

# CONFÉRENCE DE PRESSE

11 mai 2022

*Présentation du rapport  
d'activité 2021 et des enjeux 2022  
de la CNIL*

## TABLE DES MATIERES

<b>Les chiffres clés 2021</b> .....	3
<b>Bilan 2021</b> .....	5
La CNIL au service des citoyens.....	5
Une politique d’accompagnement renouvelée .....	6
Les nouveaux outils et dispositifs.....	6
Une plus grande visibilité pour les professionnels et un accompagnement renforcé.....	6
Le conseil aux pouvoirs publics .....	6
Le plan d’action de la CNIL pour protéger les données des électeurs .....	8
Des contrôles plus nombreux, une réponse répressive proportionnée et dissuasive .....	8
Un bilan sans précédent .....	8
Une activité répressive au service de la sécurité des données.....	8
Des transferts de données et la construction d’une souveraineté numérique au centre des préoccupations européennes .....	9
<b>Les enjeux à venir</b> .....	10
Nos actions en 2022 .....	10
Une ouverture renforcée.....	10
Rendre plus facile l’exercice des droits et contraindre plus rapidement les organismes manquant à leurs obligations .....	10
La poursuite d’une stratégie de régulation collaborative et proche du terrain.....	10
EdTech : deux approches inédites et complémentaires .....	10
Une première conférence académique organisée par la CNIL.....	10
Régulation globale : des actions ciblées sur des sujets à fort enjeu pour la vie privée .....	11
Les caméras augmentées et leurs usages.....	11
Les transferts de données dans l’informatique en nuage (« <i>cloud</i> ») .....	11
Les collectes de données personnelles dans les applications des smartphones .....	11
<b>Focus thématiques :</b>	
Protéger les citoyens : analyse des plaintes reçues par la CNIL en 2021 .....	12
Renforcer la sécurité : les violations de données personnelles .....	15
Bac à sable RGPD : un accompagnement renforcé pour la santé numérique .....	17

# Les chiffres clés 2021

## LES CHIFFRES CLÉS 2021

### CONSEILLER & RÉGLEMENTER

22

AUDITIONS  
PARLEMENTAIRES

13

QUESTIONNAIRES  
ADRESSÉS AU PARLEMENT OU  
À UN PARLEMENTAIRE EN MISSION

154

DÉLIBÉRATIONS DONT

121

AVIS SUR  
DES PROJETS DE TEXTE

576

DOSSIERS D'AUTORISATION  
EN SANTÉ TRAITÉS DONT

54

AUTORISATIONS  
DE RECHERCHE  
SUR LA COVID-19

### ACCOMPAGNER LA CONFORMITÉ

81 393

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

28 810

DPO DÉSIGNÉS

+13%

PAR RAPPORT  
À 2020

123 882

COMPTES CRÉÉS SUR LE MOOC<sup>1</sup> ATELIER RGPD<sup>2</sup>

5 037

+79%

NOTIFICATIONS DE VIOLATIONS DE DONNÉES

<sup>1</sup> Massive Open Online Course (outil de formation à distance).

<sup>2</sup> RGPD : règlement général sur la protection des données.

### PROTÉGER

14 143

PLAINTES QUI ONT CONDUIT À

5 848

RÉPONSES RAPIDES

8 295

ÉTUDES PLUS APPROFONDIES

12 522

PLAINTES CLÔTURÉES

5 329

DEMANDES VALABLES DE DROIT D'ACCÈS INDIRECT (DAI)

3 960

VÉRIFICATIONS EFFECTUÉES

# Les chiffres clés 2021

## INFORMER

161 475 APPELS REÇUS **+33%**

16 898  
REQUÊTES REÇUES PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

10 809 884 **+12%**  
VISITES SUR LES SITES WEB DE LA CNIL

130 800 **+5%**  
FOLLOWERS SUR TWITTER

43 724 **+17%**  
FANS SUR FACEBOOK

153 732 **+16%**  
ABONNÉS SUR LINKEDIN

## CONTRÔLER & SANCTIONNER

384 CONTRÔLES ONT ÉTÉ EFFECTUÉS DONT

118 CONTRÔLES SUR PLACE 65 CONTRÔLES SUR PIÈCE

173 CONTRÔLES EN LIGNE 28 CONTRÔLES SUR AUDITION

135 MISES EN DEMEURE DONT 2 PUBLIQUES 45 RAPPELS À L'ORDRE DE LA PRÉSIDENTE

18 SANCTIONS DONT 2 RAPPELS À L'ORDRE DE LA FORMATION RESTREINTE AVEC INJONCTIONS

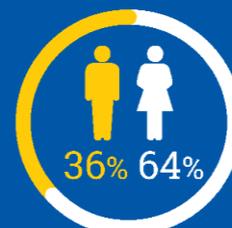
15 AMENDES POUR UN MONTANT CUMULÉ DE 214 106 000 EUROS DONT 5 ASSOCIÉES À DES INJONCTIONS SOUS ASTREINTE 1 LIQUIDATION D'ASTREINTE

**+17** projets de sanctions européens examinés par la CNIL



## RESSOURCES HUMAINES

BUDGET **21,8** MILLIONS D'EUROS



245 emplois

39 ans  
Âge moyen

81% DES AGENTS OCCUPENT UN POSTE DE CATÉGORIE A

59% D'AGENTS ARRIVÉS ENTRE 2016 ET 2021

8 ANS

ANCIENNETÉ MOYENNE DES AGENTS DE LA CNIL

# Bilan 2021

*Renouvellement de la politique d'accompagnement, mobilisation accrue sur la cybersécurité et renforcement de l'action répressive : l'année 2021 aura été marquée par une activité particulièrement intense et une sollicitation croissante de la CNIL par tous les acteurs de la société.*

## La CNIL au service des citoyens

L'information et la sensibilisation du grand public sont au cœur des préoccupations de la CNIL. Cela se traduit notamment par la mise à disposition de nombreuses fiches sur le site [cnil.fr](http://cnil.fr), que ce soit pour comprendre ses droits, maîtriser son navigateur ou ses réseaux sociaux.

