CNIL.
COMMISSION NATIONALE
INFORMATIQUE & LIBERTÉS

Consultation publique sur le projet de recommandation concernant les outils de rejeu de session

Synthèse des contributions et réponses de la CNIL

Octobre 2026

Le 25 février 2026, la CNIL a lancé une consultation publique sur son projet de recommandation concernant les outils de rejeu de session afin de recueillir les observations suscitées par le texte. Les contributions ont alimenté les travaux de la CNIL en vue de la publication de la version définitive de la recommandation.

Cette synthèse présente les observations les plus importantes ainsi que les éléments de réponse que la CNIL a décidé de leur apporter.

La synthèse en chiffres

Le projet de recommandation a reçu les contributions de **douze acteurs lors de la consultation publique** :

- deux associations professionnelles ;
- une association de la société civile ;
- deux sociétés privées ;
- sept personnes privées.

Ces contributions ont permis à la CNIL :

- de vérifier le caractère opérationnel du projet de recommandation au regard des contraintes, notamment techniques, auxquelles les acteurs sont soumis ;
- de clarifier sur le fond, sa recommandation : la CNIL a notamment apporté aux acteurs des précisions sur le contenu informationnel à fournir en distinguant les informations à fournir au premier et deuxième niveaux des plateformes de gestion du consentement ("CMP"). Elle a également explicité plus clairement les attentes en matière d'information spécifique au rejeu de session ;
- de faire évoluer le projet de recommandation afin de prendre en compte les préoccupations les plus fréquemment partagées par les contributeurs.

Observations générales

Synthèse des contributions

Un contributeur s'est interrogé sur la pertinence de la recommandation dans la mesure où les objectifs poursuivis par les outils de rejeu de session peuvent être atteints de manière aussi efficace par des moyens portant moins atteinte à la vie privée.

Éléments de réponse de la CNIL

La visualisation de sessions individuelles de navigation apportent des éléments supplémentaires non détectables aux moyens de métriques issus d'outils d' « *Analytics* » basés sur des données statistiques agrégées. Par ailleurs, la recommandation souligne la nécessité de se conformer au principe de minimisation en précisant que l'usage d'outils alternatifs traitant moins de données doit être privilégié s'ils permettent de réaliser les mêmes objectifs.

Sur les finalités poursuivies par le traitement (partie 4 de la recommandation)

Synthèse des contributions

Des contributeurs remettent en cause le découpage des finalités reposant sur une segmentation, selon eux, trop excessive alors qu'une finalité globale d'amélioration du service aurait pu être identifiée. Pour ces contributeurs, exiger une distinction stricte entre ces finalités et, par conséquent, un consentement spécifique pour chacune d'elles, complexifie le cadre applicable puisque l'éditeur de site ne peut déterminer à l'avance la finalité poursuivie pour chaque session enregistrée.

Éléments de réponse de la CNIL

La mise en place d'une finalité trop générale permettrait au responsable de traitement de déterminer *a posteriori* l'objectif poursuivi, et se heurte au principe de limitation des finalités. Le recueil d'un consentement spécifique est également une condition à la validité de l'objectif poursuivi. Par ailleurs, regrouper sous un même libellé plusieurs finalités objectivement différentes ne permet pas d'assurer le recueil d'un consentement éclairé.

Sur la nécessité de recueillir un consentement préalable conformément à l'article 82 de la loi Informatique et Libertés (partie 5.1 de la recommandation)

Synthèse des contributions

Un contributeur souligne que certains usages des outils de rejeu de session sont indispensables à la fourniture du service en permettant la détection de défaillances techniques ou en assurant la sécurité. Dans ces hypothèses, le participant argue que le traitement peut être regardé comme nécessaire à la fourniture du service demandé par l'utilisateur et que le traceur lié à ces outils est, de ce fait, exempté de consentement conformément à l'article 82 de la loi Informatique et Libertés.

Éléments de réponse de la CNIL

Les opérations de lecture et d'écriture réalisées par les outils de rejeu de session n'ont pas un caractère strictement nécessaire à la fourniture des services proposés par les éditeurs. La condition de nécessité doit être appréciée en fonction du service demandé par l'utilisateur et non pas en fonction de l'utilité de l'outil pour l'éditeur. Par leur nature, les outils de rejeu de session ne sont pas strictement nécessaires à la fourniture des services proposés par les éditeurs.

Sur les modalités pratiques de recueil du consentement (partie 5.2 de la recommandation)

Synthèse des contributions

Un contributeur a remis en cause la qualité de l'information délivrée par les modèles proposés. Il estime que ces propositions n'éclairent pas suffisamment l'internaute sur le caractère intrusif et la portée du traitement. Les formulations présentées ne permettraient donc pas de recueillir un consentement éclairé. Par ailleurs, ce contributeur souligne que les outils de rejeu de session ne devraient pas être confondus avec d'autres outils au sein d'une même finalité.

Certains contributeurs ont remis en cause la bonne pratique, formulée dans le projet de recommandation, qui incite à fournir au premier niveau des CMP une information spécifique, détaillée incluant une description des outils de rejeu de session, des données collectées, des paramétrages appliqués.

