

DROIT D'ACCÈS

4 étapes à suivre !

1

Vérifier l'identité du demandeur

Exemples : numéro d'adhérent, identifiant d'utilisateur, date de naissance, code postal...

Ne demandez pas la pièce d'identité, sauf en cas de doute raisonnable.



2

Identifier l'étendue de la demande

Quels sont les traitements concernés et leurs caractéristiques ? Quel est le volume des données ? Quels sont les supports des données (papier, courriel, base de données, etc.) ?

N'hésitez pas à demander des précisions au demandeur.



3

Respecter les droits des tiers

Le droit d'accès n'est pas absolu : il doit être mis en balance avec le respect des droits des tiers (Droit à la vie privée, secret de la correspondance, secret des affaires, propriété intellectuelle...)

Pensez à masquer les informations des autres parties aux courriels pour éviter toute atteinte aux droits des tiers.



4

Répondre dans les délais

Un mois pour les demandes simples, trois mois pour les demandes complexes, huit jours pour les données de santé.

Pensez à sécuriser le moyen de communication des données et à archiver les justificatifs de traitement de la demande.



Bonnes pratiques !

- Prévoyez des modalités simples pour l'exercice des droits par les personnes concernées (par exemple, formulaire en ligne)
- Mettez en place une procédure interne pour faciliter le traitement des demandes et la remontée des informations
- Documentez l'ensemble de vos démarches
- N'oubliez pas de respecter vos durées de conservation



Quid des frais ?

- L'exercice du droit d'accès est en principe gratuit.
- Il est toutefois possible d'appliquer des "frais raisonnables basés sur les coûts administratifs" pour toute copie supplémentaire ou en cas de demande manifestement infondée ou excessive.

Qu'est ce que le droit d'accès ?

Le droit d'accès est une prérogative permettant à toute personne, y compris un salarié, de savoir si des données personnelles la concernant sont traitées, puis d'en obtenir la communication, et ce dans un format compréhensible. Ce droit, prévu par l'article 15 du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vise à garantir la transparence sur l'utilisation des données personnelles.

- Les objectifs du droit d'accès sont :
 - Connaître les informations collectées sur soi.
 - Vérifier leur exactitude.
 - Exercer d'autres droits : rectification, effacement, opposition...
- L'organisme destinataire de la demande doit également être en mesure de fournir des renseignements sur le traitement des données, notamment :
 - Les finalités du traitement (les objectifs poursuivis),
 - Les catégories de données concernées,
 - Les destinataires des données,
 - La durée de conservation,
 - Et toute autre information permettant à la personne de comprendre l'usage fait de ses données personnelles
- Le droit d'accès est distinct du droit de communication de documents en justice (ex. prud'hommes) ou d'une demande d'accès aux documents administratifs (CADA).
Caractéristiques du droit d'accès :
 - Il est inconditionnel : la personne n'a pas à motiver sa demande.
 - Il peut être exercé même en parallèle d'une procédure judiciaire ou administrative, sous réserve de ne pas porter atteinte aux droits des tiers. Un refus de communication pour le seul motif qu'un contentieux est en cours n'est pas valable.

Le droit d'accès concerne les données personnelles

Le droit d'accès permet d'obtenir les données personnelles détenues par un organisme, et non une copie systématique des documents qui les contiennent. Toutefois, la transmission d'un document peut être nécessaire si cela est le moyen le plus simple ou le seul permettant de rendre les données compréhensibles.

→ Pas de formalisme relatif à l'expression de la demande d'accès :

1. Si un régime spécifique d'accès aux documents existe (ex. : administration publique), le demandeur doit préciser s'il sollicite l'accès à des documents ou des données personnelles.
2. Dans les autres cas, l'organisme doit interpréter favorablement la demande :
 - Une demande portant sur un accès à des documents doit être comprise comme une demande d'accès aux données personnelles.
 - Refuser une demande simplement parce que le mot "document" est utilisé peut être fautif.

