

**CODE DE DEONTOLOGIE
DE LA
COMMUNICATION DIRECTE ELECTRONIQUE**

Avis conforme de la CNIL le 22 mars 2005

Mars 2005

Syndicat National de la Communication Directe
142 rue de Rennes – 75006 PARIS
Tel : 01 53 63 27 70 - e-mail : info@sncd.org
www.sncd.org

Ce code résulte des travaux de la Commission E-Direct et de la Section Déontologie du SNCD.

Avec la participation active de Maître Jocelyne LEMAIRE, Avocat au Barreau des Hauts de Seine, qui accompagne le SNCD dans l'ensemble de ses travaux et réflexions.

Le présent code est déposé au Bureau des expertises et des usages professionnels du Tribunal de Commerce de Paris sous le numéro 2005027895 - Date de dépôt : 13 avril 2005.

Sommaire

1. OBJET.....	5
2. DÉFINITIONS.....	6
2.1. « MESSAGE ÉLECTRONIQUE»	6
2.2. « COURRIER ÉLECTRONIQUE VIA INTERNET» OU «E-MAIL ».....	6
2.3. « SMS »	6
2.4. «MMS »	6
2.5. « ADRESSE ÉLECTRONIQUE » OU « ADRESSE E-MAIL ».....	6
2.6. «PUBLICITÉ EN LIGNE PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE » OU « E-MAILING ».....	6
2.7. « CONSENTEMENT ACTIF ».....	6
2.8. « DROIT D'OPPOSITION ».....	6
2.9. « SPAM OU SPAMMING ».....	7
2.10. « RESPONSABLE D'UN TRAITEMENT ».....	7
2.11. « RESPONSABLE DE LA COLLECTE ».....	7
2.12. « LE TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ».....	7
2.13. « PRODUITS ET SERVICES ANALOGUES »	7
3. DISPOSITIONS SPECIFIQUES A LA COLLECTE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL.....	8
3.1. PRINCIPES.....	8
3.2. LES FORMALITÉS PRÉALABLES À LA COLLECTE ET AUX TRAITEMENTS CONSÉCUTIFS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	8
3.2.1. <i>Rappel de l'obligation légale</i>	8
3.3. LA PROTECTION RENFORCÉE DES DONNÉES SENSIBLES.....	9
3.3.1. <i>Rappel de l'obligation légale</i>	9
3.4. LA PROTECTION DES MINEURS.....	9
3.4.1. <i>Rappel des obligations légales</i>	9
3.4.2. <i>Engagements des professionnels</i>	10
3.5. LA COLLECTE LOYALE DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	11
3.5.1. <i>Rappel des obligations légales</i>	11
3.6. LA COLLECTE DU CONSENTEMENT.....	12
3.6.1. <i>Rappel des obligations légales</i>	12
3.6.2. <i>Recommandations du SNCD dans le cas d'une exploitation B to C</i>	12
3.6.3. <i>Recommandations du SNCD dans le cas d'une exploitation B to B</i>	14
3.7. LE PRINCIPE DE TRANSPARENCE.....	16
3.7.1. <i>Rappel des obligations légales</i>	16
3.7.2. <i>Recommandation du SNCD</i>	16
3.7.3. <i>Exemples de formulation</i>	16
4. DISPOSITIONS APPLICABLES AUX TRAITEMENTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	18
4.1. CESSION OU MISE À DISPOSITION D'ADRESSES.....	18
4.1.1. <i>Rappel des obligations légales des responsables des traitements</i>	18
4.1.2. <i>Recommandations du SNCD</i>	19
4.2. CONTENU DES MESSAGES ÉLECTRONIQUES COMMERCIAUX.....	20
4.2.1. <i>Rappel des obligations légales</i>	20
4.2.2. <i>Recommandations du SNCD</i>	20
4.3. IDENTIFICATION DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT.....	20
4.3.1. <i>Rappel de l'obligation légale</i>	20
4.3.2. <i>Recommandations du SNCD</i>	21
4.4. PROCÉDURE DE DÉSINSCRIPTION.....	21
4.4.1. <i>Rappel de l'obligation légale</i>	21
4.4.2. <i>Recommandations du SNCD</i>	21
4.5. LA CONSERVATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	21
4.5.1. <i>Rappel de l'obligation légale</i>	21
4.5.2. <i>Recommandation du SNCD</i>	22
5. LES DROITS RECONNUS AUX PERSONNES.....	23

<u>5.1. LA SÉCURITÉ DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....</u>	<u>23</u>
<u>5.1.1. Rappel de l'obligation légale</u>	<u>23</u>
<u>5.1.2. Recommandations du SNCD.....</u>	<u>23</u>
<u>5.2. LE DROIT D'ACCÈS.....</u>	<u>23</u>
<u>5.2.1. Rappel de l'obligation légale</u>	<u>23</u>
<u>5.2.2. Recommandations du SNCD.....</u>	<u>23</u>
<u>5.3. LE DROIT DE RECTIFICATION.....</u>	<u>24</u>
<u>5.3.1. Rappel de l'obligation légale</u>	<u>24</u>
<u>5.3.2. Recommandations du SNCD.....</u>	<u>24</u>
<u>5.4. LE DROIT D'OPPOSITION.....</u>	<u>24</u>
<u>5.4.1. Rappel de l'obligation légale</u>	<u>24</u>
<u>5.4.2. Recommandation du SNCD.....</u>	<u>24</u>
<u>6. ASPECTS INTERNATIONAUX : LE DROIT APPLICABLE - LES TRANSFERTS INTERNATIONAUX</u>	
<u> 25</u>	
<u>6.1. DROIT APPLICABLE AU TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....</u>	<u>25</u>
<u>6.2. TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....</u>	<u>25</u>
<u>6.2.1. Rappel de l'obligation légale</u>	<u>25</u>
<u>6.2.2. Recommandation du SNCD.....</u>	<u>26</u>
<u>RAPPEL DES TEXTES ET RECOMMANDATIONS</u>	<u>27</u>

Préambule

Le présent code actualise et remplace le premier code de déontologie de l'e-mailing adopté par le SNCD en 2002, en prenant en compte l'évolution du cadre juridique relatif à la loi LCEN.

