

**CODE DE DEONTOLOGIE DE L'E-MAILING**

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 de Paris, qui accompagne le SNCD dans l'ensemble de ses travaux et réflexions.

Le SNCD remercie tout particulièrement, Maître Etienne DROUARD, Avocat du cabinet Gide Loyrette Nouel, inscrit au Barreau de Paris, de sa disponibilité et de son assistance dans la rédaction de ce code.

*Le présent code est déposé au Bureau des expertises et des usages professionnels du Tribunal de Commerce de Paris sous le numéro 2002063225 - Date de dépôt : 12 septembre 2002.*

## Sommaire

<b>1</b>	<b>OBJET .....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>DÉFINITIONS .....</b>	<b>6</b>
2.1	"E-MAIL" .....	6
2.2	« E-MAILING .....	6
2.3	"OPT-IN" .....	6
2.4	"OPT-OUT" .....	6
2.5	DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL .....	6
2.6	COLLECTE DÉLOYALE.....	6
2.7	SPAM OU SPAMMING.....	6
2.8	RESPONSABLE DU TRAITEMENT.....	7
2.9	LE TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	7
<b>3</b>	<b>DISPOSITIONS SPECIFIQUES A LA COLLECTE DE DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL... 8</b>	<b>8</b>
3.1	LA COLLECTE DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	8
3.2	LES FORMALITÉS PRÉALABLES À LA COLLECTE ET AU TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL .. 8	8
3.3	LA PROTECTION RENFORCÉE DES DONNÉES SENSIBLES.....	8
3.4	LA PROTECTION DES MINEURS.....	9
3.5	LA COLLECTE LOYALE DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL .....	10
3.5.1	<i>La collecte directe des données à caractère personnel.....</i>	<i>10</i>
3.5.2	<i>La collecte indirecte des données à caractère personnel suite à une mise à disposition ou à la cession de données préalablement collectées.....</i>	<i>10</i>
3.6	LE PRINCIPE DE TRANSPARENCE.....	10
3.7	LES MODALITÉS D'INFORMATION DES PERSONNES .....	11
	L'EMPLACEMENT DE L'INFORMATION .....	12
<b>4</b>	<b>DISPOSITIONS APPLICABLES AUX TRAITEMENTS DE DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL..... 13</b>	<b>13</b>
4.1	RAPPEL DES OBLIGATIONS LÉGALES DES RESPONSABLES DES TRAITEMENTS DANS LE CADRE DE LA MISE À DISPOSITION D'ADRESSES .....	13
4.1.1	<i>Déclaration et demande d'autorisation préalable .....</i>	<i>13</i>
4.1.2	<i>Principes généraux concernant les traitements des données personnelles .....</i>	<i>13</i>
4.2	PRÉCONISATION DU SNCD À L'ÉGARD DES ANNONCEURS ET DES COURTIERS DANS LE CADRE DE LA MISE À DISPOSITION D'ADRESSES .....	14
4.3	PRÉCONISATION DU SNCD À L'ÉGARD DES PRESTATAIRES (SSII OU ROUTEURS).....	14
4.4	CONTENU DES MESSAGES ÉLECTRONIQUES COMMERCIAUX .....	15
4.4.1	<i>Identification du caractère commercial du message.....</i>	<i>15</i>
4.4.2	<i>Identification de l'annonceur.....</i>	<i>15</i>
4.4.3	<i>Identification du responsable du traitement.....</i>	<i>16</i>
4.4.4	<i>Procédure de désinscription.....</i>	<i>16</i>
4.4.5	<i>Format et poids des e-mails .....</i>	<i>17</i>
4.5	LA CONSERVATION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL .....	17
<b>5</b>	<b>LES DROITS RECONNUS AUX PERSONNES .....</b>	<b>18</b>
5.1	LA SÉCURITÉ DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL .....	18
5.2	LE DROIT D'ACCÈS .....	18
5.3	LE DROIT DE RECTIFICATION .....	19
5.4	LE DROIT D'OPPOSITION .....	20
<b>6</b>	<b>LES FLUX TRANSFRONTALIERS - LE DROIT APPLICABLE- ASPECTS INTERNATIONAUX .. 21</b>	<b>21</b>
6.1	DROIT APPLICABLE AU TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL.....	21
6.2	FLUX TRANS-FRONTIÈRES DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL .....	21
<b>7</b>	<b>RESPECT DU CODE ET SANCTIONS..... 22</b>	<b>22</b>
7.1	LES SANCTIONS PRÉVUES PAR LA LOI .....	22

