Partage d'expérience sur la gestion des plaintes et signalements par la CDP : Une bonne pratique appréciée au Sénégal

La production et la publication d'un rapport appelé Avis trimestriel offrent l'opportunité à la CDP du Sénégal d'exercer une démarche de transparence et de redevabilité à l'endroit des citoyens du pays et des partenaires responsables de traitement de données personnelles. Ainsi, la publication de l'Avis trimestriel est devenue un grand moment de communication, de sensibilisation à l'endroit des populations, de l'administration et des organisations professionnelles.

La particularité du rapport trimestriel réside dans son aspect « compte-rendu exhaustif et factuel » de l'ensemble des activités menées par la CDP. Avec un temps fort consacré au traitement des dossiers par la Commission. Mme la Présidente, Awa Ndiaye, a, dès son arrivée en 2016, instruit aux équipes de jouer pleinement la carte de la transparence et éviter de censurer une quelconque information concernant un responsable de traitement quel qu'il soit.

A titre illustratif, voici un extrait du dernier Avis trimestriel (Avril-Mai-Juin 2021) publié en début Juillet :

PLAINTES ET SIGNALEMENTS

1- PLAINTES

N°	PLAIGNANT	MIS EN CAUSE	MOTIFS	OBSERVATIONS
----	-----------	--------------	--------	--------------

01	M. B	PIZZATIME	Prospection commerciale par SMS non sollicité	<p>Monsieur B. a adressé à la CDP une plainte contre Pizza Time, relative à des envois répétitifs de SMS de prospection commerciale non sollicitée.</p> <p>Suite à la réponse à la demande d'explication, la CDP, en application des articles 47, 68 et 18 de la loi n°2008-12 du 25 janvier 2008 a exigé à Pizza time de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ retirer Monsieur B. de sa base de données de prospection ; ▪ recueillir au préalable le consentement des clients en vue de les inscrire dans sa base de données de prospection et d'envoi d'offres ; ▪ déclarer auprès de la CDP la base de données clients et prospects, et le site internet http://pizzatime-dakar.com/ ; ▪ respecter scrupuleusement la Délibération n°2014-20/CDP du 30 mai 2014 portant sur les conditions de la prospection directe. <p>Ainsi, le plaignant a été retiré de la base de données clients et prospects. Pizza Time devra effectuer les formalités déclaratives concernant le traitement des données de ses clients et prospects.</p>
02	Madame ND. D.	AUCHAN SENAS S.A	Utilisation, sans autorisation, de la photo de la plaignante dans les flyers « Sama kalpé »	<p>La CDP a reçu une plainte de Madame D. contre AUCHAN SENAS S.A, relative à l'utilisation, sans son autorisation, de sa photo dans les flyers « Sama kalpé » distribués dans les magasins d'AUCHAN.</p> <p>Par lettre portant réponse à la demande d'explication, AUCHAN SENAS S.A précise que « <i>l'image utilisée sur les bulletins d'adhésion à son programme</i></p>

				<p><i>fidélité a été floutée, comme il est d'usage en pareil domaine, de sorte à ce qu'il ne soit pas possible d'identifier clairement la personne ».</i></p> <p>Toutefois, sur le fondement des articles 68 et 69 de la loi n°2008-12 et de l'article 62 du décret 2008-721 portant application de la loi précitée, la CDP a demandé à AUCHAN la suppression intégrale de la photo de la plaignante sur les bulletins d'adhésion au programme de fidélité.</p>
03	M. F.	MAGVISION	<p>Publication de photos de mariage sur les réseaux sociaux</p>	<p>Monsieur F. a adressé une plainte à la CDP contre MAGVISION (photographe) pour publication, sans son autorisation, de ses photos de mariage sur les réseaux sociaux.</p> <p>Après avoir contacté, sans suite, le photographe pour suppression des photos, le plaignant a saisi la CDP</p> <p>Suite à un courrier de la CDP, le photographe affirme avoir les photos dès son premier échange téléphonique avec le plaignant.</p> <p>La CDP a informé le plaignant.</p>
04	M. D.	Tribunal de Commerce Hors Classe de Dakar	<p>Demande de retrait de données à caractère personnel contenues dans</p>	<p>La CDP a reçu une plainte de Monsieur D., relative à une demande de retrait de ses données à caractère personnel, contenues dans une décision, publiée sur le site du Tribunal de Commerce Hors Classe de Dakar.</p>

