

Données personnelles : exercer ses droits, saisir la CNIL, réagir à une fuite

Le règlement européen sur la protection des données (RGPD) donne des droits simples à exercer, et impose des obligations même aux plus petites structures. Depuis le 11 août 2026, le démarchage téléphonique suppose en outre votre accord préalable. Voici le mode d'emploi.

À qui s'adresse cette fiche ?

Aux particuliers, et aux petites structures qui traitent des données : associations, TPE, communes, ainsi qu'aux conseillers numériques et France services qui les accompagnent.

Au sommaire

1. Vos droits et comment les exercer
2. Porter plainte auprès de la CNIL
3. Démarchage : ce qui a changé en 2026
4. Après une fuite de données
5. Petites structures : l'essentiel

1. Vos droits et comment les exercer

- **Droits** : accès à vos données, rectification, effacement, opposition, limitation du traitement, portabilité.
- **Comment** : écrivez à l'organisme (courriel, formulaire, courrier), en utilisant au besoin les **modèles de courrier** de la CNIL.
- **Délai** : l'organisme doit répondre dans **un mois**. Il peut prolonger de **deux mois**, à condition de vous en informer dans le premier mois.
- C'est **gratuit**. Un justificatif d'identité ne peut être demandé qu'en cas de **doute raisonnable** sur votre identité.

Version du 19 septembre 2026 · Licence Etalab 2.0 : réutilisation et diffusion libres, avec mention de la source.

Fiche rédigée par l'équipe Certyne (certyne.com), éditeur français de signature électronique. Document informatif : le RGPD, Légifrance, cnil.fr et service-public.fr font foi.

2. Porter plainte auprès de la CNIL

- Pour un problème d'exercice de vos droits, **écrivez d'abord à l'organisme** : la CNIL demande que vous l'ayez fait, et que vous joigniez votre demande et sa réponse (ou l'absence de réponse).
- La plainte se dépose **en ligne** sur cnil.fr. La CNIL vous informe des suites dans un délai de **trois mois** ; elle ne publie pas de délai moyen de traitement.
- La CNIL peut rappeler l'organisme à ses obligations, le mettre en demeure ou le sanctionner. En 2025, elle a prononcé 83 sanctions, dont 67 en **procédure simplifiée** (amende jusqu'à 20 000 €, ou 100 000 € pour une entreprise de plus de 50 millions d'euros de chiffre d'affaires depuis mai 2026).
- Elle a reçu 20 150 plaintes en 2025 : soyez précis et joignez vos pièces.

3. Démarchage : ce qui a changé en 2026

Depuis le 11 août 2026 (article L223-1 du code de la consommation, réécrit par la loi n° 2025-594), un professionnel ne peut plus vous démarcher par téléphone sans votre **consentement préalable**. **Bloctel est supprimé**. Un contrat conclu à la suite d'un appel illégal est **nul**. Le consentement vaut au plus un an, sans reconduction tacite (décret n° 2026-662).

- Exceptions : notamment l'appel dans le cadre d'un contrat en cours.
- **SMS et courriels commerciaux** : consentement préalable exigé depuis longtemps pour les particuliers ; chaque message doit permettre de se désinscrire. Les SMS indésirables se signalent au **33700**.

4. Après une fuite de données

- L'organisme doit notifier la CNIL **dans les 72 heures** si la fuite présente un risque pour les personnes, et **vous informer** directement si le risque est élevé.
- **Méfiez-vous de l'hameçonnage** : les données volées servent à rendre crédibles de faux messages (banque, énergie, opérateur). Ne cliquez sur aucun lien, rappelez l'organisme par ses coordonnées habituelles.
- **Changez vos mots de passe** sur le service concerné et partout où vous utilisiez le même, et activez la double authentification.
- **IBAN dérobé** : selon la CNIL, il peut « dans certains cas » permettre des prélèvements frauduleux. Surveillez vos relevés. Un prélèvement que vous avez autorisé se conteste dans les **8 semaines** ; un prélèvement **non autorisé**, dans les **13 mois**.
- Pour être aidé : **17Cyber** (ouvert en décembre 2024) et cybermalveillance.gouv.fr.

5. Petites structures : l'essentiel

Obligation	À retenir
Registre des traitements	Obligatoire ; la dérogation sous 250 salariés est étroite. La CNIL propose un modèle simplifié pour les TPE et PME.
Informers les personnes	Dire quelles données sont collectées, pourquoi, combien de temps, et comment exercer ses droits.
Durées de conservation	Fixées par finalité ; la CNIL publie un guide.
Sécurité	Mesures adaptées au risque ; guide de la sécurité des données, édition 2024.
Délégué à la protection des données	Obligatoire pour tout organisme public , donc pour toutes les communes, quelle que soit leur taille ; la CNIL a déjà sanctionné une commune qui n'en avait pas désigné.
Violation de données	Notification à la CNIL sous 72 heures en cas de risque, et inscription de toute violation dans un registre interne.

Une réforme européenne (« omnibus numérique ») propose d'alléger certaines règles ; elle n'est pas adoptée à la date de cette fiche : les règles ci-dessus restent applicables.

Et les preuves de signature électronique ? La CNIL n'a pas publié de règle propre à la conservation des preuves de signature électronique. Leur durée de conservation se fixe, comme pour tout traitement, selon la finalité — par exemple la durée pendant laquelle le contrat signé peut être contesté. Méfiez-vous des durées « officielles » avancées sans source.



Liste de contrôle

- ☐ J'ai adressé ma demande par écrit à l'organisme, et j'en garde une copie datée.
- ☐ J'ai noté l'échéance d'un mois pour la réponse.
- ☐ Sans réponse satisfaisante, j'ai déposé plainte en ligne sur cnil.fr, avec mes pièces.
- ☐ Je refuse tout démarchage téléphonique auquel je n'ai pas consenti.
- ☐ Après une fuite : mots de passe changés, relevés surveillés, vigilance face aux faux messages.
- ☐ Ma structure a un registre, informe les personnes et, si c'est une commune, a désigné un délégué.

Sources et pour aller plus loin

- CNIL, vos droits : cnil.fr · modèles de courrier : cnil.fr · adresser une plainte : cnil.fr
- CNIL, fuite de données et vol d'IBAN : cnil.fr · démarchage téléphonique : cnil.fr
- CNIL, violations de données : cnil.fr · registre : cnil.fr · délégué dans une collectivité : cnil.fr
- Règlement (UE) 2016/679 : eur-lex.europa.eu
- Autres fiches pratiques de la même collection : certyneo.com/fr/ressources/fiches-pratiques-gratuites