

## Les plaintes de l'année 2022

41 plaintes ont été adressées à la Commission en 2022, en très forte augmentation par rapport à l'année précédente au cours de laquelle elle avait été saisie par 28 personnes.

### **Les plaintes liées à l'utilisation des réseaux sociaux, d'Internet et d'applications mobiles**

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. L'essentiel des plaintes a concerné des demandes de suppression de contenus publiés sur des réseaux sociaux

#### ***La suppression de contenus en ligne***

En 2022, 21 plaintes portant sur le droit de suppression de contenus publiés en ligne ont été déposées auprès de la CCIN, soit 7 de plus qu'en 2021.

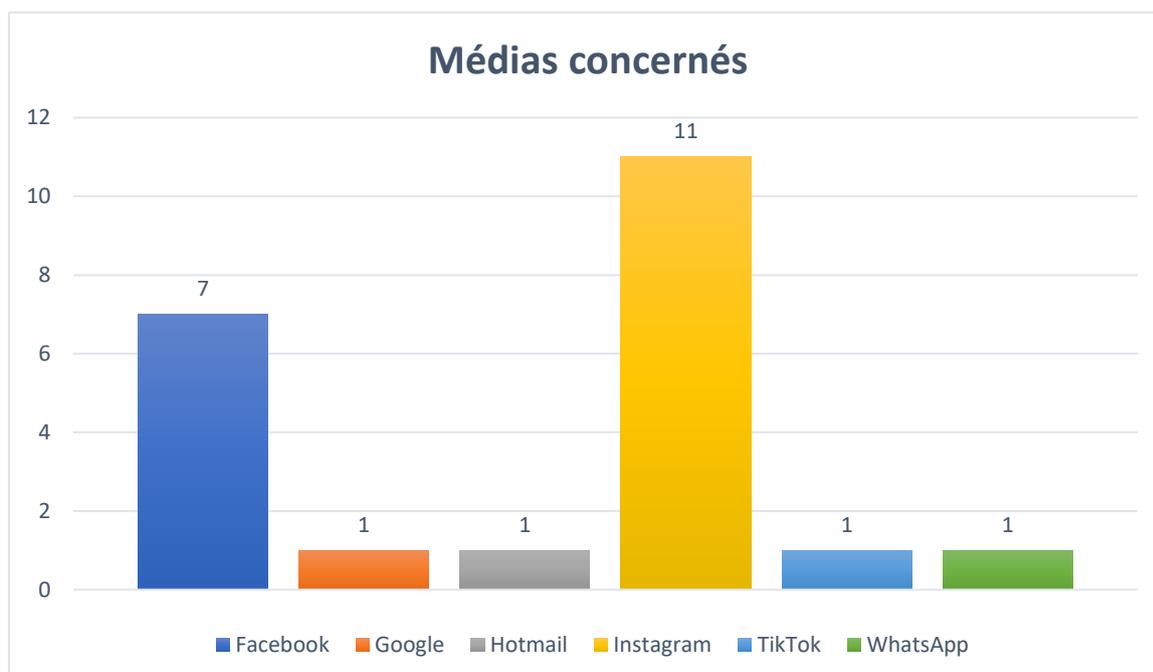
Sur ces 21 plaintes, 3 ont été classées sans suite :

- la première a été résolue directement par le plaignant auprès de WhatsApp avant même que la CCIN n'ait eu à intervenir ;
- la deuxième a été jugée irrecevable en raison d'une absence de lien avec les données personnelles et d'atteinte à la vie privée ;
- la troisième concernait une demande d'argent par message et a été classée sans suite faute d'éléments suffisants pour la traiter.

Facebook (7 plaintes) et Instagram (11 plaintes) ont été les principaux réseaux concernés par les demandes de suppression.

En outre, la CCIN a traité pour la première fois une demande de récupération d'un compte TikTok qui a été piraté suite à un changement du numéro de téléphone associé.

A cet égard, il est important de noter que certaines des plaintes déposées concernaient des atteintes à la vie privée sur plusieurs médias.



Les demandes ont eu essentiellement pour objet la récupération de comptes piratés (19) et la suppression de faux comptes (3).

Les demandes relatives à la suppression des faux comptes concernaient :

- une haute personnalité de la Principauté dont 2 profils sur Facebook et sur Instagram reprenaient le nom, le titre ainsi que la photo officielle induisant en erreur les utilisateurs ;
- une page reprenant un jeu concours organisé par une personne morale afin de solliciter des contributions financières de la part des clients de ladite société pour y participer.

