

# Charte d'accompagnement des professionnels

*Février 2021*

# Table des matières

Les grands axes de l'accompagnement par la CNIL .....	2
Des méthodes adaptées à l'ère numérique, un accompagnement proactif pour les acteurs ou les outils innovants .....	2
Les caractéristiques de l'accompagnement sectoriel.....	3
Les professionnels peuvent-ils bénéficier d'un accompagnement individuel ?.....	3
Comment s'organise un parcours d'accompagnement individuel ?.....	4
Comment motiver une « demande de conseil » ?.....	4
Quelle réponse de la CNIL ? .....	4
Les échanges avec la CNIL sont-ils confidentiels ? .....	5
Quelle articulation avec le rôle de contrôle et de sanction de la CNIL ? .....	5

## La charte d'accompagnement des professionnels

### Pourquoi cette charte ?

Avec le RGPD, le premier acteur de la conformité à la réglementation relative à la protection des données est le professionnel lui-même, les traitements de données (sauf pour certaines données sensibles) n'étant plus soumis à autorisation ou déclaration mais au contrôle a posteriori de la CNIL.

Pour autant, l'accompagnement des professionnels est **l'une des missions essentielles de la CNIL** ; l'article 8 de [la loi « informatique et Libertés »](#) précise ainsi que la CNIL « conseille les personnes et organismes qui mettent en œuvre ou envisagent de mettre en œuvre des traitements automatisés de données à caractère personnel ». Dans ce cadre, la CNIL se doit d'apporter une doctrine précise et de la sécurité juridique aux acteurs.

Dans une logique de transparence, et dans la mesure où cette mission s'exerce dans un contexte où ses ressources sont limitées, la CNIL a décidé d'afficher sa politique en la matière à travers cette charte.

### A qui s'adresse-t-elle?

La présente charte d'accompagnement s'adresse au public « professionnel » de la CNIL, à savoir :

- **les responsables de traitement ou leurs sous-traitants**, ainsi qu'aux associations professionnelles qui les représentent, soumis aux réglementations en matière de données personnelles, qu'ils soient publics ou privés ;
- **les fournisseurs de solutions techniques**, technologiques ou méthodologiques dont les produits et services sont utilisés pour traiter des données, sans qu'ils soient eux-mêmes soumis directement aux réglementations.

Son but est d'exposer les grands principes guidant l'action d'accompagnement de la CNIL, sa méthode, mais aussi ses limites.

**Les citoyens** dont les données sont traitées peuvent utiliser le service [Besoin d'aide](#) de la CNIL, contacter la permanence juridique voire déposer une plainte auprès d'elle.

# Les grands axes de l'accompagnement par la CNIL

---

L'accompagnement offert par la CNIL s'exerce à **trois niveaux** : l'accompagnement général, sectoriel et individuel.

## L'accompagnement général et sectoriel

Il se traduit le plus souvent par la publication d'instruments dits « de droit souple » (référentiels, recommandations, lignes directrices, guides pratiques, etc.) et par la mise en ligne d'informations disponibles sur le [site web de la CNIL](#).

Le programme de travail de la CNIL sera publié chaque année afin de permettre aux acteurs concernés de manifester leur intérêt aux travaux en cours.

Cet accompagnement se traduit également par la mise en œuvre d'une collaboration avec des « têtes de réseaux » (voir la partie « Les caractéristiques de l'accompagnement sectoriel »), destinée à faciliter l'appropriation du RGPD par les professionnels d'un secteur. Ces partenariats permettent la rédaction commune de guides pratiques, de codes de bonnes pratiques ou de mécanismes de certification.

L'ensemble de ces outils visent à garantir une meilleure **compréhension** du RGPD et une **prévisibilité** de la régulation de la CNIL.

## L'accompagnement individuel des professionnels

L'accompagnement individuel se concrétise dans les différentes permanences téléphoniques proposées par la CNIL :

- permanence juridique « généraliste » ;
- permanence réservée aux DPO ;
- permanences axées sur le secteur de la santé ou des transferts internationaux de données.

Il se matérialise également par les réponses aux demandes de conseil individuelles ou dans les réunions pouvant être organisées avec les services de la CNIL.

## Des méthodes adaptées à l'ère numérique, un accompagnement proactif pour les acteurs ou les outils innovants

---

La CNIL s'inscrit dans une logique de régulation moderne dans sa méthode, et ouverte sur des problématiques innovantes.

### Des méthodes innovantes

Elle réalise autant que possible des **consultations publiques** lors des phases amont de construction de la doctrine. Elle porte une attention particulière aux réponses qui lui sont adressées dans ce cadre et s'engage à faire une restitution globale de celles-ci.

