jours suivant la réception de la présente mesure ;

2) de verser la somme susmentionnée de 2 500 000,00 EUR (deux millions cinq cent mille), selon les modalités indiquées en annexe, dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente mesure, faute de quoi les mesures d'exécution conséquentes seront adoptées conformément à l'article 27 de la loi n° 689/1981. Il convient de noter que l'auteur de l'infraction a le droit de régler le différend en versant - selon les modalités définies en annexe - un montant égal à la moitié de la peine infligée, dans le délai prévu à l'article 10, paragraphe 3, de la loi sur la protection de l'environnement.

le décret législatif n° 150 du 1.9.2011 a prévu l'introduction du recours comme indiqué ci-dessous (art. 166, alinéa 8, du Code) ;

ORDRE

conformément à l'art. 58, par. 2, lettre i) du Règlement, à Deliveroo Italy s.r.l., de payer la somme de 2.500.000,00 EUR (deux millions cinq cent mille) à titre de sanction administrative pécuniaire pour les violations indiquées dans la présente mesure ;

PROVIDES

la publication de cette disposition sur le site internet du Garant conformément à l'article 166, alinéa 7, du Code et à l'article 16, alinéa 1, du Règlement du Garant n° 1/20129, et considère que les exigences de l'article 17 du Règlement n° 1/2019 sont satisfaites.

Demande à Deliveroo Italy s.r.l. de communiquer les initiatives prises pour mettre en œuvre les dispositions de la présente mesure et de fournir dans tous les cas un retour d'information suffisamment documenté conformément à l'art. 157 du Code, dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification de la présente mesure ; tout défaut de réponse pourra entraîner l'application de la sanction administrative prévue par l'art. 83, par. 5, lettre e) du Règlement.

Conformément à l'article 78 du règlement, ainsi qu'à l'article 152 du code et à l'article 10 du décret législatif n° 150/2011, il est possible de faire opposition à cette mesure auprès de l'autorité judiciaire ordinaire, en introduisant un recours auprès du tribunal ordinaire du lieu identifié dans le même article 10, dans un délai de trente jours à compter de la date de communication de la mesure elle-même, ou de soixante jours si le demandeur réside à l'étranger.

Rome, 22 juillet 2021

LE PRÉSIDENT
Stanzione

LE REPORTER
Stanzione

LE SECRÉTAIRE GÉNÉRAL
Mattei