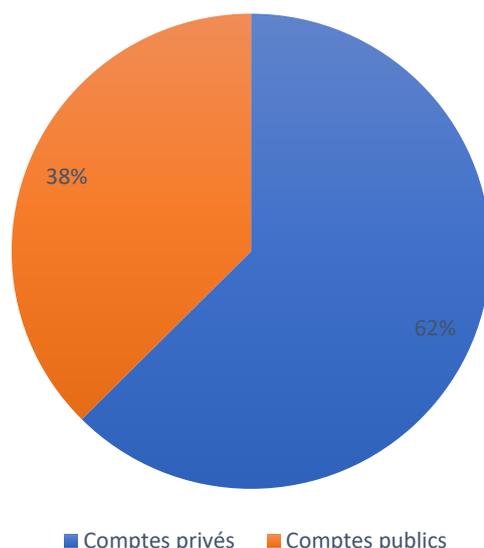
#### ***Quid de la violation des droits de propriété intellectuelle ?***

Instagram indique que ses conditions d'utilisation n'autorisent pas la publication de contenu qui viole les droits de propriété intellectuelle de quelqu'un d'autre, y compris les droits d'auteur et les marques de commerce.

Si la personne concernée estime qu'un autre compte viole ses droits de propriété intellectuelle, Instagram recommande de soumettre un rapport à <https://help.instagram.com/535503073130320> .

*Par ailleurs, les comptes concernés par les demandes de récupération et de suppression étaient essentiellement privés (15).*

## Nature des comptes concernés



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

Très souvent, ces problèmes de piratages peuvent être résolus 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 ensuite uniquement en cas de démarches infructueuses.

Un petit guide des procédures de réinitialisation du mot de passe ou de récupération de compte figure à la fin de ce rapport d'activité ainsi que dans la section « *Fiches Pratiques* » de notre site Internet.

La CCIN a également obtenu pour le compte d'une famille résident en Principauté le déréférencement de plusieurs articles accessibles depuis le moteur de recherche Google. Les plaignants avaient également sollicité l'aide de la CCIN afin d'obtenir la suppression d'une publication diffamatoire sur un compte Facebook mais cette plainte n'a pas abouti.

En cas de diffamation présumée, le meilleur moyen pour résoudre des questions relatives à l'exactitude des déclarations, contenues dans un article ou toute autre publication, est la procédure judiciaire.

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> .

Par ailleurs, Facebook met à la disposition de la personne concernée un « *Formulaire de signalement pour diffamation* » lui permettant de signaler directement une publication qu'elle juge diffamatoire.

Enfin, pour la première fois, la CCIN a été contactée dans le cadre d'une annonce de vente en ligne, qui a été récupérée frauduleusement sur deux sites marchands pour tenter d'escroquer des acquéreurs potentiels alors que le bien avait déjà été vendu. Il a alors été conseillé au plaignant de demander à ces deux sites le retrait immédiat de cette annonce frauduleuse, ce qui a été fait aussitôt. Aussi la CCIN n'a pas eu à intervenir.

### ***Les applications mobiles***

Une plainte a été déposée suite la réception d'une notification sur une application mobile, indiquant à la personne concernée qu'elle était bien réinscrite dans son association, alors que son dossier de réinscription avait été refusé quelques semaines avant. En effet cette notification mentionnait qu'un compte au nom de l'intéressé avait été créé. Toutefois celui-ci n'avait pas été en mesure de remettre son dossier d'inscription définitif, contenant l'ensemble des documents nécessaires, ainsi que de payer les frais d'inscription.

Dans un contexte conflictuel avec cette association, le plaignant redoutait que cette « *fausse inscription* » ait été faite délibérément par l'encadrement de cette dernière, afin de pouvoir mener à son terme une procédure disciplinaire initiée quelques semaines plus tôt.

La Commission a décidé de mener une mission de contrôle afin de vérifier si cette inscription résultait, ou non, d'un acte malveillant de la part de l'encadrement. (Voir infra : les investigations).

### **Les plaintes liées au milieu professionnel**

En 2022 au total 11 plaintes ont émané de salariés ou d'anciens salariés, pour dénoncer des pratiques portant atteinte à leurs droits.

- 6 d'entre elles concernaient la messagerie professionnelle d'anciens salariés dont l'adresse email nominative n'avait pas été désactivée plusieurs semaines après leur départ. Le risque est alors qu'un autre salarié l'utilise en se faisant passer pour son ancien collègue, mais également que des messages à caractère personnel reçus sur cette adresse email soient lus par d'autres personnes que le destinataire, lequel a quitté l'entreprise.