Il vient compléter et former un ensemble avec le code général de déontologie du SNCD (adopté en janvier 2000 et révisé en 2005), en précisant et y ajoutant les caractéristiques propres aux métiers de la communication directe électronique, tant à l'égard des consommateurs (« *B to C* ») que des professionnels (« *B to B* »).

Il réaffirme en tant que de besoin, certains principes énoncés par le code général de déontologie du SNCD et considérés comme particulièrement importants et significatifs dans le cadre de la communication directe électronique.

1. OBJET

Ce code est destiné aux entreprises, personnes physiques ou personnes morales, concernées par la mise en œuvre de tout traitement de données à caractère personnel dans le cadre d'opérations de marketing direct électronique.

Ce document formalise les principes déontologiques que les entreprises membres du SNCD s'engagent à respecter dans le cadre de leur communication directe électronique.

Le SNCD, en adoptant et diffusant ce code, a pour objectif de :

- **Favoriser le développement de tout moyen de communication directe électronique**, sans discrimination entre les supports de communication utilisés, notamment la publicité par courrier électronique, (e-mail, sms ou encore mms), fax, téléphone etc.
- **Veiller au respect des principes de liberté individuelle, de protection de la vie privée des personnes physiques et des intérêts des personnes morales.**
- **Répondre à l'encouragement des autorités publiques nationales et européennes** aux professionnels des secteurs concernés à se doter de règles d'autodiscipline.
- **Exposer publiquement le souci des membres du SNCD de voir mettre en œuvre par l'ensemble des acteurs de la communication directe en ligne, une protection réelle des données à caractère personnel.**

Le non respect de ce code de déontologie par les membres du SNCD entraînera l'application des procédures disciplinaires fixées et des sanctions prévues par le règlement intérieur du SNCD.

2. DÉFINITIONS

2.1. « Message électronique »

Il comprend tous les courriers électroniques transitant par les réseaux internet et téléphonique.

Plus précisément au sens de la Loi du 21 juin 2004 pour la Confiance dans l'Economie Numérique, « tout message, sous forme de texte, de voix, de son ou d'image, envoyé par un réseau public de communication ; stocké sur un serveur du réseau ou dans l'équipement terminal du destinataire, jusqu'à ce que ce dernier le récupère ».

2.2. « Courrier électronique via internet » ou « E-mail »

Message transitant par le réseau Internet. Le destinataire d'un courrier électronique est identifié au minimum par une adresse e-mail.

2.3. « sms »

Message texte transitant par le réseau téléphonique. Le destinataire d'un sms est identifié au minimum par un numéro de téléphone.

2.4. « mms »

Message multimédia transitant par le réseau téléphonique. Le destinataire d'un mms est identifié au minimum par un numéro de téléphone.

2.5. « Adresse électronique » ou « adresse e-mail »

L'adresse électronique ou adresse e-mail est composée de deux parties : l'une se rapporte au destinataire de l'adresse, l'autre désigne le nom de domaine du serveur de messagerie hébergeant la messagerie électronique du destinataire.

2.6. « Publicité en ligne par courrier électronique » ou « E-mailing »

Envoi en masse, par internet, de courriers électroniques à finalité commerciale ou publicitaire.

2.7. « Consentement actif »

Manifestation de volonté résultant d'une action du destinataire, pour exprimer son accord à recevoir des courriers électroniques commerciaux ou publicitaires, dans des conditions qui lui sont précisées lors de la collecte de ses données.

2.8. « Droit d'opposition »

Information explicite faite à la personne, lors de la collecte de données la concernant et dans tout message, par un moyen immédiatement à sa disposition, sur le fait qu'elle est susceptible de recevoir des courriers électroniques à des fins de prospection, et qu'elle peut s'y opposer.

Ce droit d'opposition peut s'exercer au moment de la collecte d'informations ou plus tard en s'adressant au responsable du fichier.

2.9. « Spam ou Spamming »

Envoi de communications électroniques de toute nature, effectué dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- Adresses collectées de manière déloyale,
- Envoi ne respectant pas les modalités d'utilisation précisées lors de la collecte,
- Courrier ne permettant pas une désinscription.

2.10.« Responsable d'un traitement »

La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui détermine les finalités et les moyens du traitement de données à caractère personnel.

2.11.« Responsable de la collecte »

Le Responsable du traitement entendu comme indiqué ci-avant, qui détermine les finalités et les moyens de la collecte de données à caractère personnel. Encore appelé dans la suite du présent code « propriétaire du fichier source ».

2.12.« Le traitement de données à caractère personnel »

Toute opération ou ensemble d'opérations portant sur de telles données, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.

2.13.« Produits et services analogues »

Ensemble de produits et services d'une même famille d'usage. Les produits et services dits « analogues » sont complémentaires de produit(s) ou service(s) déjà fourni(s) dans le cadre d'une relation commerciale.

Ils doivent correspondre à une attente légitime du consommateur.