7.2	PROCÉDURES ET SANCTIONS PRÉVUES PAR LE SNCD.....	22
7.2.1	<i>Le Comité des Sages - Son rôle</i> .....	22
7.2.2	<i>Le Comité des Sages - Sa composition</i> .....	23
7.2.3	<i>Compétence de saisine</i> .....	23
7.2.4	<i>Procédures de conciliation</i> .....	23
7.2.5	<i>Déroulement de la procédure auprès du comité des sages</i> .....	23
7.2.6	<i>Sanctions</i> .....	24
7.2.7	<i>Notifications, informations</i> .....	24
7.2.8	<i>Délais</i> .....	24
	Annexe : Textes et recommandations .....	25

## Préambule

Le présent code complète le code de déontologie du SNCD de janvier 2000 en y ajoutant les caractéristiques propres aux métiers du publipostage électronique par e-mail, tant à l'égard des consommateurs (« B to C ») que des professionnels (« B to B »).

Il réaffirme certains principes retenus par le code général du SNCD, considérés comme particulièrement importants dans le cadre de l'e-mailing.

## 1 OBJET

**Ce code est destiné aux entreprises et autres personnes morales concernées par tout traitement de données à caractère personnel dans le cadre d'opérations de marketing direct par courrier électronique.**

Le SNCD, en établissant ce document, qui formalise les principes déontologiques que les entreprises membres s'engagent à respecter dans le cadre du publipostage électronique par e-mail, a pour objectif de :

- **Favoriser le développement de tout moyen de communication commerciale**, sans discrimination entre les supports de communication utilisés, notamment le e-mailing, tout en tenant en compte des spécificités de l'Internet, de son rayonnement international, de sa facilité d'accès et de son coût, faible pour les entreprises et qui peut être non négligeable pour les internautes.
- **Veiller au respect des principes de liberté individuelle, de protection et de la vie privée des personnes**, en assurant aux personnes :
  - La mise en œuvre des droits qui leur sont reconnus, notamment en France et en Europe, en particulier le respect de leur souhait d'être ou non sollicité ;
  - La transparence des traitements effectués sur les données à caractère personnel les concernant ;
  - La sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel collectées et commercialisées ;
- **Répondre à l'encouragement des autorités publiques, européennes et nationales**, fait 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 du publipostage électronique par e-mail, une protection réelle et cohérente des données à caractère personnel relatives aux internautes.**

## **2 DÉFINITIONS**

### **2.1 "E-mail"**

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

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

Toute adresse électronique est, au regard des législations françaises et européennes de protection des données, une donnée personnelle.

### **2.2 « E-mailing**

Publipostage électronique via e-mail.

### **2.3 "Opt-in"**

Consentement exprès donné par l'utilisateur d'une adresse électronique, à recevoir des messages électroniques via le réseau Internet, dans des conditions qui lui sont précisées lors de la collecte de ses données (consentement général, et/ou par centres d'intérêts, etc...).

### **2.4 "Opt-out"**

Information explicite fournie à l'utilisateur d'une adresse électronique, lors de la collecte de données à caractère personnel, par un moyen immédiatement à sa disposition, sur le fait qu'il est susceptible de recevoir des courriers électroniques, et qu'il peut s'y opposer.

### **2.5 Données à caractère personnel**

Ensemble des données liées à une personne physique et dont le traitement est soumis à protection.

### **2.6 Collecte déloyale**

Collecte de données à caractère personnel réalisée hors des cadres opt-in ou opt-out ou sans avoir respecté les obligations d'information prévues par les règles françaises et européennes de protection des données à caractère personnel et de la vie privée.

