

**CODE GENERAL DE DEONTOLOGIE  
DE LA COMMUNICATION DIRECTE**

**Avril 2011**

## TABLE DES MATIERES

<b>1</b>	<b>PREAMBULE</b>	<b>6</b>
1.1	Principales caractéristiques du Code Général de Déontologie de la Communication Directe	7
1.2	Objet	7
1.3	Les grandes lignes du cadre juridique	8
1.4	Principales caractéristiques de la loi Informatique et Libertés modifiée	9
1.4.1	Le droit des personnes renforcé	9
1.4.2	Le renforcement ou l'allègement des formalités déclaratives	9
1.4.3	Le Correspondant Informatique et Libertés (le CIL)	9
1.4.4	Contraintes nouvelles pour les transferts de données hors Union européenne	9
1.4.5	Recours au sous-traitant encadré	10
1.4.6	Pouvoir étendu de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés	10
<b>2</b>	<b>PREMIERE PARTIE : LES ACTEURS ET LEURS ROLES</b>	<b>11</b>
2.1	Le Propriétaire du fichier - le Responsable de traitement du fichier source	12
2.1.1	Caractéristique	12
2.1.2	Rôle	12
2.1.3	Obligations légales du Propriétaire du fichier - Responsable du traitement	12
2.1.4	Les engagements déontologiques du propriétaire de fichier	14
2.1.5	Les recommandations complémentaires du SNCD au Propriétaire de fichier	15
2.2	L'annonceur	16
2.2.1	Caractéristique	16
2.2.2	Rôle	16
2.2.3	Obligations légales de l'Annonceur	16
2.2.4	Engagements déontologiques de l'annonceur ou de son Maître d'ouvrage	17
2.2.5	Recommandations du SNCD à l'Annonceur ou à son Maître de l'ouvrage	18
2.3	L'intermédiaire en fichiers	19
2.3.1	Caractéristique	19
2.3.2	Rôle	19
2.3.3	Engagements déontologiques de l'intermédiaire	19
2.3.4	Recommandations du SNCD à l'intermédiaire	21
2.4	La SSII, opérateur en traitement de données	22
2.4.1	Caractéristique	22
2.4.2	Rôle	22
2.4.3	Obligations légales de la SSII	23
2.4.4	Engagements déontologiques généraux de la SSII	23
2.4.5	Cas particulier du TIA	24
2.4.6	Cas particulier de la gestion de bases de données	27
2.4.7	Cas particulier de la personnalisation	28
2.4.8	Modalités de diffusion des informations	29

<b>3</b>	<b>SECONDE PARTIE : LE CADRE JURIDIQUE .....</b>	<b>31</b>
3.1	Présentation du cadre légal applicable .....	31
3.2	Principes généraux régissant la protection des données à caractère personnel.....	32
3.2.1	Les formalités préalables à la charge du responsable de traitement .....	32
3.2.2	Le Correspondant Informatique et Libertés .....	33
3.2.3	La protection renforcée des données sensibles .....	34
3.2.4	La protection des mineurs.....	35
3.2.5	La sécurité des données à caractère personnel .....	36
3.2.6	La transparence des traitements .....	37
3.2.7	La protection de données à caractère personnel et les droits des personnes .....	38
<b>4</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>48</b>
4.1	Annexe 1 : Terminologie .....	48
4.2	Annexe 2 : Exemples de mentions d'information.....	54
4.2.1	Les mentions CNIL.....	54
4.2.2	Autres exemples de mentions d'informations aux personnes .....	56
4.3	Annexe 3 - Fiche d'identification des supports.....	59
4.4	Annexe 4 - Sécurité.....	60
4.4.1	Sécurité des locaux .....	60
4.4.2	Contrôle des postes en interne .....	61
4.4.3	Contrôle logique des accès.....	61
4.4.4	Politique de Sauvegarde .....	61
4.4.5	Transfert d'information(s).....	62
4.4.6	Suivi des Médias ou supports .....	62
4.4.7	Clause de confidentialité .....	62

## **Utilisateurs de données personnelles, vos obligations essentielles !**

*Parce qu'il concerne la vie privée, le traitement de données à caractère personnel n'est pas un traitement comme les autres, il peut porter atteinte aux libertés.*

### 1) Formalités CNIL : préalables

Les traitements informatiques de données à caractère personnel peuvent présenter des risques d'atteinte aux libertés personnelles. Ils doivent, avant toute mise en œuvre, avoir été déclarés à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ou autorisés, suivant le traitement concerné (sauf les cas de dispenses). La désignation d'un Correspondant Informatique et Libertés (CIL) permet de bénéficier d'un allègement des formalités.

### 2) Collecte des données : loyale

Il faut s'assurer du consentement de la personne ou de son absence d'opposition (suivant le cas), pour utiliser une information dite « à caractère personnel » qui la concerne et l'identifie ou permet de l'identifier.

Les traitements des données mis en œuvre doivent permettre de disposer de données exactes et mises à jour.

Sauf dérogations, il n'est pas possible de collecter des données sensibles (qui font apparaître directement ou indirectement les origines raciales ou ethniques, opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, les données relatives à la vie sexuelle ou à la santé).

### 3) Finalité des traitements : déterminée

La constitution d'un fichier doit avoir un objectif précis. Tout traitement doit être justifié par une finalité déclarée ou autorisée. Les données à caractère personnel collectées, exploitées dans un fichier doivent être en rapport avec la finalité poursuivie. Les informations ne peuvent pas être utilisées de manière contraire ou incompatible avec la finalité pour laquelle elles ont été initialement collectées.

### 4) Durée de conservation des données : raisonnable

Les données à caractère personnel ne peuvent être conservées de façon indéfinie dans les fichiers. Le responsable d'un fichier doit fixer une durée de conservation raisonnable, adaptée à la finalité du ou des traitement(s) qu'il met en œuvre.

5) Sécurité des fichiers : prioritaire

Tout responsable de traitement informatique de données à caractère personnel doit adopter des mesures de sécurité physiques (sécurité des locaux, accès limité aux personnes etc.) et logiques (sécurité des systèmes d'informations) adaptées à la nature des données et aux risques présentés par le traitement.

6) Confidentialité des données : essentielle et garantie

Seule l'entité destinataire ou les catégories de destinataires, indiquées aux personnes concernées, peuvent accéder aux données à caractère personnel contenues dans un fichier ou les utiliser.

7) Information des personnes : transparente

Le responsable d'un fichier ou tout utilisateur du fichier doit permettre aux personnes d'exercer pleinement leurs droits sur les informations les concernant. A cette fin, seront communiqués l'identité du Responsable de traitement, la finalité de son traitement, le caractère obligatoire ou facultatif des réponses, les destinataires des informations et les transmissions envisagées, l'existence des droits d'accès, de rectification, d'opposition et de suppression de la personne, les flux éventuels hors frontières des données à destination d'un Etat non membre de la Communauté.

# 1 PREAMBULE

Ce code s'adresse aux prestataires de Communication Directe, membres du SNCD. Il encadre la protection des données à caractère personnel ainsi que certaines pratiques commerciales.

L'ambition de ce code est de guider les professionnels de la Communication Directe, en les accompagnant dans l'exercice de leur métier et plus particulièrement lors de la mise en œuvre des traitements de données à caractère personnel, pour exister dans la durée, renforcer la confiance et traduire la transparence, en toute sécurité par rapport à une législation révisée.

Un Premier Code Général de Déontologie du SNCD a été adopté en janvier 2000 et déposé au Bureau des Usages professionnels du Tribunal de Commerce de Paris.

Cette version actualise le code édité en 2000. Elle prend en compte l'évolution du cadre juridique et intègre, en particulier, les modifications apportées à la loi Informatique et Libertés N°78-17 du 6 janvier 1978 par la loi N°2004-801 du 6 août 2004 (publiée au Journal Officiel le 7 août 2004), la loi pour la Confiance dans l'Economie Numérique N°2004-575 du 21 juin 2004 modifiée (publiée au Journal Officiel du 22 juin 2004) et les décrets d'application.

Sur certains métiers tel que l'économie numérique, le SNCD a complété le code général de codes distincts, précisant règles d'usage et déontologie spécifiques.

Le présent code a été déposé au bureau des usages professionnels du Tribunal de Commerce de Paris - Date de dépôt : avril 2011.

## **Le SNCD remercie tout particulièrement :**

Fabienne Giesbert Granovsky, Vice Présidente du SNCD, en charge de la Déontologie (FGConseil.fr),

Nathalie Phan Place, Secrétaire Général du SNCD, pour la rédaction et la réalisation de ce code,

L'ensemble des membres du SNCD qui se sont impliqués par des apports et enrichissements techniques,

Ainsi que,

Maître Jocelyne LEMAIRE, Avocat au Barreau des Hauts de Seine, 2 rue du Château, 92220 Neuilly sur Seine, pour son apport sur les aspects juridiques.

**Syndicat National de la Communication Directe**

2 ter rue Louis Armand – 75015 PARIS – Tél. : 01 53 63 27 70 – Fax : 01 53 63 27 71

Site : [www.sncd.org](http://www.sncd.org) - E-mail : [info@sncd.org](mailto:info@sncd.org)

Syndicat Professionnel, déclaré le 16 décembre 1933, n°5599

## 1.1 Principales caractéristiques du Code Général de Déontologie de la Communication Directe

Avec un positionnement plus global sur l'ensemble des métiers de la Communication Directe, ce code offre une interprétation de l'environnement législatif et de ses applications.

Il définit précisément chaque acteur de la chaîne, en déclinant son rôle, ses fonctions et l'ensemble des obligations, engagements déontologiques et recommandations à prendre en compte en tant que membre du SNCD.

Il apporte une interprétation pratique des définitions données par la loi modifiée dans le cadre des données à caractère personnel. Interprétation qui se traduira en obligation et engagement incontournables pour tout membre du SNCD et en recommandation facultative avec lorsque nécessaire un éclairage sur le droit commercial.

Il propose un glossaire étendu, de nouvelles mentions, des exemples de clauses, des recommandations sur les modalités d'échanges entre les acteurs y compris le recours aux sous traitants, un développement particulier sur les données sensibles ou le respect des mineurs, les échanges transfrontaliers, le sous traitant, une prise en compte de la régulation postale, la mise en place du Correspondant Informatique et Libertés et des pouvoirs étendus de la CNIL.

Ce code général se veut être un véritable guide facilitant l'exercice des métiers de chacun dans un souci de cohérence globale.

## 1.2 Objet

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

**Soutenir** le respect des principes des libertés individuelles, de protection et de la vie privée des personnes physiques et des intérêts des personnes morales.

**Favoriser** un développement éthique de la communication directe, sans discrimination entre les supports de communication utilisés, notamment la publicité par publipostage, presse, courrier électronique, SMS, MMS, fax, téléphone, tout en tenant compte des spécificités de chaque support.

**Veiller** à la juste mise en œuvre pratique de la réglementation en vigueur par les différents acteurs de la chaîne du marketing direct et fixer la déontologie, c'est-à-dire les règles de bon usage.

**Répondre** à l'encouragement des autorités publiques, européennes et nationales, aux professionnels des secteurs concernés à se doter de règles d'autodiscipline.

**Proposer** des engagements déontologiques afin de clarifier, d'améliorer et/ou de renforcer la protection des personnes, tout en conciliant ces intérêts avec ceux des Professionnels.

**Exposer** publiquement le souci des membres du SNCD de voir mettre en œuvre par l'ensemble des acteurs de la communication directe une protection réelle des données à caractère personnel.

Pour cela :

**Harmoniser** et faciliter les relations entre professionnels en précisant les rôles de chacun.

**Donner** aux différents acteurs d'une opération toute garantie de probité, de sécurité et de respect de la confidentialité concernant aussi bien les données confiées que les traitements effectués, ainsi que toute information se rapportant directement ou indirectement aux traitements effectués.

**Préciser** le champ d'intervention et de responsabilité des prestataires et sous-traitants auprès du Maître d'ouvrage et leur rôle de conseil en tant que professionnels du Marketing Direct.

**Définir** la nature des informations et les règles de mise à disposition à des tiers, ainsi que rappeler (ou faire connaître) le cadre juridique des flux transfrontières des données hors UE entre les différents prestataires ou partenaires.

Le présent code décline par thèmes : obligations légales, engagements déontologiques et recommandations à destination des membres du SNCD, tous signataires de la charte.

Le non respect de ce code est de nature à entraîner l'application de procédures disciplinaires, procédures et sanctions définies par le règlement intérieur du SNCD. Seules les recommandations énoncées se distinguent comme non obligatoires.

### **1.3 Les grandes lignes du cadre juridique**

La loi dite « Informatiques et Libertés » N°78-17 du 6 janvier 1978 a été modifiée par la loi N°2004-801 du 6 août 2004.

Cette loi est applicable à tout traitement mis en œuvre après la promulgation de la loi.

Cependant, d'une part, certaines dispositions sont immédiatement applicables, en particulier, l'information sur le droit d'opposition des personnes, le pouvoir renforcé donné aux contrôles de la CNIL, les règles relatives aux flux de données vers des pays hors Union Européenne etc.

D'autre part, toute modification apportée au fichier antérieurement constitué implique l'accomplissement des nouvelles formalités préalables à la mise en œuvre du fichier modifié prévues par la loi du 6 août 2004 par application immédiate.

