

A l'occasion de la journée mondiale de la vie privée (Data Privacy Day) l'AFCDP publie son Index du droit d'accès 2013

Au titre de la loi Informatique & Libertés, chacun peut exercer un droit d'accès à ses données personnelles. L'AFCDP (Association Française des Correspondants à la protection des Données à caractère Personnel) publie sa troisième mesure annuelle de l'effectivité de ce droit.

Bien que le taux de retour soit en baisse, la conformité des réponses obtenues marque une nette amélioration : 30% des organismes sollicités ont fait une réponse conforme au droit. Cet indicateur montre un clair progrès par rapport aux relevés des années précédentes (18% et 20 % pour les Index précédents), mais laisse aussi apparaître une marge d'amélioration importante.

La journée européenne de la protection des données à caractère personnel est une initiative du Conseil de l'Europe, soutenue par la Commission européenne, qui a proclamé solennellement le 28 janvier de chaque année journée de la protection des données à caractère personnel. En 2009, est apparu le *Data Privacy Day* qui se tient en Europe mais aussi aux Etats-Unis et au Canada. Ces initiatives ont le même objectif : sensibiliser les citoyens à leurs droits pour promouvoir la protection de leurs données personnelles et le respect de leurs libertés et droits fondamentaux, et en particulier de leur vie privée.

C'est à cette occasion que l'association française représentative de la profession de CIL (Correspondant Informatique et Libertés) a dévoilé en janvier 2010 son tout premier « **Index AFCDP du Droit d'Accès** ». **Elle publie ce jour la troisième édition de cet Index**, en partenariat avec l'ISEP (Institut Supérieur d'Electronique de Paris).

Cet indicateur est basé sur les travaux effectués par les participants du Mastère Spécialisé « Management et Protection des Données à Caractère Personnel » dispensé par l'ISEP¹. Dans le cadre de ce cursus, les élèves mènent plusieurs projets, dont l'un consiste à exercer leur droit d'accès.

La promotion 2011-2012 a ainsi sollicité **198 organismes, privés et publics** (contre 226 et 207 et l'année précédente).

Au titre de la loi dite « Informatique et Libertés » (article 39), toute personne justifiant de son identité a ainsi le droit d'interroger le responsable d'un fichier ou d'un traitement de données personnelles pour savoir s'il détient des informations sur elle, et le cas échéant d'en obtenir communication, et ceci sans avoir à fournir de justification.

Les étudiants ont exercé leur droit d'accès sur place et par courrier papier auprès d'organismes avec lesquels ils pensaient probable le fait que ceux-ci soient détenteurs de données personnelles les concernant et qui couvrent les différents aspects de la « vie quotidienne d'un citoyen » : emploi/formation, logement, banques/ assurances, commerce, santé, sociétés de l'information & de la communication, administrations... Si cet Index ne prétend pas être représentatif de l'ensemble des entreprises, il correspond toutefois aux organismes les plus fréquemment en contact avec le public. Dans sa nature, l'échantillon est raisonnablement comparable d'une année sur l'autre (mêmes secteurs d'activité) et la méthode mise en œuvre est identique.

Résultats quantitatifs :

Sur les 198 organismes contactés, seuls 92 ont réagi (soit 46,5%), ce qui marque une dégradation par rapport aux relevés précédents.

Mais « réagir » ne veut pas dire respecter ses obligations légales. En effet, pour être valide, la réponse doit parvenir en moins de deux mois, ce qui n'était pas le cas de 7 réponses.

Index AFCDP 2011 du droit d'accès : **44% des entités sollicitées ont répondu dans les deux mois impartis par le cadre légal**². Ce nombre montre une forte baisse du taux de retour par rapport aux 63% obtenus lors du précédent Index.

¹ www.isep.fr

² Décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005, Titre VI, Chapitre 2 (en ligne sur le site Web de la Cnil).



On note que 15% des organismes sollicités demandent une contribution financière avec des montants demandés de quelques euros (le plus souvent la somme est annoncée pour couvrir les frais d'affranchissement, alors que la loi n'évoque la possibilité que de demander une participation aux frais de reproduction).

Résultats qualitatifs :

Cependant répondre dans les deux mois requis ne signifie pas que cette réponse soit conforme.

Les participants du Mastère Spécialisé « Informatique et Libertés » de l'ISEP ont donc jugé du **degré de conformité des réponses obtenues**.

Au total, de l'avis des membres du Mastère Spécialisé, **seulement 58 réponses ont été jugées satisfaisantes ou totalement satisfaisantes (dont le respect du délai de deux mois)**.