3. DISPOSITIONS SPECIFIQUES A LA COLLECTE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

3.1. Principes

La déontologie s'applique pour l'ensemble des données à caractère personnel collectées sur un individu, qu'il s'agisse de :

- Ses coordonnées électroniques (adresse électronique, numéro de téléphone fixe, numéro de téléphone mobile, identifiant d'un système de messagerie instantanée...),
- Des autres données à caractère personnel s'y rapportant (identité, adresse postale, fonction, autres données déclaratives ou comportementales, numéro de client, etc.).

Les données fournies par une personne sont tenues pour exactes par l'entreprise responsable de la collecte ou celles utilisatrices des données à caractère personnel collectées, qui ne peuvent être tenues d'en vérifier l'exactitude.

L'entreprise rectifiera, le cas échéant, toutes les erreurs concernant les données qui seraient ultérieurement portées à sa connaissance.

3.2. Les formalités préalables à la collecte et aux traitements consécutifs de données à caractère personnel

3.2.1. Rappel de l'obligation légale

Le respect de formalités préalables en conformité avec la Loi Informatique et Libertés :

- Avant mise en œuvre de traitements courants à travers :
 - Soit la nomination d'un CIL, correspondant informatique et libertés auprès de la CNIL,
 - Soit une déclaration préalable à la CNIL.
- Avant mise en œuvre de traitements sensibles, à travers la demande d'autorisation par l'autorité désignée par la réglementation.

Dans les 2 cas, ces formalités doivent être effectuées préalablement à la mise en œuvre de toute collecte et généralement de tout traitement de données à caractère personnel envisagé, conformément à la réglementation.

La déclaration ou l'autorisation sera actualisée à mesure que la nature des données à caractère personnel collectées et les finalités de leur traitement seront susceptibles d'évoluer.

3.3. La protection renforcée des données sensibles

3.3.1. Rappel de l'obligation légale

Le responsable d'un traitement de données à caractère personnel s'interdit de collecter, exploiter ou conserver en mémoire et plus généralement traiter des données qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales, la vie sexuelle des personnes et les informations relatives à la santé, sauf dans les cas expressément autorisés par la réglementation :

- Consentement exprès de la personne au traitement, sauf dans le cas où la loi prévoit que l'interdiction ne peut être levée par le consentement de la personne concernée,
- Traitements nécessaires à la sauvegarde de la vie humaine, mais auxquels la personne ne peut donner son consentement par suite d'une incapacité juridique ou d'une impossibilité matérielle,
- Traitements mis en oeuvre par une association ou tout autre organisme à but non lucratif et à caractère religieux, philosophique, politique ou syndical, sous réserve en particulier qu'ils ne concernent que les membres de cette association ou de cet organisme et le cas échéant, les personnes qui entretiennent avec celui-ci des contacts réguliers dans le cadre de son activité,
- Traitements portant sur des données à caractère personnel rendues publiques par la personne concernée,
- Traitements nécessaires à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice,
- Traitements nécessaires aux fins de médecine préventive, des diagnostics médicaux, de l'administration de soins et de traitements ou de la gestion des services de santé,
- Certains traitements statistiques,
- Traitements nécessaires à la recherche dans le domaine de la santé.

3.4. La protection des mineurs

3.4.1. Rappel des obligations légales

- Des dispositions de l'article 488 du code civil et de la jurisprudence relative aux actes de la vie courante susceptibles d'être valablement conclus par un mineur,
- Des dispositions de la loi 49-956 du 16 juillet 1949 relative aux publications destinées à la jeunesse, notamment son article 2,
- Des dispositions du décret 92-280 du 27 mars 1992, notamment son article 7,
- Du "Code international de pratiques légales en matière de publicité" adopté par la Chambre de Commerce Internationale, notamment son article 14.

3.4.2. Engagements des professionnels

Le SNCD recommande d'intégrer, sur le formulaire de collecte de données en ligne ou dans la charte sur la protection des données personnelles et de la vie privée, les mesures d'avertissement, d'information et de protection des mineurs prises.

Outres les mesures d'information et de protection mises en œuvre à l'égard de toute personne, le SNCD, sensible au besoin d'une protection adéquate des mineurs, recommande de prendre les mesures suivantes lors de la collecte des données à caractère personnel concernant les mineurs :

- **Sur les formulaires de saisie, recommander aux mineurs de demander la permission de leurs parents** ou responsables légaux avant de fournir des informations personnelles,
- **Permettre au responsable légal** d'un mineur de moins de 16 ans d'indiquer, sur tout formulaire de collecte d'information, qu'il consent à la collecte d'informations auprès du mineur dont il a la charge,
- **Ne collecter que les données strictement nécessaires à la finalité du traitement envisagé,**
- **Ne pas collecter à travers un mineur les données à caractère personnel d'autrui,**
- **Respecter les lois qui sont du domaine des mineurs,**
- **Prendre en compte également :**
 - Les "Lignes directrices en matière de publicité et de marketing sur Internet" adoptées par la Chambre de Commerce International le 2 avril 1998, notamment son article 6,
 - Les recommandations du Bureau de Vérification de la Publicité prises en application du "Code international de pratiques légales en matière de publicité" adopté par la CCI, notamment son article 14,
 - Le rapport de la CNIL (*Commission Nationale Informatique et Libertés – www.cnil.fr.21 rue St Guillaume – 75007 Paris*) adopté le 12 juin 2001 : « Internet et la collecte de données personnelles auprès des mineurs ».

Le SNCD réaffirme en tant que de besoin, qu'il ne faut pas :

- **Exploiter l'inexpérience ou la crédulité des enfants et des adolescents ou mettre leur loyauté à l'épreuve,**
- **Diffuser quelque contenu susceptible de causer un dommage aux enfants,**
- **Présenter des mineurs en situation dangereuse.**

3.5. La collecte loyale des données à caractère personnel

3.5.1. Rappel des obligations légales

La collecte des données à caractère personnel doit être loyale, conformément à l'article 6 de la loi du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004 qui stipule que « les données sont collectées et traitées de manière loyale et licite ».