## **1.4 Principales caractéristiques de la loi Informatique et Libertés modifiée**

### *1.4.1 Le droit des personnes renforcé*

Le droit de s'opposer, sans frais, à l'utilisation de ces données à des fins de prospection, notamment commerciale et l'information relative à la finalité du traitement :

- Par une information plus complète donnée aux personnes, en particulier sur leur droit d'opposition au traitement mis en œuvre étendu et facilité (auparavant cette information sur le droit d'opposition résultait uniquement des règles d'autodiscipline), mais aussi sur l'identité du responsable de traitement et sur la finalité du traitement, notamment de prospection, s'il y a lieu.
- Par un droit d'accès aux données traitées, facilité (délai de 2 mois de réponse) et étendu à l'origine des informations

### *1.4.2 Le renforcement ou l'allègement des formalités déclaratives*

Selon la nature du traitement, une demande d'autorisation préalable, une simple déclaration ou la dispense de formalités est désormais applicable aux traitements du secteur public et du secteur privé.

La plupart des formalités préalables peuvent être effectuées en ligne à partir du site de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

### *1.4.3 Le Correspondant Informatique et Libertés (le CIL)*

Création du Correspondant à la protection des données, autrement appelé Correspondant Informatique et Libertés (en abrégé, le CIL).

Le CIL est la grande nouveauté de la loi : sa désignation n'est pas obligatoire pour les entreprises mais peut présenter l'avantage d'une simplification de certaines formalités préalables obligatoires. Le correspondant à la protection des données, personnage au cœur de la réforme de la loi du 6 janvier 1978, est désigné à la CNIL par l'entreprise responsable de traitement(s) (cf. [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).

### *1.4.4 Contraintes nouvelles pour les transferts de données hors Union européenne*

Une information renforcée des personnes qui peut nécessiter, selon les cas, un consentement préalable des personnes.

Un niveau de protection suffisant doit être accordé soit par l'Etat de destination, soit par contrat, conformément au cadre défini par les réglementations européenne et nationale.

Depuis le décret d'application de la loi, il n'est plus possible de bénéficier de la norme simplifiée 48 en cas de transfert. Dès lors, il doit soit être autorisé par la CNIL soit entrer dans

le cadre d'une des exceptions. Pour plus de précisions, se référer au « Guide sur les transferts de données à caractère personnel vers des pays non membres de l'Union européenne » disponible sur le site de la CNIL, [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

#### *1.4.5 Recours au sous-traitant encadré*

Encadrement du recours aux sous-traitants : indication du recours lors des formalités préalables au traitement auprès de la CNIL, obligation de respecter les instructions écrites du Responsable de traitement dans le cadre d'un contrat ou d'un cahier des charges qu'il va exécuter et obligation à sa charge d'assurer la sécurité et la confidentialité des données qui lui sont confiées.

#### *1.4.6 Pouvoir étendu de la Commission Nationale de l'informatique et des Libertés*

Pouvoir conféré à la CNIL d'infliger directement des sanctions pécuniaires à l'encontre de responsables de traitement qui ne respecteraient pas les obligations légales définies par la loi Informatique et Libertés modifiée.

## 2 PREMIERE PARTIE : Les acteurs et leurs rôles

Les Intervenants de la chaîne de Communication Directe :

**Le Responsable du traitement** : au sens de la loi « Informatique et Libertés », le Responsable de traitement de données à caractère personnel est : « Sauf désignation expresse par les dispositions législatives ou réglementaires relatives à ce traitement, la personne, l'autorité publique, le service ou l'organisme qui détermine ses finalités et ses moyens. ».

Au regard de cette définition, il ressort que des intervenants de la chaîne de la Communication Directe seront responsables du traitement au sens de la loi.

Ainsi, le propriétaire des fichiers, à savoir l'entité qui procède directement à la collecte des données (propriétaire du fichier source), ou encore l'annonceur pour les traitements accomplis pour son compte sont responsables de traitement.

Le Responsable du traitement est assujéti à la loi française, lorsqu'il exerce son activité dans le cadre d'une installation stable et ce, quelle que soit sa forme juridique, ou lorsqu'il met en œuvre des moyens de traitement, sur le territoire français, à l'exclusion des traitements qui ne sont utilisés qu'à des fins de transit sur le territoire (exemple, le routage) ou celui d'un état de l'UE.

**Le propriétaire des fichiers** : entité qui opère la collecte.

**L'annonceur** : entité pour le compte de laquelle la communication directe est réalisée, habituellement, le mandant du courtier.

**L'intermédiaire** : mandataire ou courtier, il rapproche les propriétaires de fichiers et les annonceurs et au besoin, les prestataires techniques du type SSII routeurs, etc.

**La SSII** : prestataire technique informatique, son rôle est la mise en œuvre technique.

**Le Maître d'ouvrage** : entité chargée de l'organisation et du suivi des traitements de données. Il peut être l'annonceur ou un intermédiaire qui agit sur les instructions de l'annonceur.

**Le CIL** : correspondant Informatique et Libertés désigné auprès de la CNIL par le responsable du traitement. Investi de l'autorité et de l'autonomie nécessaires à l'exécution de sa mission, il est l'interlocuteur privilégié CNIL.

Les paragraphes qui suivent précisent les engagements déontologiques de chacun des acteurs.

## *Liminaire*

Le SNCD recommande à l'ensemble des acteurs de la chaîne de respecter une confidentialité réciproque quant aux différentes informations qu'ils seront amenés à échanger au cours de leurs relations. Cette recommandation pourra faire l'objet d'un article spécifique dans les conditions générales ou particulières de chacun.

## **2.1 Le Propriétaire du fichier - le Responsable de traitement du fichier source**

Notamment pour la collecte des données qui seront ensuite utilisées.

### *2.1.1 Caractéristique*

Propriétaire du fichier : personne physique ou morale à l'origine de la constitution du fichier de données à caractère personnel.

### *2.1.2 Rôle*

Responsable du traitement de collecte du fichier source, il en détermine la finalité et les moyens, il accomplit les formalités de déclaration et/ou de demande d'autorisation préalable du traitement et définit l'utilisation qui sera faite ultérieurement des données (par lui-même ou tout tiers autorisé).

### *2.1.3 Obligations légales du Propriétaire du fichier - Responsable du traitement*

- Satisfaire aux obligations de la loi en matière de formalités préalables auprès de la CNIL, déclaration normale, déclaration simplifiée ou demande d'autorisation. La désignation d'un Correspondant Informatique et Libertés dispense le responsable du traitement de l'accomplissement des formalités relatives aux fichiers relevant de la déclaration simplifiée et de la déclaration normale,
- Décrire la(es) finalité(s) des traitements et leurs caractéristiques dans les déclarations ou demandes d'autorisation à la CNIL,
- Veiller à ce que les traitements mis en œuvre soient conformes aux finalités déclarées,
- Veiller à renseigner les transferts hors Communauté Européenne et prendre toutes dispositions utiles,
- Déclarer à la CNIL toute modification du(es) traitement(s) justifiant une déclaration ou autorisation au sens de la loi Informatiques et Libertés modifiée,
- Refuser toute segmentation sensible,

- Procéder à la suppression ou au topage, sans délai et sans frais, des personnes ne voulant plus être sollicitées ou ne voulant pas que leur adresse soit mise à disposition ; donner toutes instructions au Prestataire ou à la SSII pour ce faire,
- Informer les personnes concernées :
  - Mentionner, au moment de la collecte, l'identité du Responsable du traitement, sauf si cela a été fait au préalable,
  - Renseigner de façon explicite sur la finalité, les destinataires et catégories de destinataires, le caractère facultatif ou obligatoire des réponses et les conséquences éventuelles, les flux éventuels hors frontières des données,
  - Faire savoir, de façon explicite, à la personne concernée qu'elle peut exercer ses droits d'accès, de rectification (y compris la modification ou la suppression), d'opposition sur les données le concernant et indiquer le ou les moyen(s) mis à sa disposition pour les exercer (le média à utiliser), que son adresse peut être destinée à des tiers et la mettre en mesure de s'y opposer,
  - Dans le cadre du droit d'accès, répondre favorablement à toute demande d'information ou de modification sur les données détenues.
  - Satisfaire toute demande d'opposition et/ou de suppression des personnes aux informations traitées sans motif et sans frais (hors coût de la communication).

Ces obligations seront traduites en mentions d'informations (cf. § 4.2) affichées lors de la collecte des données.

- Assurer la sécurité et la confidentialité des informations. Afin qu'elles ne soient pas déformées ou communiquées à des tiers non autorisés :
  - Garantir la confidentialité des données et la sécurité des traitements (stockage et sécurité du lieu de traitement des données),
  - Assurer la sécurité des données lors de leurs transferts (cryptage, colis suivis) jusqu'à la livraison hors site,
- Donner toutes instructions à ses sous-traitants, les encadrer au moyen de contrats, et contrôler leur application.
- Permettre les contrôles et vérifications sur place de la CNIL,
- Et répondre à toute demande de renseignements formulée quels qu'en soient les moyens.
- Droit commercial : Veiller au respect du droit commercial, en particulier en matière de conditions tarifaires, informations et indication des prix, remises, escomptes, interdiction de la revente à perte, etc.

#### 2.1.4 Les engagements déontologiques du propriétaire de fichier

Les engagements déontologiques listés ci-dessous doivent être respectés par les membres du SNCD :

- Libeller chacun de ses fichiers de manière exclusive, unique et sans ambiguïté,
- Dans le cas d'une utilisation à des fins de prospections autres que commerciale, s'assurer que les personnes concernées sont informées de cette finalité et que la déclaration le prévoit. En cas d'utilisation du fichier à des fins de communication politique, faire une déclaration spécifique suivant la recommandation CNIL déclinée dans le guide « L'utilisation de fichiers dans le cadre d'activités politiques »,
- Bannir toute diffusion non contrôlée des données (via CD Rom ou Internet notamment),
- Dans le cas de désignation d'un CIL par le propriétaire de fichier, lui donner les moyens effectifs d'exercer sa mission,
- Établir et communiquer une présentation fidèle de ses fichiers, un tarif de ses prestations, ainsi que les conditions générales de mise à disposition de fichiers, à toute personne qui en fait la demande,
- Prendre connaissance du contenu de l'offre commerciale avant accord définitif sur la mise à disposition du fichier. L'accord sur mise à disposition ne vaut pas validation juridique,
- Veiller à la suppression des données de personnes s'étant opposées à l'utilisation ou à la communication de leurs données à des tiers,
- Afficher une transparence quant aux contenus, caractéristiques, normes de distribution et traitements visant à garantir la qualité des données,
- Répondre favorablement aux besoins légitimes de topage,
- Sauf conditions exceptionnelles (changement d'actionariat, d'activité, difficulté particulière rencontrée lors du test...), répondre favorablement à une demande d'extrapolation consécutive à un test marketing effectué sur un message,
- Respecter, dans toute opération, une transparence totale sur les critères employés et, en particulier, ne pas introduire de critères filtrants supplémentaires susceptibles d'améliorer les résultats d'une opération ou d'un test marketing,
- Respecter la confidentialité des informations portées à sa connaissance par les annonceurs, intermédiaires et autres intervenants,
- Lors des transmissions de données vers des prestataires chargés des traitements des données, accompagner systématiquement les supports de données transmis d'une fiche d'identification (cf. Annexe 2) indiquant les coordonnées du maître d'ouvrage, libellé du fichier, libellé de l'opération, dessin d'enregistrement, et quantité livrée,
- Assurer la sécurité des transferts de données jusqu'au moment où le destinataire en accuse réception,

- Informer le Maître d'ouvrage de la production et de la mise à disposition effective de fichiers auprès d'un maître d'œuvre.

### *2.1.5 Les recommandations complémentaires du SNCD au Propriétaire de fichier*

- S'autoriser à refuser tout message contraire à une éthique interne,
- Conserver ses fichiers source afin de se prémunir de tout risque de déperdition ou de perte,
- S'assurer de la conformité de durée de conservation des données et supprimer périodiquement et définitivement des fichiers source, les données nominatives obsolètes ou inexploitable (adresse invalide, décédé...),
- Etre attentif au niveau de pression commerciale en veillant tout particulièrement à mettre en cohérence le nombre de sollicitations adressées avec l'ancienneté du prospect,
- Encadrer par un contrat les relations avec la SSII qui héberge son fichier,
- Spécifier sur les conditions contractuelles (contrat, conditions particulières ou générales, devis accepté etc.) :
  - o Les conditions de remboursement des plis non distribués (référence au taux toléré, tarif de remboursement, modalités pratiques). Ces dernières tiendront compte des délais entre la mise à disposition physique des adresses et le dépôt auprès de l'opérateur de distribution,
  - o Les engagements de confidentialité,
  - o Le mode de restitution des NPAI ou plis non distribués qui peut se faire sous forme physique ou sous forme numérique et doit aller de pair avec leur remboursement. L'exploitation des plis non distribués sous forme numérique peut générer un coût supplémentaire de traitement. Le remboursement de plis non distribués par un propriétaire de fichier exclut tout enregistrement physique, prise en compte ou constitution de fichiers par un annonceur ou par tout prestataire ou intermédiaire intervenant pour son compte,
  - o Les conditions de remise de déduplication,
  - o Les conditions de sécurité physique et logique appliquées aux données et à leurs traitements.

## 2.2 L'annonceur

C'est la personne qui utilise des données à caractère personnel à des fins de communication directe. A ce titre, il est Responsable de traitement et respectera les obligations associées à cette fonction.

### 2.2.1 Caractéristique

**Annonceur** : personne physique ou morale pour le compte de laquelle la communication directe est réalisée. La communication directe peut reposer en particulier sur l'utilisation de fichiers de données à caractère personnel pour l'envoi de messages commerciaux ou autres (newsletter, invitation à un événement ; toute communication directe n'est pas nécessairement commerciale). Le(s) fichier(s) de données à caractère personnel pourra (ont) être soit propre(s) à l'annonceur, s'il en est lui-même le propriétaire, soit appartenir à d'autres personnes physiques et morales, « les propriétaires de fichiers ». Dans ce second cas, l'annonceur aura obtenu le droit d'utilisation des données ou la mise à disposition de tout ou partie des fichiers, dans le cadre de conventions de mise à disposition d'adresses.