Ceci fait, qu'au total, **30% des organismes sollicités ont fait une réponse conforme au droit**. Cet indicateur montre **un clair progrès par rapport aux relevés des années précédentes** (18% et 20 % pour les Index précédents), mais aussi une marge d'amélioration importante.

Parmi les raisons du jugement porté par les « testeurs » on trouve :

- une totale incompréhension de leur demande;
- une absence de vérification de l'identité du demandeur ;
- la collecte de données non pertinentes ;
- la fourniture de données personnelles relatives à d'autres personnes ;
- des réponses incomplètes ou incompréhensibles ;
- des durées de conservation non-adéquates avec la finalité du traitement.

Notons également à ce stade **la difficulté trop souvent éprouvée à trouver de l'information sur le site Web** des organismes pour exercer son droit d'accès.

Nombreux également sont les organismes dont les collaborateurs chargés de traiter ces demandes se montrent étonnés ou s'avouent incompetents sur ce sujet. Signalons un seul cas de posture jugée « agressive ».

Rappelons qu'en avril 2009 la CNIL a prononcé une sanction pécuniaire de 7.000 euros rendue publique à l'encontre d'un fournisseur d'accès à internet qui n'avait répondu que partiellement aux demandes répétées d'une cliente souhaitant accéder à l'ensemble de ses informations personnelles détenues par la société.

A la fin du présent document est décrit le droit d'accès direct, l'un des droits fondamentaux des personnes au titre de la Loi dite « Informatique et Libertés ».

En savoir plus :

Bruno RASLE, Délégué Général de l'AFCDP, Tel. Mobile. 06 1234 0884 delegue.general@afcdp.net

Remerciement :

Nous remercions les étudiants de la promotion 2011-2012 du Mastère Spécialisé de l'ISEP pour leur implication. Futurs Correspondants Informatique et Libertés, ils auront à cœur de mettre en place au sein de leur organisme les procédures permettant de répondre efficacement et de façon sécurisée aux demandes de droit d'accès exprimées par les personnes concernées.

Nous remercions Claire Levallois-Barth, docteur en droit et enseignant-chercheur à Télécom ParisTech, qui a dirigé les travaux de la promotion ISEP concernant le droit d'accès, et Denis Beautier, Responsable des Mastères Spécialisés de l'ISEP pour son soutien.

Cet Index a été créé sur l'idée originale de Bruno Rasle, Délégué général de l'AFCDP.

A propos de l'AFCDP - www.afcdp.net

L'AFCDP a été créée dès 2004, dans le contexte de la modification de la Loi Informatique & Libertés qui a officialisé un nouveau métier, celui de « Correspondant à la protection des données à caractère personnel » (ou CIL, pour Correspondant Informatique & Libertés).

L'AFCDP est l'association représentative des CIL, mais elle rassemble largement. Au-delà des professionnels de la protection des données et des Correspondants désignés auprès de la CNIL, elle regroupe toutes les personnes



intéressées par la protection des données à caractère personnel. La richesse de l'association réside – entre autres – dans la diversité des profils des adhérents : Correspondants Informatique & Libertés, délégués à la protection des données, juristes et avocats, spécialistes des ressources humaines, informaticiens, professionnels du marketing et du e-commerce, RSSI et experts en sécurité, qualitatifs, archivistes et Record Manager, déontologues, consultants, universitaires et étudiants.

Quelques membres de l'AFCDP : 3 Suisses, Accor, Adecco, AG2R La Mondiale, American Hospital of Paris, AXA, BP France, Carrefour, Cecurity.com, Communauté Urbaine de Marseille Provence, Conseil Général de Seine-Maritime, CCIP, CPAM des Bouches du Rhône, Crédit Immobilier de France, Ecole Polytechnique, Fédération Nationale des Tiers de Confiance, France Telecom, IBM France, INRA, Groupe Casino, Legrand, Malakoff Mederic, Michelin, La Poste, Port autonome de Dunkerque, RATP, Région Haute Normandie, Région Lorraine, Sénat, SNCF, Ville de Paris, Ville de Saint-Etienne, Total...

Le Droit d'accès direct

Au titre de la Loi dite « Informatique et Libertés » (article 39) et du Décret n°2005-1309 du 20 octobre 2005 modifié par le décret n°2007-451 du 25 mars 2007, l'un des tous premiers droits des personnes est **le droit d'accès**.

Toute personne justifiant de son identité a ainsi le droit d'interroger le responsable d'un fichier ou d'un traitement de données personnelles pour savoir s'il détient des informations sur elle, et le cas échéant d'en obtenir communication, et ceci sans avoir à fournir de justification.

