

**Les agences SEO ont-elles le droit de vous démarcher par mail ? (2ème partie)**

[Retour au sommaire de la lettre](#)

<b>Domaine :</b>	<b>Recherche</b>	<b>Référencement</b>
<b>Niveau :</b>	<b>Pour tous</b>	Avancé

*Deuxième partie de notre article sur les e-mailings non sollicités, notamment effectués par des agences SEO, sous la forme de 8 questions précises amenant des réponses claires et efficaces : a-t-on le droit d'envoyer un e-mailing à une personne sans lui demander son autorisation préalable ? Idem pour une adresse de société ? Si je reçois un e-mailing non sollicité, puis-je demander à l'expéditeur des informations sur la source de ses informations ? les aspirateurs d'adresses e-mail sont-ils légaux ? Etc. ...*

Le mois dernier, nous avons parlé du cadre juridique de l'envoi d'e-mailing sollicités ou non par des entreprises, notamment dans le domaine du SEO. Ce mois-ci, nous abordons le même sujet sous une forme plus pratique, sur la base de questions très simples posées à Alexandre Diehl, notre spécialiste en droit, et de réponses qui, nous l'espérons, vous permettront de trouver réponse à vos propres questionnements. Pour répondre à toutes ces questions, nous allons poser le principe que nous sommes dans un environnement BtoB ou BtoC, mais pas CtoC.

**1. Je suis en contact avec une personne. Je l'inscris à une newsletter ou je lui envoie des e-mailings sans lui demander son autorisation. Ai-je le droit ?**

C'est effectivement fréquent et tentant. En pratique, on reçoit souvent des newsletters ou des mailings de personnes sans rien n'avoir demandé. Personnellement, j'ai même reçu des mailings de prospection de la part de personnes à qui j'avais simplement envoyé mes vœux de bonne année...

En fait, la réglementation applicable repose principalement sur les principes de la loi du 6 janvier 1978 informatique et libertés dont nous parlons fréquemment. Cette loi pose un principe soit d'information préalable, soit d'acceptation. Dans notre cas, la personne a donné ses coordonnées (et surtout son adresse email) dans le cadre de relations professionnelles ou autres, mais sans rapport immédiat avec le fait de recevoir une newsletter. En d'autres termes, on a "collecté" ses coordonnées sans lui avoir dit *a priori* qu'on allait lui envoyer des newsletters.

Si cette personne est un consommateur (grossièrement, une personne physique qui agit dans le cadre de sa vie privée), alors il faut lui demander son avis. En pratique, il n'est donc pas possible de lui envoyer des mailings sans lui avoir demandé son autorisation préalable alors que nous avons eu un jour la possibilité de lui demander son autorisation à ce titre. Il existe deux exceptions à ce principe de demande d'autorisation : la première est pour les œuvres caritatives ou plus généralement pour les œuvres non commerciales. La seconde, plus utile, vise le cas où le consommateur a déjà acheté un bien ou un service (et est donc un client existant) et a laissé, à cette occasion son mail. En d'autres termes, pas besoin de consentement pour mailer à des clients existants.

Si cette personne est un professionnel avec qui nous avons une relation professionnelle (BtoB), il faut l'informer préalablement. En pratique, difficile d'envoyer un mail pour dire "attention, je vais vous envoyer des mails de prospection, si vous n'êtes pas d'accord, merci de me le dire". Le plus simple est alors de prévenir, dans un prochain mail quelconque à la personne, qu'il va recevoir une newsletter passionnante prochainement.

**2. J'envoie des e-mailings à des adresses mails récupérées en masse pour mes mailings. Je ne demande pas leur accord préalable aux propriétaires de ces mails (personnels ou génériques). Ai-je le droit ?**

La récupération de mails en masse est une activité récurrente sur Internet. En réalité, c'est la personne qui a initialement récupéré ces adresses qui est la clé de voute dans le dispositif. Conformément à la loi informatique et libertés, il faut demander aux consommateurs

concernés leur consentement pour les prospector. C'est donc la première personne qui collecte ces données qui doit avoir demandé cette autorisation. Si cela n'a pas été le cas, toute la chaîne est contaminée et, juridiquement, les adresses email ne peuvent pas être utilisées.