Suite à l'intervention de la CCIN les adresses emails nominatives concernées ont été désactivées très rapidement par l'employeur. Dans un seul cas la CCIN n'est pas intervenue dans la mesure où l'ancien salarié qui l'avait saisie n'a pas répondu à ses questions visant à s'assurer que son ancien employeur exerçait bien à Monaco, et non en France, auquel cas il lui incombait de se rapprocher de la CNIL, et non de la CCIN.

### ***Messagerie électronique : les bonnes pratiques à adopter en cas de départ définitif d'un salarié***

La CCIN est de plus en plus souvent contactée par d'anciens salariés qui constatent que leur adresse email nominative professionnelle est encore active alors qu'ils ont quitté leurs fonctions depuis plusieurs mois.

Aussi elle souhaite préciser les bonnes pratiques à adopter.

- Lors du départ définitif d'un salarié sa boîte email nominative doit être « *bloquée* » c'est à dire qu'elle ne doit plus pouvoir recevoir d'emails, ni en envoyer, à l'exception d'un message automatique qui sera adressé à chaque personne ayant envoyé un email à l'adresse concernée.

Ce message automatique a vocation à informer l'expéditeur de l'email que son interlocuteur ne travaille plus au sein de l'entité, et qu'il devra désormais envoyer ses emails à telle ou telle adresse. Ceci pourra être pratiqué pendant 3 mois au maximum, selon les fonctions et le degré de responsabilité de l'ancien salarié.

- A l'échéance de cette période l'adresse email nominative de l'ancien salarié sera désactivée (supprimée).

- L'employeur doit permettre au salarié de récupérer les emails privés susceptibles de se trouver dans sa boîte email nominative professionnelle.

→ ***Ces principes concernent toutes les messageries électroniques professionnelles qu'elles soient utilisées à des fins de surveillance ou non.***

L'une de ces 6 plaintes portait également sur le défaut de mise à jour du site Internet d'une société, laissant croire qu'un ancien salarié faisait toujours partie des effectifs car son nom apparaissait toujours au titre des collaborateurs. Là aussi l'intervention de la CCIN a permis le retrait de cette mention, devenue obsolète.

### ***Site Internet et informations relatives aux collaborateurs : les rappels importants !***

S'il est courant que des sites Internet disposent d'une rubrique dédiée à la présentation de certains de leurs collaborateurs, ces informations doivent être strictement limitées à leur vie professionnelle et pertinentes au regard de leurs fonctions.

**Attention** : il ne peut pas être imposé à un salarié de mettre sa photo en ligne : ceci doit résulter d'un choix librement exprimé par lui !

De plus ne pas oublier de retirer immédiatement les informations obsolètes en cas de départ d'un salarié.

- La CCIN a également été saisie par un entrepreneur dont l'adresse email professionnelle a été piratée aux fins d'envoi d'emails d'hameçonnage en nombre. Il lui a été conseillé de demander à son administrateur SI de réinitialiser son mot de passe et d'en saisir un autre réputé fort (caractères alphanumériques, spéciaux, avec changement de casse), le mot de passe initial n'étant en effet pas suffisamment robuste.
- Une autre plainte a émané d'un ancien salarié dont l'accès à son ordinateur professionnel lui a été refusé au motif que son employeur redoutait une fuite de données professionnelles. La CCIN a ici joué un rôle de « *médiateur* » et de « *tiers de confiance* » afin de restituer les données personnelles au plaignant.
- 2 plaintes ont concerné l'utilisation de caméras sur le lieu de travail. Dans les 2 cas les dispositifs de vidéosurveillance avaient été autorisés par la CCIN, mais était en cause l'utilisation des images afin de surveiller le travail des salariés.

Dans le premier cas il a été décidé de procéder à une mission de contrôle qui a été initiée en toute fin d'année, pour se poursuivre en 2023.

Dans le second cas l'intervention rapide de la CCIN a permis de faire retirer les images du dossier disciplinaire des salariés concernés.

- Une nouvelle fois la CCIN a eu à connaître de dysfonctionnements dans l'exploitation du dispositif de gestion des courses de taxis, dont l'Etat a délégué la gestion technique au même prestataire depuis de longues années. La CCIN est intervenue directement auprès du Service de l'Etat en charge de cette question, et a rencontré le nouveau prestataire afin de le sensibiliser dès le départ sur les bonnes pratiques qu'il se devait de respecter en sa qualité de gestionnaire technique du dispositif.