La CNIL a également recours à des **méthodes innovantes** comme :

- le bac à sable réglementaire ;
- une analyse des dossiers soumis intégrant une approche favorable à une innovation durable ;
- le recours à des expérimentations, à une vision facilitatrice du droit en recourant aux marges de flexibilité permises par la réglementation ;

- la collecte décentralisée d'informations (« régulation par la donnée ») ;
- les incitations réputationnelles pour inciter les organismes à se mettre en conformité.

La CNIL s'est également engagée dans une politique volontariste de mise à la disposition des professionnels **d'outils innovants** ([outil AIPD](#), [formation en ligne - MOOC](#), [modèle de registre](#), [référentiel de certification](#) etc.) et d'une capacité d'analyse technique.

Enfin, la CNIL entend favoriser la mise en œuvre des **nouveaux outils de conformité** portés par le RGPD, en particulier les codes de conduite et les certifications.

## La stratégie « *startup* »

La CNIL souhaite apporter une contribution ambitieuse à l'**accompagnement de l'innovation**. Elle déploie depuis 2017 [une stratégie start-ups](#) afin de poursuivre la mise en place d'interfaces d'échange et d'accompagnement des start-ups sur les sujets de protection des données.

La CNIL accorde tout autant d'intérêt aux projets innovants des acteurs traditionnels, qui disposent toutefois de plus de ressources pour asseoir leur conformité. Elle accorde une **attention toute particulière** aux nouveaux services, nouvelles technologies, nouveaux modèles d'affaires ou acteurs émergents qui peuvent inclure des éléments technologiques (preuve de concepts, code informatique, papier de recherche, procédé innovant protégé, etc.).

## Les caractéristiques de l'accompagnement sectoriel

---

Dans le cadre de la production de ses instruments de droit souple, la CNIL s'appuie prioritairement sur les fédérations professionnelles ou les groupes d'intérêt, partenaires privilégiés « **têtes de réseau** » avec qui elle entretient des relations régulières.

Certains secteurs entretiennent avec la CNIL un dialogue soutenu depuis de nombreuses années ; d'autres ont manifesté un souhait d'inscrire dans la durée une volonté d'échanges avec la CNIL ; d'autres encore gagneraient à établir un tel dialogue afin de progresser dans leur approche de la conformité.

La CNIL n'entend pas privilégier la voie répressive par rapport à l'accompagnement : elle promeut au contraire un juste équilibre entre ces deux approches. C'est dans ce cadre que la CNIL anime régulièrement avec certains secteurs des réunions dites « **clubs conformité** ». Elles permettent d'échanger librement sur des problématiques identifiées par les professionnels ou par les services de la CNIL, y compris sur la base des plaintes reçues dans l'intérêt mutuel et au bénéfice des personnes concernées, dont les droits sont ainsi mieux protégés.

La CNIL incite les professionnels à structurer leurs problématiques « informatique et libertés » (remontées vers les têtes de réseau notamment) afin de pouvoir établir un dialogue avec chaque secteur concerné et, ainsi, démultiplier la portée des échanges et des réponses apportées.

En outre, la CNIL travaille en interaction étroite avec les régulateurs et superviseurs sectoriels ou autres autorités concernées (ADLC, ACPR, ARCEP, CSA, CRE, AMF, etc.) afin d'aboutir à une **régulation cohérente** entre ses différentes dimensions.

## Les professionnels peuvent-ils bénéficier d'un accompagnement individuel ?

---

Le RGPD a consacré le principe de responsabilité des acteurs en matière de protection des données personnelles : il leur revient au premier chef de mettre en place l'organisation interne leur permettant d'évaluer la conformité des traitements de données personnelles qu'ils mettent en place ou conçoivent ; la CNIL n'a pas vocation à se substituer aux responsabilités de chaque acteur - ou aux conseils - qui pourraient les assister.

Néanmoins, la CNIL a fait le choix, depuis de nombreuses années, de proposer un service d'information et de conseil individualisé tant auprès des particuliers qu'auprès des organismes régulés.

A ce titre, un professionnel ou un collectif peut lui soumettre une « **demande de conseil** » à titre individuel et gratuit, portant sur un point précis, lorsque les outils généraux ou sectoriels ne lui ont pas permis d'y répondre et lorsque son propre délégué à la protection des données (DPO) ou conseil juridique ne s'estime pas en mesure d'y répondre. De même, un fournisseur de solutions peut s'adresser à la CNIL pour recueillir son avis sur le caractère approprié de la solution fournie au regard des règles de protection des données personnelles.

Compte tenu de ses effectifs limités, la **CNIL ne peut pas répondre à toutes les demandes individuelles**. Elle peut donc être **amenée à privilégier**, pour les approfondir, **les demandes portées par un collectif sectoriel ou les demandes présentant un intérêt particulier** d'un point de vue juridique, sociétal, économique ou technologique.