« En outre, est interdite la prospection directe au moyen d'un automate d'appel, d'un télécopieur, d'un courrier électronique utilisant, sous quelque forme que ce soit, les coordonnées d'une personne physique qui n'a pas exprimé son consentement préalable à recevoir des prospections directes par ce moyen

Pour l'application du présent article, on entend par consentement toute manifestation de volonté libre, spécifique et informée par laquelle une personne accepte que des données à caractère personnel la concernant soient utilisées à fin de prospection directe. » (article 22 de la loi du 21 juin 2004).

Par dérogation, la prospection directe par courrier électronique est autorisée dans la relation client sous les conditions suivantes :

- Coordonnées du destinataire recueillies directement auprès de lui,
- Dans le respect des dispositions de la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978,
- A l'occasion d'une vente ou d'une prestation de services,
- Si la prospection directe concerne des produits ou services analogues,
- Fournis par la même personne physique ou morale,
- Et si le destinataire 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.

3.6. La collecte du consentement

3.6.1. Rappel des obligations légales

Le consentement d'un utilisateur ou d'un abonné doit être préalable à toute utilisation de données personnelles à des fins de prospection directe électronique ; il se traduit par toute manifestation de volonté par laquelle la personne (**physique**) accepte que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.

Cette manifestation de volonté doit être libre, spécifique et informée.

3.6.2. Recommandations du SNCD dans le cas d'une exploitation B to C

3.6.2.1 Cas concernés

Collecte du consentement à des fins de communication directe par courrier électronique, concernant une personne physique, en dehors d'une activité professionnelle.

3.6.2.2 La collecte directe du consentement aux fins de prospection B to C

Le SNCD recommande la collecte d'un **consentement actif** préalablement à l'utilisation des données pour toute communication électronique à caractère personnel.

Exemples de mentions relatives à la collecte du consentement (d'autres formes peuvent être acceptées) :

Exemple 1 :

J'accepte de recevoir des offres de SNCD.ORG à des fins commerciales, par courrier électronique (ou e-mail)

Exemple 2 :

J'indique ci-après mon adresse e-mail ; je recevrai donc des propositions de SNCD.ORG à des fins commerciales : _____@_____

Exemple 3 : Dans le cas de collecte à finalité de prospection par des partenaires de la société qui collecte

J'accepte de recevoir des offres commerciales par courrier électronique des partenaires commerciaux de SNCD.ORG qui, dans ce cadre, pourront accéder aux informations qui me concernent.

Exemple 4 : Dans le cas de collecte à finalité de prospection par des partenaires de la société qui collecte

Je suis intéressé à recevoir des propositions par courrier électronique des partenaires de SNCD.ORG qui, dans ce cadre, pourront accéder aux informations qui me concernent.

3.6.2.3 La collecte indirecte du consentement B to C

Il s'agit d'une collecte indirecte car les données ont été préalablement collectées par un tiers avant d'être cédées ou mises à disposition.

Le SNCD recommande la collecte d'un **consentement actif** à l'utilisation par des tiers, préalablement à toute mise à disposition de données à caractère personnel pour toute communication électronique à caractère personnel.

3.6.2.4 Cas particulier : l'utilisation des données de clients pour des produits ou services analogues

La notion de produits ou services « analogues » doit être entendue par rapport aux attentes légitimes du consommateur, dans le cadre d'un **usage connexe ou associé** au produit ou service initial.

Le SNCD recommande de permettre lors de la collecte et dans tout message l'exercice du **droit d'opposition**, dans le cas d'une exploitation par l'entité ayant collecté les données dans le but de proposer des produits ou services analogues.

Exemples de mentions relatives au droit d'opposition (d'autres formes peuvent être acceptées) :

Exemple 1 :

Vous êtes susceptible de recevoir des offres commerciales de SNCD.ORG pour les produits et services analogues à ceux que vous avez commandés. Si vous ne le souhaitez pas, cliquez ici

Exemple 2 :

Vous recevez des offres commerciales de SNCD.ORG parce que vous avez déjà passé commande de produits de mêmes catégories (des produits alimentaires, de loisirs etc..) à SNCD.ORG. Si vous ne le souhaitez pas, cliquez ici

Exemple 3 :

Je ne souhaite pas recevoir d'offres commerciales de SNCD.ORG

3.6.2.5 Mise en forme

Concernant les clauses relatives à la collecte du consentement, le SNCD recommande l'utilisation de phrases affirmatives. Les clauses relatives à la collecte du consentement ou à l'exercice du droit d'opposition, selon le cas, devront être de taille et de mise en forme comparables au reste du texte, placées avant ou après les données qui seront exploitées et avant le bouton de validation s'il existe.

3.6.2.6 Mention CNIL

Une mention faisant référence au droit de la personne sera associée à toute collecte de consentement B to C (voir § 3.7 Le principe de transparence).

3.6.3. Recommandations du SNCD dans le cas d'une exploitation B to B

3.6.3.1 Cas concernés

Collecte de données pour la communication directe à finalité professionnelle, par courrier électronique, concernant une personne physique, au titre de sa fonction exercée dans l'entreprise ou dans l'organisme privé ou public.

Par finalité professionnelle, on entend une communication respectant au moins un des éléments discriminants suivants :

- Fiscalité appliquée (le produit ou service doit être déductible des charges),
- Le payeur visé est l'entreprise,
- La collecte des données a été réalisée dans un contexte professionnel,
- Le produit ou service génère une valeur ajoutée pour l'entreprise,
- La quantité proposée est inadaptée à des particuliers.

