L'IP Tracking sous les feux de la critique

Retour au sommaire de la lettre

Domaine :	Recherche	**Référencement**
Niveau :	**Pour tous**	Avancé

Depuis des années, la pratique de l'IP Tracking permet d'effectuer des opérations sur un site web en fonction du comportement de l'internaute, en gardant en mémoire son adresse IP. Mais certains abus, notamment dans le domaine de la réservation des billets d'avion, ont mis ces pratiques sous le feu de la critique. Qu'en est-il aujourd'hui et quelle incidence cela peut-il avoir à l'avenir sur le monde du SEO ?...

Depuis plusieurs années, la pratique controversée de l'IP tracking s'est développée sur de très nombreux sites. Elle consiste en une « optimisation » du contenu affiché en fonction des visites de l'internaute et ce, grâce à l'enregistrement et le traitement de son adresse IP. Cette pratique a surtout connu un succès important sur les sites marchands dont certains n'hésitaient pas à modifier leurs prix en fonction de l'historique et des recherches de l'internaute. Ce référencement de l'internaute a finalement alerté certaines associations qui, aujourd'hui, ont obtenu des autorités qu'elles se penchent sur la question.

Description de la pratique de l'IP tracking

L'IP tracking ou pistage d'adresse IP est une pratique qui consiste à enregistrer l'adresse IP du terminal utilisé par l'internaute, et conserver cette adresse IP pour un traitement spécifique. En tant que telle, cette pratique est assez courante et pratiquée depuis plus de 10 ans pour des raisons d'efficacité évidente.

Le problème surgit lorsque cette méthode est utilisée à des fins plus discutables. Par exemple, les services de réservation en ligne peuvent faire varier à leur avantage les prix d'un produit en fonction des recherches effectuées par l'internaute. Concrètement, le consommateur effectuant par exemple une recherche de billet d'avion, mais qui ne finalise pas la transaction immédiatement, verra les prix du billet augmenter et/ou le nombre de billets disponibles diminuer lors de ses prochaines visites. L'opérateur de réservation en ligne ayant ainsi gardé en mémoire l'adresse IP utilisée, reconnaît l'internaute et suscite l'acte d'achat du consommateur par une modification artificielle des prix.

Cette pratique pose des difficultés notamment au regard de la collecte des données personnelles des consommateurs, de la loyauté de l'information sur les prix pratiqués, et du risque de pratiques discriminantes à l'égard de certains consommateurs. En effet, un internaute achetant son billet *via* le terminal sur lequel il a effectué ses simulations d'achat préalables, paierait un prix plus élevé que les internautes qui achètent leurs billets immédiatement, pour un service pourtant identique.

Devant ce problème, les politiques se sont mobilisés pour obtenir la fin de ces pratiques. Etrangement, seuls les problèmes relatifs à la réservation de billets, voyages et nuits d'hôtel ont été concernés par les actions gouvernementales et administratives, laissant toutes les autres pratiques hors du champ des enquêtes et sanctions…

Les actions en cours

Au début de l'année 2013, plusieurs politiciens se sont publiquement émus de ces pratiques et ont souhaité obtenir à tout le moins des éclaircissements.

Une députée socialiste, Françoise Castex, accessoirement rapporteur pour la Commission des affaires juridiques du Parlement européen sur le rapport sur une approche globale de la protection des données à caractère personnel dans l'Union européenne, a dans un premier temps sollicité la Commission européenne.

En effet, la question des données personnelles est de compétence fédérale depuis plus de 20 ans et il est logique de s'adresser à l'échelon pertinent. La députée a donc très simplement (en 4 lignes) demandé à la Commission si la pratique de l'IP tracking était légale et si une enquête était prévue. La Commission n'a malheureusement apporté aucune véritable réponse (spécialité bruxelloise !) et a renvoyé la question aux autorités compétentes.

La députée a donc posé la même question à la CNIL le 24 avril 2013. A la différence de la Commission européenne (que personne ne contrôle), la CNIL a, pour sa part, l'obligation de répondre en apportant de vraies réponses. Dans ce cadre, la CNIL a donc confirmé diligenter une enquête et a précisé que le procédé de l'IP tracking *« se basant sur une collecte de données personnelles, dont l'adresse IP, suscite de nombreuses interrogations »*.

C'est dans ce cadre que l'enquête a débuté, en collaboration avec la Direction Générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (qui est en fait un organisme rompu aux enquêtes de terrain, notamment pour le contrôle de la législation afférente à la consommation, à l'inverse de la CNIL). Il est important de souligner que cette enquête est limitée à *« l'utilisation réelle de ces techniques [d'IP tracking] par les sites de vente de billetterie en ligne »*.