			<p>une décision de justice</p>	<p>La CDP rappelle que les bases de données jurisprudentielles constituent des traitements automatisés de données à caractère personnel, lorsqu'elles comportent l'identité de personnes physiques.</p> <p>Ces traitements doivent être soumis aux dispositions de la loi n°2008-12 du 25 janvier 2008 portant protection des données à caractère personnel.</p> <p>Ainsi, en application des articles 42, 71, 68 et 69 de la loi n°2008-12 du 25 janvier 2008, la CDP a adressé une demande d'anonymisation au Président du Tribunal de Commerce Hors classe de Dakar, afin de concilier le principe de publicité des décisions de justice et le respect des droits et libertés des personnes concernées.</p> <p>A l'état, le dossier est en cours.</p>
05	Madame A.B.	Canal+ Plus Afrique	<p>Diffusion du programme audiovisuel intitulé « Piégés » comportant l'image de la plaignante</p>	<p>Madame A.B. a adressé une plainte à la CDP contre la chaîne de télévision Canal Plus, pour collecte et diffusion, sans son autorisation, de son image et celle de sa fille mineure à l'émission intitulée « Piégés ».</p> <p>La CDP a envoyé une demande d'explication à Canal+ au Sénégal. En réponse à la demande d'explication de la CDP, Canal+ Sénégal précise qu'elle n'est pas producteur et diffuseur de l'émission précitée.</p> <p>La société 909 Productions assure la production de l'émission qui est diffusée par Canal+ International.</p>

				<p>Après avoir été informé de la plainte par Canal+ Sénégal, la société le 909 Productions précise que toutes les précautions d'usage sont toujours prises pour recueillir le consentement des personnes filmées et flouter les visages des enfants mineurs.</p> <p>Le producteur précise, également, que ces précautions ont été prises sur la séquence concernant la plaignante, et que la plaignante avait signé l'autorisation de tournage et d'utilisation des attributs de sa personnalité.</p> <p>Par ailleurs, 909 Productions a indiqué dans sa réponse que la séquence ne fera plus l'objet de diffusion.</p> <p>La CDP en a informé la plaignante.</p>
06	PHOENIX Sécurité	Free Sénégal	Exercice du droit d'accès à l'historique des appels téléphoniques	<p>Le Directeur Général de Phoenix Sécurité a adressé une plainte à la CDP, après avoir exercé, sans suite, une demande d'accès à l'historique des appels entrants des numéros XXXX et XXX auprès de l'opérateur Free.</p> <p>En application de l'article 49 alinéa 5 du décret n°2008-721 du 30 juin 2008, portant application de la loi n°2008-12 du 25 janvier 2008, la CDP a demandé au plaignant de lui fournir les informations complémentaires, afin pour poursuivre l'instruction de la plainte.</p>
07	Monsieur A.D.	M.D	Utilisation illégale d'une adresse électronique	<p>Monsieur A. D. a porté plainte à la CDP contre Monsieur M. D., pour utilisation illégale de son adresse électronique à des fins d'inscription sur la plateforme de pari foot www.1xbet.com</p>

				<p>Suite à la plainte, la CDP a contacté Monsieur M. D pour des éclairages. Ce dernier affirme que l'adresse électronique qu'il utilise depuis bientôt cinq (05) ans est <i>a9@xxx</i>. Cette dernière est différente de celle indiquée par le plaignant.</p> <p>Ainsi, en application des articles 4-6, 68 et 69 de la loi n°2008-12 du 25 janvier 2008, la CDP a transmis une demande d'information à la plateforme 1xbet, relative à l'identification de l'adresse électronique utilisée par Monsieur M. D.</p>
08	Madame C.Y.F.	Facebook	<p>Demande d'accès aux données personnelles suite à un piratage de compte Facebook</p>	<p>Madame C.Y.F. a été victime de piratage de son compte Facebook. Elle ne parvient plus à accéder à ses données personnelles publiées et échangées sur le réseau social.</p> <p>Elle a saisi la CDP, afin de pouvoir exercer de son droit d'accès à ses données personnelles.</p> <p>Ainsi, la CDP a adressé une demande aux équipes de Facebook.</p> <p>Ces dernières ont demandé à la plaignante de fournir une nouvelle adresse sécurisée pour récupérer le compte.</p> <p>L'affaire est en cours.</p>