### **2.7 Spam ou Spamming**

Envoi de courriers électroniques à destination d'adresses e-mail 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 sélective ou totale.

## **2.8 Responsable du traitement**

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

## **2.9 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.

### **3 DISPOSITIONS SPECIFIQUES A LA COLLECTE DE DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL**

#### ***3.1 La collecte des données à caractère personnel***

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

- son adresse e-mail (*ou adresse électronique*) ;
- des autres données à caractère personnel s'y rapportant (identité, adresse postale, téléphone, autres données déclaratives ou comportementales, etc.).

Les entreprises responsables de la collecte ou celles utilisatrices des données à caractère personnel collectées ne peuvent être tenues de vérifier l'exactitude des données fournies par la personne.

#### ***3.2 Les formalités préalables à la collecte et au traitement de données à caractère personnel***

##### **Rappel de l'obligation légale**

**Une déclaration à la CNIL ou une demande d'autorisation par l'autorité désignée par la réglementation selon le cas, doit être effectuée 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***

##### **Rappel de l'obligation légale**

**Le responsable d'un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité leur utilisation commerciale s'interdit de collecter, exploiter ou conserver en mémoire** des données qui, directement ou indirectement, font apparaître les origines raciales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales, les mœurs ou orientations sexuelles des personnes et les informations de santé (hors cadre permis par la réglementation).



### **3.4 La protection des mineurs**

Le SNCD préconise 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'avertissements, d'information et de protection des mineurs prises. La protection des mineurs est garantie par la prise en compte :

- 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 ;
- Des "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 ;
- Des 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.
- Du rapport de la CNIL (*Commission Nationale Informatique et Libertés* – [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).21 rue St Guillaume – 75007 Paris) adopté le 12 juin 2001 : « Internet et la collecte de données personnelles auprès des mineurs ».

En outre, le SNCD préconise de ne 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.**

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, préconise de prendre les mesures suivantes lors de la collecte des données à caractère personnel concernant les mineurs :

- **Sur les formulaires de saisie, encourager les mineurs à 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.**

### ***3.5 La collecte loyale des données à caractère personnel***

#### **Rappel de l'obligation légale**

La collecte des données à caractère personnel doit être loyale, conformément à l'article 25 de la loi du 6 janvier 1978 qui stipule que « la collecte de données opérée par tout moyen frauduleux, déloyal ou illicite est interdite ».

#### ***3.5.1 La collecte directe des données à caractère personnel***

La collecte d'adresses e-mail doit être : **soit Opt-out, soit Opt-in.**

#### ***3.5.2 La collecte indirecte des données à caractère personnel suite à une mise à disposition ou à la cession de données préalablement collectées***

Toute personne physique ou morale qui reçoit de tiers des données à caractère personnel préalablement collectées, suite à une mise à disposition ou à une cession, s'engage à **n'utiliser les données qu'après s'être assurée que le responsable du traitement a informé, lors de la collecte, les personnes de leurs droits sur la protection des données à caractère personnel et a respecté les principes de loyauté et de transparence** reconnus en France et généralement en Europe.

### ***3.6 Le principe de transparence***

**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 toutes les informations relatives :

- **à son identité ;**
- **à la finalité du traitement**, en particulier l'utilisation interne ou la mise à disposition auprès de tiers, des données à caractère personnel à des fins de sollicitation commerciale ;
- **au caractère obligatoire ou facultatif des questions posées aux personnes ;**
- **aux conséquences du défaut de réponse à certaines questions.**

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

### 3.7 Les modalités d'information des personnes

Les personnes seront informées **lors de la collecte de leurs données à caractère personnel de la finalité de traitement et du fait qu'elles ne sont susceptibles de recevoir des sollicitations** par e-mail qu'à la condition d'y avoir expressément consenti ou de ne pas s'y être opposées.