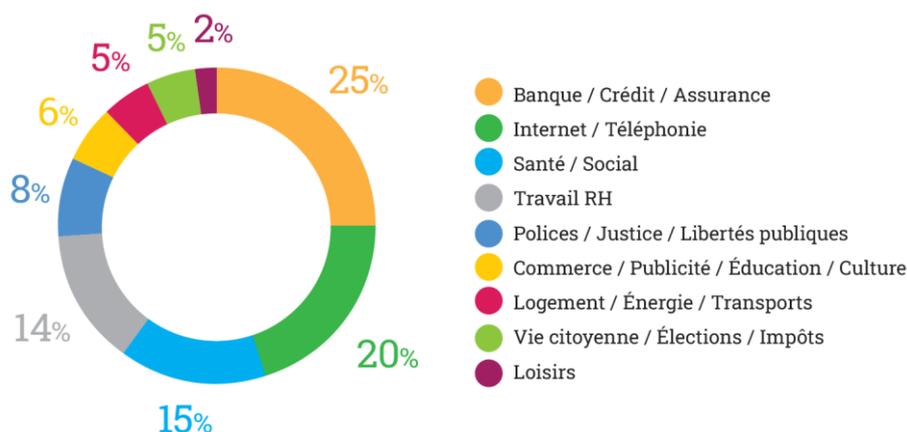
**10,8 millions**  
de visites sur les sites de la CNIL en 2021  
([cnil.fr](http://cnil.fr), [linc.fr](http://linc.fr), [educnum.fr](http://educnum.fr))

Le public peut aussi, à tout moment, poser des questions lors de permanences téléphoniques dédiées, sur le service en ligne du site de la CNIL « Besoin d'aide » (**1 555 264 consultations** en 2021), ou encore par courrier postal.

En 2021, la CNIL a ainsi reçu **161 475 appels, soit 33 % de plus que l'année précédente** malgré la crise sanitaire et la fermeture partielle des permanences lors des confinements.

Parmi les principales thématiques de ces demandes de plus en plus complexes figurent les cookies, le déréférencement, l'utilisation des données des salariés par les employeurs, les données traitées dans le secteur bancaire ou encore les recueils des données effectués dans le cadre de la lutte contre la COVID-19.

Les requêtes traitées par la CNIL (par thème)



L'analyse des requêtes confirme une tendance déjà relevée en 2019 et en 2020 : les personnes ont de plus en plus conscience de [leurs droits](#) et souhaitent les exercer (49 % des demandes sont liées à l'exercice d'un droit). Elles manifestent également le besoin d'être accompagnées dans leurs démarches, par exemple pour faire supprimer leur compte auprès des réseaux sociaux.

## Une politique d'accompagnement renouvelée

### Les nouveaux outils et dispositifs

Un des objectifs de la CNIL est d'apporter de la sécurité juridique à l'ensemble des professionnels vis-à-vis du RGPD, quel que soit leur secteur d'activité et leur taille. Pour les accompagner, elle a adopté et publié de nombreux outils pour les responsables de traitement, les délégués à la protection des données et l'ensemble des acteurs concernés par les enjeux de protection des données.

La CNIL a ainsi publié en 2021 de nouveaux guides et ressources sectoriels sur son site web, notamment pour le secteur **associatif, de l'assurance ou de la santé**. Ces nouveaux outils s'ajoutent à une offre déjà conséquente, que la CNIL enrichit et met à jour chaque année dans le but de permettre à tous les organismes de respecter au mieux la vie privée de leurs clients, utilisateurs ou administrés.

En parallèle, elle a développé des outils pour permettre le développement d'une innovation numérique vertueuse, notamment au travers de sa stratégie « start-up » déployée dès 2017. Cela s'est traduit en pratique par la mise en place cette année d'un premier bac à sable données personnelles pour la santé. Grâce à ce dispositif novateur, **12 projets ont été accompagnés par la CNIL, dont 4 de manière renforcée**.



### Une plus grande visibilité pour les professionnels et un accompagnement renforcé

Dans une logique de transparence, la CNIL a également décidé de publier sa **charte d'accompagnement des professionnels** en février 2021. Son objectif : **présenter les grands principes et la méthodologie** de la politique d'accompagnement de la CNIL et fournir aux acteurs concernés **des réponses à leurs questions pratiques** sur le traitement de leurs demandes de conseil, le fonctionnement de la stratégie de « têtes de réseaux », ou encore la confidentialité de leurs échanges avec la CNIL. Cette charte sera complétée dans le futur par la publication d'un programme de travail annuel sur les outils de droit souple – lignes directrices et recommandations – pour donner plus de visibilité aux professionnels sur ces instruments innovants et leur permettre d'y participer grâce à des consultations publiques.

La CNIL a également fait évoluer son organisation en transformant le service des Délégués à la protection des données en « **service de l'accompagnement et des délégués à la protection des données** ». Dans ce cadre, plusieurs postes supplémentaires lui ont été alloués et ses moyens d'action enrichis. Dès cette année, ce nouveau service organisera des déplacements en régions pour promouvoir le RGPD et lancera avant l'été la nouvelle version du MOOC RGPD qui compte déjà plus de 120 000 utilisateurs.

### Le conseil aux pouvoirs publics

Au-delà de ces transformations, la CNIL accompagne les pouvoirs publics en formulant des avis sur des projets de textes du Parlement ou du gouvernement afin de souligner les enjeux pour les droits des personnes et proposer des solutions. Pour éclairer leurs décisions, elle a ainsi répondu à **22 auditions parlementaires et rendu 121 avis sur des projets de lois et de décrets**. 16 de ces avis concernaient des traitements de données mis en œuvre dans le cadre de la lutte contre l'épidémie de COVID-19. La CNIL a par ailleurs traité 576 dossiers d'autorisations en santé au cours de l'année 2021.