### 2.2.2 Rôle

L'annonceur est **Responsable** du traitement collecte pour ses fichiers propres et du ou des traitements liés à l'utilisation par lui, d'un fichier interne ou externe.

L'annonceur peut confier, pour ses campagnes, la coordination de l'ensemble des prestataires et des opérations à un « **Maître d'ouvrage** ». Le maître d'ouvrage sera alors chargé d'organiser la mise en œuvre des traitements nécessaires à l'exécution des opérations. Le maître d'ouvrage est, sans avoir pour autant la qualité de Responsable de traitement, l'interlocuteur responsable unique de l'opération et de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel associés.

**Maître d'ouvrage** : dans le métier de la communication directe, il est sous-traitant et organise sur instructions de son Mandant (ici l'Annonceur, Responsable de traitement) la mise en œuvre du traitement des données ; il n'est pas le Responsable de traitement.

### 2.2.3 Obligations légales de l'Annonceur

- Contrôler les Fichiers qu'il va utiliser pour ses opérations et s'assurer de l'existence d'un CIL et/ou de l'existence de déclarations ou autorisations à la CNIL avant toute utilisation, acquisition ou mise à sa disposition de fichiers de données à caractère personnel,
- Procéder à toute déclaration ou demande d'autorisation préalablement à tout traitement de données à caractère personnel ; le cas échéant, désigner et déclarer un CIL et vérifier la conformité de l'exécution des traitements aux modalités et finalités déclarées à la CNIL ; déclarer spécifiquement en particulier toute finalité de prospection à des fins politiques,

- Respecter les obligations de loyauté, d'information et de transparence lors des opérations de collecte des données issues de toute opération de communication directe,
- Assurer la transparence des opérations d'utilisation par rapport aux caractéristiques des traitements déclarés à la CNIL par le propriétaire (flux transfrontaliers et information sur l'utilisation par autrui),
- Prendre en compte toute demande de suppression de toute personne ne voulant plus être sollicitée ou ne voulant pas que ses données soient mises à disposition,
- S'interdire tout traitement portant sur des données sensibles,
- De manière plus générale, en particulier respecter la législation en matière de conditions tarifaires (information et indication des prix, remises, escomptes, interdiction de la revente à perte, etc.).

#### *2.2.4 Engagements déontologiques de l'annonceur ou de son Maître d'ouvrage*

- Informer les différents intervenants au titre de l'opération, en particulier faire savoir s'il y a un maître d'ouvrage en charge de l'opération,
- S'assurer du respect en amont des obligations légales par le(s) Propriétaire(s) du(es) fichier(s) qu'il va utiliser pour ses opérations : s'assurer de l'existence d'un CIL et/ou de l'existence de déclaration ou autorisation CNIL avant toute commercialisation ou utilisation de fichier de données à caractère personnel,
- En cas de segmentation, prendre toutes précautions pour qu'elle n'utilise pas des critères portant directement ou indirectement sur des données sensibles,
- Veiller à l'accomplissement et s'il y a lieu, à la prise en compte par le Maître d'ouvrage, des opérations suivantes :
  - Utiliser les données de manière strictement conforme aux conditions générales et particulières du propriétaire et, en tous cas, conformément à la finalité des traitements pour lesquels les données ont été collectées et dans le respect de la déontologie fixée par le présent code,
  - Veiller à mettre à disposition du Propriétaire de fichier, lors de la commande des données et avant toute utilisation, le message commercial concerné ou un descriptif de son contenu. L'acceptation d'un message par le propriétaire du fichier ne vaut toutefois pas validation juridique,
  - Respecter la confidentialité des informations fournies par le propriétaire et/ou le prestataire (intermédiaire ou SSII), à l'exception des informations désignées dans le cadre de la prestation comme devant devenir la propriété de l'annonceur en résultante de l'exécution de la prestation,
  - S'interdire de communiquer à quiconque toute proposition ou préconisation d'un prestataire,

- Faire remonter aux Propriétaires de fichier la liste des personnes ayant demandé à être radiées du fichier du Propriétaire pour non sollicitation ou ne souhaitant pas que leurs données soient mises à disposition de tiers,
- S'interdire l'utilisation de formats de fichiers ne permettant pas le parfait respect du droit d'opposition des personnes (via CD Rom ou Internet notamment).

### *2.2.5 Recommandations du SNCD à l'Annonceur ou à son Maître de l'ouvrage*

- Remonter auprès du Propriétaire de fichier les NPAI et/ou plis non distribués rencontrés suivant les modalités définies aux conditions contractuelles,
- Informer des délais d'utilisation prévus et des dates de dépôt auprès de l'opérateur de distribution (dans le respect des conditions contractuelles),
- Indiquer dans les conditions contractuelles le délai de conservation des données mises à disposition. Le SNCD recommande le délai de 3 mois à compter du dépôt auprès de l'opérateur de distribution, tout dépassement devant faire l'objet d'une négociation précisée aux conditions contractuelles,
- Accepter que la remise de données soit effectuée entre les mains d'un tiers de confiance (cf. Annexe 1 Terminologie).

## 2.3 L'intermédiaire en fichiers

Dans le métier de la Communication Directe, les intermédiaires en fichiers sont des mandataires ou des courtiers.

### 2.3.1 Caractéristique

**Intermédiaires** : mandataires ou courtiers, ils rapprochent les propriétaires de fichiers et les annonceurs. Ils n'agissent que sur instructions de leur Mandant, qui est seul Responsable de traitement.

### 2.3.2 Rôle

L'Intermédiaire en fichiers intervenant dans la chaîne des prestataires de la communication directe pour les mises à disposition de données, propose et négocie des fichiers pour le compte de client, construit des plans média, conseille et organise. Ses travaux se déclinent en conseil, recommandation, sélection, négociation, analyse de besoin, étude d'opportunité, recommandation stratégique, suivi de clientèle, suivi quantitatif et qualitatif, plan média. Ses travaux sont exécutés dans le cadre d'un cahier des charges.

L'intermédiaire, courtier en fichiers ou mandataire, est l'interlocuteur des Propriétaires de fichiers et des Annonceurs. Lorsqu'un Maître d'ouvrage est désigné, l'Intermédiaire s'adresse à ce dernier. L'intermédiaire peut également cumuler ce rôle avec celui de Maître d'ouvrage.

### 2.3.3 Engagements déontologiques de l'intermédiaire

- Ne pas prêter son concours à la commercialisation ou l'utilisation de fichiers ne disposant pas des autorisations, déclarations, CIL ou autre cas de dispense de déclaration à la CNIL,
- Veiller à s'assurer de la conformité des déclarations dans le cas de transfert hors Communauté Européenne,
- Refuser de prêter son concours à tout traitement non autorisé portant sur des données sensibles et à toute segmentation portant sur des critères permettant d'atteindre des données sensibles au sens de la loi,
- Veiller à une cohérence entre les utilisations envisagées du fichier et les traitements déclarés (flux transfrontaliers, mise à disposition etc.),
- Veiller, à l'issue de toute opération, à la bonne transmission aux Propriétaires de fichiers de la liste des personnes qui auront demandé à être radiées des fichiers.

### 2.3.3.1 Engagements vis-à-vis du Propriétaire du fichier

- Se faire communiquer par le Propriétaire du fichier, avant toute mise en œuvre, les conditions de déclaration ou autorisation du fichier à la CNIL et, dans le cas où il relèverait l'absence de conformité avec la Loi Informatique et Libertés, l'informer sur la démarche à suivre préalablement à toute mise en œuvre,
- Veiller à la conformité des conditions contractuelles proposées avec l'usage qui sera fait du fichier,
- Ne pas commercialiser un fichier sous une forme ne permettant pas la mise en œuvre efficace du droit d'opposition (certaines formes de CD Rom notamment),
- Communiquer au Propriétaire du fichier l'ensemble des éléments composant l'opération : désignation de l'annonceur et/ou mandataire, désignation, s'il y a lieu, du Maître d'ouvrage, du produit concerné, identification et communication du ou des message(s) concernés, date de dépôt, modalités pratiques de déroulement de la campagne,
- Informer au préalable le Propriétaire du fichier de l'identité des intervenants qui seront amenés à disposer du fichier, notamment l'ensemble des prestataires, et préciser les dates des différents traitements,
- Lorsqu'une déduplication est consentie, se référer aux conditions contractuelles et, par défaut, n'utiliser que les adresses uniques et 1<sup>ères</sup> de groupe, l'utilisation des Nièmes de groupes étant liée aux conditions contractuelles commerciales,
- Lors de chaque commande de fichier auprès d'un propriétaire, veiller à ce que les fichiers transmis soient systématiquement accompagnés d'une fiche d'identification (cf. annexe 2),
- Assurer le plus possible une transparence entre Maître d'ouvrage, Annonceur et Propriétaire de fichier,
- Communiquer sur un fichier dans le cadre d'un accord écrit du Propriétaire,
- Informer le Propriétaire de tout incident dans l'utilisation du fichier dont l'intermédiaire aurait connaissance,
- Intégrer dans sa mission le suivi de l'acheminement et le retour sécurisé ou la destruction des supports de données numériques dans les délais et selon les modalités convenues avec le propriétaire du fichier et prévues aux conditions contractuelles. Par mesure de sécurité, le SNCD recommande que les supports de données soient effacés ou détruits,
- S'assurer de la transmission des NPAI et/ou plis non distribués aux Propriétaires de fichiers conformément aux conditions contractuelles.

### *2.3.3.2 Engagements vis-à-vis de l'Annonceur et/ou du Maître d'ouvrage*

- Appliquer dans un mode de transparence et de loyauté les instructions communiquées,
- Communiquer à l'Annonceur (et/ou au Maître d'ouvrage), l'identité du fichier, suivant un libellé unique, clair et sans ambiguïté,
- Répondre aux demandes quant à la qualité des données des adresses du fichier,
- S'assurer que tout fichier transmis sera accompagné d'une fiche d'identification dûment complétée (cf. annexe 2),
- L'Intermédiaire peut refuser, sous sa responsabilité, ses services à un Annonceur (et/ou Maître d'œuvre) pour des raisons qui lui sont propres.

### *2.3.4 Recommandations du SNCD à l'intermédiaire*

- Informer du délai de conservation des données autorisé : 3 mois à compter du dépôt auprès de l'opérateur de distribution, tout dépassement devant faire l'objet d'une négociation précisée aux conditions contractuelles,
- Informer des modalités de prise en charge des NPAI et/ou plis non distribués (conditions de prise en compte, de remboursement et de traitement),
- Informer des modalités de prise en charge des doublons (facturation en mode « net-names », remise de déduplication, etc.),
- Communiquer, lors de la mise à disposition d'adresses, les intitulés des fichiers, dates de mise à disposition, volumes, modes de transmission et dessins d'enregistrement,
- Communiquer en toute transparence ses conditions tarifaires (information et indication des prix, remise, escompte, en tenant compte de l'interdiction de la revente à perte, etc.).

## **2.4 La SSII, opérateur en traitement de données**

La SSII, société de services spécialisée en ingénierie Informatique, met en œuvre les moyens techniques de traitement de données pour le compte du Responsable de traitement : l'Annonceur.

Pour une approche uniforme, on utilisera ici le terme de Maître d'ouvrage pour désigner l'Annonceur-Donneur d'ordre ou l'acteur de la chaîne désigné par l'annonceur et agissant sur les instructions de l'annonceur.

### *2.4.1 Caractéristique*

**SSII** : prestataire technique informatique, il organise et met en œuvre les moyens nécessaires aux missions et traitements qui lui sont demandés par les Propriétaire de fichiers, Annonceur ou Maître d'ouvrage, courtier et/ou mandataire, ci-après désignés indifféremment sous le terme de « Maître d'Ouvrage ».

En résumé, la SSII exécute des traitements informatisés sur les données qui lui sont confiées sur instructions de son Maître d'Ouvrage et en conformité avec un cahier des charges.

### *2.4.2 Rôle*

La SSII intervient, dans le cadre d'une relation contractuelle, le plus souvent comme tiers de confiance, dans la chaîne des prestataires du SNCD sur les traitements de données.

Ses travaux se déclinent notamment en réception, lecture, saisie, comptage, restructuration, normalisation, validation d'adressage, formatage, analyse, correction, rapprochement, enrichissement, déduplication, dédoublement, sélection, écriture, stockage, identification, conformément à un cahier des charges défini.

La SSII, dans le cadre de la Communication Directe, peut notamment être amenée à réaliser les prestations suivantes :

- TIA (traitement informatique de l'adresse),
- Personnalisation,
- Hébergement de BDD,
- Analyses statistiques.

L'obligation de la SSII pourra être de moyens ou de résultat, suivant ses prestations, et en accord avec les dispositions contractuelles précisant la nature de ses obligations.

### *2.4.3 Obligations légales de la SSII*

- Accomplir les tâches confiées dans le cadre de la réglementation et dans le respect des instructions reçues de son Maître d'Ouvrage,
- Donner toutes instructions conformes à ses sous-traitants et assumer la responsabilité du fait de ses sous-traitants auxquels elle doit donner toutes instructions, notamment communiquer les instructions du Responsable de traitement,
- Etablir un contrat écrit avec ses sous-traitants et contrôler que ces derniers suivent et appliquent les instructions données,
- Assurer la sécurité et la confidentialité des données et veiller à ce qu'elles soient assurées également chez ses sous-traitants et en tout lieu où les données transiteront ou seront hébergées à l'initiative de la SSII.

