

DOSSIER DE PRESSE

juin 2020

*Présentation
du rapport d'activité 2019
et des enjeux 2020*

SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
Chiffres-clés de l'année 2019	3
Les temps forts de 2019	4
Bilan 2019	5
1. Protéger les citoyens, une préoccupation majeure pour la CNIL.....	5
La CNIL, alliée de confiance du quotidien numérique	5
Un nombre de plaintes toujours en hausse	5
2. Conseiller les pouvoirs publics et le Parlement.....	7
3. Un accompagnement des professionnels intensifié.....	7
4. Les travaux de la CNIL avec les autres autorités de protection des données	7
Adoption de plusieurs lignes directrices européennes	7
5. La répression	8
Les contrôles	8
Les sanctions	8
Les mises en demeure.....	8
Les enjeux 2020.....	9
Une recommandation sur les cookies et autres traceurs.....	9
Le contexte	9
Le plan d'action de la CNIL.....	9
Participer aux expérimentations sur la reconnaissance faciale	9
Le contexte	9
La position de la CNIL.....	9
Crise Covid-19 : la CNIL se mobilise face à la pandémie.....	10

Chiffres-clés de l'année 2019

Pour la deuxième année consécutive, la CNIL constate des chiffres inédits. Le nombre croissant de plaintes et les nombreuses désignations de délégués à la protection des données témoignent à nouveau de la très forte mobilisation autour du RGPD.

L'année 2019 a également été marquée par une sanction record, grâce à l'utilisation du nouveau plafond des montants de sanctions prévu par le RGPD.

LES CHIFFRES CLÉS 2019

CONSEILLER & RÉGLEMENTER

33 AUDITIONS PARLEMENTAIRES

362 AUTORISATIONS DE RECHERCHE SANTÉ

160 DÉLIBÉRATIONS DONT : 117 AVIS SUR DES PROJETS DE TEXTE

ACCOMPAGNER LA CONFORMITÉ

64 900 ORGANISMES ONT DÉSIGNÉ UN DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES (DPO)

21 000 DPO DÉSIGNÉS
+31% PAR RAPPORT À 2018

62 000 COMPTES CRÉÉS SUR LE MOOC* ATELIER RGPD**

2 287 NOTIFICATIONS DE VIOLATIONS DE DONNÉES

*MOOC : Massive Open Online Course Description, est un outil de formation à distance
**RGPD : Règlement général sur la protection des données

PROTÉGER

14 137 PLAINTES
+27% PAR RAPPORT À 2018

4 517 DEMANDES DE DROIT D'ACCÈS INDIRECT
+6% PAR RAPPORT À 2018

3 573 VÉRIFICATIONS EFFECTUÉES

INFORMER

145 913 APPELS REÇUS

17 302 REQUÊTES REÇUES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

8 millions DE VISITES SUR CNIL.FR

115 700 FOLLOWERS SUR TWITTER

35 000 FANS SUR FACEBOOK

115 000 ABONNÉS SUR LINKEDIN

CONTRÔLER & SANCTIONNER

300 CONTRÔLES ONT ÉTÉ EFFECTUÉS DONT :

53 CONTRÔLES EN LIGNE

45 CONTRÔLES SUR PIÈCES

42 MISES EN DEMEURE DONT :

2 PUBLIQUES

2 RAPPELS À L'ORDRE

2 AVERTISSEMENTS

8 SANCTIONS DONT :

7 AMENDES D'UN MONTANT TOTAL DE 51 370 000 EUROS

5 INJONCTIONS SOUS ASTREINTE

2 NON-LIEUX

RESSOURCES HUMAINES

BUDGET : 18,5 MILLIONS D'EUROS

215 emplois



39 ans
Âge moyen

48% DES POSTES OCCUPÉS PAR DES JURISTES

22% PAR DES ASSISTANTS

19% PAR DES INGÉNIEURS / AUDITEURS DES SYSTÈMES D'INFORMATION

80% DES AGENTS OCCUPENT UN POSTE DE CATÉGORIE A

58% DES AGENTS TRAVAILLANT À LA CNIL SONT ARRIVÉS ENTRE 2014 ET 2019

8 ANS ANCIENNETÉ MOYENNE DES AGENTS DE LA CNIL

Les temps forts de 2019

21 janvier 2019

La formation restreinte de la CNIL prononce une sanction de 50 millions d'euros à l'encontre de la société GOOGLE LLC.