De plus, la personne qui a collecté les données doit également avoir précisé que ces adresses emails peuvent être transférées ou cédées à des tiers. Généralement, c'est la fameuse clause "nous pouvons transférer vos données à nos partenaires en vue de vous faire bénéficier d'offres promotionnelles" ou un texte similaire. En pratique, cette phrase veut dire "nous pouvons céder, louer ou donner vos adresses à tout le monde pour vous mailer"...

Il faut donc bien valider que la personne qui nous donne (ou loue ou vend) des mails ont bien été collectés en ayant demandé l'autorisation et en ayant précisé que les mails peuvent être transférés. Si cela n'est pas le cas, alors il est juridiquement impossible d'utiliser les adresses mail. Si le "vendeur" des adresses mail vous jure qu'il a bien fait les choses, alors il est possible d'utiliser ces mails et de faire du mailing, en n'oubliant surtout pas, en bas du mailing, un petit lien de désinscription. Mais, dans la pratique, il est vraiment préférable d'insérer une clause de garantie afin que les paroles collent à la réalité et qu'en cas de problème, le "vendeur" assume ses propos...

***3. J'envoie des e-mailings à des adresses mails récupérées en masse pour mes mailings. Je ne demande pas leur accord préalable aux propriétaires de ces mails (personnels ou génériques) mais uniquement en proposant des services professionnels. Ai-je le droit ?***

Dans la mesure où les mails envoyés sont des mails professionnels, la réponse est différente en fonction du récipiendaire du mail. S'il s'agit d'un consommateur (grand public), le consentement est nécessaire. D'ailleurs, envoyer des mails professionnels à des consommateurs sans leur accord est exactement la définition de spam.

Pour les mails professionnels, la CNIL a interprété la loi en considérant que l'autorisation n'est pas nécessaire (une simple information préalable suffit), mais il faut que l'objet de la sollicitation doit être en rapport avec la profession de la personne démarchée (exemple : message présentant les mérites d'un logiciel à paul.toto@nomdelasociété directeur informatique).

***4. J'envoie des e-mailings sans demander leur consentement aux destinataires mais uniquement à des adresses de type "info@entreprise.com" ou "contact@societe.fr", sans indication personnelle (prénom, nom, etc.). Ai-je le droit ?***

Cette question est très intelligente car effectivement, ces adresses ne sont absolument pas protégées par la loi informatique et libertés. En réalité, on estime qu'il s'agit de mails d'entreprises et de personnes morales en général qui ne sont pas, par définition, des être humains et donc, non protégées par la loi informatique et libertés.

En conséquence, tout mailing à ce type d'adresse est autorisé !

***5. J'utilise un logiciel pour "aspérer" sur le web des adresses mails en masse pour mes mailings. Je ne demande pas leur accord préalable aux propriétaires de ces mails (personnels ou génériques). Ai-je le droit ?***

L'aspiration d'adresses mail se développe de manière importante. Pourtant, cette pratique reste illicite et ce, à plusieurs titres. Déjà, la notion d'aspirateur renvoie généralement à la notion d'introduction frauduleuse dans un système d'information qui est pénalement (3 ans de prison) sanctionnée. De plus, aspirer des adresses mail est parfois interprété comme une extraction illicite de base de données, également pénalement sanctionnée.

Au moins pour ces deux raisons, il est préférable de ne pas aspirer d'adresses mail sur Internet.

Mais, de surcroît, il y aura le problème de l'autorisation imposée par la loi informatique et libertés dont nous parlons depuis le début.

En conséquence, il s'agit réellement d'une pratique à éviter.

