

PROJET DE RECOMMANDATION

relative aux pixels de suivi dans les courriers
électroniques

PRO

1. Introduction

L'usage de pixels de suivi invisibles insérés dans les courriers électroniques (ci-après « courriels ») connaît, depuis quelques années, une croissance significative. Ces outils techniques, largement répandus dans les communications électroniques, sont utilisés à des fins variées : assurer la bonne réception des courriels (aussi appelé la « délivrabilité »), mesurer l'audience, personnaliser la communication en fonction de l'intérêt des utilisateurs, etc.

Cette pratique soulève des enjeux particuliers dans le contexte d'une messagerie électronique qui constitue un espace personnel destiné à la consultation de contenus privés, accessible après une procédure d'authentification. Par ailleurs, la CNIL reçoit un nombre croissant de signalement et de plaintes, qui témoignent d'une plus grande vigilance des personnes sur ces pratiques.

Le comité européen de la protection des données¹ (CEPD) a publié ses [lignes directrices 2/2023](#) sur le champ d'application technique de l'article 5, paragraphe 3, de la directive « vie privée et communications électroniques » (ci-après, la directive « ePrivacy »), transposé à l'article 82 de la loi du 6 janvier 1978 (ci-après la loi « informatique et libertés »). Ces lignes directrices sont venues rappeler l'application de ces dispositions aux pixels insérés dans les courriels.

Si les principes et obligations posés par l'article 82 de la loi « informatique et libertés » à l'égard des opérations de lecture ou d'écriture d'informations ont fait l'objet de [lignes directrices](#)² et d'une [recommandation](#)³, leur mise en œuvre dans le contexte spécifique des courriels nécessite d'être précisée. Ce projet de recommandation vise à clarifier l'application de ces dispositions en tenant compte des spécificités technologiques et opérationnelles liées à cet environnement, afin que les acteurs de l'écosystème aient une bonne compréhension de leurs obligations, et propose des recommandations concrètes pour s'y conformer.

La CNIL rappelle que tout traitement portant sur les données à caractère personnel produites ou collectées via un traceur (ci-après « les traitements subséquents ») doit, en outre, respecter les dispositions du règlement général sur la protection des données (RGPD) et les dispositions pertinentes de la loi « informatique et libertés ». Le projet de recommandation s'applique aux opérations de lecture ou d'écriture sans préjudice du respect du RGPD aux traitements subséquents.

Ce projet de recommandation, et notamment les exemples qui y sont proposés, n'est ni réglementaire ni exhaustif et a pour seul objectif d'aider les professionnels concernés dans leur démarche de mise en conformité. Il a été élaboré à la suite d'une concertation avec des

¹ Lignes directrices 2/2023 sur le champ d'application technique de l'article 5, paragraphe 3, de la directive vie privée et communications électroniques, Version 2.0, adoptées le 7 octobre 2024

² Délibération n° 2020-091 du 17 septembre 2020 portant adoption de lignes directrices relatives à l'application de l'article 82 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée aux opérations de lecture et écriture dans le terminal d'un utilisateur (notamment aux « cookies et autres traceurs ») et abrogeant la délibération n° 2019-093 du 4 juillet 2019

³ Délibération n° 2020-092 du 17 septembre 2020 portant adoption d'une recommandation proposant des modalités pratiques de mise en conformité en cas de recours aux « cookies et autres traceurs ».

représentants des professions concernées par l'usage de ces traceurs ainsi qu'avec des représentants de la société civile.

2. Périmètre du projet de recommandation

2.1 Technologies et environnements concernés

Dans le contexte des courriels, les pixels de suivi (parfois appelés « pixels espions » ou « pixel de tracking ») sont des images, le plus souvent de très petite taille, qui ne sont pas directement contenues dans le courriel concerné mais sont hébergées sur des serveurs distants. Leur affichage au sein d'un client de messagerie électronique (que ce soit dans un logiciel spécifique ou au sein d'un navigateur) nécessite donc d'effectuer une requête sur le réseau, en utilisant l'URL fournie dans le corps du message.

