

Les plaintes de l'année 2021

28 plaintes ont été adressées à la Commission en 2021, en forte augmentation par rapport à l'année précédente au cours de laquelle elle avait été saisie par 19 personnes.

Du bon usage des données personnelles

L'article 16 de la Loi n° 1.165 confère à toute personne le droit d'exiger que les informations nominatives la concernant soient rectifiées, complétées, clarifiées, mises à jour ou supprimées lorsqu'elles se sont révélées inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées.

Le droit de suppression

14 plaintes portant sur le droit de suppression de contenus en ligne ont été déposées auprès de la CCIN en 2021. Sur ces 14 plaintes, 3 ont été jugées irrecevables, faute d'éléments nécessaires pour les traiter, et 3 ont été résolues directement par les plaignants auprès des médias concernés avant même que la CCIN ait eu à intervenir.

Très souvent les piratages de comptes Facebook et Instagram peuvent être résolus très facilement par les particuliers eux-mêmes en suivant tout simplement les procédures mises en place par les réseaux sociaux. Aussi, la Commission encourage les plaignants à contacter dans un premier temps lesdits réseaux avant de la saisir uniquement en cas de démarches infructueuses. Un petit guide des procédures de réinitialisation du mot de passe ou de récupération de compte figure dans la section « Fiches Pratiques » de ce rapport ainsi que sur le Site Internet de la CCIN.

Sur les 8 demandes finalement traitées, 6 ont concerné les réseaux sociaux.

- La première de ces demandes avait pour objet 5 faux comptes (2 sur Facebook, 1 sur Instagram, 1 sur LinkedIn et 1 sur Twitter) créés au nom d'une haute personnalité de la Principauté. Ces faux comptes étaient entre autres utilisés pour poster des commentaires sur d'autres pages officielles, ce qui portait non seulement atteinte à cette personnalité mais induisait également les résidents monégasques en erreur puisque pensant que ces comptes constituaient un média officiel, ils étaient de plus en plus nombreux à s'y abonner.
- Une autre plainte a porté sur la suppression de deux comptes Instagram qui, suite à un piratage, étaient utilisés pour envoyer des photos de mineurs à connotation sexuelle.
- La CCIN a également été saisie d'une demande de suppression d'un faux compte LinkedIn qui usurpait là encore l'identité d'une très haute personnalité à des fins d'escroquerie.
- Une demande de récupération d'un compte Facebook et d'un compte Instagram qui avaient été piratés, a par ailleurs été effectuée au nom d'une athlète monégasque. Celle-ci, connue publiquement, avait entamé la procédure de certification de son compte Instagram par le biais de l'application officielle du

réseau social sur son téléphone. En réponse à sa demande, elle avait toutefois été invitée à communiquer une copie de sa pièce d'identité et à modifier l'adresse email associée à son compte, ce qu'elle a malheureusement fait. En effet, suite à ces deux actions, les pirates ont pu prendre le contrôle de ce compte ainsi que de celui de Facebook qui lui était associé.

- Enfin, deux institutions monégasques ont demandé l'aide de la CCIN pour récupérer leurs comptes officiels respectifs qui n'étaient plus accessibles.

Suite à l'intervention de la CCIN, tous ces comptes ont été, dans des brefs délais et en fonction des demandes, soit supprimés soit récupérés.

Les deux autres plaintes reçues en 2021 avaient pour objet de faux sites internet.

- Dans le premier cas, un faux site Internet avait été créé sur Wix au nom d'une étudiante afin de poster du contenu à caractère sexuel. Si cette jeune personne n'apparaissait pas sur les images et vidéos postées, sa photo était toutefois utilisée en icône de profil et en page de couverture.

Une fois saisie, la CCIN a obtenu la suppression de ce site en moins de 24 heures.

- La deuxième plainte concernait deux faux sites Internet créés sur Google, chacun au nom de deux personnes différentes, afin de colporter des accusations injustifiées à leur encontre. Le moteur de recherche a donné une suite favorable à la première demande de déréférencement car, même si le site faisait référence au rôle professionnel de la personne concernée, Google a considéré que la plaignante n'était pas une personne publique et que d'autres éléments de sa vie privée étaient présents sur l'URL.

Le moteur de recherche a refusé en revanche de déréférencer le second site, estimant ne pas être en mesure de se prononcer sur l'exactitude des déclarations faites à l'encontre du plaignant, d'autant plus que d'autres éditeurs, notamment le Consortium international des journalistes d'investigation, avaient fait des rapports sur des questions connexes le concernant.