### *2.4.4 Engagements déontologiques généraux de la SSII*

L'objectif de ces engagements est de garantir au Maître d'Ouvrage (Propriétaire de fichier, Annonceur) et s'il y a lieu à ses partenaires commerciaux, la sécurité, la confidentialité, la transparence et la neutralité requise vis-à-vis des données et des traitements confiés et de toute information s'y rapportant,

La SSII a pour interlocuteur unique sur une opération donnée le Maître d'ouvrage,

La SSII est responsable des traitements techniques et informatiques qu'elle met en œuvre,

La SSII est responsable de la confidentialité et de la sécurité des données qui lui sont confiées à réception des données dans ses locaux jusqu'à restitution ou destruction.

#### *Confidentialité*

- S'assurer de la signature d'une lettre de confidentialité pour la protection et la sécurité des données traitées par toute personne à laquelle la SSII serait amenée à communiquer les données pour l'exécution de ses prestations,
- S'interdire de transmettre à quiconque (tiers ou partenaires) toutes données à caractère personnel, toute information quantitative ou qualitative concernant les travaux, ou encore tout contenu de travaux qui leur sont confiés, non déjà divulgués au public, hors informations nécessaires communiquées aux sous-traitants et salariés appelés à travailler sur la prestation, pour les stricts besoins de leurs prestations et hors éléments utilisés aux seules fins de statistiques,
- Permettre au Maître d'ouvrage de vérifier la qualité des données et éventuellement constater les anomalies détectées par la restructuration d'adresses et la validation

d'adressage, consulter les listes ou les fichiers exploitables, voire - dans le cadre d'une déduplication - contrôler les listes de doublons détectés.

### *Sous-traitance*

- Informer le Maître d'Ouvrage de l'entité sous-traitante,
- Veiller à s'assurer que le sous-traitant s'engage à respecter les mêmes engagements de confidentialité et de sécurité, la responsabilité des prestataires restant engagée à l'égard du Maître d'ouvrage, en cas de sous-traitance.

### *Protection et sécurité des données*

- Garantir la protection et la sécurité des données dès la réception des supports sur leurs sites, aussi longtemps qu'ils en sont dépositaires et le cas échéant, sur les sites de leurs sous-traitants,
- Toutefois, il est rappelé que, dans le cadre des opérations de TIA, les prestataires ne sont dépositaires habituellement que des copies des fichiers, ils ne sont pas dépositaires des fichiers sources.

## *2.4.5 Cas particulier du TIA<sup>1</sup>*

### *2.4.5.1 Les engagements déontologiques spécifiques au TIA*

- A défaut d'autre accord, garantir l'utilisation unique des adresses mises à disposition,
- S'interdire notamment la diffusion de toute liste, même partielle, de ces adresses, sauf pour contrôle et validation par le Maître d'Ouvrage (Annonceur ou Maître d'ouvrage),
- Informer le Maître d'Ouvrage de la réception conforme des fichiers annoncés et reçus dans un délai n'excédant pas 3 jours après la réception,
- Diffuser et communiquer des résultats conformément au tableau récapitulatif, cf. 2.4.8,
- Sauf accord exprès et préalable des partenaires, lors d'une déduplication, ne jamais procéder à l'enrichissement des adresses ou des fichiers du Propriétaire de fichier, de l'Annonceur ou du Maître d'ouvrage, des partenaires ou du prestataire, par des données à caractère personnel provenant d'un autre fichier ou par des données issues de l'opération de confrontation,

---

<sup>1</sup> TIA : Traitement informatique de l'adresse

- Ne pas procéder à des topages à des fins d'enrichissement pour ciblage ultérieur,
- Sauf instructions contraires des Propriétaires des fichiers concernés, utiliser les statistiques issues de la comparaison 2 à 2 entre les divers fichiers extérieurs, suivant l'usage, à des fins d'analyses exclusivement,
- Ne communiquer des informations qu'au seul Maître d'ouvrage mandaté pour une opération. Par dérogation, il est possible de communiquer au Propriétaire du fichier ou à l'intermédiaire exclusif de celui-ci, par l'intermédiaire du Maître d'ouvrage, le nombre d'adresses de son fichier utilisées,
- Lors d'une déduplication, respecter les instructions de l'Annonceur ou du Maître d'ouvrage, au travers du cahier des charges, concernant le type de déduplication à retenir,
- En cas d'utilisation hors standard lors d'une déduplication, demander à l'Annonceur ou au Maître d'ouvrage de communiquer au prestataire les justificatifs des accords particuliers obtenus pour des utilisations « hors des standards » (pour mémoire, le standard est l'utilisation unique des enregistrements).

#### *Contrôles*

- Effectuer pour chaque support reçu, sous réserve de l'existence d'une fiche d'identification (cf. Annexe 3), les contrôles de lecture et de quantités nécessaires à la bonne exécution de leur prestation, notamment :
  - Conformité au dessin d'enregistrement,
  - Conformité du nombre d'enregistrements annoncés,
  - Conformité des formats.

#### *Effacement ou Retour des supports*

- Sauf demande spécifique, effacer et /ou détruire les supports informatiques. S'ils ne sont pas détruits, ils ne peuvent être retournés qu'à leur expéditeur dans des conditions analogues à celles de leur envoi initial. Leur retour est indépendant de l'effacement des données sur le site du prestataire (qui devra être précisé sur les conditions particulières de la prestation). Les conditions de restitution des supports doivent être précisées et mentionnées lors de la passation de la commande.

#### *Conservation des données*

- En l'absence de stipulation contraire, s'interdire de conserver une copie – même partielle - des fichiers confiés ou une trace des adresses traitées, au-delà d'un délai de sécurité fixé par l'usage à 3 mois maximum à compter de la date de la fourniture du fichier résultat de l'opération,

- Toute autre modalité devra être traitée aux conditions particulières du contrat signé par les acteurs, par exemple :
  - o Les copies conservées dans le cadre des procédures périodiques de sauvegarde de la SSII et ne pouvant être détruites que sur demande expresse du Propriétaire de fichier ou du Maître d'ouvrage moyennant une contre partie financière,
  - o Les procédures de contrôle rendant nécessaires une conservation sur délais spécifiques,
  - o Une conservation hors standard des fichiers d'envoi,
  - o Une remise d'adresses nécessaires pour le BON A TIRER et/ou dans le cadre de contrôles.

#### 2.4.5.2 Les recommandations spécifiques au TIA

##### *Contrôles d'utilisation*

- Afin de contrôler l'utilisation de leurs fichiers, il est conseillé aux Propriétaires de fichiers et Intermédiaires exclusifs d'introduire des « adresses pièges » dans les fichiers confiés, dont l'Annonceur ou le Maître d'ouvrage et le prestataire SSII, intervenant pour le compte du Maître de l'ouvrage, n'ont pas connaissance. Ces adresses, dont le nombre est habituellement compris entre 10 et 50, seront de préférence déposées chez un huissier ou un tiers de confiance. Leur libellé devra être significativement différent du libellé normalement rédigé et être modifié à chaque utilisation,
- De même et sauf avis contraire de l'Annonceur, le Maître d'Ouvrage et le prestataire SSII peuvent introduire des « adresses témoins » pour contrôler le bon déroulement de l'ensemble de l'opération confiée,
- Suivant l'accord des parties, les consultations de données se feront soit sur le site des prestataires, soit sur le site du Maître d'ouvrage. Il pourra être laissé un échantillon de quelques adresses par cas définis par le Maître d'ouvrage, dans une limite globale de 1%, avec un maximum de 2.000 adresses, selon l'usage. Toute autre norme d'échantillonnage devra être approuvée préalablement par le Propriétaire de fichier.

##### *Suivi des opérations*

- Informer à la demande le Maître d'Ouvrage de la livraison et de la lisibilité des fichiers participant à l'opération dans les 3 jours qui suivent leur réception,
- De façon plus étendue et dans un esprit de transparence, veiller à informer périodiquement, à la demande ou librement, le Maître d'Ouvrage sur l'avancement des travaux, sur les éventuelles difficultés de tout ordre rencontrées et pouvant nuire au bon déroulement des opérations (qualité et délai),

- Assurer la conservation des données remises dès réception et tant qu'ils en sont dépositaires,
- Pour les travaux de Restructuration d'adresses - Validation d'adressage – Elimination des NPAI - Plis non distribués - Déménagés - Non sollicitation – Stop pub... et autres repoussoirs, utiliser une version récente des référentiels en indiquant, à la demande, leurs dates de mise à jour.

## *2.4.6 Cas particulier de la gestion de bases de données*

### *2.4.6.1 Engagements déontologiques spécifiques à la gestion de bases de données*

Concerne plus particulièrement l'hébergement de base de données.

- Dans le cas d'un changement de prestataire ou d'un rapatriement chez le Propriétaire du fichier, faciliter le transfert des données gérées, dans la limite des engagements contractuels entre les parties,
- Dans le cadre de traitement à distance de la base de données, veiller à la mise en œuvre d'accès sécurisés,
- Lorsque le Maître d'ouvrage demande une extraction d'adresses pour l'envoi d'un document, la mise à disposition d'adresses ou autre, s'assurer de la provenance, veiller à la validité de la demande et veiller à la sécurité lors du transfert des données sous un processus à déterminer avec le Maître d'ouvrage.

### *2.4.6.2 Recommandations spécifiques à la gestion de bases de données*

Concerne plus particulièrement l'hébergement de base de données

- Il est recommandé de fixer les modalités de rapatriement des données dès l'établissement du contrat de prestations,
- Dans le cadre de la gestion et de l'hébergement de bases de données, il est recommandé de préciser par contrat et pour toute la durée de la mission :
  - Les conditions de sécurité,
  - Les modalités de « reprise sur sinistre » (c'est-à-dire les conditions de restauration des données essentielles à la poursuite de l'activité),
  - Les conditions de réalisation et de conservation des sauvegardes nécessaires à la reconstitution des bases de données.

## *2.4.7 Cas particulier de la personnalisation*

### *2.4.7.1 Engagements déontologiques spécifiques aux opérations de personnalisation*

- Le Maître d'ouvrage devra fournir à la SSII, par écrit,
  - o toutes les indications nécessaires à la personnalisation des documents - tels que notamment textes et images, positionnement et description des balises de personnalisation, polices de caractères utilisées, champs de personnalisation, variations selon les informations rencontrées, tables de référence,
  - o ainsi que toutes les indications relatives aux fichiers et/ou bases de données utilisés - tels que noms des fichiers et quantité d'adresses par fichier, dessin d'enregistrement, description des lots d'édition, exclusion éventuelle d'adresses prévue, argument ou type de tri utilisé,
- Présenter à l'Annonceur ou au Maître d'ouvrage un échantillon représentatif de tous les cas de personnalisation rencontrés,
- En cas de routage, vérifier que l'ensemble des contraintes de l'opérateur de distribution soient respectées (par exemple, les référentiels, la police de caractères, le tri, les instructions liées aux contraintes des enveloppes, etc),
- Veiller à effectuer les traitements de personnalisation en conformité avec les instructions reçues du Maître d'Ouvrage et, s'il y a lieu, du Bon à tirer et les contrôler.

### *2.4.7.2 Recommandations spécifiques aux opérations de personnalisation*

- De sa propre initiative et dans un souci de qualité de service, la SSII peut vérifier la qualité des adresses fournies ou toute autre information et prévenir le Maître d'ouvrage d'éventuelles anomalies,
- Dans le cadre des opérations de personnalisation, la pratique du BON A TIRER avant toute mise en production est recommandée.

#### 2.4.8 Modalités de diffusion des informations

- La SSII ne doit communiquer qu'avec son Maître d'Ouvrage, qui peut être l'Annonceur ou le cas échéant, le Propriétaire du fichier et/ou l'intermédiaire exclusif.

Dans ce cadre, le tableau ci-dessous récapitule :

- D'une part les informations que les prestataires informatiques membres du SNCD, sont généralement autorisés à communiquer aux Annonceurs ou Maîtres d'ouvrage, sauf volonté contraire des parties à l'opération exprimée dans les conditions contractuelles arrêtées entre elles,
- D'autre part les informations que l'Annonceur ou Maître d'ouvrage est autorisé à communiquer au Propriétaire du fichier ou à son intermédiaire,
- Il est précisé que l'Annonceur ou le Maître d'Ouvrage ne peut, en aucun cas, communiquer à qui que ce soit des résultats de comparaison de fichiers autres que ceux issus du croisement de ses fichiers réciproques.

## TABLEAU RÉCAPITULATIF DE CE QUI PEUT OU NE PEUT ÊTRE COMMUNIQUÉ

Libellé des opérations pour chaque source en propre	La SSII peut communiquer au Maître d'ouvrage	Le Maître d'Ouvrage peut communiquer au Propriétaire du fichier ou l'Intermédiaire exclusif,
<b><i>Prestation RNVP</i></b>		
Nombre d'adresses en entrée	Oui	Oui
Nombre d'adresses corrigées		
- Nombre d'adresses « clean »	Oui	Oui
- Nombre d'adresses rejetées	Oui	Oui
<b><i>Prestation de Déduplication</i></b>		
Nombre d'adresses en entrée	Oui	Oui
Nombre d'adresses utilisables / uniques et 1ères de groupe par fichier	Oui	Oui
Nombre de doublons éliminés par fichier	Oui	Oui
Nombre de doublons internes par fichier	Oui	Oui
Positionnement dans la déduplication	Oui	Non
Nombre d'adresses utilisables en final par fichier	Oui	Oui
Nombre d'adresses utilisées en final par fichier	Oui	Oui
Nombre d'adresses communes entre le fichier Maître et les autres fichiers	Oui	Non
Nombre d'adresses communes entre les différents fichiers extérieurs	Oui <sup>2</sup>	Non
Analyses spécifiques segmentation-scoring géographique, prénoms, sexe, etc.	Oui	Non

<sup>2</sup> Sauf instructions (écrites) contraires des partenaires respectifs des fichiers extérieurs, à charge pour le Maître d'ouvrage d'informer lesdits partenaires de l'existence de cette communication (aux termes de conditions particulières, conditions générales de vente ou tout moyen à la convenance des partenaires) et de leur permettre de s'y opposer.