L'URL de l'image comporte le plus souvent des paramètres individualisés se rapportant à l'utilisateur ou au contexte dans lequel l'image apparaît. En réponse à cet appel, l'image en question est téléchargée et écrite dans la mémoire du terminal de l'utilisateur, afin que le client de messagerie électronique l'affiche. L'affichage de cette image n'est généralement pas, en lui-même, de valeur informative pour l'utilisateur ; le processus qui conduit à cet affichage permet en revanche à l'émetteur du message ou à l'un de ses partenaires d'obtenir une information relative à la consultation d'un courriel par un utilisateur déterminé ou dans un contexte déterminé.

Il ressort de ces éléments que l'inclusion de ces pixels de suivi dans les courriels constitue une instruction au terminal de l'utilisateur de renvoyer des informations ciblées (identifiant du pixel, adresse IP, etc.) aux acteurs qui les déposent. Ces informations sont communiquées à travers les paramètres de la requête et leur collecte par le serveur hébergeant l'image constitue une opération de lecture sur le terminal de l'utilisateur. Par conséquent, et conformément à la position exprimée par le CEPD dans ses lignes directrices ci-dessus mentionnées, l'article 82 de la loi « informatique et libertés » est applicable à l'utilisation de pixels de suivi dans les courriels.

Ce projet de recommandation se limite à l'usage de pixel de suivi dans les courriels.

2.2. Acteurs concernés et qualifications au sens du RGPD

Le projet de recommandation concerne les organismes du secteur privé ou public qui interviennent dans les opérations de lecture ou écriture liées aux pixels de suivi dans les courriels. **Chacun de ces acteurs doit déterminer son rôle au regard du traitement réalisé.**

L'expéditeur du courriel

Le terme « expéditeur du courriel » désigne l'acteur (entreprise, organisme public, association, etc.) ayant décidé l'envoi du courriel, qu'il en soit techniquement l'expéditeur ou non. Il peut décider de recourir à des solutions qui impliquent l'utilisation de pixels de suivi et détermine, dans ce cadre, les finalités pour lesquels ces traceurs sont utilisés.

L'expéditeur **doit être considéré comme responsable du traitement**, y compris lorsqu'il sous-traite à des tiers la gestion de ces traceurs mis en place pour son compte (le prestataire de service d'emailing, par exemple). Il sera également **responsable des opérations de lecture ou d'écriture** réalisées par des tiers⁴, au sein des courriels dont il a demandé l'envoi (conjointement avec ces tiers dans l'hypothèse où ils définissent ensemble les finalités et les moyens du traitement).

Le prestataire de service d'envoi de courriels (ou « *emailing* »)

Il s'agit de l'entreprise qui fournit la solution technique d'envoi de courriels. C'est elle qui propose le plus souvent l'intégration des fonctionnalités de suivi via la technologie du pixel. Ce prestataire agit, en général, pour le compte de l'expéditeur et selon ses instructions. **Il agira, dans ce cadre, en tant que sous-traitant.**

Le prestataire de services de location de listes de diffusion et d'envoi de courriels

Il s'agit de l'entreprise qui met à disposition de ses clients une solution clef en main pour envoyer des communications vers des listes de diffusions proposées en location. Une analyse au cas par cas est nécessaire. Lorsque le prestataire intègre des outils de suivi via la technologie du pixel pour fournir des rapports – notamment sur la performance des campagnes – pour le compte d'un client, responsable du traitement, **il agira, en principe, comme sous-traitant.**

Le prestataire peut également utiliser ces pixels pour des finalités qui lui sont propres et qui ne sont pas, généralement, liées à un client spécifique. C'est notamment le cas lorsque le prestataire utilise les pixels **pour améliorer la qualification des listes de diffusion dont il dispose ou la délivrabilité auprès des fournisseurs de messagerie.**

Dans ces situations, lorsqu'un client accepte contractuellement la mise en œuvre de telles opérations pour les finalités propres du prestataire, **une co-responsabilité de traitement peut être retenue pour ces opérations**⁵. Conformément à l'article 26 du RGPD, cette relation suppose une répartition claire et transparente des obligations respectives, notamment en matière d'information des personnes concernées et de respect de leurs droits.