3.6.3.2 La collecte directe de données B to B

Le SNCD recommande de permettre lors de la collecte et dans tout message l'exercice du **droit d'opposition** à l'utilisation des données pour toute communication électronique à finalité professionnelle.

Exemples de mentions relatives au droit d'opposition (d'autres formes peuvent être acceptées) :

Exemple 1 :

Vous êtes susceptible de recevoir des offres commerciales de SNCD.ORG pour votre activité professionnelle. Si vous ne le souhaitez pas, cliquez ici

Exemple 2 :

Vous êtes susceptible de recevoir des offres pour votre activité professionnelle, par courrier électronique, des partenaires commerciaux de SNCD.ORG, qui, dans ce cadre, pourront accéder aux informations qui vous concernent. Si vous ne le souhaitez pas, cliquez ici

Exemple 3 :

Je ne souhaite pas recevoir d'offres commerciales de SNCD.ORG pour mon activité professionnelle

Je ne souhaite pas recevoir d'offres par courrier électronique des partenaires commerciaux de SNCD.ORG, pour mon activité professionnelle

3.6.3.3 La collecte indirecte du consentement B to B

Il s'agit d'une collecte indirecte car les données ont été préalablement collectées par un tiers avant d'être cédées ou mises à disposition.

Le SNCD recommande de permettre lors de la collecte et dans tout message l'exercice du **droit d'opposition** à l'utilisation des données pour toute communication électronique à finalité professionnelle.

3.6.3.4 Mise en forme

Les clauses relatives à l'exercice du droit d'opposition devront être de taille et de mise en forme comparables au reste du texte, placées avant ou après les données qui seront exploitées et avant le bouton de validation s'il existe.

3.6.3.5 Mention CNIL

Une mention faisant référence au droit de la personne sera associée à toute collecte de données B to B (voir § 3.7 Le principe de transparence).

3.7. Le principe de transparence

3.7.1. Rappel des obligations légales

Le responsable du traitement respectera la plus grande transparence vis-à-vis des personnes dont les données sont collectées, en leur fournissant au moment de la collecte, sauf si elle l'ont été au préalable, toutes les informations relatives :

- A l'identité du responsable du traitement et, le cas échéant, celle de son représentant,
- La finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées,
- Le caractère obligatoire ou facultatif des réponses,
- Les conséquences éventuelles, à son égard, d'un défaut de réponse,
- Les destinataires ou catégories de destinataires des données,
- Les droits d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression,
- Les transferts de données à caractère personnel à destination d'un Etat non membre de la Communauté.

Ces informations doivent figurer sur le formulaire de collecte et en particulier sur tout questionnaire.

3.7.2. Recommandation du SNCD

Le responsable de la collecte conservera dans les conditions de l'article 4.5 ci-après la date de la collecte initiale ou celle de mise à jour des données à caractère personnel.

3.7.3. Exemples de formulation

Exemple 1 :

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données qui vous concernent (article 38 de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée). Pour l'exercer, adressez-vous à SNCD-SA, avenue de la Clarté, 75000 SNCDVILLE, www.sncd-sa.com.

Responsable du traitement collecte : SNCD

Finalité du traitement : gestion fichier clients / prospection

Exemple 2 :

Les informations que vous nous avez communiquées sont à destination de notre fichier client et à des fins de prospection.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données qui vous concernent auprès du responsable du traitement, SNCD-SA, avenue de la Clarté, 75000 SNCDVILLE, www.sncd-sa.com.

Exemple 3 :

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression des données qui vous concernent auprès du responsable du fichier clients / prospection de SNCD-SA, avenue de la Clarté, 75000 SNCDVILLE.

Exemple 4 :

Les données que vous nous communiquez sont destinées à la gestion du fichier clients. Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de ces données. Pour exercer ce droit, adressez vous à SNCD-SA, avenue de la Clarté, 75000 SNCDVILLE, responsable des fichiers et de leurs traitements

4. DISPOSITIONS APPLICABLES AUX TRAITEMENTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le SNCD rappelle ici les obligations et principes généraux qui régissent la protection des données personnelles définis par la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, la convention 108 du conseil de l'Europe et la directive européenne du 24 octobre 1995.

4.1. Cession ou mise à disposition d'adresses

4.1.1. Rappel des obligations légales des responsables des traitements

4.1.1.1 Déclaration et demande d'autorisation préalable

- **Déclarer à la CNIL ou solliciter une autorisation pour les traitements** qu'ils effectuent à partir des données à caractère personnel collectées, en précisant notamment les grands types de données utilisées (données déclarées, comportement, réactions aux sollicitations...), la ou les finalités des traitements, leur durée de conservation ou nommer un CIL, et ce préalablement à la mise en œuvre de tout traitement de ces données,
- **Utiliser les données à caractère personnel conformément** à la déclaration à la CNIL ou à l'autorisation obtenue, à la finalité et aux engagements pris à l'égard des personnes lors de la collecte,
- **Veiller à mettre à jour régulièrement la déclaration à la CNIL** ou solliciter une nouvelle autorisation, le cas échéant, en fonction des modifications des traitements devant être effectués sur les données qu'ils collectent ou des nouvelles informations collectées, préalablement à la mise en œuvre des traitements modifiés ;

4.1.1.2 Principes généraux concernant les traitements des données personnelles

Les obligations légales sont régies par un certain nombre de principes rappelés ici :

- **Le principe de finalité**

Les données se rapportant à une personne ne peuvent être utilisées sans son consentement, pour une finalité autre que celle qui a justifié leur collecte.