Éléments de réponse de la CNIL

La CNIL recommande désormais de prévoir une information spécifique concernant les outils de rejeu de session dès le premier niveau des CMP afin de s'assurer du caractère éclairé du consentement. Ces éléments d'informations spécifiques aux outils de rejeu de session permettent de s'assurer de la compréhension du traitement par les utilisateurs des sites web ou d'applications mobiles.

Sur l'exercice des droits des personnes (partie 6 de la recommandation)

Synthèse des contributions

Un contributeur estime qu'en cas de retrait du consentement, la suppression des données issues des outils de rejeu de session pourrait s'avérer difficile, voire impossible. En particulier lorsque le retrait du consentement conduit à supprimer l'ensemble des données personnelles qui ont été enregistrées au sujet d'une personne. Par ailleurs, les droits des personnes ne pourraient pas être traités lorsqu'il n'est pas possible d'identifier les personnes concernées : cette situation est particulièrement fréquente dans le contexte des outils de rejeu de session.

Éléments de réponse de la CNIL

La recommandation rappelle les conséquences d'un retrait du consentement sur les opérations de lecture et d'écriture. La CNIL précise également que le retrait du consentement de l'utilisateur entraine la suppression des données collectées si aucune autre base légale ne justifie leur conservation.

Sur la mise en œuvre des principes de protection des données (partie 7 de la recommandation)

Synthèse des contributions

Des contributeurs considèrent que certaines mesures proposées seraient trop restrictives au regard des conditions opérationnelles dans lesquelles l'outil est utilisé (par exemple, l'échantillonnage des sessions ou encore les mesures de masquage). À l'inverse, d'autres contributeurs considèrent que des mesures additionnelles ou plus strictes devraient être envisagées pour limiter le caractère intrusif de ces outils.

Éléments de réponse de la CNIL

La CNIL souligne que les mesures décrites dans la recommandation ne sont pas impératives et des actions alternatives peuvent être mises en œuvre dès lors qu'elles permettent de respecter la réglementation. Les acteurs peuvent donc mettre en place les mesures les plus pertinentes en fonction des conditions d'usage spécifiques de l'outil. Toutefois, deux éléments complémentaires ont été intégrés en plus des mesures proposées : le masquage des mouvements de souris dans certaines zones de navigation et, dans le contexte des *chabots* (agents conversationnels), le masquage du contenu des discussions (questions et réponses), car celles-ci peuvent révéler des données potentiellement sensibles.

Sur le respect du principe de limitation de la durée de conservation (partie 7.2 de la recommandation)

Synthèse des contributions

Des contributeurs demandent que la durée de conservation des données soit précisée (en donnant un nombre de jours indicatif) et privilégient une durée de conservation unique, limitée et proportionnée, qui puisse être définie au regard de l'ensemble des finalités poursuivies.

D'autres contributeurs appellent la CNIL à indiquer les situations dans lesquelles les mesures mises en œuvre permettent de considérer que la donnée est anonyme, et donc de déroger aux durées de conservation applicables.

Éléments de réponse de la CNIL

Des précisions relatives aux durées de conservation des données sont mentionnées en Annexe 1 de la recommandation. Plus généralement, il apparait préférable de laisser aux responsables du traitement une certaine latitude pour déterminer les durées de conservation pertinentes, celles-ci pouvant dépendre des modalités de mise en œuvre opérationnelles (par exemple : les typologies de contenus concernées, les relations entretenues avec l'utilisateur, etc.).

Sur les mesures opérationnelles proposées dans la recommandation (Annexe 1)

Synthèse des contributions

Des contributeurs soulignent qu'un outil peut être utilisé pour de multiples finalités et appellent dans ce cas à une souplesse dans la mise en œuvre des mesures préconisées. En particulier, ils considèrent que les éditeurs ne peuvent pas identifier les finalités qu'ils poursuivent *a priori* et que c'est le visionnage *a posteriori* qui permet de l'identifier. Ils indiquent que l'application cumulée des mesures opérationnelles pourrait s'avérer contradictoire, voire même impossible, sauf à dupliquer les enregistrements de session, ce qui irait à l'encontre du principe de minimisation (en particulier en ce qui concerne les mesures associées aux identifiants).

Éléments de réponse de la CNIL

La CNIL souligne que l'analyse selon laquelle le traitement pourrait être mis en œuvre sans finalité identifiée jusqu'au visionnage des données apparait contraire aux principes clés du règlement général sur la protection des données (RGPD). Il est proposé de maintenir le principe selon lequel les mesures à mettre en œuvre dépendent des finalités poursuivies (conformément au principe de détermination des finalités). Une application différenciée des mesures préconisées, tenant compte de chaque finalité, s'avère indispensable afin de respecter les principes issus du RGPD (notamment le principe de minimisation). Ces mesures sont différentes les unes des autres et directement liées à l'objectif poursuivi (par exemple, l'usage d'identifiants ne se justifie pas pour certaines finalités). Lorsque plusieurs finalités sont poursuivies, la mise en œuvre des différentes mesures peut amener le responsable de traitement à devoir supprimer ou modifier certaines données (par exemple un identifiant unique) parce que la finalité qui justifie son usage est associée à une courte durée de conservation et que la finalité justifiant une conservation plus longue ne nécessite pas la conservation de ces données.