Le fournisseur de la technologie de traçage

Les pixels intégrés aux courriels peuvent être fournis par un acteur tiers spécialisé, distinct du prestataire d'envoi de courriels.

⁴ Par analogie, dans l'environnement web, la responsabilité de traitement de l'éditeur d'un site web a ainsi été retenue s'agissant des opérations de lecture/écriture réalisées par des tiers dans une décision « Éditions Croque Futur », n° 412589 du 6 juin 2018, dans laquelle le Conseil d'État estime que l'éditeur d'un site qui autorise le dépôt et l'utilisation de cookies tiers doit être considéré comme responsable de traitement. De même, dans une délibération n° SAN-2021-013 du 27 juillet 2021, la CNIL a considéré que l'éditeur du site avait une certaine responsabilité (une obligation de moyens) s'agissant du recueil du consentement sur les cookies tiers. Ainsi, le fait que les cookies proviennent de partenaires n'affranchit pas l'éditeur du site de sa propre responsabilité dans la mesure où il a la maîtrise de son site et de ses serveurs.

⁵ Dans ce cas, un intérêt mutuel se dégage de cette opération. Voir, CJUE, 29 juill. 2019, aff. C-40/17, Fashion ID GmbH & Co. KG c. / Verbraucherzentrale NRW eV.

La qualification de cet acteur dépend des finalités qu'il poursuit avec les données issues du traçage. Si les opérations de lecture ou écriture sont réalisées exclusivement pour le compte de l'expéditeur, **le fournisseur de la technologie sera sous-traitant**. En revanche, si les données collectées via les pixels sont également utilisées pour ses propres finalités (par exemple, afin d'améliorer la solution fournie), lorsqu'un client accepte contractuellement la mise en œuvre de telles opérations, le fournisseur et l'expéditeur **peuvent être considérés comme co-responsables des opérations de lecture ou d'écriture**.

Le fournisseur de service de messagerie

Le fournisseur de service de messagerie assure la réception et l'affichage des courriels adressés à ses utilisateurs. Bien qu'il soit un acteur technique indispensable au fonctionnement du courriel, il n'intervient pas directement dans le traitement lié à l'usage des pixels.

Ce fournisseur peut toutefois influencer techniquement la capacité du pixel à se déclencher par exemple en bloquant le chargement automatique des images. Néanmoins, dans la mesure où il n'utilise pas les données générées par le pixel, **il n'est ni sous-traitant ni responsable du traitement**.

3. Objectifs poursuivis par le traitement (finalités)

Les pixels de suivi dans les courriels peuvent être utilisés pour plusieurs finalités.

Conformément aux dispositions de l'article 82 de la loi « informatique et libertés », l'insertion de pixels de suivi dans les courriels requiert le recueil préalable du consentement libre, spécifique, éclairé et univoque du destinataire sauf si ces opérations ont pour finalité exclusive de permettre ou faciliter la communication par voie électronique, ou sont strictement nécessaires à la fourniture d'un service de communication en ligne à la demande expresse des utilisateurs.

3.1 Les finalités qui nécessitent le consentement préalable du destinataire

La CNIL estime que l'utilisation des pixels pour les finalités suivantes nécessite le recueil du consentement libre, spécifique, éclairé et univoque du destinataire :

- La mesure individuelle et l'analyse du taux d'ouverture des courriels pour :
 - **évaluer et améliorer la performance des campagnes** (par exemple en ajustant les objets des messages en cas de faible taux d'ouverture ou en améliorant la pertinence, la lisibilité ou l'attractivité de l'objet du courriel) : et/ou
 - **adapter la fréquence ou arrêter l'envoi afin de préserver la délivrabilité des campagnes**.
- La mesure individuelle et l'analyse du taux d'ouverture des courriels **pour personnaliser les courriels en fonction de l'intérêt des destinataires vis-à-**

vis des courriels reçus, de manière individuelle ou par cohortes, incluant par exemple :