23 janvier 2019

Travailleurs sociaux : la CNIL met en ligne d'un kit d'information pour protéger les données de vos publics.

2 février 2019

Marie-Laure Denis est nommée Présidente de la CNIL.

11 mars 2019

La CNIL lance sa formation en ligne sur le RGPD ouverte à tous.

13 mai 2019

Élections européennes : pour une campagne électorale respectueuse des données personnelles. La CNIL procède à la mise à jour de ses recommandations et bonnes pratiques.

12 juillet 2019

Certification des compétences du DPO : la CNIL délivre son premier agrément.

18 juillet 2019

Cookies et autres traceurs : la CNIL publie de nouvelles lignes directrices.

18 septembre 2019

Collectivités territoriales : la CNIL publie un guide de sensibilisation au RGPD.

15 novembre 2019

La CNIL publie sa contribution sur la reconnaissance faciale « pour un débat à la hauteur des enjeux ».

11 décembre 2019

Civic tech, données et *Demos* : une exploration des interactions entre démocratie et technologies. La CNIL publie son septième cahier Innovation et Prospective sur ce thème.

31 décembre 2019

Droit au déréférencement et informations sensibles : les éclairages du Conseil d'État

1. Protéger les citoyens, une préoccupation majeure pour la CNIL

La CNIL, alliée de confiance du quotidien numérique

Selon un sondage IFOP réalisé en octobre 2019¹, **68 % des Français se disent plus sensibles à la question de la protection de leurs données personnelles**. Cette prise de conscience est dans la tendance de l'étude réalisée un an plus tôt, en octobre 2018 (66 %) et cristallise plusieurs inquiétudes : les piratages ou les vols de données, les spams et sollicitations commerciales ou encore l'utilisation faite des données par les réseaux sociaux.

La CNIL propose, en ce sens, de plus en plus de contenus liés aux enjeux quotidiens des Français en publiant, par exemple, des conseils sur les applications de retouche photo (dans le contexte de la sortie de l'application FaceApp), sur les jeux sur smartphone, des contenus sur les objets connectés (comme les montres, les téléviseurs ou les robots de cuisine). Elle a également produit, en collaboration avec le collectif Educnum qu'elle préside, un évènement à Poitiers pour sensibiliser les familles à ces enjeux.

Le site de la CNIL a reçu plus de **8 millions de visites**, dans la continuité de 2018, **145 913 appels** et **17 302 requêtes par voie électronique**.

Par des actions de communication sur son site web et sur l'ensemble des réseaux sociaux où elle est présente, la CNIL rappelle régulièrement leurs droits aux citoyens.

Un nombre de plaintes toujours en hausse

En 2019, la CNIL a reçu 14 137 plaintes, ce qui représente une hausse de 27 % par rapport à 2018 (11 077).

Les plaintes apportent un éclairage essentiel sur les problématiques quotidiennes des personnes en lien avec la protection de leurs données personnelles.

1. Les plaintes en chiffres

- Près d'un tiers des plaintes porte sur la publication de données personnelles (identité, photographies, vidéos, etc.) sur Internet (moteurs de recherche, réseaux sociaux, sites personnels, presse en ligne, annuaires, etc.).
- 422 plaintes étaient relatives au déréférencement (+ 13 %). La CNIL a obtenu la résolution des situations dans 98 % des cas transmis aux moteurs de recherche.
- La CNIL a également reçu près d'une centaine de plaintes relatives à des demandes d'effacement de contenus concernant des articles de presse publiés en ligne (retrait de l'article, anonymisation, désindexation).
- La surveillance des employés sur leur lieu ou pendant leur temps de travail, par des outils tels que vidéosurveillance, géolocalisation, écoutes téléphoniques, etc. génère toujours de nombreuses plaintes (10,7 % des plaintes reçues en 2019) qui visent des acteurs du secteur privé comme du secteur public.
- La vidéosurveillance concentre le plus de plaintes, notamment lorsque les caméras filment les postes de travail en permanence ou les lieux de pause, enregistrent le son ou lorsque les images sont visibles à distance.
- La collecte jugée excessive de données personnelles par des acteurs publics, ou leurs délégataires, conduit également les personnes à saisir la CNIL de plaintes.