### **Les difficultés en matière d'exercice des droits**

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. Il est en outre précisé que les informations doivent être communiquées au demandeur « *sous forme écrite, non codée et conforme au contenu des enregistrements* ».

Saisie sur le fondement de ces droits d'accès et de rectification, la Commission a eu à connaître de 6 plaintes en 2022.

### ***L'accès aux documents administratifs versus le droit d'accès aux données***

L'articulation et les différences, en matière d'accès aux documents administratifs et d'accès aux données personnelles, ont été l'enjeu d'une plainte reçue en 2022.

### ***L'accès aux documents administratifs versus le droit d'accès aux données***

L'accès aux documents administratifs est régi par l'Ordonnance Souveraine n° 3.413 du 29 novembre 2011 portant diverses mesures relatives à la relation entre l'Administration et l'administré, et plus particulièrement ses articles 22 à 27.

En application de ces dispositions toute personne peut demander la consultation de tout document administratif n'ayant pas fait l'objet d'une diffusion publique. Il n'est toutefois pas fait droit aux demandes trop imprécises. Sont également rejetées notamment les demandes portant sur des documents administratifs dont la consultation porterait atteinte au déroulement de procédures introduites devant des juridictions ou d'opérations préliminaires à de telles procédures.

Suite à une demande d'accès à un document administratif, une copie du document peut être adressée au demandeur. La consultation, ou la transmission de la copie, du document s'effectue toutefois après que les mentions portant atteinte notamment au secret médical, au secret des correspondances, à la vie privée, ... aient été biffées.

A la différence du droit d'accès aux données personnelles, qui concerne l'accès aux données du demandeur ou de ses enfants mineurs, l'accès aux documents administratifs peut concerner des documents relatifs à des tiers.

Le droit d'accès s'exerce relativement aux données personnelles et non à leur support, ce qui a pour conséquence que la copie d'un document ne peut être exigée, en application de la Loi n° 1.165. S'il est possible d'adresser au demandeur une copie des documents, sous réserve des droits des tiers, ceci ne constitue pas une obligation mise à la charge des responsables de traitements, lesquels peuvent tout aussi bien communiquer le contenu des documents, ainsi que les métadonnées y relatives (date de réception/d'envoi, service émetteur/destinataire, ...).

La Commission a été saisie de la plainte d'une personne souhaitant obtenir copie de l'intégralité du dossier établi par une entité publique concernant son enfant mineur et lui-même. Dans son courrier de demande, elle invoquait la Loi n° 1.165 relative à la protection des informations nominatives (qui ouvre le droit d'accès aux données), mais réclamait la transmission de la copie du dossier de son enfant mineur.

L'entité concernée lui ayant opposé un refus fondé sur l'Ordonnance Souveraine n° 3.413 du 29 août 2011 portant diverses mesures relatives à la relation entre l'Administration et l'administré, il a saisi la CCIN sur le fondement de l'article 15 de la Loi n° 1.165 relative à la protection des informations nominatives, régissant le droit d'accès aux données.

Malgré des échanges entre l'entité concernée et la Commission, le refus de communication a été maintenu sur le fondement de l'article 24 de l'Ordonnance Souveraine précitée qui permet le rejet des demandes de communication portant sur des documents administratifs dont la consultation porterait atteinte au déroulement de procédures introduites devant les juridictions ou d'opérations préliminaires à de telles

procédures, dès lors que le dossier objet de la demande avait été transmis à l'Autorité judiciaire compétente par le service concerné.

En l'absence de doctrine et de jurisprudence la Commission a considéré que ce motif de refus n'était pas justifié dès lors que les documents litigieux demeuraient des documents administratifs et non judiciaires et, qu'à supposer applicable la réserve édictée par Ordonnance Souveraine, celle-ci ne pouvait être avancée pour s'opposer à l'exécution d'un droit prévu dans la Loi, compte tenu du respect de la hiérarchie des normes. Elle a estimé que certaines des informations nominatives sollicitées par le demandeur auraient dû lui être communiquées, sous réserve des droits des tiers, et de l'intérêt supérieur de son enfant.

Cette plainte a mis en exergue les lacunes du droit monégasque en la matière à défaut d'articulation entre les textes relatifs la protection des informations nominatives régis par une Loi et ceux concernant l'accès aux documents administratifs qui ne résultent que d'une Ordonnance Souveraine, ainsi qu'en l'absence d'un organisme indépendant chargé de statuer sur la délivrance des documents administratifs.