- **la personnalisation du contenu des messages** au regard des préférences et centres d'intérêt manifestés. Cela implique, l'enrichissement de la connaissance client et une segmentation selon leur comportement (tels que l'ouverture des courriels ou l'interaction avec les contenus, navigation ultérieure sur les sites associés, achats éventuels) afin d'établir des profils individuels ou de constituer des sous-groupes pertinents (cohortes) pour les campagnes de communication ;
- **l'adaptation de la fréquence d'envoi ou du canal de communication** (courriel, SMS, notification push, etc.) selon le niveau d'engagement constaté pour optimiser la performance des communications et limiter les sollicitations non désirées.
- **la création de profils des destinataires au regard des préférences et centres d'intérêt manifestés afin de les cibler dans d'autres contextes que les courriels** (sur des sites web, des applications mobiles ou via d'autres canaux de communication).
- **la détection et l'analyse de suspicions de fraude**, telles que l'identification d'ouvertures de courriels inhabituelles ou massives susceptibles d'indiquer un comportement automatisé (par exemple, inscriptions massives à un jeu concours, fraude publicitaire, tentatives d'exfiltration d'informations).

3.2 Les finalités exemptées du recueil du consentement

En l'état des pratiques portées à sa connaissance, la CNIL estime que les pixels utilisés uniquement pour les finalités suivantes peuvent être regardés comme exemptés de consentement :

- **la mise en œuvre de mesures de sécurité de l'authentification de l'utilisateur.** Dans ce cadre, l'usage de pixel de suivi peut poursuivre l'unique finalité de participer à la sécurisation d'une authentification (en s'assurant, par exemple, que le courriel contenant un lien de réinitialisation de mot de passe est bien ouvert sur un terminal connu pour appartenir à l'utilisateur visé).
- **la mesure du taux global d'ouverture des courriels.** Elle admet, en effet, que l'utilisation de statistiques de fréquentation et/ou de performance est presque systématiquement requise lors d'activité d'édition. La gestion d'une liste de diffusion requiert presque systématiquement l'utilisation de statistiques d'ouverture des courriels afin d'identifier si des problématiques de délivrabilité globales émergent et donc assurer la bonne délivrabilité des courriels. Afin de se limiter à ce qui est strictement nécessaire à la fourniture du service, la CNIL souligne que :
 - ces traceurs doivent conduire au calcul de statistiques constituant des données anonymes et ne doit pas permettre une mesure individualisée. A ce titre, la CNIL recommande l'utilisation de pixels de suivi non différenciés, c'est-à-dire identiques pour tous les destinataires d'une campagne unique ;

- cette exemption ne peut concerner que les courriels demandés par l'utilisateur ou qui se rattachent à un service demandé par ce dernier.

Lorsque des données personnelles sont collectées pour une finalité initiale – que celle-ci soit soumise au consentement des personnes concernées ou exemptée –, leur réutilisation ne nécessite pas de consentement à la condition qu'elles aient été préalablement anonymisées de manière effective. En effet, la réutilisation de données effectivement rendues anonymes est présumée ne pas créer d'atteinte supplémentaire à la vie privée au regard de la protection apportée par l'article 82 de la loi « informatique et libertés ». Le RGPD reste applicable au traitement d'anonymisation lui-même.

4. Information et consentement

Le consentement ne peut être recueilli que dans les conditions rappelées à l'article 2 des lignes directrices⁶ et l'article 2 de la recommandation⁷ « cookies et autres traceurs », sous réserve des recommandations spécifiques présentées ci-dessous qui tiennent compte des spécificités technologiques et opérationnelles liées l'environnement.

4.1 Information sur les finalités des traceurs

En complément des autres informations nécessaires au recueil d'un consentement éclairé (identité des responsables de traitement, catégories de données, etc.), les finalités des traceurs doivent être présentées aux destinataires avant de leur offrir la possibilité de consentir ou de refuser : elles doivent être formulées de manière intelligible, dans un langage adapté et suffisamment clair pour permettre aux personnes concernées de comprendre précisément la portée de leur choix.