En exerçant son droit d'accès, la personne peut s'informer :

- des finalités du traitement,
- du type de données enregistrées,
- de l'origine et des destinataires des données,
- des éventuels transferts de ces informations vers des pays n'appartenant pas à l'Union Européenne.

Elle peut en outre obtenir des explications sur le procédé informatique qui a contribué à produire une décision la concernant.

L'exercice du droit d'accès permet de contrôler l'exactitude des données et, au besoin, de les faire rectifier ou effacer.

Le Responsable du Traitement doit répondre :

- après s'être assuré de l'identité du demandeur (à adapter à la sensibilité du traitement) ;
- sous deux mois (« *Le silence gardé pendant plus de deux mois par le responsable du traitement sur une demande vaut décision de refus* ») ;
- complètement ;
- clairement ;
- gratuitement ou quasiment (« *Le responsable du traitement peut subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui ne peut excéder le coût de la reproduction* »).

Quelles informations fournir ?

Le Responsable du traitement doit naturellement fournir les données fournies par la personne... mais pas seulement. Doivent notamment être communiqués :

- les données créées par l'organisme (avec grille de lecture si besoin) ;
- le contenu des zones de libre commentaire (bloc-notes) ;
- et plus si demandé :
 - la logique et les caractéristiques du traitement ;
 - l'origine des données ;
 - les éventuels destinataires des données.

L'héritier d'une personne décédée qui souhaite la mise à jour des données concernant le défunt – et donc y accéder - doit, lors de sa demande, apporter la preuve de sa qualité d'héritier par la production d'un acte de notoriété ou d'un livret de famille.

Le rôle du Correspondant Informatique et Libertés (CIL) concernant le droit d'accès :

- organiser la gestion des droits des personnes (réception des demandes – y compris celles exprimées sur place, vérification adéquate d'identité, traitement proprement dit, respect des délais, conformité de la réponse, etc.) ;
- sensibiliser et former le personnel ;
- s'assurer de la présence d'informations claires et pertinentes permettant l'exercice de ce droit ;
- superviser (au besoin, valider les réponses) et agir en soutien des opérationnels ;
- concevoir des indicateurs pertinents ;
- reporter le suivi de la gestion du droit d'accès dans son bilan annuel.

Quelques recommandations pour les Responsables de traitement :

- Préparez vous pour moins de stress et moins d'erreur ;
- N'essayez pas de rendre difficile le droit d'accès ;
- Privilégiez le courrier postal qui permet plus facilement de vérifier l'identité du demandeur ;
- Soyez clair dans la démarche que doit suivre la personne ;
- Impliquez vos services courrier, relations clients, réclamations et litiges, etc.
- Réfléchissez au droit d'accès sur place ;
- Ne répondez pas trop vite, mais bien (et de façon sécurisé) ;
- Positivez : vous tenez là une opportunité de contact avec l'un de vos clients.

Les limites du droit d'accès :

La loi Informatique et Libertés, dans son article 39 indique que « *Le responsable du traitement peut s'opposer aux demandes manifestement abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique. En cas de contestation, la charge de la preuve du caractère manifestement abusif des demandes incombe au responsable auprès duquel elles sont adressées* ».

Le droit d'accès doit s'exercer dans le respect du droit des tiers (par exemple, il n'est pas possible de demander à accéder aux données concernant son conjoint ; un salarié d'une entreprise ne peut obtenir des données relatives à un autre salarié. En matière de ressources humaines : les salariés ne peuvent accéder aux données prévisionnelles de carrière (potentiel de carrière, classement).

De même il est estimé que l'instrumentalisation du droit d'accès pour d'autres fins que celles visées par la Loi Informatique et Libertés (c'est-à-dire pouvoir exercer ses droits de rectification et de suppression si besoin) ne respecte pas l'esprit du texte.

Pour aller plus loin :

La CNIL a mis en ligne courant 2010 sur son site Web un Guide Droit d'accès³, qui s'étend au droit d'accès indirect.

Ce guide a été rédigé à l'attention des personnes qui souhaitent exercer leur droit.

Parmi les conseils dispensés, on y trouve le passage suivant : « *N'oubliez pas qu'il est de votre intérêt de fournir toutes précisions utiles pour permettre le traitement rapide de votre demande par la société ou l'administration. Par exemple, indiquez votre matricule, votre numéro de compte bancaire, d'allocataire, de client, etc.* »

³ http://www.cnil.fr/fileadmin/documents/Guides_pratiques/CNIL_Droit_d_acces.pdf