09	Monsieur M.D.	BERNABE Sénégal	Demande d'accès aux images de vidéosurveillance aux fins de vérification	<p>Monsieur D. a informé la CDP de sa demande d'accès adressée à son employeur Bernabé Sénégal, pour le visionnage des images de vidéosurveillance.</p> <p>En l'espèce, Monsieur M.D. a reçu une notification de mise à pied de trois (3) jours pour absentéisme, basée sur les enregistrements des caméras de surveillance. C'est ainsi qu'il a sollicité le visionnage des enregistrements le concernant.</p> <p>Suite à un échange téléphonique entre un responsable de BERNABE Sénégal et la CDP, Monsieur M.D. a été invité à visionner les enregistrements, en présence des délégués du personnel.</p> <p>Ainsi, M.D. a informé la CDP qu'il a finalement pu exercer son droit d'accès aux enregistrements de vidéosurveillance le concernant.</p>
10	Monsieur A.S.	Contre X	Menaces de diffusion d'une vidéo intime	<p>Monsieur A.S. a transmis une plainte à la CDP, relative à des menaces de diffusion d'une vidéo intime le concernant.</p> <p>Dans sa lettre, le plaignant précise que « <i>Je suis victime de menace de publication d'une vidéo intime personnelle par des gens qui se trouvent au Bénin. La personne qui m'a contactée répond au nom de K domicilié à P. Ce dernier me demande de lui envoyer cinq cent dollar d'abord pour ensuite négocier</i> ».</p>

				Ainsi, en application des articles 431-19, 363 bis et 372 de la loi n°2016-29 du 08 novembre 2016 modifiant le Code pénal, la CDP a transmis la plainte au Procureur de la République pour traitement.
11	Monsieur A.G.	Contre X	Harcèlement et usurpation d'identité sur Facebook	<p>La CDP a reçu une plainte de Monsieur A. G. contre X, relative à des faits de harcèlement dont est victime son épouse sur Facebook.</p> <p>Par ailleurs, la CDP a noté dans la plainte que l'auteur des harcèlements a usurpé l'identité d'une amie du plaignant.</p> <p>Ainsi, en application de l'article 16-2c de la loi n°2008-12 du 25 janvier 2008 et de l'article 431-57 de la loi n°2016-29 du 08 novembre 2016, modifiant le Code pénal, la CDP a transmis la plainte au Procureur de la République pour suites à donner.</p>
12	Mademoiselle A.M.	Contre X	Menaces de diffusion de vidéos intimes	<p>Mademoiselle A. M. a transmis à la CDP une plainte, relative à des menaces de diffusion de vidéos intimes la concernant.</p> <p>En l'espèce, la victime a rencontré sur Facebook une personne qui promettait le mariage, une fois au Sénégal. Après ces promesses de mariage, le mis en cause a commencé à demander à la plaignante de lui faire des vidéos et des photos intimes.</p> <p>Finalement, la plaignante s'est rendue compte que le mis en cause a créé un faux profil, pour procéder à un chantage.</p>

				Ainsi, en application des articles 431-57, 431-19 et 363 bis de la loi n°2016-29 du 08 novembre 2016 modifiant le Code pénal, la CDP a transmis la plainte au Procureur de la République.
13	Madame M.F.D	Contre X	Commentaires à caractère diffamatoire et injurieux proférés contre la plaignante sur Facebook	Madame M.F.D a adressé à la CDP une plainte, relative à des commentaires de caractère diffamatoire et injurieux proférés contre elle sur Facebook. En application des articles 258 alinéa 1 et 261 alinéa 1 de la loi n° 65-60 du 21 juillet 1965 portant Code pénal, et de l'article 431-59 de la loi n°2016-29 du 08 novembre 2016 modifiant le Code pénal, la CDP a invité la plaignante à porter plainte auprès du Procureur de la République.

2- SIGNALEMENTS

MIS EN CAUSE	MOTIFS	OBSERVATIONS
Way2call (suite de la procédure)	Collecte de la donnée sensible relative à la religion pour le besoin recrutement	Suite à la demande d'explication adressée à la société Way2Call pour la collecte d'une donnée sensible, à savoir la religion, pour les besoins de recrutement et de gestion des ressources humaines, le centre d'appel a procédé à la suppression de la rubrique y afférente sur sa plateforme https://www.way2call.sn/ .