#### **Rappel de l'obligation légale :**

Conformément à la loi informatique et libertés du 6 janvier 1978, à la directive européenne du 24 octobre 1995 sur le traitement des données à caractère personnel et à la directive européenne du 8 juin 2000 sur le commerce électronique, les responsables de traitement qui procèdent à la collecte de données en ligne doivent prendre des mesures d'information et de mise en œuvre des droits des personnes et à ce titre adopter une **formule claire, compréhensible et transparente** d'information de l'internaute.

**Le SNCD rappelle la mention d'information recommandée par la CNIL** (Commission Nationale Informatique et Libertés – [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).21 rue St Guillaume – 75007 Paris).

*Les informations qui vous concernent sont destinées à NETPARADISE. Nous pouvons être amenés à les transmettre à des tiers. Si vous ne le souhaitez pas, cliquez ici*

*Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (article 34 de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978). Pour l'exercer, adressez-vous à Netparadise S.A avenue de la Transparence, 60178 CNILAND.*

**Pour aller au-delà de l'information légale minimale imposée par la loi, une mention Opt-in ou toute autre équivalente pourra également être adoptée.**

*J'accepte de recevoir des offres de SNCD.ORG, de ses partenaires ou de ses clients qui, dans ce cadre, pourront accéder aux informations qui me concernent.*

*Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (article 34 de la loi « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978). Pour l'exercer, adressez-vous à SNCD-SA, avenue de la Clarté, 75000 SNCDVILLE, [www.sncd-sa.com](http://www.sncd-sa.com).*

## ***L'emplacement de l'information***

L'information relative :

- à l'identité du responsable de traitement,
- à la finalité du traitement,
- au caractère obligatoire ou facultatif des questions posées,
- aux conséquences du défaut de réponse aux questions posées,
- au fait qu'il ne sera fait usage commercial de leurs données personnelles que si elles ne s'y sont pas opposées ou si elles y ont préalablement consenti (il faut, au minimum, mettre en mesure les internautes de s'opposer en ligne à l'exploitation des données personnelles collectées, par l'apposition d'une case à cocher sur le formulaire),

doit figurer **sur le formulaire de collecte**.

L'information relative :

- au droit d'accès, de rectification et de suppression de leurs données,
- aux coordonnées postales du responsable de traitement,

peut figurer sur une autre page accessible par un lien hypertexte figurant sur le formulaire, dans une rubrique « protection des données personnelles » ou « conditions générales de vente. ».

## **4 DISPOSITIONS APPLICABLES AUX TRAITEMENTS DE DONNÉES 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, la convention 108 du conseil de l'Europe et la directive européenne du 24 octobre 1995.

### **4.1 Rappel des obligations légales des responsables des traitements dans le cadre de la mise à disposition d'adresses**

#### **4.1.1 Déclaration et demande d'autorisation préalable**

- **Déclarer à la C.N.I.L. 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 ;
- **Utiliser les données à caractère personnel conformément** à la déclaration à la CNIL ou à l'autorisation obtenue et aux engagements pris à l'égard des personnes lors de la collecte ;
- **Veiller à mettre à jour régulièrement la déclaration à la C.N.I.L.** ou solliciter une nouvelle autorisation, en fonction des nouveaux types de traitements effectués sur les données qu'ils collectent ou des nouvelles informations collectées ;

#### **4.1.2 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 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.

Le SNCD recommande, en outre, à ses membres de :

- **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.**

#### ***4.2 Préconisation du SNCD à l'égard des annonceurs et des courtiers dans le cadre de la mise à disposition d'adresses***

- **S'assurer que le ou les fichiers utilisés ont fait l'objet de déclaration(s) à la CNIL** (existence d'un numéro d'enregistrement et d'un récépissé de déclaration) et qu'aucun élément de ces fichiers ne révèle une collecte déloyale ;
- **Informé le responsable du traitement initial, « le cédant », de la nature de l'offre et du contenu du message « du cessionnaire », afin que « le cédant » puisse exercer son droit de contrôle ;**
- **Remonter au responsable du traitement après chaque opération :** les adresses pour lesquelles le message n'a pu être délivré, les demandes de désinscription, ainsi que toutes informations le concernant.