- **Le principe de loyauté**

On n'effectue pas de traitement à l'insu de la personne, la personne doit être informée de l'utilisation faite de ses données.

- **Le principe de sécurité des traitements**

Toutes les précautions utiles sont prises afin de préserver la sécurité des informations et notamment empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés.

- **Les droits reconnus aux personnes**

Droit d'accès, de rectification des données les concernant, d'opposition et de suppression sans motif, à l'usage de leur données à des fins de prospection et pour des motifs légitimes à tout traitement de ces données.

Les responsables de traitement s'engagent à traiter les demandes d'opposition et d'information qui leur sont transmises directement ou indirectement, dans les meilleurs délais.

- **Le droit à l'oubli**

On ne peut conserver des données sous une forme identifiante au-delà de la période pour laquelle ces données sont nécessaires à la réalisation de la finalité poursuivie.

4.1.2. Recommandations du SNCD

Le SNCD recommande :

4.1.2.1 A ses membres indistinctement

- **Consentir à la déduplication** (suppression des doublons) de leurs fichiers, avec les autres fichiers d'envoi, les listes d'opposition globales ou partielles et les fichiers clients propres à chaque annonceur, **par un tiers de confiance désigné par les parties.**

4.1.2.2 Aux annonceurs et courtiers dans le cadre de la mise à disposition d'adresses

- **S'assurer que les fichiers utilisés ont fait l'objet des formalités préalables auprès de la CNIL telles que définies au paragraphe 3.2,**
- **Informers le responsable de la collecte** de la nature de l'offre et du contenu du message afin qu'il puisse exercer un droit de contrôle,
- **Remonter au responsable de la collecte après chaque opération** : les adresses pour lesquelles le message n'a pu être délivré, les demandes de désinscription, ainsi que toutes informations le concernant.

4.1.2.3 Aux prestataires (SSII ou routeurs)

- **Transmettre au responsable de la collecte à l'issue de chaque opération** : les adresses pour lesquelles le message n'a pu être délivré, les oppositions exprimées et demandes de désinscription, les demandes d'information relatives à l'identité du propriétaire du fichier, au droit d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression ou aux conditions de la collecte initiale des données, ainsi que les réponses spontanées (« reply to »),
- **Ne pas conserver les données à caractère personnel** qui leur sont confiées au-delà de **2 mois** à partir de la date de départ de la campagne, sauf dérogation contractuelle,
- **En aucun cas, ne s'appropriers l'usage des fichiers traités, ni des informations issues du traitement,** ni exploiter des fichiers à partir des informations liées à des données personnelles remontées de l'opération,
- **En particulier, ne pas se constituer de fichiers repoussoirs à l'insu du responsable de la collecte,** ni utiliser dans d'autres opérations, tout ou partie des données et fichiers traités ou constitués durant l'exécution de leurs prestations,

- **Ne pas enrichir des fichiers** par rapprochement avec d'autres fichiers, sans l'autorisation préalable des propriétaires des fichiers source,
- **Mentionner dans leur charte sur la protection des données à caractère personnel et la vie privée**, les grands types de données collectées et le type d'utilisation qui en est fait (personnalisation du site, analyses statistiques, envoi de messages ciblés ...),
- **Encadrer la relation avec leurs sous-traitants éventuels en établissant des contrats écrits et fixer entre autres les instructions, règles de sécurité et confidentialité.**

4.2. Contenu des messages électroniques commerciaux

4.2.1. Rappel des obligations légales

4.2.1.1 Identification du caractère commercial du message

- Permettre au destinataire d'un message commercial d'**identifier clairement le caractère commercial du message dès sa réception ou en cas d'impossibilité technique, dans le corps du message (cas des sms ou mms).**

4.2.1.2 Identification de l'annonceur

- Permettre l'identification de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise,
- S'interdire toute dissimulation.

4.2.1.3 Identification de l'objet du message

- Il est interdit de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé.

4.2.2. Recommandations du SNCD

Le SNCD recommande à ses membres, qu'ils soient responsables du traitement, annonceurs, propriétaires et/ou courtiers de fichiers d'adresses e-mail, de **faire apparaître de manière non équivoque, l'identité complète de l'annonceur ou des annonceurs**, (raison sociale, adresse physique, etc.) **dans les messages électroniques** qu'ils adressent pour leur compte ou pour le compte de tiers, ou à défaut, **sur une page web accessible d'un simple clic** depuis le message électronique.

Le SNCD recommande que la dénomination sociale ou la marque commerciale de l'annonceur apparaisse **dans l'adresse électronique d'expédition** de tout message commercial **ou a minima dans l'objet** du message.

4.3. Identification du responsable du traitement

4.3.1. Rappel de l'obligation légale

La loi fait obligation au responsable de traitement ou son représentant d'informer la personne auprès de laquelle sont recueillies les données à caractère personnel la concernant de **l'identité du responsable du traitement et, le cas échéant, celle de son représentant.**

4.3.2. Recommandations du SNCD

Le SNCD recommande que les identités du responsable du traitement et du propriétaire des fichiers source, s'il est différent du responsable du traitement, apparaissent de manière non équivoque dans les messages commerciaux qu'ils adressent, selon les cas, dans l'adresse électronique d'expédition du message, l'objet du message ou le contenu du message ;

A minima, sur la page Web de désinscription accessible d'un simple clic figurant dans le message commercial.

4.4. Procédure de désinscription

4.4.1. Rappel de l'obligation légale

- Indiquer dans tout message des coordonnées valables auxquelles le destinataire pourra utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci.