La Commission ne peut que regretter cet état de fait et les conséquences qui en découlent pour les personnes concernées et s'interroge sur l'opportunité d'initier une réflexion dans ce domaine afin de préserver les droits fondamentaux des administrés tout en prenant en considération les autres intérêts en présence comme par exemple ceux des tiers ou d'autres personnes concernées par la communication sollicitée.

Les échanges intervenus en fin d'année 2022 avec l'entité concernée n'ayant pas abouti à faire droit à la demande du plaignant, qui plus est sur le fondement d'une base juridique qui ne le permet pas, le dossier devrait donner lieu à une sanction en 2023.

### ***Le droit d'accès et de rectification dans le domaine bancaire***

2 plaintes relatives au droit d'accès ont concerné des établissements bancaires.

La première plainte concernait tout à la fois une non réponse à une demande de droit d'accès, et une problématique de droit à l'ouverture d'un compte bancaire, institué à Monaco par la Loi n° 1.492 du 8 juillet 2020 relative à l'instauration d'un droit au compte. Sans se prononcer sur ce point qui n'est pas de son ressort, la Commission est intervenue auprès de l'établissement bancaire afin qu'il fasse droit à la demande d'accès formulée par le plaignant, ce qui a été fait dans les jours qui ont suivi.

Dans le second cas, l'établissement bancaire refusait de communiquer les informations d'une personne décédée à sa fille, au motif que celle-ci ne justifiait pas de sa qualité d'héritière de son père par la communication d'un document officiel authentifié par un notaire. Sur ce point, la Commission a appelé l'attention de l'établissement sur les dispositions en vigueur en matière d'accès aux informations des personnes décédées, régies par l'article 13 de la Loi n° 1.165 :

*« Sauf dispositions législatives contraires, l'ascendant, le descendant jusqu'au second degré, ou le conjoint survivant d'une personne décédée, peut, s'il justifie d'un intérêt, exercer les droits [d'opposition, d'accès et de rectification], pour ce qui est des informations concernant cette personne ».*

En application de ces dispositions, et considérant le fait que l'intérêt était ici de faire valoir ses droits dans la succession de son père, l'établissement a finalement donné suite à cette demande de droit d'accès.

Par ailleurs 1 plainte a concerné la rectification d'informations obsolètes. Le plaignant avait reçu un courrier d'un établissement bancaire dont il n'était plus client, lui indiquant que dans le cadre de l'échange automatique d'informations en matière fiscale, les données le concernant allaient être transmises aux Autorités fiscales de 2 pays étrangers. Le plaignant ne disposant plus depuis longtemps de résidences dans ces 2 pays, la CCIN a fait rectifier immédiatement les informations obsolètes, avant qu'elles ne soient transmises.

### ***L'accès à ses données professionnelles***

La plainte concernait ici les difficultés d'accès, par la personne concernée, à ses données personnelles dans le cadre de rapports d'incidents établis à son encontre. La non réponse à ce droit d'accès avait été justifiée, auprès de la CCIN, par le fait que plusieurs demandes de droit d'accès relatives aux informations du plaignant avaient été adressées au responsable de traitement, mais ces différentes demandes émanaient d'emails envoyés depuis différentes adresses qui n'étaient pas au nom du plaignant. Aussi il lui a été demandé d'adresser une copie de sa pièce d'identité (en noir et blanc et barrée) afin que le responsable de traitement puisse s'assurer de l'identité du demandeur.

### ***La suppression des données en matière de prospection commerciale***

1 plainte a concerné un défaut de désinscription d'un listing de prospection commerciale, résultant de l'utilisation, par le repreneur de l'entité concernée, d'une ancienne liste établie par le précédent propriétaire. Après avoir reconnu cette erreur, le responsable de traitement a retiré le nom du plaignant de ce listing.

#### ***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 ».*

## **Les caméras dans les immeubles d'habitation**

Saisie à 2 reprises en 2022 la CCIN est intervenue :

- Concernant des caméras filmant les accès à la terrasse d'un particulier qui les avaient installées afin de s'assurer que personne n'entre chez lui par sa terrasse. Les riverains, craignant que ces caméras soient orientées vers leur logement, ont alerté la CCIN qui s'est assurée que tel n'était pas le cas.
- Pour demander de réorienter des caméras exploitées par 2 copropriétés qui filmaient respectivement la terrasse privative du plaignant, ainsi que les accès à sa terrasse. L'intervention rapide de la CCIN a permis de faire réorienter immédiatement les caméras en cause.