#### ***4.3 Préconisation du SNCD à l'égard des prestataires (SSI ou routeurs)***

##### **Rappel de l'obligation légale**

N'utiliser les données à caractère personnel que dans la limite des dispositions légales et selon les modalités fixées par le responsable de traitement.

##### **Préconisation du SNCD**

- **Transmettre à leur donneur d'ordre pour chaque opération qui leur est confiée :** 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 modification, de rectification et de suppression ou aux conditions de la collecte initiale des données, ainsi que les réponses spontanées (« reply to ») ;

- **Prendre toutes les précautions utiles pour garantir la sécurité** des opérations de traitement qu'ils effectuent dans le cadre des prestations qui leur sont confiées (stockage, déduplication, routage, autres prestations) ;
- **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'approprier 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 repousseurs**, ni utiliser dans d'autres opérations les 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 ;
- **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, statistiques, envoi de messages ciblés ...) ;

#### **4.4 Contenu des messages électroniques commerciaux**

##### **4.4.1 Identification du caractère commercial du message**

Le SNCD recommande à ses membres de permettre au destinataire d'un message commercial d'**identifier clairement le caractère commercial du message dès sa réception**.

##### **4.4.2 Identification de l'annonceur**

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, RCS, 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 dans l'objet** du message.

#### **4.4.3 Identification du responsable du traitement**

Le S.N.C.D. 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, ou dans le message électronique d'accusé réception de la désinscription, lorsque la demande de désinscription s'effectue par l'envoi d'un e-mail.

#### **4.4.4 Procédure de désinscription**

Dans le cadre de l'obligation légale, le SNCD rappelle les droits reconnus aux personnes avec :

- **L'acceptation de tous les modes de désinscription en ligne** (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 désinscription étant définitive, l'ensemble des données de la personne sont alors radiées.

De plus, les membres du SNCD s'engagent à :

- **Envoyer** à l'internaute un message lui confirmant sa désinscription,
- **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,
- **Répercuter l'action de désinscription ou d'opposition** au responsable du traitement et à l'annonceur lorsque cette demande s'adresse à l'annonceur,
- **Notifier à l'internaute**, par e-mail, la prise en compte de sa désinscription et/ou de son opposition.

La page de désinscription devra présenter les caractéristiques suivantes :

- Mentionner le nom et les coordonnées du responsable du traitement et du propriétaire du fichier source, s'il est différent du responsable du traitement ;
- Confirmer la désinscription de l'internaute par l'envoi d'un e-mail.



La désinscription devra être proposée par un simple clic dans tous les messages,

- A minima, de manière totale
- Et s'il y a lieu, de manière partielle et différenciée.

#### ***4.4.5 Format et poids des e-mails***

Le S.N.C.D. conseille de :

- Ne pas dépasser un poids total de 30 ko par e-mail envoyé.
- Eviter, en outre, l'envoi de pièces jointes aux e-mails, afin notamment de limiter la propagation de virus.

#### ***4.5 La conservation des données à caractère personnel***

##### **Rappel de l'obligation légale**

Conformément à la loi du 6 janvier 1978, 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.

## 5 LES DROITS RECONNUS AUX PERSONNES

### 5.1 *La sécurité des données à caractère personnel*

#### **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 à 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.

Le procédé d'identification d'une personne souhaitant accéder aux informations traitées la concernant repose sur les informations fournies par la personne et non celles incluses dans un procédé technique.

Le SNCD recommande que le responsable du traitement des données à caractère personnel ne permette pas l'accès aux données par la simple reconnaissance d'un « cookie » associé à une machine.

**Il pourra à titre d'exemple, permettre cet accès :**

- **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*

#### **Rappel de l'obligation légale**

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

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 du traitement ou de l'annonceur.**

La communication des données doit être fidèle au contenu des enregistrements et effectuée en langage clair.