On doit noter que les professionnels du droit (ex : avocats) disposent d'une expertise juridique ne rendant pas le traitement de leur demande prioritaire.

## Comment s'organise un parcours d'accompagnement individuel ?

---

Vous souhaitez bénéficier d'un accompagnement individuel ?

Assurez-vous tout d'abord d'avoir sollicité votre **délégué à la protection des données (DPO)**. La CNIL organise pour les DPO plusieurs fois par an des formations gratuites et a adopté un référentiel de certification des compétences.

Si votre organisme ne dispose pas d'un DPO, ou si celui-ci n'a pas trouvé l'information utile sur le site de la CNIL ou via notre assistance téléphonique, **faites remonter votre question** à une fédération professionnelle, groupement, une association professionnelle représentative ou, le cas échéant, à votre conseil juridique. Ces instances sont généralement compétentes pour conseiller leurs membres en matière de conformité et peuvent, le cas échéant, se mettre en rapport avec la CNIL, qui a mis en place une structure spécifique d'appui et d'accompagnement à leur attention.

En dernier lieu, si votre demande présente une importance particulière pour votre secteur, vos salariés, vos usagers ou vos clients, et si votre demande est précise et étayée, vous pouvez former directement une **demande de conseil** aux services de la CNIL (par voie postale ou électronique).

## Comment motiver une « demande de conseil » ?

---

Si vous êtes un professionnel souhaitant bénéficier d'un accompagnement individualisé (demandes de conseil ou de réunions), il est nécessaire de :

- **justifier d'une certaine maturité** dans votre approche de la conformité sur le sujet en question, qui peut consister à présenter l'analyse juridique et technique qui a été faite à partir de vos recherches ou de l'avis du DPO, ce qui permettra à la CNIL de l'infirmier ou la confirmer ;
- **motiver votre demande précisément** en la fondant sur des éléments clairs, concrets et établis, en montrant en quoi la question peut avoir une importance particulière pour votre secteur d'activité, vos salariés ou vos clients.

## Quelle réponse de la CNIL ?

---

Selon le niveau de difficulté identifiée, l'accompagnement individuel de la CNIL peut prendre plusieurs formes : échange téléphonique, rencontre avec les services de la CNIL, envoi d'un courriel ou d'un courrier postal voire d'un examen de la demande par la formation plénière de la CNIL.

Quelle que soit sa forme, le conseil délivré par la CNIL n'est **pas un « rescrit »** au sens où l'accompagnement ne le « protège » pas pour autant d'une plainte ou d'une sanction par la suite. **Chaque professionnel reste responsable, à tout moment, de sa propre conformité.**

Enfin, le cas échéant, les éléments d'analyse produits peuvent être utilisés pour délivrer une information générale à l'ensemble des professionnels concernés.

## Les échanges avec la CNIL sont-ils confidentiels ?

---

Les agents de la CNIL sont astreints au **secret professionnel** dans le cadre de leurs fonctions tant dans leur mission de contrôle que pour les échanges intervenant dans le cadre de la conformité. Ces échanges sont donc confidentiels à l'égard de tiers (ex : concurrents, clients ou salariés).

Néanmoins, comme tout document administratif, les réponses aux demandes de conseil sont en principe communicables au public au sens de la loi du 17 juillet 1978 mais il est précisé que « *les tiers ne peuvent pas accéder aux informations couvertes par le **secret industriel et commercial*** ». Pour préserver la confidentialité de ces informations, la CNIL pourrait alors être amenée à occulter toutes les informations couvertes par un secret.

## Quelle articulation avec le rôle de contrôle et de sanction de la CNIL ?

---

Le succès de l'accompagnement apporté par la CNIL repose en grande partie sur la **confiance** qui doit s'installer entre le régulateur et les professionnels concernés afin de pouvoir, en particulier, évoquer en toute transparence les difficultés rencontrées. Le professionnel adressant à la CNIL une demande d'accompagnement bénéficie ainsi d'une parfaite **étanchéité avec les services de contrôle et de sanction** pour les seuls éléments communiqués dans le cadre de cet accompagnement.

On doit pour autant souligner que l'accompagnement individualisé offert par la CNIL porte sur une analyse globale (comment correctement appliquer le RGPD à mon activité ?) ou sur **un projet de traitement à venir**. Ainsi, **en aucun cas, l'accompagnement à la conformité décrit dans la présente charte ne saurait servir à « régulariser » des comportements en cours ou passés** contraires à la réglementation.

**La CNIL n'a ainsi pas recours aux « audits de conformité sur place »** : la CNIL procède uniquement à des contrôles sur place dont l'objet est de vérifier la conformité des traitements à la réglementation.