La CNIL recommande que chaque finalité soit mise en avant dans un intitulé court et mis en évidence, accompagné d'un bref descriptif. Des exemples permettant de se conformer aux règles applicables sont présentés ci-dessous :

- Mesure individuelle et analyse du taux d'ouverture des courriels pour :
 - **évaluer et améliorer la performance des campagnes.** *[Nom de l'expéditeur des courriels] et [des sociétés tierces] utilisent des traceurs (pixels de suivi) pour savoir si vous ouvrez les courriels, l'heure à laquelle vous le faites ainsi que des informations sur le terminal que vous utilisez, afin de mesurer leur efficacité et de les rendre plus attractifs, notamment en améliorant l'objet de leurs messages.*
 - **adapter la fréquence ou arrêter l'envoi afin de préserver la délivrabilité des campagnes.** *[Nom de l'expéditeur des courriels] et [des*

⁶ Délibération n° 2020-091 du 17 septembre 2020 portant adoption de lignes directrices relatives à l'application de l'article 82 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée aux opérations de lecture et écriture dans le terminal d'un utilisateur (notamment aux « cookies et autres traceurs ») et abrogeant la délibération n° 2019-093 du 4 juillet 2019. Disponible ici :

https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/atoms/files/lignes_directrices_de_la_cnil_sur_les_cookies_et_autres_traceurs.pdf

⁷ Délibération n° 2020-092 du 17 septembre 2020 portant adoption d'une recommandation proposant des modalités pratiques de mise en conformité en cas de recours aux « cookies et autres traceurs ». Disponible ici : <https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/atoms/files/recommandation-cookies-et-autres-traceurs.pdf>.

sociétés tierces] utilisent des traceurs (pixels de suivi) pour mesurer l'ouverture des courriels de manière individuelle, l'heure à laquelle vous le faites ainsi que des informations sur le terminal que vous utilisez pour limiter la fréquence de leurs envois ou y mettre fin, afin de s'assurer que les courriels continuent d'arriver à leurs destinataires.

- **Personnalisation des communications en fonction de votre intérêt vis-à-vis des courriels reçus** : *[Nom de l'expéditeur des courriels] et [des sociétés tierces] utilisent des traceurs (pixels de suivi) pour savoir si vous ouvrez les courriels, l'heure à laquelle vous le faites ainsi que des informations sur le terminal que vous utilisez afin de personnaliser la communication en fonction de votre intérêt vis-à-vis des courriels reçus. Cette personnalisation inclut [à choisir en fonction du traitement envisagé] l'adaptation du contenu des messages / l'ajustement de la fréquence d'envoi ou du canal de communication / l'optimisation des campagnes en fonction des réactions (par exemple, en ajustant l'objet des messages).*
- **La création de profils des destinataires au regard des préférences et centres d'intérêt manifestés afin de les cibler dans d'autres contextes que les courriels** : *[Nom de l'expéditeur des courriels] et [des sociétés tierces] utilisent vos préférences (par exemple, les emails que vous avez ouverts ou les sujets qui vous intéressent) pour vous proposer des contenus ou des publicités adaptés sur d'autres sites, applications ou canaux de communication. Ces traceurs nous permettent de savoir si vous ouvrez les courriels, l'heure à laquelle vous le faites ainsi que d'obtenir des informations sur le terminal que vous utilisez.*
- **Détection et analyse des suspicions de fraude** : *[Nom de l'expéditeur des courriels] et [des sociétés tierces] utilisent des traceurs (pixels de suivi) afin de détecter et analyser des suspicions de fraude. Ces traceurs nous permettent de savoir si vous ouvrez les courriels, l'heure à laquelle vous le faites ainsi que d'obtenir des informations sur le terminal que vous utilisez.*

La CNIL recommande en outre de faire figurer une description plus détaillée de ces finalités, de manière aisément accessible depuis l'interface de recueil du consentement. Cette information peut, par exemple, être affichée sous un bouton de déroulement que l'internaute peut activer directement au premier niveau d'information. Elle peut également être rendue disponible en cliquant sur un lien hypertexte présent au premier niveau d'information.