## Qu'est-ce qu'un avis de la CNIL ?

L'avis de la CNIL a pour objectif **d'éclairer le gouvernement, le Parlement** ou toute autre autorité publique ayant saisi la CNIL. **Il peut entraîner des modifications** pour tenir compte des observations formulées dans la délibération (mais l'auteur de la saisine n'est pas tenu de modifier son projet en ce sens). Pour cette raison, la CNIL rend un avis sur un projet de texte qui peut être différent de celui finalement déposé devant le Parlement ou publié. Dans certains cas, l'avis de la CNIL doit obligatoirement être recueilli mais la CNIL peut aussi être saisie pour avis à titre facultatif.

**Important** : cet avis ne constitue pas une « validation » ni un « refus » de la CNIL.

### Sur quels textes la CNIL rend-elle des avis ?

Les projets de texte peuvent concerner la création ou la modification de traitements de données personnelles (création d'un nouveau fichier, nouvelles finalités ou nouveaux destinataires, etc.) ou, de manière plus générale, la protection des données personnelles. Concrètement, il peut s'agir de propositions de loi, de projets de loi ou d'ordonnance, de projets de décret ; ou de projets d'arrêté.

La CNIL peut être consultée sur **l'intégralité d'un projet de texte ou sur une ou plusieurs dispositions** de ce projet qui peuvent présenter des enjeux pour la protection des données personnelles.

### La rédaction et l'adoption de l'avis



Les projets de texte reçus par la CNIL font d'abord l'objet d'une étude poussée. Celle-ci peut conduire à plusieurs échanges avec l'auteur de la demande afin de mieux comprendre les raisons conduisant à créer un nouveau traitement ou à modifier les conditions de mise en œuvre d'un traitement existant.

Les avis de la CNIL sont ensuite **adoptés** par son [Collège](#) réuni en [séance plénière](#). Les avis sur les projets de décret ou d'arrêté les plus fréquents sont adoptés dans un délai de 8 semaines à compter de la réception de la demande, qui peut être renouvelé de 6 semaines. Quand il n'est pas rendu dans ces délais, cet avis est « réputé donné ».

Enfin, les avis font le plus souvent l'objet d'une **publication**, par exemple au Journal officiel. Dans la plupart des cas, l'avis de la CNIL est publié en même temps que le texte sur lequel il porte. **En conséquence, plusieurs semaines, voire plusieurs mois, peuvent séparer la délibération de la CNIL et la publication de son avis.**

Selon les cas, cette publication peut être accompagnée d'une communication de la CNIL sur son site web, notamment quand le sujet est lié à l'actualité ou présente des enjeux importants pour les personnes.

### Les cas particuliers

**L'urgence** : l'auteur de la demande peut, dans certains cas, invoquer une « urgence ». La CNIL a alors un mois pour rendre son avis. En pratique, la CNIL rend fréquemment ses avis dans des délais moindres.

**Les avis non publiés** : par exemple, certains traitements mis en œuvre pour le compte de l'État et concernant la sûreté de l'État, la défense ou la sécurité publique peuvent être dispensés de la publication du texte qui les crée ou les modifie. Dans cette hypothèse, seul le sens de l'avis émis par la CNIL sera publié et non le contenu de la délibération.

**Certains traitements de données de santé** : le secteur de la santé fait l'objet de [formalités particulières](#), qui se distinguent des avis de la CNIL. Certains traitements de données de santé peuvent en effet faire l'objet d'une autorisation de la CNIL. **Les autorisations sont différentes des avis prononcés par la CNIL** : dans ce cas, elle peut effectivement accepter ou refuser la mise en œuvre d'un traitement.

## Le plan d'action de la CNIL pour protéger les données des électeurs

À l'occasion de chaque élection locale ou nationale, la CNIL met en place un « observatoire des élections ». Son action a pour principal objet d'assurer que l'utilisation de fichiers de données personnelles au cours de la campagne électorale s'effectue dans le respect du RGPD.

Dans le cadre des élections municipales en 2021, mais également de l'élection présidentielle et des législatives en 2022, la CNIL a mis en place plusieurs actions :

- des **courriers de sensibilisation** aux enjeux de la protection des données adressés aux partis politiques et candidats ainsi qu'aux sociétés proposant des logiciels de stratégie électorale, ce qui a permis de rappeler les bonnes pratiques en la matière ;
- la mise à disposition d'une **plateforme de signalement** pour les électeurs sur [cnil.fr](https://cnil.fr) afin de recenser les pratiques constatées, de pouvoir agir rapidement et, si nécessaire, mener des contrôles ;
- la mise en ligne de [fiches pratiques](#) pour les candidats et partis mais également pour les électeurs, afin de faciliter l'exercice de leurs droits.

À l'issue des élections présidentielle et législatives qui se tiendront dans la foulée, la CNIL dressera un bilan des actions qu'elle a menées ainsi que des pratiques observées.

## Des contrôles plus nombreux, une réponse répressive proportionnée et dissuasive

### Un bilan sans précédent

En 2021, la CNIL a reçu **14 143 plaintes** et en a **clôturé 12 522**. Elle a procédé à **384 contrôles** et les manquements constatés à l'occasion de certaines des instructions menées ont conduit à prononcer **135 mises en demeure** et **18 sanctions**, pour un montant cumulé d'amendes jamais atteint.

### Les sanctions de la CNIL en 2021



### Une activité répressive au service de la sécurité des données

La CNIL a porté une attention particulière à la cybersécurité du web français en contrôlant 22 organismes dont 15 publics. Lors de ses enquêtes, elle a notamment constaté des suites cryptographiques obsolètes rendant **des sites web vulnérables aux attaques**, des insuffisances concernant les [mots de passe](#) et, plus généralement, **des moyens insuffisants au regard des enjeux de sécurité actuels**.

