

Fiche pratique n° 4: - Cookie: Consentement, refus et retrait

Consentement éclairé

Le consentement obtenu doit tout d'abord être éclairé, ce qui veut dire que des informations complètes, claires et formulées en des termes compréhensibles, sur l'utilisation des cookies, doivent être fournies à l'utilisateur préalablement à l'obtention de son consentement.

La CNPD recommande que les informations soient fournies en deux niveaux. Quelques soient les types de cookies utilisés, il est de bonne pratique d'ajouter un lien pour expliquer à l'utilisateur – a minima – ce qu'est un cookie et quelles sont les finalités poursuivies par les cookies utilisés. Ce type de messages peut être affiché via un autre moyen qu'une bannière, l'important étant qu'il soit lisible par l'utilisateur lors de sa première connexion au site ou à l'application et que l'information soit accessible par la suite.

Par ailleurs, si l'utilisation des cookies implique un traitement de données à caractère personnel, une information conforme à l'article 13 du RGPD doit obligatoirement être fournie aux utilisateurs. Celle-ci peut par exemple être documentée dans une « politique de confidentialité » ou une « politique en matière de cookies ».

Consentement préalable

Le site internet ne peut déposer de cookies non-essentiels avant que l'utilisateur ait donné son consentement activement

Consentement libre

Le consentement ne peut être valide que si les utilisateurs sont en mesure d'exercer réellement et librement leur choix, sans être forcés, d'une façon ou d'une autre, d'accepter l'utilisation des cookies. Ainsi, en ce qui concerne les cookies non-essentiels, si un site internet conditionne l'accès à son contenu à un clic sur un bouton « J'accepte » ou à toute acceptation ultérieure, l'utilisateur n'est pas en mesure de donner un consentement libre, puisqu'il ne dispose pas de réel choix : l'utilisateur est obligé d'accepter s'il veut accéder au site. Le consentement ainsi obtenu n'est donc pas valable.



Dans le cas ci-dessus, l'utilisateur n'a pas d'autres choix que de marquer son accord à l'utilisation de cookies à des fins de publicité comportementale s'il veut accéder au site. Dans ce cas précis, et dans la mesure où les cookies déposés sont des cookies non essentiels, ce « cookie wall » ne permet pas le recueil d'un consentement valide.

La CNPD rappelle que les responsables du traitement doivent éviter d'induire en erreur – consciemment ou non – les utilisateurs, lorsqu'ils cherchent à recueillir leur consentement. Elle

recommande donc aux opérateurs de sites internet ou d'applications de présenter, de façon identique, les différents choix dont dispose l'utilisateur quant à l'acceptation des cookies.

Consentement univoque - action positive de l'utilisateur

Le consentement doit être univoque. Cela signifie qu'aucune ambiguïté quant à l'expression du consentement ne peut exister.

Les cas suivants ne peuvent pas être considérés comme un acte positif de l'utilisateur, et ne constituent donc pas un consentement univoque :

- le fait de continuer de naviguer sur le site internet ou d'utiliser une application
- le fait de considérer la configuration du terminal acceptant les cookies comme marque de consentement
- le fait de ne pas décocher une case pré-cochée
- le fait de ne pas avoir exercé de choix lors de la demande de consentement

Consentement spécifique

Si des cookies non-essentiels sont déposés afin de poursuivre différentes finalités, l'utilisateur doit avoir la possibilité de donner ou de refuser son consentement, de façon distincte pour chaque finalité.

Conformément à l'article 7 (3) du RGPD, la personne concernée doit être en mesure de retirer son consentement à tout moment et aussi facilement qu'elle a pu le donner. Cela signifie que s'il suffit d'un clic pour donner son consentement, celui-ci doit pouvoir être retiré aussi facilement.



Exemple de bonne pratique :

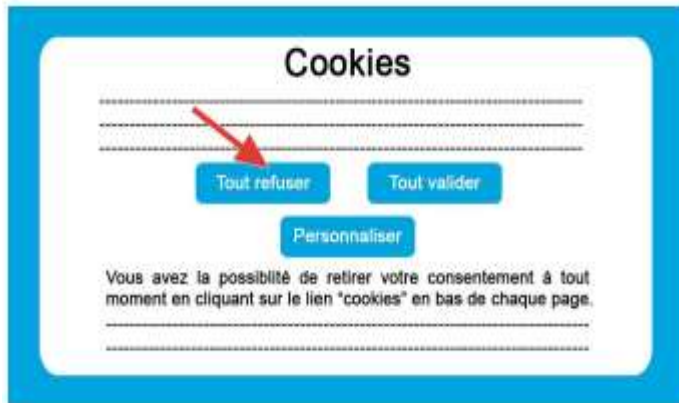
- **Lors de la première connexion** l'utilisateur se voit afficher l'interface de recueil de consentement et il choisit de tout accepter.

- **Plus tard**, si l'utilisateur veut retirer son consentement, il doit pouvoir rappeler aisément cette même interface, par exemple par le biais d'un lien clair affiché en bas de chaque page, d'une icône flottante ou d'autre moyen rapide et compréhensif.

Exemple de lien en bas de page :



- Une fois l'interface de nouveau disponible, cela lui permet cette fois-ci de notifier son refus tout aussi facilement, ce qui implique le retrait du consentement précédemment donné.



En outre, comme indiqué précédemment, le RGPD implique que le consentement doit être donné librement. Dans la continuité de cet esprit, la CNPD recommande fortement d'offrir les mêmes possibilités pour donner son consentement que pour le refuser.

De ce fait, s'il faut plusieurs opérations (nombre de clics ou autre) pour accepter une finalité particulière, il ne faut pas un nombre d'opérations supérieur pour la refuser. De la même façon, si un bouton « j'accepte tout » est présent sur la première couche, un bouton similaire « je refuse tout » devrait également s'y trouver.

En effet, la CNPD estime que s'il est possible de consentir en un seul clic alors que plusieurs clics sont nécessaires pour exprimer un refus de consentir, il existe un risque de biaiser le choix de l'utilisateur, ce dernier désirant généralement accéder au site internet le plus rapidement possible.

Pour rappel (voir Section 3.2.5 ci-dessus), toute inaction de la part de l'utilisateur ou toute action réalisée en dehors du mécanisme de demande de consentement (comme le fait de quitter ce mécanisme (ex : croix en haut à droite)) est à considérer par l'opérateur du site ou de l'application comme un refus de consentement.