¹ Sondage réalisé en ligne, du 25 au 28 octobre 2019, auprès d'un échantillon de 1 004 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

2. Les raisons pour lesquelles les personnes saisissent la CNIL

Le droit à la tranquillité

Le nombre de plaintes relatives à la réception de prospection est particulièrement important (14,7 % des plaintes). Les plaintes sont nombreuses concernant la prospection commerciale, associative, politique, reçue par voies postale, téléphonique ou électronique.

Les personnes déplorent que leur consentement n'ait pas été recueilli et/ou de ne pas parvenir à faire cesser la réception de publicités. Les publicités par courrier électronique et par SMS génèrent le plus de plaintes.

L'action de la CNIL en 2019 a notamment permis à plusieurs grands groupes annonceurs de s'apercevoir que leur prestataire en charge du « stop SMS » n'effectuait pas correctement leur mission, les conduisant ainsi à rompre leur contrat et à faire appel à un nouveau sous-traitant.

La CNIL travaille enfin avec « Signal Spam » pour identifier les expéditeurs de spam et agir auprès d'eux.

La prise en compte de ses droits

De manière générale, le non-respect des droits des personnes est générateur d'un grand nombre de plaintes.

L'exercice de ses droits auprès de son employeur, tant dans le secteur privé que dans le secteur public, génère un nombre élevé de plaintes (près de 400), dans un contexte généralement tendu entre employé et employeur.

La CNIL est également saisie pour des difficultés d'accès à des dossiers personnels (dossier médical, dossier CAF, Pôle emploi, etc.). Le nombre de plaintes reçues en 2019 a augmenté de 42 % sur l'accès au dossier médical.

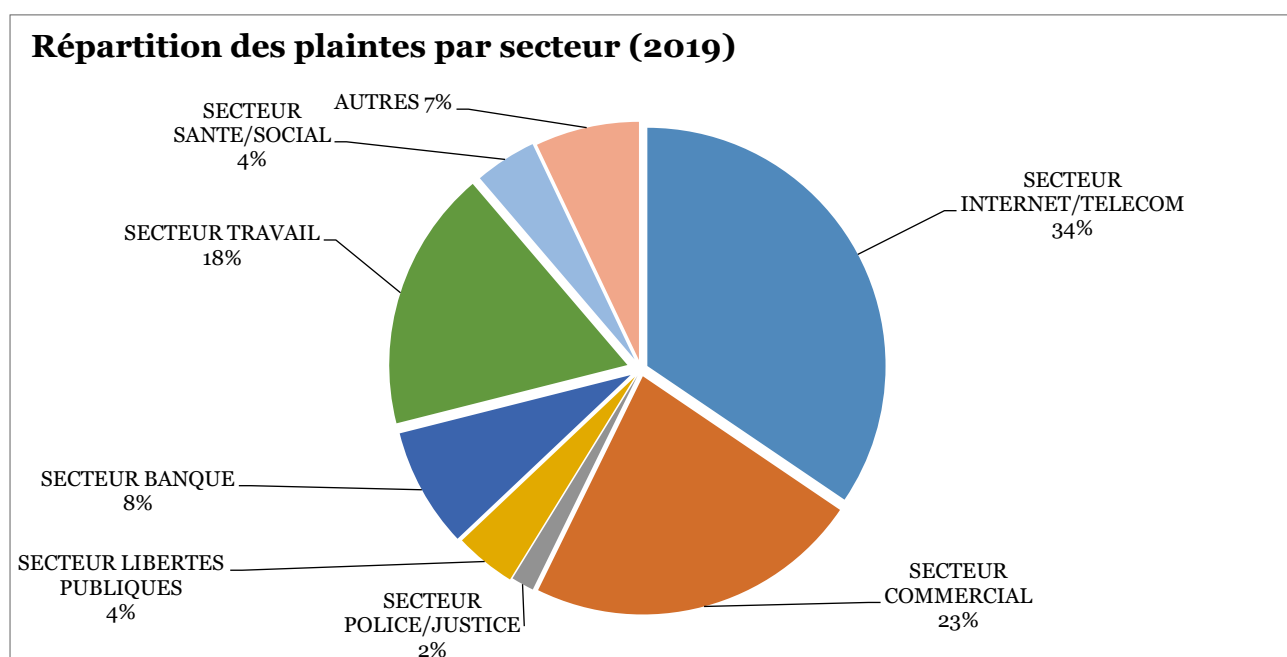
Enfin, en 2019, la CNIL a encore reçu plus de 400 plaintes concernant l'inscription de personnes dans les fichiers d'incidents de la Banque de France, notamment le fichier d'incidents de remboursement des crédits aux particuliers (FICP) et le fichier central des chèques (FCC).