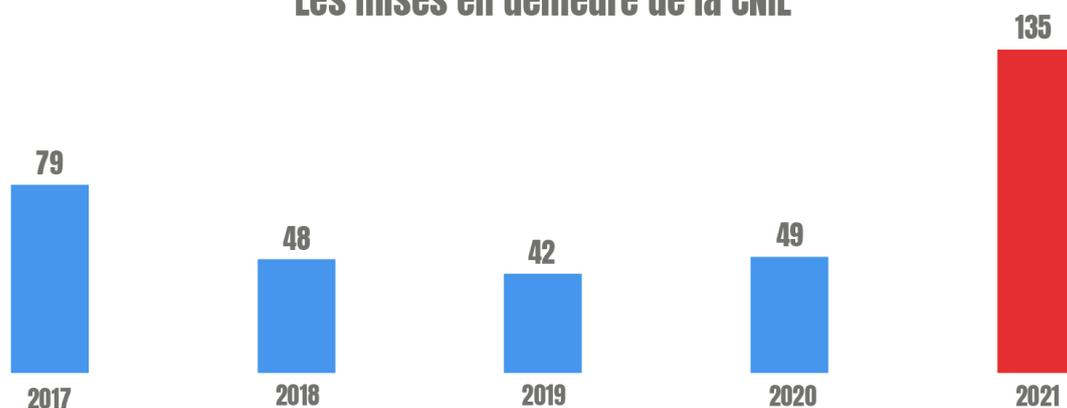
**5 037**  
notifications de violations de données reçues en 2021  
+ **79 %** par rapport à 2020.

En parallèle, la CNIL a également continué ses activités de contrôle sur la sécurité des données de santé : elle a ainsi conduit 30 nouvelles missions de contrôle auprès de laboratoires d'analyses médicales, d'hôpitaux, de

prestataires et de *data brokers* en données de santé, en particulier sur les traitements en lien avec l'épidémie de COVID-19. Certaines de ces procédures sont toujours en cours d'instruction.

L'année aura également été marquée par la poursuite de la **stratégie globale de mise en conformité des acteurs ayant recours aux cookies : 89 des 135 mises en demeure prononcées par la CNIL ont porté sur cette thématique**. Après un délai d'adaptation de six mois laissé aux acteurs du numérique pour mettre leurs pratiques en conformité avec les nouvelles règles sur les cookies, la CNIL a ainsi déclenché une campagne de contrôles inédite qui a permis de mettre au jour de nombreuses pratiques non conformes.

## Les mises en demeure de la CNIL



En plus de ces mises en demeure, des sanctions ont été prises pour les cas les plus graves, concernant des acteurs qui ne permettaient pas à des millions d'internautes de **refuser les cookies aussi simplement que de les accepter**.

Par ailleurs, concernant le secteur public, la CNIL a prononcé **deux sanctions publiques à l'encontre du ministère de l'Intérieur**, concernant l'utilisation illicite de drones et une mauvaise gestion du fichier automatisé des empreintes digitales (FAED).

**Enfin, une partie importante de la politique répressive de la CNIL a été menée dans un contexte européen, en coopération avec ses homologues**. En 2021, parmi les 18 sanctions imposées par la CNIL, 4 ont été adoptées en coopération dans le cadre du « guichet unique » prévu par le RGPD. En parallèle, la CNIL a examiné 17 projets de décision d'homologues parmi lesquels un projet de sanction de l'autorité irlandaise contre la société WhatsApp pour lequel elle a formulé des objections avant l'annonce finale du montant de l'amende infligée (225 millions d'euros).

## Des transferts de données et la construction d'une souveraineté numérique au centre des préoccupations européennes

Outre les mesures répressives, la CNIL s'est impliquée dans le **renforcement de la souveraineté numérique de l'UE** et a notamment participé aux travaux du [Comité européen de la protection des données](#) consacrés aux législations européennes sur la gouvernance des données (DGA), sur les services numériques (DSA), sur les marchés numériques (DMA) sur l'intelligence artificielle (IA).

Au niveau mondial, la CNIL a été co-auteur de 2 résolutions importantes dans le cadre de la 43<sup>e</sup> réunion de l'Assemblée mondiale de la vie privée (GPA). La première concerne **l'encadrement de l'accès par les gouvernements aux données détenues par le secteur privé**. La seconde porte sur **la protection des droits numériques des mineurs** et fait écho aux [8 recommandations établies sur ce sujet par la CNIL en juin 2021](#).

Enfin, l'arrêt « Schrems II » de la Cour de justice de l'Union européenne, qui a invalidé le cadre permettant le transfert de données de l'Union européenne (UE) vers les États-Unis, a eu d'importantes répercussions sur la régulation des données. La CNIL a notamment alerté sur les risques d'accès illégaux par les autorités américaines aux données stockées dans l'UE concernant les « suites collaboratives pour l'éducation » et initié des contrôles sur la base de plaintes. Elle a également rencontré tout au long de l'année les acteurs ayant annoncé des **projets de partenariat en matière de cloud de confiance** dont le développement ne peut se faire sans intégrer la protection des données personnelles, dont les données de santé, et les mesures spécifiques à mettre en place pour écarter tout risque d'accès illégal par des autorités étrangères.

# Les enjeux à venir

## Nos actions en 2022

### Une ouverture renforcée

Les qualités d'ouverture et de dialogue de la CNIL sont particulièrement mobilisées dans le cadre de la **coopération européenne pour aboutir à des décisions collectives concernant les grands acteurs du numérique**. La CNIL poursuivra son action pour affirmer davantage la pleine capacité du RGPD à réguler l'écosystème numérique européen et mondial.

La CNIL renforcera également ses **liens avec les autres autorités administratives indépendantes**, en particulier avec l'ARCOM (Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique) et l'Autorité de la concurrence. Par ces actions communes, l'objectif est de garantir que les individus puissent avoir une compréhension claire de la façon dont leurs données personnelles seront utilisées selon les contextes.

Par ailleurs, la CNIL continuera à échanger avec les acteurs de la société civile pour mieux répondre à leurs attentes et nourrir ses travaux sur l'évolution de ses services en ligne et outils.

### Rendre plus facile l'exercice des droits et contraindre plus rapidement les organismes manquant à leurs obligations

Pour ce faire, trois chantiers déjà engagés seront poursuivis cette année :

- La réduction des délais d'instruction des plaintes.
- L'amélioration de l'accompagnement des professionnels.
- La consolidation de la doctrine de la CNIL.