En cas de diffamation présumée, la procédure judiciaire est le meilleur moyen pour résoudre les questions relatives à l'exactitude des déclarations en question, plutôt qu'une procédure en vertu de la Loi sur la protection des données contre un fournisseur de moteurs de recherche qui n'a pas participé au reportage ou à la publication en question.

Par ailleurs Google a mis en ligne un formulaire à l'attention des personnes qui font l'objet de propos à caractère diffamatoire, qui doivent agir directement : <https://support.google.com/legal>

Le droit d'accès

Conformément à l'article 13 de la Loi n° 1.165 toute personne physique a le droit d'accéder aux informations la concernant et d'obtenir qu'elles soient modifiées s'il y a

lieu, l'article 15 venant pour sa part préciser que la réponse à une demande d'accès doit s'effectuer sous un délai d'un mois.

Saisie sur le fondement de ce droit d'accès, la Commission a eu à connaître de deux plaintes.

Dans le premier dossier, il s'agissait d'une personne inscrite dans une agence d'intérim, laquelle n'avait donné aucune suite à sa demande de communication des noms des entités auxquelles sa candidature avait été transmise. Sur ce point, le Code de déontologie des entreprises de prestations de services et de personnel intérimaire précise que ces entreprises ont le statut d'employeur des personnes qui bénéficient de leurs services, et donc à ce titre elles ont les mêmes obligations. En l'espèce la société d'intérim ne voulait pas communiquer les informations sous le prétexte que les entités destinataires des éléments souhaitaient garder cette information confidentielle, dans un secteur d'activité concurrentiel. L'intervention de la CCIN a permis que le plaignant obtienne très rapidement les informations souhaitées.

Le second cas a concerné des enregistrements téléphoniques pour lesquels un ancien salarié a fait valoir son droit d'accès, dans un contexte de conflit avec sa hiérarchie. La CCIN a alors rappelé au responsable de traitement les bonnes pratiques en la matière, en l'invitant à procéder à une retranscription des enregistrements téléphoniques souhaités tout en préservant les droits des tiers dont l'identité serait inconnue du demandeur. Il a également été précisé que le responsable de traitement pouvait faire procéder à cette retranscription par un huissier de justice s'il le souhaitait, et que les données pouvaient être transmises au conseil du demandeur, dûment mandaté à cet effet.

L'octroi de délais de réponse à une demande de droit d'accès

La législation prévoit que le délai légal de réponse à une demande de droit d'accès est d'un mois. Toutefois le Président de la CCIN peut, après avis favorable de la Commission, accorder des délais de réponses supplémentaires. Saisie d'une telle demande, la CCIN a précisé les conditions devant encadrer l'octroi de délais :

- les motifs invoqués à l'appui de la demande doivent être suffisamment étayés, afin de permettre à la Commission d'en apprécier le bienfondé ;***
- le délai supplémentaire souhaité doit être précisé, là aussi pour que la Commission puisse s'assurer qu'il est en adéquation avec les justifications invoquées par le responsable de traitement.***

En l'espèce le responsable de traitement a mis en avant la très grande quantité de documents concernés par le droit d'accès du demandeur (800 environ), qui devaient faire préalablement l'objet d'un tri minutieux afin de respecter les droits des tiers.

Prenant en considération ces éléments, la Commission a accordé le délai de 3 mois supplémentaires, sollicité par le responsable de traitement.

La prospection commerciale

Deux personnes ont saisi la CCIN après avoir reçu des emails et des sms publicitaires, émanant d'entités qu'elles ne connaissaient pas.

Les règles relatives à la prospection commerciale ont été rappelées aux entités expéditrices de ces messages, et les personnes ont été informées de leur possibilité de se désinscrire des listes de diffusion. A cet égard la CCIN a invité des entités à rendre plus visibles et accessibles les liens permettant de procéder à ce désabonnement.

Les messages de démarchage publicitaires concernaient ici des marques commerciales, inconnues des plaignants, mais commercialisées par des enseignes dont ils étaient clients.

La législation en matière de prospection commerciale : Loi n° 1.383 du 2 août 2011, modifiée, pour une Principauté numérique

Article 11 .- Est interdite la prospection directe au moyen d'un automate d'appel, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique utilisant, sous quelque forme que ce soit, les coordonnées d'un consommateur qui n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir des prospections directes par ce moyen.