## 3 SECONDE PARTIE : Le cadre juridique

### 3.1 Présentation du cadre légal applicable

Le SNCD présente ci-après le cadre légal applicable à la protection de données à caractère personnel, objets des traitements réalisés par les membres du SNCD.

En effet, l'ensemble des engagements déontologiques énoncés dans ce code s'inscrivent dans le prolongement du cadre légal, reprenant l'ensemble des droits et devoirs qui régissent la conduite des acteurs de Communication Directe.

Le code de déontologie interprète le cadre légal pour en faciliter l'usage à travers les différents modes de traitement des données à caractère personnel mis en œuvre par les membres du SNCD.

La déontologie s'applique pour l'ensemble des données à caractère personnel recueillies sur un individu, qu'il s'agisse de son identité, ses civilité, adresse(s), téléphone(s), fonction, autres données déclaratives ou comportementales, numéro d'identifiant etc., et toute information concernant directement ou indirectement une personne physique ou permettant de l'identifier.

Les présents engagements (qui parfois vont au-delà de la loi) ont vocation à s'appliquer à tous les Professionnels membres du SNCD, à l'exception toutefois des règles spécifiques applicables à la communication directe électronique. En effet, l'utilisation d'une adresse électronique et la prospection par les moyens du courrier électronique, des SMS, MMS, fax, automate d'appel, disposent d'un régime légal spécifique et obéissent à une déontologie particulière. Ils sont traités dans : le « Code de Déontologie de la Communication Directe électronique du SNCD » complété des « Fiches déontologiques multicanal ».

Liminaire

A titre préalable, il importe de préciser :

- 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 de vérifier l'exactitude des données fournies par la personne,
- L'entreprise rectifiera, le cas échéant, toute erreur concernant les données qui serait ultérieurement portée à sa connaissance.

## 3.2 Principes généraux régissant la protection des données à caractère personnel

Le SNCD rappelle et détaille ici les obligations et principes généraux qui régissent la protection des données à caractère personnel définis par la loi Informatique et Libertés N°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi N°2004-801 du 6 août 2004, les textes d'application, la convention 108 du conseil de l'Europe et la directive européenne du 24 octobre 1995 et fixent le cadre général dans lesquels les engagements d'autodiscipline qui sont à respecter par les Professionnels, membres du SNCD, s'inscrivent.

### 3.2.1 Les formalités préalables à la charge du responsable de traitement

#### *Rappel de l'obligation légale*

Conformément à l'article 30<sup>3</sup> de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, sauf le cas de dispense de déclaration, déclarer à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ou selon le traitement envisagé, demander (et obtenir) avant toute mise en œuvre, l'autorisation du(es) traitement(s) portant sur des données à caractère personnel, ses caractéristiques, à savoir :

les finalités,

les utilisations,

---

<sup>3</sup> Article 30 de la loi du 6 janvier 1978 modifié par Loi n°2006-64 du 23 janvier 2006 art. 13 (JORF 24 janvier 2006)

*I. - Les déclarations, demandes d'autorisation et demandes d'avis adressées à la Commission nationale de l'informatique et des libertés en vertu des dispositions des sections 1 et 2 précisent :*

*1° L'identité et l'adresse du responsable du traitement ou, si celui-ci n'est établi ni sur le territoire national ni sur celui d'un autre État membre de la Communauté européenne, celle de son représentant et, le cas échéant, celle de la personne qui présente la demande ;*

*2° La ou les finalités du traitement, ainsi que, pour les traitements relevant des articles 25, 26 et 27, la description générale de ses fonctions ;*

*3° Le cas échéant, les interconnexions, les rapprochements ou toutes autres formes de mise en relation avec d'autres traitements ;*

*4° Les données à caractère personnel traitées, leur origine et les catégories de personnes concernées par le traitement ;*

*5° La durée de conservation des informations traitées ;*

*6° Le ou les services chargés de mettre en œuvre le traitement ainsi que, pour les traitements relevant des articles 25, 26 et 27, les catégories de personnes qui, en raison de leurs fonctions ou pour les besoins du service, ont directement accès aux données enregistrées ;*

*7° Les destinataires ou catégories de destinataires habilités à recevoir communication des données ;*

*8° La fonction de la personne ou le service auprès duquel s'exerce le droit d'accès prévu à l'article 39, ainsi que les mesures relatives à l'exercice de ce droit ;*

*9° Les dispositions prises pour assurer la sécurité des traitements et des données et la garantie des secrets protégés par la loi et, le cas échéant, l'indication du recours à un sous-traitant ;*

*10° Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un État non membre de la Communauté européenne, sous quelque forme que ce soit, à l'exclusion des traitements qui ne sont utilisés qu'à des fins de transit sur le territoire français ou sur celui d'un autre État membre de la Communauté européenne au sens des dispositions du 2° du I de l'article 5.*

les destinataires et catégories de destinataires des informations,

les catégories d'informations traitées,

les moyens de sécurité,

les modalités et services pour exercer les droits d'accès, de rectification, d'opposition ou de suppression,

les transferts hors frontières.

A cet égard, on distinguera 2 catégories de traitements :

Les traitements soumis à déclarations simplifiées ou normales, selon le traitement (dispensées en présence d'un CIL),

Les traitements de données à caractère personnel plus sensibles ou complexes soumis à autorisation de la CNIL ou encore autorisation par arrêté ou décret, dans les cas envisagés par la loi, ainsi que les transferts de données hors communauté européenne soumis à autorisation préalable.

Cette distinction est valable que les traitements soient mis en œuvre par des entreprises privées ou du secteur public.

### *3.2.2 Le Correspondant Informatique et Libertés*

La désignation d'un Correspondant à la protection des données (désigné Correspondant Informatiques et Libertés ou CIL) participe à l'allègement des formalités déclaratives, il constitue un relais de la CNIL au sein de l'entreprise qui l'emploie.

L'exercice de cette fonction dans l'entreprise dispense le Responsable de traitement de l'accomplissement de la formalité préalable de déclaration de ses traitements, déclaration normale ou simplifiée.

Cette dispense ne concerne pas les traitements pour lesquels il y a obligation d'autorisation ou lorsque des transferts de données à l'extérieur de la communauté européenne sont envisagés.

Outre son obligation d'apporter réponse aux questions de la CNIL sur les traitements mis en œuvre, le CIL doit avoir un rôle de conseil et d'informations au service de la culture Informatique et Libertés de l'entreprise.

Le CIL veille au respect des dispositions de la loi. Il tient un registre des traitements, il peut saisir la CNIL en cas de difficultés rencontrées dans la conduite de sa mission.

Le CIL communique à toute personne autorisée qui en fait la demande les informations relatives au traitement des données réalisées dans l'entreprise dont il est chargé : dénomination, finalité du traitement, identité et adresse du responsable de traitement, fonction de la personne ou service auprès duquel s'exerce le droit d'accès.

Le CIL veille au respect du droit d'accès, de confidentialité et de sécurité des données.

Le CIL est indépendant vis-à-vis de l'employeur et de son Client, il doit disposer d'un réel pouvoir pour veiller au respect de la loi.

Le CIL peut être désigné au sein du personnel interne à l'entreprise ou en dehors, sauf pour les grandes entreprises.

La désignation d'un CIL doit être portée à la connaissance de la CNIL.

En l'absence de représentant CIL déclaré à la CNIL, l'entreprise remplira ses obligations de déclarations simplifiées et/ou normales. Pour plus d'informations, [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

### *3.2.3 La protection renforcée des données sensibles*

Rappel de l'obligation légale

**Interdiction de collecter, exploiter, conserver en mémoire et plus généralement traiter** des données à caractère personnel qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales, les données relatives à la vie sexuelle des personnes ou à la santé, sauf dans les cas expressément autorisés par la réglementation, à savoir :

- Consentement exprès de la personne au traitement, à l'exception des 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 œuvre 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 santé.

### 3.2.4 *La protection des mineurs*

#### 3.2.4.1 *Les textes existants*

Plusieurs textes font référence à la protection des mineurs et en définissent le cadre :

- Les 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,
- Les dispositions de la loi 49-956 du 16 juillet 1949 relative aux publications destinées à la jeunesse, notamment son article 2,
- Les dispositions du décret 92-280 du 27 mars 1992, notamment son article 7,
- Le "Code international de pratiques légales en matière de publicité" adopté par la Chambre de Commerce Internationale, notamment son article 14.

#### 3.2.4.2 *Engagements déontologiques des professionnels du SNCD*

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 du recueil de données à caractère personnel concernant les mineurs :

- Intégrer sur le questionnaire ou formulaire de collecte des données ou dans le message, les mesures prises en vue de l'avertissement, l'information et la protection des mineurs,
- Sur les questionnaires, 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,
- Prendre en compte, outre la loi, les règles de bonne conduite dégagées par :
  - o 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<sup>4</sup> 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 [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) adopté le 12 juin 2001 : « Internet et la collecte de données personnelles auprès des mineurs ».

Le SNCD entend réaffirmer, en tant que de besoin, 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,
- Représenter des mineurs en situation dangereuse.

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

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

Article 34 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée :

Le responsable du traitement est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Le principe de sécurité des traitements implique pour les Professionnels membres du SNCD de prendre toutes précautions 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, il est de la responsabilité du Responsable du traitement des données à caractère personnel de prendre toutes les précautions utiles et nécessaires afin de préserver cette sécurité.

---

<sup>4</sup> Devenu, depuis le 25 juin 2008, l'ARPP (Autorité de régulation professionnelle de la publicité), un organisme d'autorégulation de la publicité en France.

### 3.2.6 La transparence des traitements

#### 3.2.6.1 Rappel des obligations légales

##### Article 32-I à 32-III de la loi du 6 janvier 1978 modifiée

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

- a) l'identité du Responsable du traitement et, le cas échéant, celle de son représentant,
- b) la finalité poursuivie par le traitement auquel les données sont destinées,
- c) le caractère obligatoire ou facultatif des réponses,
- d) les conséquences éventuelles, à son égard, d'un défaut de réponse,
- e) les destinataires ou catégories de destinataires des données,
- f) les droits d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression,
- g) les transferts de données à caractère personnel à destination d'un état non membre de la Communauté,
- h) les cookies et informations stockés dans l'équipement terminal de connexion.

Les informations concernant les points a, b, c et f doivent être exprimées par tout moyen au moment de la collecte et en particulier sur tout questionnaire.

#### 3.2.6.2 Recommandation du SNCD

Assurer par tout moyen une information claire au moment du recueil des données :

- Sur les formulaires, faire figurer la mention d'information à proximité de la zone de collecte dans une taille de caractère supérieure ou égale au corps 8,
- Lors d'une collecte orale, s'assurer de la bonne compréhension.

Des exemples de mentions d'informations (dites mentions CNIL) sont proposées en Annexe 2.

### 3.2.7 *La protection de données à caractère personnel et les droits des personnes*

Tant la loi française du 6 janvier 1978, la loi du 6 août 2004 qui l'a modifiée, que la directive européenne Directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil, du 24 octobre 1995, relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, posent le principe d'une collecte loyale des données et affirment le droit d'accès à l'information et à son origine, à la rectification et à l'opposition des personnes concernant leurs informations à caractère personnel faisant l'objet de traitements informatiques.

#### 3.2.7.1 *Collecte loyale des données*

##### *Principe*

La collecte des données à caractère personnel doit être loyale.

##### *Le cadre légal*

#### Article 6 de la loi du 6 janvier 1978 modifié par la loi du 6 août 2004

« Les données sont collectées et traitées de manière loyale et licite ».

#### Loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique

Au nom de ce même principe, « 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 » (article 22 de la loi du 21 juin 2004).

#### Article 226-18 du code pénal

Le fait de collecter des données à caractère personnel par un moyen frauduleux, déloyal ou illicite est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 300 000 Euros d'amende.

#### Article 5 de la Convention de 1981 du Conseil de l'Europe :

Les données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement automatisé sont :

obtenues et traitées loyalement et licitement,

enregistrées pour des finalités déterminées et légitimes et ne sont pas utilisées d'une manière incompatible avec ces finalités,

adéquates, pertinentes et non excessives par rapport aux finalités pour lesquelles elles sont enregistrées,

exactes et si nécessaires mises à jour,

conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont enregistrées.

#### Article 6 de la Directive européenne du 24 octobre 1995

Les états membres prévoient que les données à caractère personnel doivent être :

traitées loyalement et licitement,

collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et ne pas être traitées ultérieurement de manière incompatible avec ces finalités. Un traitement ultérieur à des fins historiques, statistiques ou scientifiques n'est pas réputé incompatible pour autant que les états membres prévoient des garanties appropriées,

adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement,

exactes et, si nécessaire, mises à jour ; toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour que les données inexactes ou incomplètes, au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement, soient effacées ou rectifiées,

conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement. Les états membres prévoient des garanties appropriées pour les données à caractère personnel qui sont conservées au-delà de la période précitée, à des fins historiques, statistiques ou scientifiques.

#### *Obligation du responsable de traitement*

Il revient au Responsable de traitement de procéder à une collecte et à un traitement loyal et licite des données, c'est-à-dire :

des données obtenues et traitées loyalement,

pour des finalités déterminées, explicites et légitimes,

adéquates, pertinentes et non excessives,

conservées pendant une durée non supérieure à la durée nécessaire au traitement.

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 elles l'ont été au préalable, toutes les informations ci-après.