## La poursuite d'une stratégie de régulation collaborative et proche du terrain

### EdTech : deux approches inédites et complémentaires

À la suite d'une [édition 2021 sur les enjeux éthiques de l'ouverture des données](#), la CNIL interrogera en 2022 les mutations en cours ou à venir du secteur de l'éducation. Le **prochain évènement air** se concentrera sur **les outils numériques pour l'éducation** sous la forme de débats publics. Ce sera l'occasion d'échanger sur les nouveaux outils de *learning analytics*, de visioconférence et, plus généralement, sur les droits des mineurs.

Fort du succès de la première édition, la CNIL mettra également en place [un nouveau « bac à sable » sur les outils numériques pour le secteur éducatif](#). Il permettra aux acteurs concernés de bénéficier d'un accompagnement en profondeur, dès les premières étapes de leur projet, afin de proposer des outils respectueux de la vie privée.

### Une première conférence académique organisée par la CNIL



2022 sera également marquée par l'organisation d'une première conférence académique sur la protection des données.

Parce que la recherche scientifique est un soutien important pour les régulateurs du numérique, le Laboratoire d'innovation numérique de la CNIL (LINC) organisera, le 28 juin prochain, le [Privacy Research Day](#), qui lui permettra de nouer des partenariats avec des chercheurs dont les travaux peuvent l'éclairer dans ses missions.

## Régulation globale : des actions ciblées sur des sujets à fort enjeu pour la vie privée

Aujourd'hui, chacun peut mesurer la place occupée par le numérique dans notre quotidien et dans le débat public. Les technologies utilisées reposent de plus en plus sur une collecte et un traitement intensif des données.

Elles suscitent parallèlement des usages de plus en plus variés et qui évoluent très rapidement. Pour répondre à ces défis en tant que régulateur de référence dans l'univers numérique, la CNIL mettra en place un plan d'action global sur **trois thématiques prioritaires**.

Comme elle a pu le faire pour les cookies, elle commencera sa stratégie de mise en conformité par une phase de fixation de la doctrine. Une deuxième phase permettra l'établissement avec le secteur concerné d'outils pratiques d'aide à la conformité.

### Les caméras augmentées et leurs usages

Le développement accéléré sur le terrain des caméras dites « augmentées », souvent couplées à des algorithmes prédictifs, pose la question du caractère nécessaire et proportionné de ces dispositifs et fait courir le risque d'une surveillance à grande échelle des personnes. La CNIL mettra en œuvre un plan d'action qui concernera autant les usages régaliens (police/justice) que commerciaux et qui comportera une phase d'accompagnement des acteurs.

### Les transferts de données dans l'informatique en nuage (« cloud »)

Le transfert de données constitue un véritable enjeu de sécurité et de conformité pour les utilisateurs français de solutions d'informatique en nuage des grands acteurs du numérique, mais aussi d'un enjeu de souveraineté numérique européenne. Le plan d'action de la CNIL sur ce sujet, en coopération avec ses homologues européens, permettra, sur le fondement de l'arrêt dit « Schrems II », de sécuriser les transferts de données personnelles des Français vers des pays en dehors de l'Union européenne.

### Les collectes de données personnelles dans les applications des smartphones

Face à l'opacité des technologies et à l'hétérogénéité des pratiques, l'objectif de la CNIL est de rendre visibles les flux de données et renforcer la conformité des applications mobiles et de leurs écosystèmes, pour mieux protéger la vie privée des utilisateurs d'ordiphones (smartphones). Le plan d'action qu'elle adoptera comprendra des thèmes d'intervention ciblés, une sensibilisation des usagers et une déclinaison européenne de l'approche.

# Protéger les citoyens :

## analyse des plaintes reçues par la CNIL en 2021

Lorsqu'elle reçoit une plainte, la CNIL échange généralement avec le responsable du fichier concerné sur les faits soulevés par le plaignant. En cas de manquement, elle lui demande de se mettre en conformité et de respecter le droit des personnes.

### Un nombre de plaintes qui reste stable

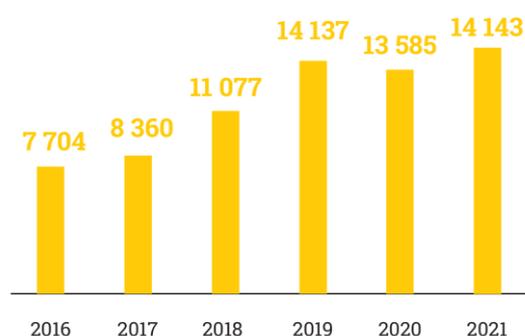
# 14 143

PLAINTES REÇUES EN 2021

+ 4 %

PAR RAPPORT À 2020

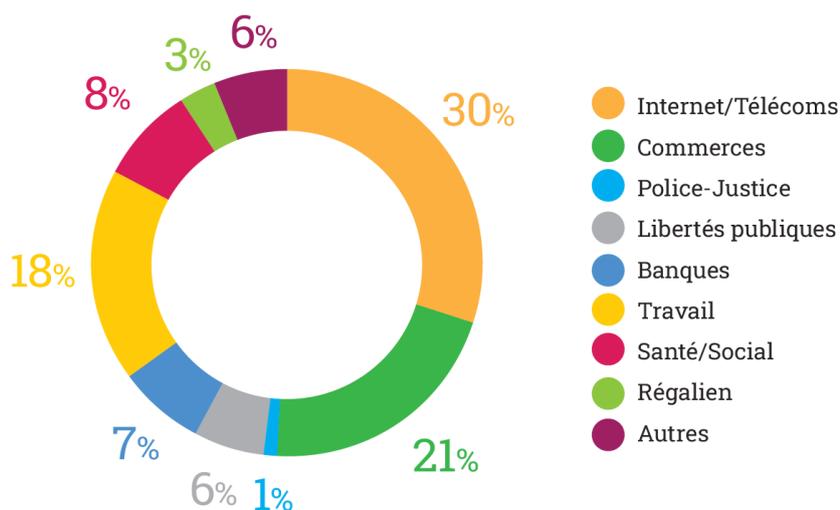
Nombre de plaintes par année



### Les irritants du quotidien

Comme chaque année, certains sujets du quotidien numérique ont généré de nombreuses plaintes auprès de la CNIL.