Toutefois, la prospection directe par courrier électronique est autorisée si les coordonnées du consommateur ont été recueillies directement auprès de lui, dans le respect des dispositions de la loi n° 1.165 du 23 décembre 1993 , modifiée, à l'occasion d'une vente ou d'une prestation de services, si la prospection directe concerne des produits ou services analogues fournis par le même fournisseur, et si le consommateur se voit offrir, de manière expresse et dénuée d'ambiguïté, la possibilité de s'opposer, sans frais, hormis ceux liés à la transmission du refus, et de manière simple, à l'utilisation de ses coordonnées lorsque celles-ci sont recueillies et chaque fois qu'un courrier électronique de prospection lui est adressé.

Dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le consommateur puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé.

La messagerie électronique professionnelle

La CCIN a une nouvelle fois été saisie par un ancien salarié qui a constaté que plusieurs mois après son départ son adresse email nominative était encore active, ce qui permettait à son ancien employeur de répondre à des messages qu'il avait reçus, et, pire encore, de prendre connaissance de messages d'ordre privé adressés sur sa messagerie professionnelle.

Là encore la CCIN est intervenue afin que l'adresse email nominative de l'ancien salarié soit désactivée immédiatement.

Cette problématique étant récurrente la CCIN a rédigé une Fiche pratique dédiée à la messagerie électronique professionnelle et mis en ligne un rappel des bonnes pratiques sur son site Internet.

L'accès aux données privées des salariés

Dans cette affaire le plaignant s'est aperçu que son ancien employeur avait accédé à sa boîte email personnelle, depuis son ancien ordinateur professionnel, et que non seulement il ne s'était pas immédiatement déconnecté, mais qu'il avait copié certains messages et les avait transmis à des tiers.

Face à la gravité de cette atteinte à la vie privée la CCIN a immédiatement saisi le Procureur Général.

L'exploitation des traitements automatisés d'informations nominatives

La vidéosurveillance

7 plaintes au total ont concerné des dispositifs de vidéosurveillance exploités par des entités privées, dont 2 dans des immeubles d'habitation.

Dans ces 2 cas la CCIN a fait réorienter les caméras afin qu'elles ne filment pas le domaine public, et notamment les voies circulation ainsi que les trottoirs alentours.

Dans l'une de ces 2 affaires elle a fait implémenter un dispositif de mise en veille de l'écran de visualisation dans la loge du concierge, ainsi qu'un système d'habilitation d'accès permettant d'historiser les données de connexions aux images.

4 autres plaintes ont émané de salariés, ou d'organisations syndicales, concernant une utilisation des caméras pour surveiller le travail des employés :

- dans 2 affaires les caméras, qui n'avaient fait l'objet d'aucune formalité, ont été désactivées immédiatement dans l'attente des obtentions des autorisations d'exploitation délivrées respectivement par SEM le Ministre d'Etat et par la CCIN ;
- dans la 3^{ème} affaire le dispositif a été régularisé dans de très brefs délais, et les caméras qui étaient implantées au-dessus des postes de travail des gardiens,

les soumettant à une surveillance constante et inopportune, ont été réorientées dès l'intervention de la CCIN ;

- la 4^{ème} affaire a concerné un dispositif de vidéosurveillance autorisé par la CCIN mais dont les images seraient utilisées pour surveiller le travail et le temps de travail des salariés, ce que la Commission interdit. Par ailleurs, 2 caméras supplémentaires avaient été implantées, et les habilitations d'accès aux images étendues par rapport au périmètre de l'autorisation initiale. Lors de la régularisation de ces modifications la CCIN a demandé que les personnes ayant accès aux images, et notamment les supérieurs hiérarchiques, soient explicitement informées que les images ne peuvent en aucun cas être utilisées à d'autres fins que la préservation de la sécurité des personnes et des biens.

1 plainte a émané d'un client qui a constaté que des caméras avaient été installées sans aucune mention d'information à l'attention des personnes qui fréquentent ce commerce (aucun pictogramme à l'entrée). Les caméras ont été désactivées suite à l'intervention de la CCIN.

Le dispositif de gestion des courses de taxis

La Commission a une nouvelle fois eu à connaître de problématiques liées à l'exploitation du dispositif de gestion des courses de taxis, et dont les données ont été communiquées, de manière illégitime, à l'Association professionnelle des conducteurs de taxis. Dans ce cadre un conducteur de taxi a été convoqué par la Section des taxis de la Direction de la Sûreté Publique. Lors des échanges intervenus avec les membres de ladite section la CCIN a précisé que l'Association des conducteurs de taxis n'a en charge que la gestion technique du dispositif, et que cette mission ne lui permet pas d'avoir accès aux données identifiantes des membres de la profession. De plus une réunion a eu lieu avec les représentants de cette Association et le Service de l'Etat en charge des taxis afin de rappeler les bonnes pratiques.