*Rappel des obligations légales du responsable de traitement*

Article 32-1 de la Loi du 6 janvier 1978 modifié par la loi du 6 août 2004

Obligation pour le Responsable de traitement d'informer les personnes auprès desquelles sont recueillies des informations à caractère personnel sur :

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, d'opposition et de rectification dont elle dispose,

le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un état non membre de la communauté européenne.

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

Articles 10 et 11 de la Directive européenne du 24 octobre 1995

Article 10 - Informations en cas de collecte de données auprès de la personne concernée

Les états membres prévoient que le responsable du traitement ou son représentant doit fournir à la personne auprès de laquelle il collecte des données la concernant, au moins les informations énumérées ci-dessous, sauf si la personne en est déjà informée :

l'identité du responsable du traitement et, le cas échéant, de son représentant,

les finalités du traitement auquel les données sont destinées,

toute information supplémentaire telle que :

les destinataires ou les catégories de destinataires des données,

le fait de savoir si la réponse aux questions est obligatoire ou facultative ainsi que les conséquences éventuelles d'un défaut de réponse,

l'existence d'un droit d'accès aux données la concernant et de rectification de ces données.

Ces informations sont nécessaires pour assurer à l'égard de la personne concernée un traitement loyal des données.

Article 11 - Informations lorsque les données n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée

Lorsque les données n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée, les états membres prévoient que le responsable du traitement ou son représentant doit, dès l'enregistrement des données ou si une communication de données à un tiers est envisagée, au plus tard lors de la première communication de données, fournir à la personne concernée au moins les informations énumérées ci-dessous, sauf si la personne en est déjà informée :

l'identité du responsable du traitement, et le cas échéant de son représentant,

les finalités du traitement,

toute information supplémentaire telle que :

les catégories de données concernées,

les destinataires ou les catégories de destinataires des données,

l'existence d'un droit d'accès aux données la concernant et de rectification de ces données.

Ces informations supplémentaires sont nécessaires pour assurer à l'égard de la personne concernée un traitement loyal des données.

Ces obligations ne s'appliquent pas lorsque, en particulier pour un traitement à finalité statistique ou de recherche historique ou scientifique, l'information de la personne concernée se révèle impossible ou implique des efforts disproportionnés, ou si la législation prévoit expressément l'enregistrement ou la communication des données. Dans ces cas, les états membres prévoient des garanties appropriées.

### 3.2.7.2 *Droit d'accès*

Article 39 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée

*Principe*

Toute personne physique, justifiant de son identité, a le droit d'interroger le responsable d'un traitement en vue d'obtenir :

Confirmation que des données à caractère personnel la concernant font ou non l'objet d'un traitement,

Les informations relatives aux finalités du traitement, aux catégories de données à caractère personnel traitées et aux destinataires auxquels les données sont communiquées,

Le cas échéant, les informations relatives aux transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un état non membre de la Communauté européenne,

La communication, sous une forme accessible, des données à caractère personnel qui la concernent ainsi que de toute information disponible quant à l'origine de celles-ci,

Les informations permettant de connaître et de contester la logique qui sous-tend le traitement automatisé lorsque les résultats de celui-ci lui sont opposés,

La délivrance d'une copie des données contre paiement qui ne peut excéder le coût de la reproduction.

### *Limites*

Possibilité pour le responsable du traitement de ne pas tenir compte des demandes manifestement abusives par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique.

Ces dispositions ne s'appliquent pas lorsque les données à caractère personnel sont conservées sous une forme excluant manifestement tout risque d'atteinte à la vie privée des personnes concernées et pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire aux seules finalités d'établissement de statistiques ou de recherche scientifique ou historique.

### *Rappel des obligations légales*

#### Articles 39 et suivants de la Loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004

Droit de toute personne physique justifiant de son identité, d'interroger les services ou organismes chargés de mettre en œuvre les traitements automatisés de données à caractère personnel en vue de savoir si ces traitements portent sur des données à caractère personnel la concernant et, le cas échéant, d'en obtenir communication.

Obligation pour le Responsable de traitement de permettre l'exercice de ce droit d'accès.

Le responsable du traitement peut subordonner la délivrance de la copie des données à caractère personnel à paiement d'une somme qui ne peut excéder le coût de la reproduction.

#### Article 12 de la Directive européenne du 24 octobre 1995

Les états membres garantissent à toute personne concernée, le droit d'obtenir du responsable du traitement sans contrainte, à des intervalles raisonnables et sans délais ou frais excessifs :

La confirmation que les données la concernant sont ou ne sont pas traitées, ainsi que des informations portant au moins sur les finalités du traitement, les catégories de données sur lesquelles il porte et les destinataires ou les catégories de destinataires auxquels les données sont communiquées,

La communication, sous une forme intelligible, des données faisant l'objet des traitements, ainsi que de toute information disponible sur l'origine des données,

Selon le cas, la rectification, l'effacement ou le verrouillage des données dont le traitement n'est pas conforme à la présente directive, notamment en raison du caractère incomplet ou inexact des données,

La notification aux tiers auxquels les données ont été communiquées de toute rectification ou tout verrouillage effectué, si cela ne s'avère pas impossible ou ne suppose pas un effort disproportionné.

### *3.2.7.3 Droit de rectification*

#### *Principe*

Toute personne physique, justifiant de son identité, peut exiger du responsable d'un traitement que soient, selon le cas, rectifiées, complétées, mises à jour, verrouillées ou effacées les données à caractère personnel la concernant, qui sont inexactes, incomplètes, équivoques, périmées, ou dont la collecte, l'utilisation, la communication ou la conservation est interdite.

#### *Rappel des obligations légales*

#### Articles 40 et suivants de la Loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004

Droit de toute personne physique justifiant de son identité, d'interroger les services ou organismes chargés de mettre en œuvre les traitements automatisés en vue de faire rectifier les données à caractère personnel qui le concernent.

Double obligation pour le Responsable de traitement de permettre l'exercice de ce droit d'accès et de procéder aux rectifications.

#### *Obligations du responsable du traitement*

Justifier, sans frais pour le demandeur (personne concernée ou héritiers), qu'il a procédé aux rectifications nécessaires.

En cas de modification de l'enregistrement, rembourser l'intéressé des frais engagés.

En cas de transmission des données à un tiers, lui notifier les rectifications à opérer.

En cas de décès, sur demande des héritiers, prendre en compte le décès et procéder aux mises à jour consécutives.

#### Article 12 de la Directive européenne du 24 octobre 1995

Les états membres garantissent à toute personne concernée le droit d'obtenir du responsable du traitement, sans contrainte, à des intervalles raisonnables et sans délais ou frais excessifs :

- a. La confirmation que les données la concernant sont ou ne sont pas traitées, ainsi que des informations portant au moins sur les finalités du traitement, les catégories de données sur lesquelles il porte et les destinataires ou les catégories de destinataires auxquels les données sont communiquées,
- b. La communication, sous une forme intelligible, des données faisant l'objet des traitements, ainsi que de toute information disponible sur l'origine des données;
- c. Selon le cas, la rectification, l'effacement ou le verrouillage des données dont le traitement n'est pas conforme à la présente directive, notamment en raison du caractère incomplet ou inexact des données ;
- d. La notification aux tiers auxquels les données ont été communiquées de toute rectification ou tout verrouillage effectué au point b), si cela ne s'avère pas impossible ou ne suppose pas un effort disproportionné.

#### *3.2.7.4 Droit d'opposition (ou de refus)*

##### *Principe*

Droit de toute personne physique qui justifie de son identité de s'opposer :

Pour des motifs légitimes, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement ;

Sans frais et sans motifs, à ce que les données la concernant soient utilisées à des fins de prospection, notamment commerciale, par le responsable actuel du traitement ou celui d'un traitement ultérieur,

Obligation pour le Responsable de traitement de supprimer les données de la personne du traitement pour prendre en compte son refus du traitement ou de la mise à disposition de ses données, suivant son choix,

Obligation corrélative du Responsable de traitement de permettre l'accès aux informations et de satisfaire à la demande de refus ou d'opposition de la personne,

Le prestataire devra être à même de rappeler au propriétaire ses obligations au regard de la loi Informatique et Libertés.

##### *Rappel des obligations légales*

Articles 38 et suivants de la Loi du 6 janvier 1978 modifiée

Article 14 de la Directive européenne du 24 octobre 1995

Les états membres reconnaissent à la personne concernée le droit :

au moins dans les cas visés à l'article 7 points e) et f), de s'opposer à tout moment, pour des raisons prépondérantes et légitimes tenant à sa situation particulière, à ce que des données

la concernant fassent l'objet d'un traitement, sauf en cas de disposition contraire du droit national. En cas d'opposition justifiée, le traitement mis en œuvre par le responsable du traitement ne peut plus porter sur ces données.

de s'opposer, sur demande et gratuitement, au traitement des données à caractère personnel la concernant envisagé par le responsable du traitement à des fins de prospection;

ou d'être informée avant que des données à caractère personnel ne soient pour la première fois communiquées à des tiers ou utilisées pour le compte de tiers à des fins de prospection et de se voir expressément offrir le droit de s'opposer, gratuitement, à ladite communication ou utilisation

Les états membres prennent les mesures nécessaires pour garantir que les personnes concernées ont connaissance de l'existence du droit visé au point b) premier alinéa.

### *3.2.7.5 Encadrement spécifique aux flux de données hors frontières de l'UE*

#### **3.2.7.5.1 Le cadre applicable**

Par décision du 5 février 2010, la Commission européenne a modifié les clauses contractuelles types (qui avaient été publiées le 15 juin 2001 et modifiées en décembre 2004) qui permettent le transfert de données à caractère personnel, dans des conditions de sécurité satisfaisantes au regard de la Directive 95/46/CE, vers des pays tiers n'assurant pas un niveau adéquat de protection des données.

Le cadre applicable défini par la Commission européenne propose un contrat type avec des clauses incompressibles.

#### Modalités d'application de ce cadre :

Clauses obligatoires applicables à tout transfert de données hors UE lorsque l'état de destination n'est pas reconnu comme présentant un niveau adéquat de protection des données par la Commission européenne.

Interdiction de modifier les clauses émises par la Commission Européenne érigée en principe.

Possibilité néanmoins d'actualiser les informations techniques des annexes.

Possibilité d'ajouter au contrat type des clauses dites "commerciales" (par exemple, sur l'indemnisation des parties, la répartition des frais du transfert des données, l'arbitrage, le sort des données transférées à l'extinction du contrat).

### **3.2.7.5.2 Obligations des parties suivant le contrat type**

#### **A la charge de l'exportateur de données personnelles**

En complément des obligations qui étaient déjà mises à sa charge, s'assurer raisonnablement que l'importateur situé hors UE, est en mesure de s'acquitter de ses obligations, notamment en lui fournissant, sur simple demande, une copie des textes pertinents en vigueur relatifs à la protection des données à caractère personnel.

#### **A la charge de l'importateur de données personnelles situé hors UE**

Mettre en place des procédures garantissant la sécurité du transfert et du traitement des données.

Respecter les finalités du transfert ou encore identifier au sein de son organisation le service compétent pour répondre aux demandes émanant de l'exportateur, des personnes concernées ou de l'autorité nationale de régulation.

Ne pas divulguer ou transférer les données qu'il a reçues à un tiers situé hors de l'Union européenne, sauf s'il en a préalablement informé l'exportateur et que le pays de transfert est reconnu comme offrant un niveau de protection adéquat ou que les personnes dont les données ont été collectées ont été suffisamment informées ou ont donné leur consentement exprès au nouveau transfert.

Par ailleurs, ne pas prendre de décisions fondées sur un traitement automatisé des données d'une personne pour évaluer certains aspects de sa personnalité (par exemple sa performance au travail, sa solvabilité ou fiabilité), sauf lorsque de telles décisions ont pour objet de conclure ou d'exécuter un contrat avec la personne concernée et que celle-ci a la faculté de discuter ces décisions avec un représentant des parties ou si le recours à cette technique est légalement autorisé dans l'état d'exportation.

#### **Engagement réciproque de l'importateur et de l'exportateur**

Les droits des parties s'en trouvent corrélativement renforcés.

Par exemple : engagement réciproque de confidentialité sur les informations contenues dans les annexes de ce contrat qui concernent les modalités techniques du transfert.

Possibilité, pour l'exportateur, de suspendre le transfert des données en cas de manquement par l'importateur à ses obligations et pour les parties, de résilier unilatéralement le contrat de transfert dans certains cas, en particulier lorsque la suspension du transfert excède un mois ou lorsque le respect des clauses par l'importateur l'oblige à enfreindre les lois de son état.

Possibilité pour l'exportateur de résilier unilatéralement le contrat si l'importateur manque gravement ou de manière prolongée à ses obligations ou s'il fait l'objet d'une procédure en redressement ou en liquidation judiciaire.

### 3.2.7.6 Encadrement du sous-traitant

#### Article 35 de la Loi du 6 janvier 1978 modifiée

*« Les données à caractère personnel ne peuvent faire l'objet d'une opération de traitement de la part d'un sous-traitant, d'une personne agissant sous l'autorité du responsable du traitement ou de celle du sous-traitant, que sur instruction du responsable du traitement.*

*Toute personne traitant des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement est considérée comme un sous-traitant au sens de la présente loi.*

*Le sous-traitant doit présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité mentionnées à l'article 34. Cette exigence ne décharge pas le responsable du traitement de son obligation de veiller au respect de ces mesures.*

*Le contrat liant le sous-traitant au responsable du traitement comporte l'indication des obligations incombant au sous-traitant en matière de protection de la sécurité et de la confidentialité des données et prévoit que le sous-traitant ne peut agir que sur instruction du responsable du traitement. »*

#### **Recommandations**

Les données à caractère personnel communiquées à (ou gérées par) des sous-traitants doivent bénéficier de garanties de sécurité.