Répartition des plaintes par secteur en 2021



## L'effacement de données sur internet

1 906 plaintes reçues en 2021 concernent principalement l'effacement de données de dirigeants de sociétés publiées sur des sites web de type annuaires d'entreprises ayant collecté les informations auprès de l'INPI ou de l'INSEE au titre de l'open data du registre du commerce et des sociétés. Certaines plaintes concernent également la publication de données mettant en cause ou dénigrant les plaignants sur des réseaux sociaux ou des blogs.

La CNIL a également reçu plus de 175 plaintes relatives à des demandes d'effacement de contenus concernant des articles de presse publiés en ligne faisant suite à des condamnations pénales (retrait de l'article, anonymisation, désindexation).

Enfin, la CNIL a reçu 292 nouvelles plaintes en matière de déréférencement (- 23,5 %) qui concernent principalement le moteur de recherche Google, très majoritairement utilisé par les internautes français. Pour l'instant, elle a obtenu ce déréférencement dans 87 % des cas transmis à Google (certains dossiers étant toujours en cours).

**Au total, ce sont près de 2 500 plaintes qui ont été reçues en 2021, pour faire effacer du texte, des photos, des vidéos publiés sur des sites web, des réseaux sociaux ou moteurs de recherche.**

## La prospection commerciale, associative et politique

**973 plaintes reçues en 2021 concernent la publicité par courrier électronique (38 %), SMS (29 %), voie postale (20 %) et téléphone (13 %).** Les personnes rencontrent le plus généralement des difficultés pour ne plus recevoir de prospection alors qu'elles ont exprimé leur opposition à ces envois. Elles rencontrent également des difficultés à identifier qui a transmis leurs coordonnées aux organismes à l'origine de la prospection.

L'action de la CNIL vise à la fois à régler les situations individuelles pour que les personnes obtiennent des réponses à leurs demandes et ne soient plus démarchées et à régler les dysfonctionnements constatés auprès des professionnels concernés.

Si cela est pertinent, au regard notamment du nombre de plaintes reçues et des échanges avec l'organisme en cause, des contrôles peuvent être menés pour approfondir les constats et des sanctions peuvent *in fine* être prises.

## La surveillance des salariés

**83 % des plaintes reçues en 2021 relatives à la surveillance des salariés concernaient des dispositifs de vidéo-surveillance au travail.** En général, ces plaintes visent des entreprises de taille réduite qui ne disposent ni d'un service juridique ni du soutien d'un délégué à la protection des données. L'action de la CNIL vise donc à les informer de leurs obligations afin qu'elles se mettent en conformité. Lorsque cette action ne suffit pas, des contrôles sur place peuvent avoir lieu et donner lieu à des mises en demeure ou des sanctions. La surveillance des salariés, principalement par la vidéosurveillance, est devenu un sujet récurrent de plainte auprès de la CNIL depuis plusieurs années.

## Les sujets particuliers en 2021

Deux sujets ont été particulièrement traités dans les plaintes reçues en 2021.

### Les plaintes liées à la pandémie

- surveillance des salariés en télétravail par leur employeur ;
- volonté de certains employeurs de vérifier l'état de santé des salariés qui continuaient à se rendre à leur travail ;
- données stockées ou non dans le passe sanitaire puis le passe vaccinal ;
- rectification de données erronées enregistrées dans ces documents ;
- surveillance à distance des examens d'étudiants via des outils numériques intrusifs ;
- installation de caméras thermiques à l'entrée d'établissements scolaires ;
- tests COVID proposés dans les établissements scolaires ;

- vérification de l'état de santé des clients de restaurants.

Les services de la CNIL ont été en contact très réguliers avec les acteurs sur le terrain et avec les ministères sociaux. De nombreux rappels ont été effectués et des FAQ publiés sur le site de la CNIL afin de rendre accessibles les règles à respecter.

## Les cookies

**Plus de 200 plaintes** contre des sites web qui ne respecteraient pas ces règles ou recommandations ont été reçues par la CNIL en 2021.

Les plaintes portent aussi bien sur des sites avec de très larges audiences que sur des sites plus « confidentiels », sur tout type de secteur d'activité (public, privé, marchand, non marchand, presse, réseaux sociaux) et se fondent sur des motifs variés :

- absence de possibilité de refuser les cookies soumis à consentement ;
- dépôt de cookies soumis à consentement avant toute action ;
- design trompeur du bandeau cookies ;
- utilisation de cookies avec transfert de données hors de l'Union européenne, etc.

Ces plaintes ont conduit à mener de nombreux contrôles (92), notamment en ligne, afin de vérifier la réalité matérielle des faits, et ont donné lieu à 89 mises en demeure en 2021 sur un total de 135.

Enfin, quatre amendes ont été prononcées par la formation restreinte de la CNIL, notamment à l'encontre de Google et de Facebook en décembre dernier.

## Les plaintes européennes et internationales

### Les plaintes européennes

Dès lors qu'un traitement de données personnelles concerne des personnes dans plusieurs pays membres de l'UE, les plaintes reçues par les autorités doivent être traitées en coopération.

La CNIL reçoit ainsi des plaintes qu'elle transmet à son homologue dit « chef de file » ; et elle en reçoit de ses homologues en sa qualité de « chef de file » lorsque cela concerne des sociétés françaises opérant dans plusieurs pays de l'UE.

Un nombre important de ces plaintes portent sur des situations individuelles et sont réglées par un simple échange avec l'organisme concerné afin d'obtenir une mise en conformité.

D'autres plaintes soulèvent des problématiques plus conséquentes et nécessitent des actions plus longues qui peuvent durer plusieurs mois voire années.

Ainsi, une plainte collective de l'association La Quadrature Du Net adressée à la CNIL en mai 2018 à l'encontre d'Amazon a conduit durant l'été 2021 à une décision de l'autorité luxembourgeoise, prise en concertation avec les autres CNIL européennes et notamment la CNIL, imposant une amende d'un montant de 746 millions d'euros.