→ Exemple pratique : droit d'accès d'un salarié aux courriels professionnels :

Lorsqu'un salarié demande à accéder aux courriels professionnels contenant ses données personnelles, l'employeur peut répondre de plusieurs façons :

- Soit transmettre une copie des courriels, s'il s'agit de la solution la plus simple.
- Soit fournir un tableau récapitulatif reprenant les données personnelles et les métadonnées.

La forme de la réponse est libre : l'essentiel est que les données personnelles soient communiquées de manière claire et compréhensible.

Quelques chiffres sur l'exercice du droit d'accès sous évaluation par le régulateur

En 2024, le Laboratoire d'innovation numérique de la CNIL a étudié les parcours d'accès aux copies des données personnelles sur 10 réseaux sociaux :

- Taux de conformité aux bonnes pratiques : entre 44 % et 76,5 %.
- 4 clics en moyenne sont nécessaires pour accéder au formulaire de demande d'accès depuis la page d'accueil.

Dans le cadre de l'action coordonnée menée en 2024 par le Comité européen de la protection des données, la CNIL et ses homologues ont contrôlé des organismes faisant l'objet de plaintes. Ils ont constaté que :

- Les traitements des demandes d'accès sont souvent jugés insuffisants et insatisfaisants.
- Les lignes directrices restent peu appliquées, voire méconnues par certains organismes.

Source : Droit d'accès : bilan des contrôles de la CNIL dans le cadre d'une action coordonnée européenne

Focus : Le droit d'accès des salariés à leurs données et aux courriels professionnels : que recommande la CNIL ?

Cas n°1 : le salarié est expéditeur ou destinataire du courriel

Que faire ?

- Si le salarié a déjà eu connaissance des courriels ou de leur contenu, leur communication est en principe présumée respecter les droits des tiers.
→ L'anonymisation ou pseudonymisation est une bonne pratique, mais pas obligatoire dans ce cas.
- Si l'employeur craint malgré tout une atteinte aux droits des tiers (ex. : secret industriel, sécurité nationale), il doit :
 1. Tenter d'anonymiser ou pseudonymiser les données sensibles.
 2. Refuser l'accès uniquement en dernier recours, avec une justification précise de l'atteinte aux droits des tiers (ex. : atteinte à la sécurité nationale ou secret industriel)

Attention !

Si la demande concerne les courriels identifiés comme personnels, l'employeur doit les communiquer au salarié sans en consulter le contenu.

Cas n°2 : le salarié est mentionné dans le courriel

Lorsqu'un salarié demande l'accès à des courriels contenant ses données personnelles, l'employeur doit concilier ce droit avec le respect des droits et libertés des autres salariés, notamment le secret des correspondances.

Que faire ?

Deux étapes doivent être suivies :

1. S'assurer que les moyens à mettre en œuvre pour identifier les courriels demandés n'entraînent pas une atteinte disproportionnée aux droits des autres salariés :

- Si la recherche nécessite des moyens intrusifs (ex. : scan généralisé des messageries), l'employeur peut demander au salarié de préciser sa demande.
- Sans précision ou si la recherche reste trop intrusive, l'employeur peut refuser en justifiant un risque réel pour le droit des tiers.
 - Ce refus est strictement limité à la recherche trop intrusive : l'employeur doit répondre favorablement à la demande pour les données contenues dans des courriels ne nécessitant pas de tels moyens particulièrement intrusifs.

2. Analyse du contenu au cas par cas :

- Avant communication, l'employeur vérifie si le contenu des courriels porte atteinte aux droits des tiers (secret des correspondances, vie privée...).
- Si l'atteinte est avérée, même après anonymisation, l'employeur peut refuser l'accès, en motivant son refus.

Comment répondre à une demande d'accès ?

Le droit d'accès demeure donc un enjeu majeur pour la conformité au RGPD

Répondre à une demande de salarié qui porte sur de nombreux courriels

- L'employeur peut communiquer un tableau récapitulatif comprenant la liste des messages conservés
- Il indique au demandeur que l'extraction de ces documents est une charge importante et peut l'inviter à préciser sa demande
- Il communique en fonction de la réponse