- Prévoir dans les contrats liant l'organisme et les sous-traitants une clause spécifique couvrant la confidentialité des données personnelles confiées à ces derniers. Un modèle de clause est fourni dans « le Guide de sécurité des données personnelles » proposé par la CNIL sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)
- Prendre des dispositions (audits de sécurité, visite des installations, etc.) afin de s'assurer de l'effectivité des garanties offertes par le sous-traitant en matière de protection des données.
  - o Le chiffrement des données selon leur sensibilité ou à défaut l'existence de procédures garantissant que la société de prestation n'a pas accès aux données qui lui sont confiées ;
  - o Le chiffrement de la liaison de données (connexion de type https par exemple) ;
  - o Des garanties en matière de protection du réseau, traçabilité (journaux, audits), gestion des habilitations, authentification, etc.
- Prévoir les conditions de restitution ou de destruction des données à la fin du contrat.

## 4 ANNEXES

### 4.1 Annexe 1 : Terminologie

Adresses pièges	Adresses introduites dans un fichier par son propriétaire ou l'intermédiaire exclusif, dans le but d'en contrôler l'utilisation et notamment de repérer toute utilisation frauduleuse (réutilisation des adresses mises à disposition, message non conforme, etc.).
Adresses témoins	Adresses introduites dans un fichier par le Maître d'Œuvre ou un prestataire, dans le but de contrôler le bon déroulement de l'ensemble de l'opération (date de distribution, contenu du message, etc.).
Adresses uniques	Adresses que l'on ne trouve, après déduplication, qu'une seule fois.
Adresses 1 <sup>ères</sup> de groupe	Lors d'une déduplication, les doublons sont organisés en groupe. La première adresse d'un groupe de doublons représente l'adresse à conserver dans chaque lot de doublons. Ces adresses seront utilisées prioritairement. L'appartenance/fichier des adresses premières de groupes correspond à l'ordre de classement des fichiers lors de la déduplication.
Adresses N <sup>èmes</sup> de groupe	Adresses suivant les premières de groupe qui ne seront pas conservées après déduplication (à l'opposé des 1 <sup>ères</sup> de groupe), sauf conditions particulières spécifiques.
Annonceur	Utilisateur final du fichier pour une opération de communication directe.
Asilage, asile colis, asile facture	Technique de collecte de données nominatives à partir de supports de communication directe posés ou encartés sur des communications prospects/clients.
Base de données	Ensemble organisé de données (adresses, etc.).
BAT	Bon à Tirer – étape de validation préalable à l'impression de masse.
CIL	Correspondant Informatique et Libertés, interlocuteur privilégié de la CNIL dans la société qui déclare un correspondant, garant de la conformité des traitements de données personnelles. Encore appelé Correspondant aux données personnelles.

Courtier (broker)	Personne physique ou morale, intermédiaire entre le propriétaire de fichier et l'annonceur, voire le maître d'œuvre dans le cadre de la mise à disposition de fichiers.
Dédoublonnage	Ce traitement permet de rapprocher les adresses présumées identiques à l'intérieur d'un même fichier.
Déduplication	Ce traitement permet de rapprocher les adresses présumées identiques lors de la confrontation de fichiers différents. Il a pour objet habituel l'identification des adresses multiples.
Déduplication Foyer	Déduplication au cours de laquelle on ne sélectionne qu'une seule adresse par foyer pour les particuliers.
Déduplication Individu/ personne physique	Déduplication au cours de laquelle on ne sélectionne qu'une seule adresse par individu au sein d'une même adresse, ou qu'une seule adresse par personne physique au sein de la même personne morale à la même adresse.
Déduplication Société/ Personne morale	Déduplication au cours de laquelle on ne sélectionne qu'une seule adresse par personne morale.
Destinataire (de l'offre)	Personne physique ou morale à qui est adressée l'offre de l'annonceur.
Données sensibles	Données à caractère personnel qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci.
Doublons	Ensemble de données (personne et adresse) en double.
Doublons internes	Données en double à l'intérieur d'un même fichier. Les doublons sont détectés à l'occasion d'opération de dédoublonnage. Il peut s'agir de doublons sur personne physique, foyer, personnes morales, etc.
Doublons externes	Données en double lors d'opérations de croisement de fichiers. Les doublons sont détectés à l'occasion d'opération de déduplications. Il peut s'agir de doublons sur personne physique, foyer, personnes morales, etc.
Données à caractère personnel	Toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Pour déterminer si une personne est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens susceptibles d'être raisonnablement mis en œuvre, soit par le responsable du traitement, soit par une autre personne.

Enrichissement	Qualification d'un fichier à partir de données externes généralement achetées.
Extrapolation	Opération de généralisation sur un volume, le plus souvent consécutive à un test favorable.
Fiche d'identification (cf. Annexe 3)	Fiche caractérisant un fichier transmis : Désignation du propriétaire (Responsable de la collecte), Coordonnées du coordinateur de l'opération, responsable du traitement, coordonnées du courtier, Libellé du fichier, Libellé de l'opération, Dessin d'enregistrement et Quantité, etc.
Fichier	Ensemble structuré et stable de données organisées et accessibles.
Fichier d'opposition interne	Fichier d'opposition propre à chaque annonceur dont la finalité est d'éliminer des adresses de leurs prospections et/ou des fichiers qu'ils mettent à disposition. Exemple : Stop-Pub interne.
Fichier Robinson	Fichier d'opposition aux actions de Marketing Direct administré par l'UFMD, aussi appelé Stop-Pub. Il doit être utilisé en repoussoir de toute opération de prospection.
Gestion de base de données	Gérer une base de données consiste à assurer l'ensemble des traitements relatifs aux données : saisie, mise à jour, importations, exportations, sélections, tableaux de bord, sauvegarde, etc.
Liste noire	Fichier soumis à autorisation préalable de la CNIL, regroupant la liste des personnes que l'on souhaite exclure d'une opération de communication directe en raison de comportements passés non-conformes.
Maître d'ouvrage dans les métiers de la communication directe	Dans les métiers de la communication directe, le MOA n'est pas nécessairement l'annonceur responsable du traitement qui définit les finalités et moyens ; il peut être aussi la personne morale qui organise sur instructions de son Mandant (ici l'Annonceur, Responsable de traitement) la mise en œuvre du traitement des données, il n'est pas alors le Responsable de traitement.
Maître d'œuvre	Personne physique ou morale, chargée de l'exécution des traitements de données, qui reçoit des instructions du Maître d'ouvrage.
Mise à disposition à usage unique	Terminologie utilisée pour la mise à disposition de données pour une seule utilisation dite en « aveugle ». Souvent appelée location d'adresses.

Mise à disposition à usage multiple	Terminologie utilisée lorsque le contractant dispose des données physiquement pour une utilisation libre et illimitée, ou dont le nombre et les conditions d'utilisation sont précisées contractuellement.
Net-names	Mode de facturation du nombre d'adresses mises à disposition sur le volume réel utilisé. Modalité résultant d'un accord commercial permettant de dédommager l'annonceur du volume réel de doublons constatés entre son propre fichier et ceux entrant dans l'opération déduplication de fichiers préalable au mailing. Ce décompte intervient nécessairement après la déduplication.
Normalisation d'adressage	Opération de mise en conformité de l'adresse avec la norme de l'opérateur de distribution, ordonnancement/ séquençage des informations de distribution, format et casse de caractères.
NPAI	N'habite plus à l'adresse indiquée (a déménagé, est décédé).
Opérateur de distribution	Entité qui met à disposition des moyens et services d'acheminement et de distribution du courrier (La Poste, etc.)
Opération	Ensemble des actions réalisées lors d'une campagne de marketing direct (mise à disposition de fichier, élaboration et fabrication du message...).
Partenaires du Maître d'Ouvrage	Intermédiaires et/ou propriétaires des fichiers et/ou Maître d'œuvre, choisis par le Maître d'ouvrage.
Personnalisation	Fait d'insérer les données personnelles dans un courrier. A minima l'adresse du destinataire.
Plis non distribués – PND (Retours postaux...)	Qualification des adresses qui n'ont pu aboutir pour cause d'adresse incomplète, incohérente, invalide, illisible ou erronée, de déménagement ou toute autre cause liée à son acheminement. Les NPAI sont aussi des plis non distribués.
Propriétaire de fichier	Responsable du recueil des données à caractère personnel, détenteur des autorisations préalables en rapport avec la finalité des traitements, si nécessaire, ou ayant déclaré les traitements, notamment la collecte, à la Cnil.
Redites et repasses	Opération consistant à réutiliser à l'identique des adresses mises à disposition. Les modalités de la repasse sont régies dans cadre des conditions particulières au contrat. Les règles d'utilisation sont alors les mêmes que celles d'une première utilisation.
Référentiel	Répertoire de données fiabilisées utilisé pour la validation d'autres données.

Remise de déduplication	Remise résultant d'un accord commercial a priori permettant de dédommager forfaitairement l'annonceur des doublons entre son propre fichier et ceux entrant dans l'opération déduplication de fichier préalable au mailing. Le taux habituel constaté est de 10%.
Responsable de traitement	Le responsable d'un traitement de données à caractère personnel est, sauf désignation expresse par les dispositions législatives ou réglementaires relatives à ce traitement, la personne, l'autorité publique, le service ou l'organisme qui détermine ses finalités et ses moyens.
Responsable de traitement de collecte ou Responsable de collecte	Responsable de la collecte des données à caractère personnel.
Responsable de traitement de données	<p>Personne physique ou morale qui détermine ses finalités et moyens au sens de la loi et donnant en conséquence les instructions sur le traitement.</p> <p>Personne déclarée en tant que telle aux personnes dont les données sont collectées et traitées et qui assumera la responsabilité de la conformité de l'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre.</p>
Restructuration	Opération préalable à la normalisation ayant pour but la mise en conformité du séquençage des lignes de l'adresse dans le cadre d'une norme de rédaction.
RNVP/RNVA	Historiquement, restructuration, normalisation et validation postale, qui évolue vers restructuration, normalisation et validation d'adressage (RNVA).
Scoring	Notation qualifiant une propension de comportement, calculée à partir de données internes et dont on dispose sur la personne ou l'objet.
Segmentation	Calcul résultant de travaux d'analyse permettant de classer les populations de personnes en lots identifiés par des facteurs communs. En marketing direct, la segmentation permet de mieux adapter le message à la cible.
TIA, Traitement informatique de l'adresse	Ensemble des opérations de restructuration, normalisation et validation d'adressage préalables à toute opération de communication Directe sur des adresses physiques.
Tiers de confiance	Prestataire désigné pour assurer le déroulement des traitements sur données mises à disposition dans des conditions de sécurité, de neutralité et confidentialité. Dans les opérations de marketing direct, les SSII interviennent en tant que tiers de confiance.

Topage	Procédure qui permet de marquer un enregistrement afin de le retrouver simplement par la suite. On peut par exemple toper les adresses qu'on ne souhaite pas réutiliser suite à un test, toper un 1 <sup>er</sup> retour NPAI pour le confirmer comme tel par la suite...
Traitement de données	Toute opération ou tout ensemble d'opérations sur les données, concerne notamment : collecte, enregistrement, organisation, conservation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par d'identification (cf. Annexe 2), diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement, interconnexion, verrouillage, effacement, et destruction de données.
Validation d'adressage	Opération permettant de valider des informations de distribution en les confrontant aux référentiels du marché.

## 4.2 Annexe 2 : Exemples de mentions d'information

### 4.2.1 Les mentions CNIL

Extrait du site de la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Les mentions d'informations sont obligatoires, elles doivent figurer sur le formulaire de collecte.

#### Cas des fichiers clients prospects

##### 4.2.1.1 Cas 1 - Mentions d'information à inscrire dans un formulaire

« ..... [indiquer ici l'identité du responsable du traitement]

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à .....  
**[préciser la finalité]**. Les destinataires des données sont : ..... **[préciser]**.  
Conformément à la loi «informatique et libertés» du 6 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent. Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, veuillez vous adresser à ..... **[préciser le service chargé du droit d'accès]**.

"Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant."\* »

\*à ne pas faire figurer si le traitement présente un caractère obligatoire.

##### 4.2.1.2 Cas 2 - Fichier clients avec mise à disposition possible du fichier à des partenaires (sans e-mail)

« Ces informations sont nécessaires à notre société pour traiter votre demande.

Elles sont enregistrées dans notre fichier de clients et peuvent donner lieu à l'exercice du droit d'accès et de rectification auprès de notre service clientèle ..... **[préciser ici les coordonnées de ce service]**.

Si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées par nos partenaires à des fins de prospection, veuillez cocher la case ci-contre  »

##### 4.2.1.3 Cas 3 - Mentions d'information à afficher

« Le(s) service(s) ..... **[citer le nom du ou des services concernés]**  
dispose(nt) de moyens informatiques destinés à gérer plus facilement  
..... **[indiquer la finalité du traitement]**.

Les informations enregistrées sont réservées à l'usage du (ou des) service(s) concerné(s) et ne peuvent être communiquées qu'aux destinataires suivants : **[préciser les destinataires]**

Conformément aux articles 39 et suivants de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication et, le cas échéant, rectification ou suppression des informations la concernant, en s'adressant au service ..... **[citer le nom du service ou des services concernés]**.

*"toute personne peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données la concernant" \* »*

\*à ne pas faire figurer si le traitement présente un caractère obligatoire.

#### 4.2.1.4 Cas 4 - Information supplémentaire à fournir en prévision d'une mise à disposition de données à des partenaires commerciaux

Mention d'information à utiliser quel que soit le moyen de la collecte (questionnaires, bulletins d'adhésion, bulletins d'abonnement, etc.).