### Les plaintes internationales

La CNIL reçoit aussi des plaintes contre des sociétés établies hors de l'Union européenne, notamment contre des sites web qui publient des données sur des personnes résidant en France ; notamment le cas de photos ou vidéos publiées sur des sites à caractère pornographique.

La première action de la CNIL est de vérifier qu'elle peut intervenir au titre de sa compétence tirée du RGPD.

Parmi les plaintes reçues contre des sociétés non établies dans l'UE figurent celles concernant la société américaine Clearview, qui propose un service de recherche de personnes à partir de photographies récupérées sur Internet adossées à un outil de reconnaissance faciale. La présidente de la CNIL a mis en demeure cette société de cesser de collecter ces photographies sans le consentement des personnes concernées.

## Renforcer la sécurité : les violations de données personnelles

La sécurité des données personnelles est, au-delà d'une obligation légale, un enjeu majeur pour tous les organismes publics et privés, ainsi que pour tous les individus. Tous les organismes sont aujourd'hui touchés par des attaques, quels que soient leur taille et leur secteur. La CNIL reçoit, chaque année, de nombreuses notifications de violations de données qui peuvent avoir de lourdes conséquences. Elle offre, en coopération avec d'autres parties prenantes de la cybersécurité, de nombreuses ressources et conseils pour accompagner tous les acteurs.

La CNIL joue pleinement son rôle au service de la cybersécurité en déployant son action autour de quatre axes :

- la sensibilisation du grand public, notamment sur son site web et sur les réseaux sociaux ;
- l'accompagnement des professionnels ;
- un contrôle systématique et des sanctions régulières et élevées ;
- la participation à l'écosystème cyber, notamment par sa collaboration avec l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI), sa récente adhésion au dispositif cybermalveillance.gouv.fr ou sa présence lors d'événements thématiques.

### Un nombre record de notifications de violations de données personnelles

La CNIL a traité **6 158 notifications de violation de données personnelles en 2021**. Ce total prend en compte les notifications complètes, les notifications initiales, les notifications complémentaires ainsi que les notifications annulées car ne correspondant pas à une notification au sens de l'article 33 du RGPD (environ 2,3 % des notifications).

En ne comptant que les notifications complètes et les initiales, la CNIL recense 5 037 notifications de violations reçues en 2021, contre 2 821 notifications en 2020, soit une augmentation significative de 79 %. **En moyenne, près de 14 notifications sont reçues par jour, soit 420 notifications par mois.**

**5 037**  
notifications de violations de données reçues en 2021  
**+ 79 %** par rapport à 2020.

Plusieurs raisons expliquent cette augmentation majeure :

- une très forte croissance des attaques informatiques, notamment les attaques par rançongiciels, constituant la première menace cyber pour les entreprises, les collectivités locales et les organismes publics ;
- une meilleure appropriation de l'obligation de notification, résultant d'une meilleure prise en compte des enjeux de cybersécurité au sein des organismes, ainsi que la définition et la mise en œuvre de processus internes permettant de détecter et de réagir face aux violations de données personnelles ;
- des notifications par vague, lorsqu'un sous-traitant est concerné par un incident de sécurité et informe ses nombreux clients qui procèdent ensuite eux-mêmes à la notification. Ainsi, la CNIL a pu recevoir jusqu'à près de 300 notifications en une seule journée.

La CNIL estime cependant que de nombreuses violations restent non notifiées. Elle continuera à développer son action de sensibilisation pour la prise en compte de cette obligation par les organismes.

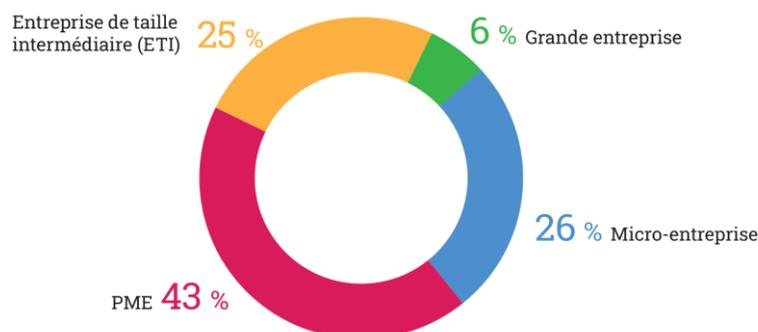
## Les organismes et les secteurs d'activité les plus concernés

### Toutes les tailles de structure sont concernées

Les TPE et PME représentent 69 % des notifications. Elles sont majoritairement l'objet de piratage informatique (68 %). Moins armées que les grandes entreprises face à cette menace, elles constituent des cibles privilégiées.

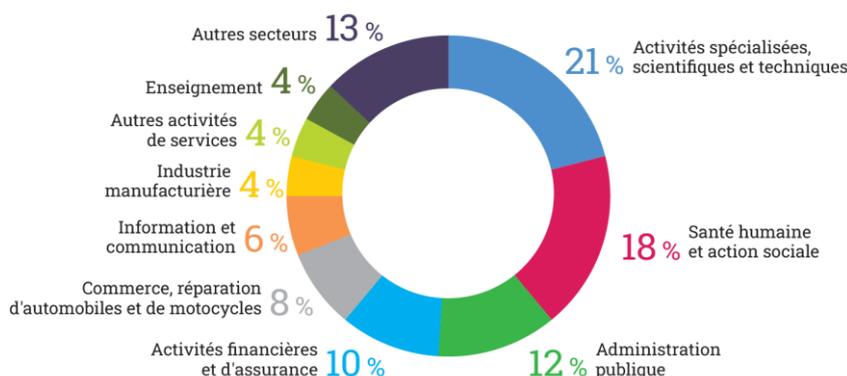
Par ailleurs, dans le cas d'une défaillance d'un de leurs sous-traitants, ces organismes peuvent être amenés à devoir notifier en nombre.