Au titre de cette enquête et de manière préliminaire, la CNIL s'interroge :
- *« d'une part, sur la licéité de la collecte de données notamment au regard de l'information préalable des personnes,*
- *d'autre part, sur la légitimité de la finalité poursuivie »*.

La CNIL se fonde sur l'article 10 de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 qui interdit *« tout automatisme dans la prise de décision produisant des effets juridiques à l'égard d'une personne »* et considère que l'IP tracking *« est susceptible de porter préjudice à certains clients qui se verraient appliquer des tarifs moins avantageux en fonction de leur profil de navigation »*.

Enfin, selon la CNIL, *« l'IP Tracking doit également être appréhendé sur le fondement des* ***pratiques commerciales déloyales*** *»*. A ce titre la CNIL se fonde sur l'article L. 120-1 du Code de la consommation, aux termes duquel : *« Une pratique commerciale est déloyale lorsqu'elle est contraire aux exigences de la diligence professionnelle et* ***qu'elle altère, ou est susceptible d'altérer de manière substantielle, le comportement économique du consommateur*** *normalement informé et raisonnablement attentif et avisé, à l'égard d'un bien ou d'un service »*.

Pour l'heure, la CNIL n'a communiqué aucun résultat de l'action conjointe menée avec la DGCCRF. Toutefois, il est extrêmement probable que l'enquête conclut à une pratique illicite, principalement en violation de la législation sur la consommation et la loi informatique et libertés.

En fonction, soit la loi, soit la jurisprudence, interdira rapidement ces pratiques. Logiquement, cette interdiction portera uniquement sur la vente de billets / de nuits d'hôtel sur Internet.

En l'état, il semblerait que l'interdiction par la loi soit la plus plausible. En effet, le 9 janvier 2014, Jean-Vincent Placé (certes, député Vert, mais proche de Françoise Castex) a posé une question parlementaire au Gouvernement, qui n'a pas hésité à défendre d'une certaine manière l'IP tracking. Ainsi, le Ministre du Redressement Productif a précisé :
« Les constatations réalisées à ce jour montrent que l'intérêt économique des entreprises à mettre en œuvre des pratiques d'individualisation des propositions commerciales en fonction de données collectées sur les internautes est avéré (les bannières personnalisées ont un meilleur taux de conversion). Le processus de segmentation est techniquement

abouti. À ce jour (NdR, au 9 janvier 2014), il n'a pas été démontré que la technique [d'IP tracking] est utilisée pour proposer des prix personnalisés. En tout état de cause, elle ne semble pas reposer sur la pratique de l'IP tracking telle qu'elle est dénoncée par la presse. L'adresse IP n'est qu'un des éléments collectés et ce n'est pas le plus pertinent, les entreprises se fondant notamment sur des informations stockées dans le navigateur telles les cookies ou témoins de connexion. Bien entendu, la CNIL et la DGCCRF vont maintenir collectivement leur vigilance en continuant à réaliser des enquêtes communes sur ces pratiques supposées ».

Cette réponse, étonnante, semble démontrer que l'IP tracking n'est pas encore banni en France…

En revanche, au niveau européen, la Commission des affaires juridiques du Parlement européen (qui reste l'autorité compétente, la France n'ayant pas compétence pour remettre en cause les décisions éventuelles prises au niveau de l'Union européenne) a adopté le 27 novembre 2013, un amendement au projet d'avis concernant l'application de la directive 2005/29/CE sur les pratiques commerciales déloyales, aux termes duquel il est demandé à la Commission européenne : *« d'enquêter sur la fréquence de cette pratique qui génère une concurrence déloyale et porte atteinte aux données personnelles des utilisateurs, et, le cas échéant, de proposer une législation adéquate pour protéger les consommateurs »*.

L'intérêt pour le SEO

De plus en plus de techniques SEO utilisent les adresses IP pour optimiser la navigation, donc le trafic et donc le référencement et le fonctionnement des moteurs de recherche. Ces pratiques devront être revues ou adaptées aux changements qui vont arriver en 2014, notamment du fait de cette lutte contre les pratiques illicites reposant sur l'IP tracking.

En tant que tel, le fait que les enquêtes et éventuelles futures poursuites soient limitées aux réservations de billets d'avion et de nuits d'hôtel restreint le champ d'application des futures nouvelles règles. Toutefois, il est probable qu'une brèche soit ouverte et que les futures règles s'appliquent en réalité à tout le monde e-marchand et "search".

Alexandre Diehl
Avocat à la Cour, cabinet Lawint (http://www.lawint.com/)