## **Recommandation du SNCD**

- Il convient d'assurer la mise en œuvre effective des droits d'accès et de rectification qui doivent pouvoir s'exercer tant à l'adresse physique du responsable du traitement qu'en ligne. Des mesures de sécurité doivent être prises afin de garantir que seule la personne concernée pourra accéder en ligne aux informations qui la concernent.
- L'accès en ligne et sans frais de la personne aux données à caractère personnel la concernant doit être facilité, pendant toute la durée de leur exploitation.
- La communication à l'internaute des données à caractère personnel qu'il a fournies doit intervenir dans un délai moyen de 8 jours suivant sa demande.

### **5.3 Le droit de rectification**

#### **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.

Le SNCD recommande à ses membres :

- De permettre à l'internaute de corriger en ligne, sans frais, les informations qu'il a fournies,
- De prendre en compte les rectifications demandées dans un délai maximum d'un mois,
- De notifier à l'internaute la bonne exécution des rectifications demandées.

## **5.4 Le droit d'opposition**

### **Rappel de l'obligation légale**

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

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 SNCD recommande à ses membres :**

- D'informer l'internaute, au moment de la collecte de ses données à caractère personnel, de la possibilité d'exercer un droit d'opposition,
- De permettre à tout moment, l'exercice du droit d'opposition à l'utilisation des données à caractère personnel et lui proposer une option de désinscription telle que décrite au paragraphe 4.4.4 .

## **6 LES FLUX TRANSFRONTALIERS - LE DROIT APPLICABLE- ASPECTS 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.

### **6.2 Flux trans-frontières de données à caractère personnel**

Le transfert de données à caractère personnel vers un pays non membre de l'Union Européenne ne peut avoir lieu que si une même communication des données à un tiers était légale en France, et si le pays accorde un niveau de protection adéquat en vertu de la Directive européenne 95/46 du 24 octobre 1995.

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 « A l'étranger / Flux transfrontières »).

Dans le cas où le pays destinataire des données n'accorde pas un niveau de protection adéquat, le transfert ne peut avoir lieu que dans le cadre des exceptions prévues par la Directive européenne 95/46 du 24 octobre 1995, et notamment celui de l'emploi de clauses contractuelles présentant des garanties suffisantes au regard de la Directive.

A cet égard, le SNCD préconise l'emploi des clauses contractuelles types 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 « A l'étranger / Flux transfrontières »).

Les transferts de données à caractère personnel vers les pays tiers doivent être déclarés auprès de la CNIL, et la déclaration correspondante doit être assortie, si nécessaire, du projet de contrat organisant le transfert.

## **7 RESPECT DU CODE ET SANCTIONS**

### **7.1 Les sanctions prévues par la loi**

Toute violation de la loi dans le domaine de la protection des données personnelles est pénalement sanctionnée.

Un contrôle peut être effectué par l'autorité de contrôle désignée en ce domaine, la CNIL. La CNIL peut alors communiquer ses observations.

A cet égard, on ne manquera pas de souligner que le projet de loi de réforme de la loi du 6 janvier 1978 aux fins de transposition de la Directive européenne, prévoit de doter la CNIL de pouvoirs d'investigation, d'injonction et de sanction administrative qui lui permettront d'exercer un contrôle a posteriori sur les traitements de données. La Commission, qui disposera d'un pouvoir de sanction directe, pourra dès lors prononcer des sanctions et notamment des amendes pouvant aller jusqu'à 150.000 euros et, en cas de récidive, jusqu'à 300.000 euros ou 5% du chiffre d'affaires de l'entité sanctionnée.

Ce projet de loi ajoute donc une sanction en pourcentage du chiffre d'affaires.

### **7.2 Procédures et sanctions prévues par le SNCD**

Toute entreprise adhérente au SNCD s'engage par le seul fait de son adhésion à respecter scrupuleusement, en complément à la loi, les principes posés dans *le Code de déontologie de l'e-mailing du Syndicat National de la Communication Directe*.

Cet engagement est acté par la signature de l'adhésion au SNCD.

En cas de manquement vis à vis du code, l'entité adhérente pourra être sanctionnée selon les procédures prévues ci-après. La sanction pourra aller jusqu'à l'exclusion définitive du SNCD.