**6. J'achète un fichier d'adresses mail sur Internet pour faire mes e-mailings. La vente de tels fichiers est-elle légale ?**

La loi informatique et libertés n'interdit absolument pas la vente de fichiers d'adresses mail. C'est même l'activité principale de plusieurs sociétés sur Internet. D'ailleurs, pour illustrer mon propos, je me permets de rappeler que les fameux jeux-concours gratuits qui pullulent sur Internet n'ont pour vocation qu'à récupérer des adresses "qualifiées" et de les revendre à des tiers.

Juridiquement, comme nous l'indiquions, c'est la personne qui collecte la première les adresses email qui doit avoir respecté scrupuleusement la loi (i) en demandant leur autorisation à la collecte et (ii) en informant les personnes de leurs droits et du fait que leurs adresses vont être transférées à des tiers. A ce titre, la personne qui collecte les données sur Internet doit respecter la fameuse règle de l'opt-in (en somme, une case qui n'est pas pré-cochée où l'on demande si la personne est d'accord pour que des tiers la prospecte).

A nouveau, la vente de fichiers doit être contractuellement encadrée notamment avec la présence de clause de garanties relatives au respect de la loi.

**7. Je reçois un mail non sollicité de la part d'une agence SEO. Puis-je lui demander comment elle a récupéré mon adresse mail ? Est-elle obligée de répondre ? Avec quelle précision ? Que faire si elle ne donne pas ces indications ?**

La loi informatique et libertés permet effectivement à toute personne dont les données personnelles sont traitées de demander, au responsable, certaines informations, et notamment :

- 1° La confirmation que des données à caractère personnel la concernant font ou ne font pas l'objet de ce traitement ;
- 2° Des informations relatives aux finalités du traitement, aux catégories de données à caractère personnel traitées et aux destinataires ou aux catégories de destinataires auxquels les données sont communiquées ;
- 3° Le cas échéant, des informations relatives aux transferts de données à caractère personnel envisagés à destination d'un État hors Union européenne ;
- 4° 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 ;

La loi précise même qu'une "copie des données à caractère personnel est délivrée à l'intéressé à sa demande. Le responsable du traitement peut subordonner la délivrance de cette copie au paiement d'une somme qui ne peut excéder le coût de la reproduction".

Le responsable ne peut pas dire non. Il n'a pas le choix et doit répondre à la demande. Toutefois, le responsable du traitement peut s'opposer aux demandes manifestement abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique.

Le délai de réponse doit être court, mais en pratique, la CNIL tolère des délais de 2 à 3 mois...

Si le responsable ne répond pas, il faut alors absolument saisir la CNIL qui dispose d'un pouvoir d'enquête très efficace.

**8. Je ne veux absolument pas recevoir de mails de prospection. Comment faire ? Existe-t-il une "liste rouge" d'adresses mails où on peut s'inscrire ?**

En pratique, il est extrêmement difficile de lutter contre les mails de prospection. La CNIL (et les pouvoirs publics en général) a mis en place un système de lutte contre les spams, notamment avec la plate-forme nationale "Signal spam". Signal spam a pour objectif de recueillir et traiter les plaintes des internautes puis de les rediriger, une fois le spammeur identifié, vers les acteurs de la lutte contre le spam, et tout particulièrement la CNIL.

Concrètement, il faut s'inscrire sur le site <http://www.signal-spam.fr/> et signaler les spams avec une extension pour votre logiciel de messagerie.

Sur la base des informations transmises, la CNIL peut ouvrir un dossier de plainte, effectuer des contrôles sur place et sanctionner les spammeurs établis en France. Elle peut également conduire avec Signal spam des actions de sensibilisation au niveau européen ou international pour lutter contre les spams envoyés depuis l'étranger.

**Alexandre Diehl**

*Avocat à la Cour, cabinet Lawint (<http://www.lawint.com/>)*

Réagissez à cet article sur le blog des abonnés d'Abondance :  
<http://blog-abonnes.abondance.com/2011/06/les-agences-seo-ont-elles-le-droit-de.html>