4.2 Modalités pratiques de recueil du consentement

Information sur la portée du consentement

Le destinataire doit être conscient de la portée de son consentement s'il envisage de le donner. L'information doit notamment lui permettre d'identifier le canal utilisé pour l'utilisation des pixels de suivi, c'est-à-dire l'adresse du courriel qui sera utilisée dans ce contexte. Cette information doit également lui permettre de comprendre que les traceurs seront déposés sur l'ensemble des terminaux sur lesquelles il est susceptible de consulter ses courriels.

Privilégier un recueil du consentement au moment de la collecte de l'adresse électronique concernée

La CNIL recommande que le consentement à l'utilisation de pixels de suivi dans les courriels soit recueilli au moment de la collecte de l'adresse électronique concernée. En effet, en informant immédiatement l'utilisateur lors de la fourniture de son adresse électronique, le responsable du traitement peut préciser de manière intelligible que des traceurs pourront être insérés dans les courriels ultérieurement envoyés à l'adresse fournie, sous réserve d'un consentement valide. Cela permet d'éviter toute confusion sur l'environnement dans lequel les traceurs seront utilisés en mettant en avant qu'ils seront intégrés dans la messagerie électronique et non sur un site web ou une application mobile (ou, tout au plus, en complément de ces derniers). Le lien direct entre l'adresse électronique collectée et l'usage ultérieur de traceurs est ainsi explicité, renforçant la compréhension par l'utilisateur de la portée de son consentement.

Concrètement, la CNIL recommande d'intégrer, au niveau du formulaire de collecte de l'adresse, une information synthétique sur les finalités des traceurs (voir le point 4.1) avec un lien vers une information plus détaillée (par exemple, la politique « cookies et autres traceurs »).

Recueillir un consentement via un lien intégré dans un courriel sans pixel de suivi

Lorsque le recueil du consentement préalable à l'utilisation de pixels de suivi dans les courriels ne peut être effectué concomitamment à la collecte de l'adresse électronique, la CNIL recommande que le responsable du traitement procède à la sollicitation du consentement par l'envoi d'un premier message électronique exempt de tout dispositif de traçage soumis au consentement.

Le recours à cette modalité de recueil est particulièrement adapté dans les situations suivantes :

- Pour pouvoir utiliser des pixels de suivi soumis au consentement dans des courriels transmis aux adresses présentes dans des bases de données existantes lorsque celui-ci n'a pas été recueilli au moment de la collecte de l'adresse électronique.
- Lorsque l'adresse électronique est collectée par un tiers sans transmission de la preuve du consentement pour les pixels de suivi.
- Lorsque l'adresse électronique est collectée dans des conditions qui rendent difficile le recueil d'un consentement valide pour les pixels de suivi (par exemple, lorsque l'adresse est recueillie à l'oral).

Concrètement, le courriel peut comprendre un lien pour recueillir les choix de la personne concernée. Il convient d'éviter que le consentement ne soit collecté de manière involontaire par un pré-chargement automatique du lien par certains clients de messagerie. Pour éviter ce risque, la CNIL recommande, comme cela est la pratique pour les liens de désinscription, de faire en sorte que le lien redirige vers une page où la personne devra cliquer sur un bouton ou effectuer une action positive pour confirmer son consentement.

La CNIL recommande l'usage d'un lien traçant afin de vérifier que le consentement est bien accordé par le titulaire de l'adresse électronique.

Les liens traçants utilisés pour assurer la sécurité de l'utilisateur peuvent être exemptés de consentement, au sens de l'article 82 de la loi « informatique et libertés »

Comme rappelé dans les lignes directrices 2/2023 du CEPD, l'utilisation de liens traçants est soumise à l'article 5.3 de la directive « ePrivacy », transposé en droit national à l'article 82 de la loi « informatique et libertés ».