Part de notifications par taille de l'organisme



### Tous les secteurs sont concernés

Part de notifications par secteur d'activités



### Causes et origines des violations

En 2021, près de 63 % des violations notifiées à la CNIL sont causées par un acte externe (accidentel ou malveillant), alors que les actes internes (accidentels ou malveillants) représentent 17 %. La CNIL a reçu près de 3 000 notifications résultant d'un piratage informatique, soit environ 59 % des notifications, (+128 % par rapport à 2020).

**L'attaque la plus répandue reste l'attaque par rançongiciel**, des programmes malveillants qui empêchent l'accès de la victime à ses données, en les chiffrant avec une clé connue uniquement de l'attaquant, qui va ensuite demander une rançon à la victime en échange de la clé de déchiffrement. 2021 a vu également la multiplication des rançongiciels opérant l'exfiltration de données personnelles. L'attaquant utilise alors le chantage à la divulgation des données pour faire peser une menace supplémentaire sur les victimes et les inciter ainsi à payer la rançon.

La CNIL a ainsi reçu plus de 2 150 notifications, soit 43 % des notifications pour ce seul type d'attaque (contre 20 % en 2020). Le quart de ces notifications concerne le secteur de la santé et de l'action sociale.

# Bac à sable RGPD : un accompagnement renforcé pour la santé numérique

*Dans une logique de régulation agile et ouverte sur des problématiques innovantes, la CNIL a décidé de mettre en place un nouveau dispositif, le bac à sable d'accompagnement renforcé. Son objectif : aboutir à des solutions technologiques conformes à la réglementation et respectueuse de la vie privée dans différents domaines. Pour son premier appel à candidatures, la CNIL a choisi d'accompagner des projets innovants dans le domaine de la santé numérique a été choisi.*



## Une procédure transparente, quatre lauréats

Les nouveaux usages de la donnée et de l'intelligence artificielle appliquée à la santé, portée par une vague d'innovation que la pandémie a mis sur le devant de la scène, sont en train de renouveler profondément ce domaine sensible. Pour accompagner ces progrès et promouvoir des solutions respectueuses de la vie privée et des données personnelles dès la conception, la CNIL a décidé de mettre en place en 2021 un bac à sable d'accompagnement pour quatre projets innovants utilisant des données en santé numérique.

Quatre critères de sélection ont été retenus pour cet appel à projets : le caractère innovant, le bénéfice pour le public, l'intérêt des questions posées pour la protection des données, et un engagement fort du porteur en la matière.

Cette première édition du bac à sable a connu un fort succès : une soixantaine de candidatures ont été déposées par des acteurs de divers statuts et régions, sur des cas d'usage variés. Les sept porteurs de projets les plus prometteurs ont été auditionnés par un comité d'évaluation composé de responsables de la CNIL et de personnalités qualifiées extérieures en avril 2021, afin de procéder à un classement des dossiers. Au final, la présidente de la CNIL a retenu quatre projets :

- le projet du CHU de Lille et de l'INRIA concernant l'apprentissage fédéré en intelligence artificielle appliquée aux études cliniques ;
- le projet de la jeune pousse Resilience développant une solution d'aide au diagnostic en oncologie ;
- le projet Magellan du bureau d'études Clinityx visant à construire des indicateurs statistiques de description des populations en recherche médicale à partir des données du système national des données de santé (SNDS) ;

- et le projet Vertexa du Centre hospitalier d'Arras proposant une solution de réalité virtuelle à visée thérapeutique pour lutter contre les troubles de l'alimentation des mineurs.

## Un accompagnement agile et personnalisé

Dans le cadre de son bac à sable, la CNIL a proposé aux lauréats un accompagnement renforcé tout au long de l'année 2021, afin d'identifier et de répondre aux interrogations soulevées par les projets en matière de protection des données. L'accompagnement est centré sur le projet et non sur l'ensemble des activités du lauréat et ne conduit pas à une attestation de conformité, dont le lauréat reste entièrement responsable.

La méthode de travail déployée au sein du bac à sable est agile et proche des besoins des lauréats, sur la base de réunions mensuelles avec les services de la CNIL, de visites sur site et de conseils et vérifications des services sur les infrastructures et la documentation juridique et technique du lauréat. Outre des réponses détaillées sur les questions à résoudre, dont les lauréats ont démontré la bonne prise en compte dans leurs opérations, la CNIL les a par exemple conseillés sur la qualité de leur analyse d'impact relative à la et sur la préparation des éléments à fournir pour leurs dossiers de demande d'autorisation.

L'expérimentation du bac à sable n'affecte pas les droits des personnes, puisqu'il ne porte que sur des projets qui n'étaient pas encore opérationnels.

Outre les quatre lauréats retenus dans le cadre du bac à sable, la CNIL a organisé des réunions personnalisées avec six autres projets innovants présentant un intérêt fort dans le domaine de la santé et des enjeux en matière de protection des données personnelles.

Deux projets se sont terminés avec succès à la fin de l'année 2021 ; deux autres ont été accompagnés jusqu'à la fin mars 2022. L'accompagnement s'est également adapté au calendrier des innovateurs eux-mêmes. Certains souhaitent être guidés dans leurs choix de conception, d'autres recherchent de la sécurité juridique sur des points d'application précis du RGPD, d'autres encore veulent développer des technologies protectrices de la vie privée pour tout un écosystème. Le bac à sable permet de répondre à l'ensemble de ces besoins.

## Une nouvelle édition en 2022 consacrée aux outils numériques dans le secteur de l'éducation

Fort du succès du premier appel à candidatures, la CNIL a pérennisé ce nouveau dispositif. Pour sa deuxième édition, le choix s'est porté sur le thème des outils numériques utilisés dans le secteur éducatif. Ce sujet présente de forts enjeux d'actualité (notamment pour la continuité de l'enseignement scolaire et universitaire pendant la pandémie), économiques (les EdTechs sont aujourd'hui un secteur florissant dans l'innovation française et européenne) et sociétaux au regard des droits des personnes (droits des mineurs, inclusion scolaire, etc.).

**En 2022, le dispositif sera ouvert à cinq projets innovants. Les résultats de l'appel à projets seront prochainement rendus publics.**