3. La sécurité des données, un enjeu de plus en plus important

Les défauts de sécurisation des données sont désormais un motif récurrent de plainte auprès de la CNIL. Il peut s'agir :

- de données accessibles sur Internet ou communiquées à des tiers ;
- de mots de passe transmis en clair ou non suffisamment complexes ; etc.

Les citoyens sont désormais nombreux à être attentifs aux violations de données et se font régulièrement le relais, en plus des médias, de défauts de sécurité des données. Ces questions sont de plus en plus importantes (+100 %) dans le secteur médico-social.



2. Conseiller les pouvoirs publics et le Parlement

En 2019, la CNIL a participé à plus de 30 auditions parlementaires et a répondu à de nombreuses questions techniques, prenant notamment la forme de questionnaires préparatoires.

Elle a également donné son avis sur plusieurs projets de loi, notamment en matière de santé :

- Sur le **projet de loi bioéthique** : la CNIL a rappelé, le 12 septembre 2019, quelques points, comme la nécessité d'assurer les droits des personnes en offrant des garanties appropriées (notamment sur le droit d'information et d'opposition des personnes) ;
- Sur le **projet de loi relatif à l'organisation et à la transformation du système de santé** : la CNIL a rendu un avis le 31 janvier 2019 sur la création de plateforme de données de santé (*Health Data Hub*), la création d'un espace numérique en santé (ENS), le dispositif de télésoin pour les pharmaciens et auxiliaires médicaux
- Sur le **projet de loi de finances 2020**, concernant l'expérimentation de la collecte des données sur les plateformes en ligne : la CNIL s'est prononcée le 12 septembre 2019 et sera particulièrement attentive aux conditions de mise en œuvre du dispositif.

3. Un accompagnement des professionnels intensifié

De nombreux outils sont proposés aux professionnels depuis 2019 pour les guider dans l'appropriation de la nouvelle réglementation :

- L'atelier RGPD, un cours en ligne (ou MOOC) qui reprend les éléments de base à comprendre pour les délégués à la protection des données ou toute personne qui serait intéressée par le sujet. Plus de 62 000 comptes ont été créés et 15 000 attestations de suivi ont été délivrées. En parallèle, 64 900 organismes ont désigné un total de 21 000 délégués en 2019 (par l'effet des mutualisations des délégués) ;
- Un nouveau modèle de registre a été publié au cours de l'été, dans un format ouvert, utilisable sur la plupart des tableurs ;
- Plusieurs guides ont été publiés : un guide pour les collectivités locales, un guide pour les organismes souhaitant mettre en place de l'*open data* ainsi qu'un kit pour les développeurs (qui a été remplacé par un guide en janvier 2020).
- Des fiches à destination des candidats et partis politiques ont été publiées ou mises à jour dans le cadre des élections européennes en mai puis des élections municipales en fin d'année.

La CNIL a également renforcé sa doctrine en 2019 : la liste des opérations de traitement nécessitant une analyse d'impact relative à la protection des données a été complétée par une liste des traitements pour lesquels, au contraire, une analyse n'est pas requise.