Cependant, l'utilisation d'un lien unique par destinataire permet de limiter l'usage d'une fonctionnalité, en l'espèce l'expression des choix, au seul utilisateur visé par l'outil et éviter, ainsi, les accès abusifs à cette fonctionnalité. Par conséquent, dans la mesure où ces liens traçants permettent de protéger le destinataire contre l'accès non authentifié à des fonctionnalités qui lui sont réservées, cet usage correspond à une mesure de sécurité **de l'authentification de l'utilisateur** et est exempté du consentement ; les traceurs étant strictement nécessaires au service demandé par l'utilisateur, conformément à l'article 82 prévu par la loi « informatique et libertés ».

Lorsque le consentement à l'utilisation des pixels de suivi est sollicité par l'envoi d'un courriel contenant un lien vers une interface de recueil des choix, cette sollicitation ne doit pas être conçue de manière à exercer une pression disproportionnée sur les personnes concernées afin de les inciter à consentir [*notamment en empêchant ou en gênant la lecture des courriels*].

L'inactivité du destinataire doit être analysée comme l'expression d'un refus de consentir à l'utilisation de pixels de suivi. La CNIL recommande que le destinataire se voit proposer la possibilité de refuser explicitement les pixels de suivi, de manière aussi simple que son acceptation, et que les choix du destinataire soient enregistrés afin qu'il ne soit plus sollicité dans les courriels ultérieurs pendant un certain laps de temps.

L'expression d'un consentement libre

Le consentement ne peut être valide que si les destinataires sont en mesure d'exercer librement leur choix.

Le fait de recueillir de manière simultanée un consentement unique pour plusieurs opérations de traitement répondant à des finalités distinctes (couplage de finalités), sans possibilité d'accepter ou de refuser finalité par finalité, est susceptible d'affecter, dans certains cas, la liberté de choix et donc la validité du consentement (considérant 43 du RGPD).

Par conséquent, afin de s'assurer du caractère libre du consentement donné, la CNIL recommande de demander aux destinataires leur consentement de façon indépendante et spécifique pour chaque finalité distincte. Toutefois, il est possible de recueillir un consentement global si l'utilisateur peut, au second niveau d'information, donner son consentement par finalité ou familles de finalités fortement connexes. Sur ce dernier point, il est possible de recueillir un unique consentement pour la prospection commerciale directe par voie électronique conformément à l'article 34-5 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) et l'utilisation de pixels de suivi dans les courriels de prospection commerciale pour des finalités connexes.

À titre d'exemple :

- Un consentement unique peut-être donné pour la prospection commerciale directe par voie électronique et les pixels de suivi utilisés à des fins de mesure individuelle et analyse du taux d'ouverture des courriels pour évaluer et améliorer la performance des campagnes de communication ou pour garantir la délivrabilité des courriels adressés dans le cadre d'un envoi massif.
- Lorsque la prospection est expressément présentée comme personnalisée, le consentement à cette prospection et l'utilisation de pixels de suivi contribuant directement à cette personnalisation (par exemple, pour la personnalisation du contenu ou l'adaptation de la fréquence des envois) peuvent être couverts par un consentement unique, via, par exemple, une même case décochée par défaut.
- Un consentement unique peut-être donné pour la prospection commerciale directe par voie électronique et l'utilisation de pixels de suivi pour lutter contre l'inscription frauduleuse à un jeux-concours par courriel afin de garantir des conditions d'égalité des participants en excluant les participants qui utilisent des solutions automatisées pour s'inscrire de multiples fois.

La CNIL rappelle que la publicité – personnalisée ou contextuelle – affichée au sein de bannières publicitaires en ligne (aussi appelée publicité *display*) et la prospection commerciale sont deux finalités distinctes. Les utilisateurs doivent donc avoir la possibilité de consentir de façon indépendante et spécifique à ces deux finalités.