4.4.2. Recommandations du SNCD

- Proposer la désinscription d'un simple clic dans tous les messages,
 - A minima, de manière totale,
 - Et s'il y a lieu, de manière partielle et différenciée.
- Intégrer dans tout message électronique commercial qu'ils adressent, pour leur compte ou pour le compte de tiers, un lien hypertexte explicite vers une page web de désinscription totale ou de modification des conditions attachées à l'utilisation des données à caractère personnel,
- **Prévoir un ou plusieurs modes de désinscription en ligne** au choix (réponse au message commercial expédié, envoi d'un message électronique à une adresse de désinscription figurant dans le message commercial, accès à une page Web de désinscription dont l'adresse URL figure dans le message commercial, etc.),

La page de désinscription devra mentionner le nom et les coordonnées du responsable de la collecte initiale,

- **Confirmer** la désinscription,
- **Répercuter l'action de désinscription ou d'opposition** au responsable du traitement au responsable de la collecte et à l'annonceur lorsque cette demande s'adresse à l'annonceur,
- Dans le cas des SMS, permettre a minima à l'abonné d'identifier le responsable de la collecte afin de faciliter la désinscription.

4.5. La conservation des données à caractère personnel

4.5.1. Rappel de l'obligation légale

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, les données à caractère personnel ne doivent pas être conservées sous forme nominative au-delà de la durée prévue dans la déclaration à la CNIL ou dans l'autorisation.

Les informations collectées ne peuvent être conservées que pendant une durée déterminée, justifiée par la finalité de leur traitement.

4.5.2. *Recommandation du SNCD*

Le responsable du traitement conservera les données à caractère personnel pendant le temps nécessaire au traitement conformément à sa finalité et devra les effacer après traitement.

5. LES DROITS RECONNUS AUX PERSONNES

5.1. La sécurité des données à caractère personnel

5.1.1. Rappel de l'obligation légale

Le principe de sécurité des traitements implique la prise de toutes précautions rendues nécessaires afin de préserver la sécurité des informations, notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés.

A ce titre, le responsable du traitement des données à caractère personnel est garant de la sécurité des données à caractère personnel, il doit prendre toutes les précautions utiles afin de préserver cette sécurité.

5.1.2. Recommandations du SNCD

Le responsable de la collecte pourra, à titre d'exemple, permettre l'accès aux données personnelles :

- Soit par l'utilisation d'un identifiant et d'un mot de passe unique pour chaque personne,
- Soit par l'envoi des données traitées par un courrier électronique à l'adresse e-mail préalablement fournie par la personne concernée.

5.2. Le droit d'accès

5.2.1. Rappel de l'obligation légale

Le droit d'accès aux données la concernant, est reconnu à toute personne.

Ce droit d'accès donne à toute personne la possibilité de connaître l'existence de données à caractère personnel la concernant dans un fichier automatisé ou manuel et, si elle le désire, d'en obtenir la communication.

L'exercice de ce droit permet à la personne de contrôler l'exactitude des données à caractère personnel stockées la concernant et, au besoin, de les faire rectifier ou effacer.

Le droit d'accès aux informations la concernant s'exerce directement par la personne suivant son choix, auprès du responsable de la collecte ou de l'annonceur.

5.2.2. Recommandations du SNCD

- L'accès en ligne et sans frais autres que ceux de connexion de la personne aux données à caractère personnel la concernant doit être permis et facilité, pendant toute la durée de leur exploitation,
- Des mesures de sécurité doivent être prises afin de garantir que seule la personne concernée pourra accéder en ligne aux informations qui la concernent,
- La communication à l'internaute des données à caractère personnel qu'il a fournies doit être fidèle au contenu des enregistrements et effectuée en langage clair. Elle doit intervenir dans un délai moyen de 10 jours ouvrés suivant sa demande.

5.3. Le droit de rectification

5.3.1. Rappel de l'obligation légale

- Le droit de rectification constitue un complément du droit d'accès,
- Toute personne peut faire corriger les erreurs qu'elle a pu déceler à l'occasion de la communication des informations la concernant.

5.3.2. Recommandations du SNCD

- Permettre à l'abonné de corriger en ligne, sans frais autres que ceux de connexion, les informations qu'il a fournies,
- Prendre en compte les rectifications demandées dans un délai maximum d'un mois,
- Notifier à l'abonné la bonne exécution des rectifications demandées.

5.4. Le droit d'opposition

5.4.1. Rappel de l'obligation légale

Le droit d'opposition constitue un complément du droit d'accès.

Il permet à tout moment, de refuser l'utilisation des données à caractère personnel et propose une option de désinscription telle que décrite au paragraphe 4.4.

Il existe différentes formes d'expression de ce droit d'opposition :

- Le refus de répondre lors de la collecte non obligatoire de données,
- La faculté de demander la radiation de toutes ou partie des données contenues dans les fichiers,
- La possibilité d'exiger la non-transmission des informations collectées.

Le responsable du traitement ou son représentant, doit informer la personne dont les données sont traitées sur l'existence de ce droit et en préciser les modalités.

5.4.2. Recommandation du SNCD

- Informer l'abonné, au moment de la collecte de ses données à caractère personnel et sur tout message ultérieur, de la possibilité d'exercer un droit d'opposition. Rendre accessible cette information au moyen d'un lien hypertexte accessible depuis le formulaire.

6. ASPECTS INTERNATIONAUX : LE DROIT APPLICABLE - LES TRANSFERTS INTERNATIONAUX

6.1. Droit applicable au traitement de données à caractère personnel

Tout traitement de données (collecte, exploitation, etc.) effectué dans le cadre des activités d'un établissement du responsable de traitement sur le territoire français doit être effectué conformément au droit français de la protection des données à caractère personnel. Les membres du SNCD s'engagent en outre à effectuer ce traitement en conformité avec les orientations déontologiques définies et promues par le SNCD.