4. Les travaux de la CNIL avec les autres autorités de protection des données

La coopération entre autorités européennes continue à se développer. **79 décisions finales ont été adoptées dans le cadre européen en 2019** (dont 10 cas pour lesquels la CNIL a été autorité chef de file du fait que l'organisme visé avait son établissement principal en France, et 32 cas où la CNIL participait activement du fait que des français étaient concernés par le traitement). 596 dossiers de coopération concernaient des plaintes et la CNIL était « chef de file » sur 54 cas.

Adoption de plusieurs lignes directrices européennes

Quatre lignes directrices européennes, qui clarifient comment appliquer le RGPD, ont aussi été adoptées sur des sujets structurants tels que le champ d'application territorial, les codes de conduite, la base légale « contrat » pour la fourniture de services en ligne, ou encore les dispositifs vidéo. Deux consultations publiques ont également été amorcées, l'une portant sur la protection des données dès la conception et par défaut (*data protection by design and by default*), l'autre, sur les critères du droit à l'oubli dans les moteurs de recherche.

Les lignes directrices adoptées au niveau européen ont une importance considérable : elles permettent aux différentes autorités de disposer d'une vision claire sur la réglementation applicable et d'adapter leur doctrine en conséquence.

5. La répression

Les contrôles

La CNIL a procédé à **300 contrôles** dont :

- 169 contrôles sur place ;
- 53 contrôles en ligne ;
- 45 contrôles sur pièce ;
- 18 auditions.

Dans 41 % des cas, ces contrôles font suite à des plaintes ou des réclamations. La CNIL a également traité 80 signalements suite à des signalements de violations de données personnelles.

Plusieurs mauvaises pratiques ressortent de ces investigations, notamment concernant :

- des délais excessifs pour répondre aux demandes d'exercice de droits ;
- l'absence de lien de désabonnement dans les courriels de prospection commerciale ;
- le fait qu'un client ne puisse pas supprimer son compte en ligne par lui-même.

À l'inverse, plusieurs bonnes pratiques sont à souligner :

- l'élaboration, par exemple, de réponses types à destination du service client pour gérer l'exercice des droits des personnes ;
- l'utilisation d'une adresse électronique dédiée par un service unique ;
- le traçage des demandes d'exercice des droits dans un outil spécifique.

La CNIL a précisé sa stratégie de contrôle pour 2020 le 12 mars 2019 sur son site web.

Les sanctions

La formation restreinte de la CNIL peut prononcer des sanctions à l'égard des responsables de traitements. Avec le RGPD, **le montant des sanctions pécuniaires peut s'élever jusqu'à 20 millions d'euros ou dans le cas d'une entreprise jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial**. Ces sanctions peuvent être rendues publiques.

8 sanctions ont été prononcées en 2019, dont :

- 7 amendes d'un montant total de 51 370 000 euros ;
- 5 injonctions sous astreinte.

Les sanctions concernaient les points suivants :

- des atteintes à la sécurité des données personnelles ;
- des manquements à l'obligation d'information des personnes ;
- des manquements liés aux durées de conservations des données ;
- dans un cas, le non-respect du droit d'accès prévu par le RGPD.

Les mises en demeure

La mise en demeure est une procédure qui peut intervenir après une plainte ou un contrôle et est décidée par la Présidente de la CNIL. Il ne s'agit pas d'une sanction.

42 mises en demeure ont été prononcées en 2019, dont 2 publiques, ainsi que 2 rappels à l'ordre et 2 avertissements.

Les mises en demeure rendues publiques l'ont été en raison des manquements importants constatés.

La moitié des mises en demeure a porté sur le droit au déréférencement, droit d'opposition ou droit d'accès.

Les enjeux 2020

Une recommandation sur les cookies et autres traceurs

Le contexte

L'utilisation des cookies et autres traceurs par les opérateurs, comme outil de ciblage publicitaire, est une thématique de travail centrale pour la CNIL. Deux textes encadrent leur usage : la directive ePrivacy, qui est transposée en droit français dans la loi Informatique et Libertés et le RGPD, qui vient renforcer les exigences en matière de validité du consentement. Un futur règlement « vie privée et communications électroniques » est en cours de discussion au niveau européen.