		<p>Par ailleurs, la CDP a rappelé à Way2 call que les exceptions, prévues à l'article 41 de la loi 2008-12 du 25 janvier 2008 pour la collecte d'une donnée relative à la religion, ne concernent pas les traitements mis en œuvre dans le cadre de la gestion administrative du personnel.</p> <p>A ce titre, la CDP a invité le responsable du traitement, à mettre en place une mesure alternative et protectrice de la vie privée, pour la gestion de ses ressources humaines.</p> <p>Par ailleurs, la CDP a enjoint Way2call à la déclaration de la plateforme https://www.way2call.sn/ pour se mettre en conformité.</p>
<p>Coalition BBY de Mermoz - Sacre cœur</p>	<p>Notification d'une violation de données personnelles suite à la création d'un dispositif de gestion de la base de données des membres d'une coalition politique</p>	<p>La CDP a reçu un signalement relatif à la non-conformité du traitement de données à caractère personnel dénommé « <i>dispositif de gestion de la base de données des membres de BBY de Mermoz - Sacre cœur</i> »</p> <p>La CDP a rappelé à la coalition BBY Mermoz- Sacré-Cœur que, nonobstant la dispense de formalités, prévue par la loi n°2008-12 du 25 janvier 2008, pour les traitements de données à des fins de gestion des membres d'une association politique, celle-ci doit toutefois respecter les exigences légales suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ respecter strictement la finalité du traitement ; ▪ ne collecter que les données personnelles nécessaires pour les membres et adhérents ▪ prendre toute précaution utile pour garantir la sécurité et la confidentialité des données personnelles ; ▪ recueillir le consentement exprès de tout adhérent avant de l'intégrer dans la base de données ; ▪ définir les modalités d'exercice des droits des personnes concernées.

<p>Direction Générale des Douanes</p>	<p>Publication sur le site internet de la Direction générale des Douanes, de listes non anonymisées de candidats au concours d'entrée 2017-2018 à l'Ecole des Douanes</p>	<p>La CDP a reçu un signalement, relatif à la publication sur le site internet de la Direction générale des Douanes, de listes non anonymisées de candidats au concours d'entrée 2017-2018 à l'Ecole des Douanes. Sur ces listes publiées, les données personnelles suivantes des candidats sont accessibles : nom, prénom, date et lieu de naissance, adresse email, numéro de téléphone et numéro d'inscription.</p> <p>Sur le fondement des articles 35, 70 et 71 de la loi n°2008-12 précitée, la CDP a adressé une demande d'explication au responsable du traitement.</p> <p>En réponse, le responsable du traitement précise que des mesures ont été prises pour la suppression des données des candidats sur le site de la Direction Générale des Douanes.</p> <p>Par ailleurs, conformément à l'article 16-3 de la loi n°2008-12 précitée, la CDP a invité la Direction Générale des Douanes à se doter d'une politique de protection des données personnelles qu'elle peut lui soumettre pour homologation.</p>
<p>M.M</p>	<p>Publication de photo d'une maison faisant apparaître le numéro de téléphone de la personne concernée</p>	<p>Madame D. a signalé à la CDP la publication d'une annonce sur les réseaux sociaux et sur Internet, relative à la vente d'une maison, qui loge l'école dont elle est Directrice.</p> <p>Suite à cette publication, Madame D. ne cesse de recevoir des appels de sociétés de courtage immobilier. Son numéro de téléphone apparaît sur la photo de la maison, publiée sur les sites d'annonce.</p> <p>La CDP a invité le bailleur à respecter les droits reconnus à la locataire, concernant l'utilisation de son numéro de téléphone.</p> <p>Ainsi, le bailleur a invité les courtiers à modifier la publication, en supprimant toute information faisant apparaître l'identité de Madame D.</p>

<p>Rapport d'audit du fichier électoral</p>	<p>Direction de l'Automatisation des Fichiers (DAF)</p>	<p>La CDP a constaté, dans le rapport publié de la mission d'audit du fichier électoral, des risques d'atteinte à la sécurité des données personnelles des électeurs.</p> <p>En application des articles 70 et 71 de la loi n°2008-12 du 25 janvier 2008, la CDP a adressé à la Direction de l'Automatisation des Fichiers (DAF), une demande d'information relative aux mesures techniques et organisationnelles, mises en œuvre, en vue de la sécurisation des données personnelles du fichier électoral.</p> <p>En réponse, la DAF précise que l'équipe de la mission d'audit décrivait la situation de la refonte en 2016 et de la révision exceptionnelle des listes électorales de 2018. Au regard de ces missions, la DAF a mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'écartier dans la mesure du possible toute altération ou perte de données ainsi que tout accès non autorisé à celles-ci.</p>
---	---	---