« Vos coordonnées pourront être mises à disposition de partenaires commerciaux. Si vous ne le souhaitez pas, veuillez cocher la case ci-contre :  »

#### 4.2.1.5 Cas 5 - Formulaire à remplir

Le caractère obligatoire ou facultatif des réponses doit être clairement indiqué dans le formulaire de collecte d'informations. Par exemple : en caractère gras ou avec un astérisque (\*).

Champ 1\*

Champ 2

Champ 3

Champ 4

Ces informations sont destinées à **[nom du déclarant]**.

Nous pouvons être amenés à utiliser ces informations à des fins de prospection.

Si vous ne le souhaitez pas, cochez la case ci-contre :

[Et / ou]

Nous envisageons de transmettre votre adresse de courrier électronique à des tiers **[partenaires commerciaux, par exemple]** à des fins de prospection **[commerciale, par exemple]**.

Si vous le souhaitez, cochez la case ci-contre :

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données vous concernant (loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978). Pour toute demande, adressez-vous à : **[Indiquer l'adresse postale et/ou électronique auprès de laquelle les personnes peuvent exercer ces droits].** »

#### 4.2.2 Autres exemples de mentions d'informations aux personnes

##### 4.2.2.1 En cas de l'absence de mise à disposition des données

###### a) Version longue

« Conformément à la loi Informatique et Libertés, nous vous informons que pour le traitement de notre fichier de gestion de clients et prospects, les informations que vous nous communiquez font l'objet d'un traitement informatique déclaré à la CNIL (éventuellement numéro d'enregistrement ---); vous disposez à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification ou suppression, aux données qui vous concernent, ainsi que d'un droit d'opposition à leur utilisation, en vous adressant à **[Indiquer ici l'identité du responsable de traitement et son adresse postale auprès de laquelle les personnes peuvent exercer leurs droits]**, responsable du traitement des données. Ces données sont exclusivement à destination des services de notre société (et des sociétés x y z du Groupe --- ou encore --- et de ses affiliés ».

###### b) Version courte

« Les données vous concernant sont destinées à notre fichier de gestion des Clients-Prospects. Vous pouvez exercer vos droits d'accès, rectification, ou suppression et opposition en vous adressant à **[Indiquer ici l'identité du responsable de traitement et son adresse postale auprès de laquelle les personnes peuvent exercer leurs droits]**, seul destinataire des données ».

##### 4.2.2.2 Cas de la mise à disposition des données à des partenaires commerciaux

###### a) Version longue

« Conformément à la loi Informatique et Libertés, nous vous informons que pour le traitement de notre fichier de gestion des clients et prospects, les informations que vous nous communiquez font l'objet d'un traitement informatique déclaré à la CNIL (éventuellement numéro d'enregistrement ---); vous pouvez être amenés à recevoir des publicités et messages de prospection d'entreprises et autres organismes (ou variante prospection de tiers). Vous disposez à tout moment, d'un droit d'accès, rectification ou suppression, aux données qui vous concernent, ainsi que d'un droit d'opposition à leur utilisation ou cession aux tiers, en vous adressant à **[Indiquer ici l'identité du responsable de traitement et son adresse postale auprès de laquelle les personnes peuvent exercer leurs droits]**, responsable du traitement des données. »

Les informations vous concernant pourront être mises à disposition de partenaires commerciaux. Si vous ne le souhaitez pas, veuillez cocher la case ci-contre :

b) Version courte

« Les données vous concernant sont destinées à notre fichier de gestion de Clients–Prospects, ces données pouvant être également utilisées par des tiers pour des communications.

Si vous ne le souhaitez pas, veuillez cocher la case ci-contre :

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, rectification ou suppression, opposition en vous adressant à **[Indiquer ici l'identité du responsable de traitement et son adresse postale auprès de laquelle les personnes peuvent exercer leurs droits].** »

#### 4.2.2.3 Cas d'utilisation à des fins politiques

a) Version longue

« Conformément à la loi Informatique et Libertés, nous vous informons que pour le traitement de notre fichier de gestion des clients et prospects, les informations que vous nous communiquez font l'objet d'un traitement informatique déclaré à la CNIL (éventuellement numéro d'enregistrement ---); vous pouvez être amenés à recevoir d'entreprises et organismes tiers des publicités et informations commerciales (et/ou à but non lucratif et/ou à finalité politique).

Si vous ne le souhaitez pas, veuillez cocher la case ci-contre :

Vous disposez à tout moment, d'un droit d'accès, rectification ou suppression, aux données qui vous concernent, ainsi que du droit d'opposition, sans motif, ni frais, à leur utilisation ou cession aux tiers, en vous adressant à **[Indiquer ici l'identité du responsable de traitement et son adresse postale auprès de laquelle les personnes peuvent exercer leurs droits]**, responsable du traitement des données. »

b) Version courte

« Les données vous concernant sont destinées à notre fichier de Gestion Clients–Prospects, ces données pouvant être également utilisées par des tiers pour des communications commerciales ou autres, y compris politiques.

Si vous ne le souhaitez pas, veuillez cocher la case ci-contre :

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, rectification ou suppression, opposition en vous adressant au Responsable du traitement, **[Indiquer ici l'identité du responsable de traitement et son adresse postale auprès de laquelle les personnes peuvent exercer leurs droits].**

#### 4.2.2.4 Cas de transferts transfrontaliers des données

(Information à donner dans le cadre du droit d'accès)

« Conformément à la loi Informatique et Libertés, nous vous informons que pour la gestion de notre fichier clients et prospects, les informations que vous nous communiquez font l'objet de traitements informatiques, et d'un transfert éventuel des données à nos partenaires, centres d'appels et sous-traitants situés hors l'Union européenne, déclarés à la CNIL (éventuellement numéro d'enregistrement ---).

Vous pouvez exercer vos droits d'accès, rectification, suppression, opposition en vous adressant au Responsable du traitement, **[Indiquer ici l'identité du responsable de traitement et son adresse postale auprès de laquelle les personnes peuvent exercer leurs droits]**.

⇒ Des mentions spécifiques aux communications électroniques sont proposées dans le Code de déontologie de la Communication Directe Electronique rédigé par le SNCD - [www.sncd.org](http://www.sncd.org)

#### 4.2.2.5 Cas du parrainage

Dans le cadre d'opérations de parrainage, l'adresse de l'ami n'est pas conservée. Elle n'est utilisée que pour l'acheminement technique du message.

Ainsi, dans les opérations de parrainage, **un seul et unique message peut être envoyé** à la personne parrainée l'invitant, par exemple, à communiquer avec l'annonceur.

Ce message devra préciser :

- l'identité de la personne (le parrain) qui a transmis les coordonnées de la personne démarchée,
- que les coordonnées de la personne parrainée sont effacées à l'issue de cette opération.

Exemple : « Votre adresse nous a été transmise par M. X. Elle n'est utilisée que pour vous faire parvenir ce message. »

### 4.3 Annexe 3 - Fiche d'identification des supports

Informations à transmettre avec toute mise à disposition de données au format numérique, informations à faire figurer a minima avec toute transmission physique ou électronique de données :

- Emetteur : Société \*, Nom, adresse, téléphone, Responsable (Nom et titre)\*, date d'émission,
- Récepteur : Société \*, Nom, adresse, téléphone, Responsable (Nom et titre)\*,
- Nom du fichier,
- Références et type de supports,
- Nombre d'enregistrements (facultatif),
- Modalités de retours de restitution\*,
- Mode de transmission.

\* champs obligatoires

## 4.4 Annexe 4 - Sécurité

La loi Informatiques et Libertés<sup>5</sup> impose de garantir tant la sécurité que la confidentialité des données à caractère personnel traitées.

Cette obligation doit se traduire par un ensemble de mesures à mettre en œuvre, par les directions des systèmes d'information (DSI).

Dans ce cadre, le SNCD recommande :

### 4.4.1 Sécurité des locaux

Déclinée en :

- Contrôle d'accès au(x) bâtiment(s), soit par carte, digicode (nécessité de changer régulièrement les combinaisons). Selon les situations, ces contrôles d'accès peuvent être démultipliés à l'intérieur même des locaux : par services, par étages, par fonction,...
- Salle des serveurs (ou salle informatique) toujours séparée et protégée par un contrôle d'accès supplémentaire et différent de tous les autres existants dans l'entreprise. Accès autorisé à un nombre restreint de personnes avec (dans certains cas) la possibilité de « tracer » les différentes allées et venues.
- Les locaux sont équipés de détecteur d'intrusion avec un service de télé surveillance avec délai d'intervention le plus court possible.
- Les portes d'accès peuvent être blindées.
- Protection incendie : Détecteurs d'incendie, de fumée et /ou de chaleur. La plupart ont une protection passive (détection et alerte) d'autres un système actif avec extinction automatique.
- Salles machine équipées de climatiseur(s).

---

<sup>5</sup> Extrait du site de la CNIL

#### *La sécurité des fichiers*

Tout responsable de traitement informatique de données personnelles doit adopter des mesures de sécurité physiques (sécurité des locaux), logiques (sécurité des systèmes d'information) et adaptées à la nature des données et aux risques présentés par le traitement.

Le non-respect de l'obligation de sécurité est sanctionné de 5 ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende. - art. 226-17 du code pénal

#### *La confidentialité des données*

Seules les personnes autorisées peuvent accéder aux données personnelles contenues dans un fichier. Il s'agit des destinataires explicitement désignés pour en obtenir régulièrement communication et des « tiers autorisés » ayant qualité pour les recevoir de façon ponctuelle et motivée (ex. : la police, le fisc).

La communication d'informations à des personnes non-autorisées est punie de 5 ans d'emprisonnement et de 300 000 € d'amende. La divulgation d'informations commise par imprudence ou négligence est punie de 3 ans d'emprisonnement et de 100 000 € d'amende. art. 226-22 du code pénal

#### 4.4.2 *Contrôle des postes en interne*

Le renforcement du contrôle d'accès aux postes de travail en interne, hormis les contrôles « d'accessibilité physique ».

Gestion systématique et obligatoire des « Identifications » et « Authentications » (login + password). La combinaison de ces deux entités définit le type de données accessibles et leur mode d'utilisation avec :

- Changement réguliers (au moins tous les deux mois) et automatisé des mots de passe,
- Changement de mot de passe systématiquement après le départ d'un collaborateur.

#### 4.4.3 *Contrôle logique des accès*

Utilisation de « firewall » ou garde barrière avec mise en place de « DMZ » zone démilitarisée. Le nombre de Firewall (et de DMZ) est dépendant des sociétés et des types de prestations (Hébergement bases batch, Gestion de bases par Internet, etc.). L'utilisation des gardes barrières associés à des proxies permet le filtrage et la reconnaissance de toutes les données entrantes et de les filtrer selon des règles plus ou moins strictes selon les représentants présents. Interdiction de FTP dans les 2 sens, ou uniquement en entrée, filtrage adresses IP,...

#### 4.4.4 *Politique de Sauvegarde*

Chaque intervenant a sa propre politique de sauvegarde qui peut différer en fréquence, en type (système, data), en support, en stockage etc. Celle-ci doit être connue du Client pour toute prestation acceptée.

Rappel des règles de base :

- Une sauvegarde régulière sur support informatique (DAT, DLT, Cartouche, etc),
- Stockage de cette sauvegarde dans un lieu différent du site de production ou alors dans un coffre à l'abri du feu,
- Dépôt régulier d'une sauvegarde (Hebdomadaire ou Mensuelle) dans un endroit sécurisé et différent du lieu d'exploitation,
- Utilisation de disque miroir,
- La durée de conservation des données est fonction de leur usage mais également des contraintes légales qui s'y rapportent, ces dernières étant prioritaires sauf dérogation.

#### 4.4.5 *Transfert d'information(s)*

Le transfert de données à caractère personnel doit être sécurisé, ainsi on veillera tout particulièrement à assurer lors de tout transfert : confidentialité, intégrité et authenticité.

Dans la pratique, tous les supports d'identification (cf. Annexe 3) listés ci-dessous sont utilisés et ceci aussi bien en émission qu'en réception ; il s'agit de :

- Email, de préférence sécurisé,
- Identification (cf Annexe 2) par FTP sur machine dédiée,
- Ligne spécialisée,
- Courrier recommandé,
- Porteur spécial,
- HTTP, HTTPS pour les fournisseurs de contenu Internet.

L'utilisation de FTP, CFT est toujours subordonnée à un contrôle spécifique (ligne spécialisée, Filtrage adresse IP, login+password, etc). FTP est généralement employé sur une machine dédiée « déconnectée » du réseau d'entreprise.

#### 4.4.6 *Suivi des Médias ou supports*

Une politique précise de réception et de contrôle des médias supports de données reçus doit être définie et communiquée au Client :

- Machine dédiée et personne responsable, avec recherche systématique de virus,
- Notification de réception et identification du contenu,
- Registration des réceptions et des envois,
- Stockage protégé des médias clients,
- Politique de retour ou de destruction des médias.

La CNIL a produit en juin 2010 un guide de « La sécurité des données personnelles », ce guide très complet est accessible et téléchargeable depuis le site de la CNIL – [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

#### 4.4.7 *Clause de confidentialité*

Le contrat de travail, de mission ou de prestation de toute personne impliquée dans le traitement de données à caractère personnel doit contenir une clause de confidentialité.

Cette clause se traduit par un engagement, conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, à prendre toutes précautions conformes aux usages et à l'état de l'art dans le cadre de ses attributions afin de protéger la confidentialité des informations auxquelles il a accès, et en particulier d'empêcher qu'elles ne soient modifiées, endommagées ou communiquées à des personnes non expressément autorisées à recevoir ces informations.