Le plan d'action de la CNIL

La CNIL, qui souhaite malgré tout actualiser ses cadres de référence à ce sujet, a proposé un plan d'action le 28 juin 2019 qui se poursuit en 2020 et a deux objectifs : construire une réponse aux plaintes individuelles et collectives (La Quadrature du Net, Privacy International, NOYB) et aider les professionnels du secteur marketing à mieux comprendre les obligations du RGPD.

Ce plan d'action comporte deux grandes étapes :

La publication de **lignes directrices** le 18 juillet 2019, qui apporte deux nouveautés principales : la poursuite de la navigation sur un site ne peut plus être considérée comme un consentement valide au dépôt de cookies, d'une part, et l'obligation pour les opérateurs de justifier que le consentement a bien été recueilli, d'autre part.

L'élaboration d'une **recommandation** proposant des modalités opérationnelles de recueil du consentement via, notamment, une consultation publique. Cette recommandation, renforcée par les retours des professionnels mais également du public, sera publiée prochainement.

Participer aux expérimentations sur la reconnaissance faciale

Le contexte

La reconnaissance faciale est devenue, depuis quelques années, une inquiétude pour les citoyens. Si cette technologie connaît de nombreuses avancées (par exemple en ce qui concerne la reconnaissance d'émotions) et si des impératifs de sécurité sont apparus ces dernières années, il est plus que jamais nécessaire de protéger les libertés et les droits fondamentaux des citoyens. La CNIL a appelé, dès 2018, au débat sur la reconnaissance faciale. Face à l'actualité, particulièrement riche sur cette thématique, avec l'expérimentation de portiques de reconnaissance faciale à Nice et à Marseille, ou encore l'application Clearview, elle y a contribué le 15 novembre 2019 en publiant ses objectifs.

La position de la CNIL

La CNIL poursuit quatre objectifs dans sa contribution :

- **Présenter techniquement la reconnaissance faciale et, surtout, la diversité des usages possibles.** Outre l'identification de personnes dans la foule, il peut s'agir également d'authentification pour le déverrouillage de terminaux mobiles ou l'ouverture de comptes bancaires. Les enjeux ne sont pas toujours les mêmes, notamment en termes de contrôles des personnes sur leurs données.
- **Mettre en lumière les risques** : ils peuvent être technologiques (par exemple liés à l'incertitude lors de la correspondance entre les visages comparés et les gabarits de référence), éthiques (les données proviennent du corps des personnes) ou sociétaux (usurpation d'identité, blocage d'accès à un service, même public).
- **Rappeler le cadre s'imposant aux dispositifs.** La CNIL rappelle que toute expérimentation, tout usage public ou privé de la reconnaissance faciale devra respecter les droits des personnes et le cadre juridique européen et national (RGPD, directive « Police-Justice », loi Informatique et Libertés).
- **Préciser le rôle de la CNIL dans les futurs expérimentations** ou déploiements de dispositifs de reconnaissance faciale. C'est au Gouvernement, d'une part, et au législateur, d'autre part, de définir les contours des futures expérimentations. Au-delà de ses pouvoirs d'enquête et des mesures correctrices

qu'elle peut déployer, la CNIL entend être conseillère, de par son expertise juridique et technique, dans les futurs débats.

Crise Covid-19 : la CNIL se mobilise face à la pandémie

Depuis mi-mars 2020, la pandémie du coronavirus et le confinement ont bousculé le quotidien numérique des Français : mesures de quarantaine, mise en place de dispositifs de télétravail et d'outils de la continuité pédagogique, traitement de données de santé traitées par les autorités sanitaires et le gouvernement, etc.

Dans ce contexte, la CNIL a réorganisé son fonctionnement interne et s'est mobilisée pour continuer d'instruire au mieux les dossiers dont elle est chargée et répondre aux questions des Français.

Pendant toute la durée de cette crise sanitaire, la CNIL propose sur son site des fiches pour orienter les professionnels dans la poursuite de leur activité et pour répondre aux questions des personnes sur leurs droits.

Elle s'attachera également, en fonction de l'actualité, à produire de nouveaux contenus qui permettront à tous de mieux appréhender cette période.

- Toutes ces fiches sont centralisées sur la page cnil.fr/coronavirus-covid-19