Le droit français est également applicable à ces traitements quand le responsable du traitement établi en France a recours à des moyens ou prestataires techniques situés hors du territoire français (hébergeur, sous-traitants, etc.).

Par ailleurs, dans ces cas, le responsable du traitement doit choisir un sous-traitant qui apporte des garanties suffisantes au regard des mesures de sécurité technique et d'organisation relatives aux traitements à effectuer. Il établira un contrat de sous-traitance avec ces prestataires, qui prévoira, outre les prestations convenues, toutes mesures nécessaires à la confidentialité des données traitées (cf. paragraphe 2).

6.2. Transferts internationaux de données à caractère personnel

6.2.1. Rappel de l'obligation légale

- Un transfert international de données n'est légitime que si une même communication des données à un tiers était légale en France.
- La CNIL est désormais compétente pour autoriser les transferts de données à caractère personnel vers des pays non membres de l'Espace économique européen (EEE)
- Le responsable du traitement ou son représentant sont spécifiquement tenus d'informer la personne dont les données la concernant sont traitées sur les éventuels transferts de ces données qui sont prévus à destination de pays non membres de l'EEE.
- En outre, la nouvelle loi prévoit expressément que le transfert de données à caractère personnel vers un pays non membre de l'EEE ne peut avoir lieu qu'à différentes conditions :
 - soit le pays de destination accorde un niveau de protection adéquat en vertu de la Directive européenne 95/46 du 24 octobre 1995,
 - soit le destinataire garantit un niveau de protection suffisant de la vie privée et des droits fondamentaux des personnes, notamment en raison des clauses contractuelles ou règles internes dont le traitement fait l'objet,
 - soit le transfert est nécessaire à certaines conditions prédéterminées par loi et notamment à l'exécution d'un contrat entre le responsable du traitement et l'intéressé, ou des mesures précontractuelles prises à la demande de celui-ci, ou à la conclusion ou l'exécution d'un contrat conclu ou à conclure, dans l'intérêt de la personne concernée, entre le responsable du traitement et un tiers.

La liste des pays dont l'adéquation du niveau de protection des données personnelles est actuellement reconnue est publiée en ligne et accessible sur le site de la CNIL (<http://www.cnil.fr>, rubrique « International / transferts de données à caractère personnel vers des pays n'appartenant pas à l'Union européenne »).

Les conditions auxquelles il est fait référence au point 3 ci-dessus ne peuvent être employées que dans des circonstances exceptionnelles, et en aucun cas si le transfert a un caractère massif, répétitif ou structurel. Dans ces cas, le responsable de traitement devra s'assurer que le destinataire accorde un niveau de protection suffisant de la vie privée et des droits fondamentaux des personnes au sens du point 2.

Les transferts de données à caractère personnel vers les pays tiers doivent être autorisés par la CNIL, et la déclaration correspondante doit être assortie, le cas échéant, du projet de contrat ou de règles internes organisant le transfert.

Des clauses contractuelles types ont été adoptées par la Commission Européenne dans ses deux décisions du 15 juin 2001 (concernant les transferts de données entre deux responsables de traitement) et du 27 décembre 2001 (concernant les transferts de données d'un responsable de traitement vers un sous-traitant). Les deux décisions sont publiées en ligne et accessibles sur le site de la CNIL (<http://www.cnil.fr>, rubrique « International / transferts de données à caractère personnel vers des pays n'appartenant pas à l'Union européenne »).

6.2.2. Recommandation du SNCD

Le SNCD recommande que l'information relative à d'éventuels transferts de données à caractère personnel à destination d'un Etat non membre de la Communauté figure sur le questionnaire de collecte et a minima sur une autre page accessible par un lien hypertexte accessible depuis le formulaire, dans une rubrique « protection des données personnelles » ou « conditions générales de vente ».

RAPPEL DES TEXTES ET RECOMMANDATIONS

- Loi n°78-17 du 06/01/78 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi N °2004-801 du 6 août 2004
- Loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique
- Convention du 28 janvier 1981 du Conseil de l'Europe
- Directive n°95/46 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel à la libre circulation des données
- Directive 00/31/CE du Parlement européen et du Conseil du 8 juin 2000 (JOCE L 178/1 du 17 juillet 2000)– relative à certains aspects juridiques du commerce électronique dans le marché intérieur
- Directive 2002.58/CE du 12 juillet 2002 vie privée et communications électroniques¹
- Ordonnance n°2001-670 du 25 juillet 2001 portant adaptation au droit communautaire du code de la propriété intellectuelle et du code des postes et télécommunications
- Ordonnance n°2001-741 du 23 août 2001 portant transposition de directives communautaires et adaptation au droit communautaire en matière de droit de la Loi 49-956 du 16 juillet 1949 relative aux publications destinées à la jeunesse
- « Code international de pratiques légales en matière de publicité » adopté par la Chambre de Commerce Internationale
- « Lignes directrices en matière de publicité et de marketing sur Internet » adoptées par la Chambre de Commerce International le 2 avril 1998
- Rapport du Conseil national de la consommation et Avis sur la publicité et l'enfant BOCCRF 5 décembre 2000
- Rapport CNIL : « le publipostage électronique et la protection des données personnelles » octobre 1999

Cette liste ne se veut pas exhaustive. Bien d'autres textes, recommandations et rapports intéressent les sujets traités par le code de déontologie de la communication directe électronique du SNCD.

Pour plus d'informations, consulter le site de la CNIL : www.cnil.fr

¹ (Abrogeant notamment la directive TELECOM 97/66/CE du 15 décembre 1997)