Point d'attention

La CNIL rappelle le régime du consentement des pixels de suivi est indépendant de celui applicable à l'envoi du courriel en question : le consentement pour des pixels de suivi pourra être nécessaire pour des courriels qui ne nécessitent pas, en principe, le consentement des destinataires (confirmation d'une commande, prospection des produits ou services similaires fournis par la même entreprise à ses clients, prospection caritative, prospection vers les professionnels en rapport avec la profession de la personne démarchée, etc.).

5. Retrait et gestion du consentement

Les personnes ayant donné leur consentement à l'utilisation de traceurs doivent être en mesure de le retirer à tout moment. Il doit être aussi simple de retirer son consentement que de le donner.

Afin de répondre à cette obligation, dans le contexte de l'utilisation de pixels de suivi dans des courriels, la CNIL recommande que la possibilité de retirer son consentement soit offerte par un lien traçant dans le pied de page de chaque courriel utilisant un pixel de suivi soumis au consentement. Elle recommande également que ce lien emmène le destinataire vers une page web qui lui permet, sans action supplémentaire (notamment sans avoir à entrer l'adresse électronique concernée dans un formulaire), de retirer le(s) consentement(s) accordé(s).

L'usage d'un lien unique par destinataire permet de limiter l'usage de cette fonctionnalité au seul destinataire visé par l'outil de retrait et éviter, ainsi, les accès abusifs à cette fonctionnalité tout en respectant le critère de facilité du retrait du consentement. Par

conséquent, comme rappelé dans l'encadré ci-dessus (« *Les liens traçants utilisés pour assurer la sécurité de l'utilisateur peuvent être exemptés de consentement, au sens de l'article 82 de la loi « informatique et libertés »* ») cet usage correspond à une mesure de sécurité au bénéfice de l'utilisateur et est exempté du consentement puisque les traceurs sont strictement nécessaires au service demandé par l'utilisateur, conformément à l'article 82 prévu par la loi « informatique et libertés ».

Le(s) responsable(s) du traitement doivent s'assurer de l'effectivité du retrait du consentement. Cela signifie notamment que les opérations de lecture ou d'écriture concernées par ce retrait ne peuvent pas avoir lieu lors de l'envoi de courriels à venir. S'agissant, plus particulièrement, des courriels déjà envoyés, il peut être nécessaire de mettre en place des solutions spécifiques pour garantir l'absence de lecture des traceurs précédemment utilisés (notamment lorsque le destinataire ouvre à nouveau le courriel) pour que le retrait du consentement soit effectif.

6. Preuve du consentement

Le responsable du traitement doit être en mesure de démontrer, à tout moment, que les utilisateurs ont donné leur consentement (article 7.1 du RGPD).

En principe, les mécanismes mis en œuvre par les acteurs doivent permettre de garder la preuve du consentement de manière individualisée, c'est-à-dire la trace du consentement de chaque personne, ainsi que les conditions dans lesquelles ce consentement a été obtenu.

La CNIL rappelle que, dans certaines situations, le responsable du traitement ne collecte pas lui-même le consentement des personnes concernés pour son traitement de données à caractère personnel. C'est notamment le cas lorsque les données sont transmises par un tiers qui est également en charge de recueillir le consentement au nom et pour son compte. L'obligation de rapporter la preuve du consentement ne peut pas être remplie par la seule présence d'une clause contractuelle engageant l'une des parties à recueillir un consentement valable pour le compte de l'autre partie. En effet, une telle clause ne permet pas à l'organisme de garantir, en toutes circonstances, l'existence d'un consentement valide.

Le contrat pourra, en revanche, être utilisé pour encadrer :

- les mécanismes mis en place pour permettre de démontrer le recueil d'un consentement valide ;
- la mise à disposition des éléments de preuve au profit de l'organisme qui souhaite se prévaloir du consentement ;
- le cas échéant, les conditions dans lesquelles ces éléments de preuve doivent être conservés notamment afin de conserver leur valeur probante ;
- les modalités d'audits réguliers des mécanismes de recueil du consentement.

La CNIL rappelle que ces engagements contractuels n'exonèrent pas le responsable du traitement de sa responsabilité, s'il n'est pas en mesure de fournir la preuve du consentement en raison de la défaillance du tiers.