#### **Déroulement de la procédure disciplinaire**

##### **7.2.1 Le Comité des Sages - Son rôle**

Le Comité des sages a un rôle consultatif.

A la demande du Conseil d'Administration du SNCD, le comité des sages apporte son conseil sur les litiges éventuels opposant entre eux des membres du SNCD ou des membres du SNCD à des personnes morales étrangères au SNCD.

Il rend un avis en cas de litige, il conseille sur la sanction à appliquer.

### **7.2.2 Le Comité des Sages - Sa composition**

Le Comité de Sages est composé de 5 membres nommés par le conseil d'administration et présidé par le Président d'honneur du SNCD.

Le Comité des sages se réunit sur convocation de son Président.

### **7.2.3 Compétence de saisine**

En cas de litige, une demande d'avis ou un dépôt de plainte sera présenté au conseil d'administration du SNCD qui en sera saisi. Cette plainte sera présentée par écrit et accompagnée des pièces justificatives.

Le conseil d'administration peut également s'autosaisir.

Le conseil d'administration prend la décision de donner suite ou non au litige.

En cas de suite, le conseil d'administration saisit le comité des sages.

Le comité des sages est chargé d'élaborer des sanctions en rapport avec le litige pour proposition au conseil d'administration, le conseil d'administration décide de la sanction à appliquer.

### **7.2.4 Procédures de conciliation**

Tout litige entre membres donnant lieu à l'instruction d'un dossier sera précédé d'une procédure de conciliation.

L'audition des parties devant le conseil d'administration sera suivie, sauf les cas de manquements à la loi ou de manquements graves à la déontologie, d'une proposition de conciliation qui, si elle est adoptée, permettra par son application de mettre fin définitivement au conflit.

Les entreprises ou entités membres et parties au litige peuvent se faire assister d'une personne expert ou conseil de leur choix.

### **7.2.5 Déroulement de la procédure auprès du comité des sages**

En cas d'échec de la procédure de conciliation s'il y a lieu et après constitution d'un dossier reprenant faits et preuves à l'appui du plaignant, le conseil d'administration étudiera le bien ou le mal fondé de la plainte et instruira le dossier. Le conseil d'administration pourra se faire assister d'une personne expert ou conseil reconnue de la profession.

Après étude du dossier, le conseil d'administration demandera au comité des sages de produire un avis.

Le comité des sages sera alors chargé d'élaborer le cas échéant, en cas de manquement établi, une proposition de sanction en rapport avec le manquement.

Après délibération, il présentera au conseil d'administration un rapport sur la proposition de sanction préconisée s'il y a lieu ou un classement sans suite, dans le cas contraire.

Le conseil d'administration délibèrera au vu de ce rapport et prononcera la sanction qu'il jugera nécessaire d'appliquer.

### **7.2.6 Sanctions**

Le Conseil d'administration appréciera, en fonction de la gravité des cas et des dommages causés, s'il y a lieu d'appliquer l'une des sanctions suivantes :

- Un avertissement par lettre recommandée
- Exclusion temporaire
- Exclusion définitive

Les exclusions temporaires ne peuvent être inférieures à un an.

Toute violation de la loi fera l'objet d'une exclusion définitive.

### **7.2.7 Notifications, informations**

En cas d'exclusion, le conseil d'administration fera connaître à l'ensemble des membres du SNCD la décision de sanction.

### **7.2.8 Délais**

Toute plainte concernant un litige entre membres, pour être recevable, doit être déposée au plus tard 4 mois après que les faits se soient révélés.

L'examen d'une plainte débutera dans un délai maximum de 60 jours suivant sa date de réception.

Dans le cas de manquement à la loi ou d'autosaisine du conseil d'administration, ces délais ne courent pas.



## **RAPPEL DES TEXTES ET RECOMMANDATIONS**

- Loi N°78-17 du 06/01/78 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés
- 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
- 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 consommation
- 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 l'e-mailing du SNCD.*

Pour plus d'informations, consulter le site de la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)