



Charte E-mails

(Version V2.1)

VERSION RÉVISÉE DANS LE CADRE DE L'ENTRÉE EN VIGUEUR DU RÈGLEMENT EUROPÉEN POUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD) – 25 mai 2018.

Préambule

La présente charte (version V2.1) est une mise à jour de la charte E-mails (version V2) mise à jour en Juin 2014 et de la charte E-mails initiale (version V1) de 2011.

Elle constitue un code de bonnes pratiques relatives au fonctionnement de l'emailing de prospection. Elle a été conçue et rédigée par les membres du Collectif Pour les Acteurs du marketing digital (ci-après le « CPA ») et par les e-mailers participant au Collège E-mailing du CPA puis adaptée par ces derniers afin de tenir compte des évolutions du marché.

Cette initiative a pour but de préserver la qualité du service proposé par les sociétés membres du CPA, d'éviter les dérives pouvant nuire à l'image des sociétés membres du CPA ainsi qu'à celle des Annonceurs clients desdites sociétés.

Par cette initiative, le CPA affirme son attachement au respect des principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel en matière de collecte et d'actualisation de coordonnées électroniques (notamment les principes de finalité et de transparence tels que définis par l'article 6 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, telle que modifiée le 6 août 2004 (ci-après la « Loi Informatique et Libertés »)) ainsi que du Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 dit « RGDP » et définit les bonnes pratiques nécessaires à la collaboration avec les sociétés membres du CPA.

Le CPA se réserve le droit de modifier, réviser ou compléter la présente Charte E-mails afin d'en adapter les articles selon l'apparition de nouvelles pratiques et/ou l'évolution de la réglementation ou encore afin d'en renforcer son efficacité.

Le texte de la version V1 de la Charte E-mails (2011) est disponible en ligne à l'adresse suivante : http://www.cpa-france.org/CPA_CharteEmails_2011_Diffusion.pdf

Le texte de la version V2 de la Charte E-mails (2014) est disponible en ligne à l'adresse suivante : http://www.cpa-france.org/CPA_CharteCPA_Emailing_V2_OfficielDemo.pdf

Le texte de la version V2.1 de la Charte E-mails (2018) est disponible en ligne à l'adresse suivante : http://www.cpa-france.org/CPA_CharteCPA_Emailing_V2.1_Officiel_Mai2018.pdf

En signant la présente Charte E-mails (version V2.1), la société reconnaît avoir lu et approuvé l'ensemble de ses dispositions.

Plateformes d'affiliation Signataires :

Société Signataire :

Signature, date, tampon société

Signature,



Charte E-mails

(Version V2.1)

La Charte signée est conservée dans votre espace membre sur le site : <http://www.cpa-france.org/charte-email/>
Elle est téléchargeable si vous avez besoin de justifier auprès de vos partenaires de votre adhésion. De même, toute personne sera dans la capacité de visualiser sur le site <http://www.cpa-france.org/charte-email/> si vous êtes signataire ou non de cette Charte.

Sommaire

Sommaire.....	2
1. Définitions.....	3
2. Objet.....	4
3. Rôle et obligations du Signataire concernant l'origine et la conformité des Bases à la réglementation en vigueur.....	5
I. Principe général : garantie de la licéité de la Base et de son exploitabilité	5
II. Obligations de l'emailer : conformité, registre des traitements et Délégué à la Protection des Données (DPD).....	5
III. Le suivi des opérations par les Affiliés e-mailers.....	8
IV. Rappel du devoir de la Plateforme d'affiliation.....	9
4. Collectes de Consentement Autorisées par la présente Charte.....	9
5. Contrôle des Signataires	16
Les Emailers Signataires de la présente Charte E-mails s'engagent à en respecter l'intégralité des dispositions pour toute campagne d'e-mailing.....	16
6. Statut des Signataires de la Charte E-mails.....	17
7. Procédure d'adhésion à la présente Charte E-mails.....	17
8. Infractions aux règles et sanctions	18
I. Infractions.....	18
II. Constat de non-conformité et suspension	18
III. Procédure de réintégration après une suspension	19
IV. Suspension de l'Emailer.....	20
9. Loi applicable	21
10. Entrée en vigueur de la présente Charte E-mails (version V2) et coexistence avec les versions précédentes de la Charte E-mails (version V2 de 2014 et version V1 de 2011).....	21
11. Remerciements	



Charte E-mails

(Version V2.1)

1. Définitions

Dans le cadre de la présente Charte E-mails, on entend par :

- Marketing à la performance / Affiliation : Un modèle de publicité digitale par lequel un Annonceur utilise un réseau de sites Internet, d'éditeurs et de professionnels dits emailers qui, par le biais d'une publicité ou d'un lien, vont communiquer une offre commerciale au profit de l'Annonceur selon le modèle économique convenu.
- Emailer : Professionnel Propriétaire et/ou Professionnel Gestionnaire utilisant des fichiers de coordonnées (composés des adresses électroniques de clients ou prospects) qu'ils ont eux-mêmes constitués, ou acquis, ou qui sont l'objet d'une convention de mise à disposition.
- Annonceur : Société agissant directement ou par le biais d'intermédiaires (agences et/ou plateformes d'affiliation par exemple), qui souhaitent faire diffuser leurs publicités par des e-mailers.
- Commission Paritaire : commission responsable du suivi des engagements pris par les e-mailers signataires de la présente Charte E-mails. Cette commission est composée de 2 représentants e-mailers (et un suppléant), de 2 représentants des Plateformes d'affiliation (et un suppléant) et du représentant permanent du CPA. Elle est élue annuellement par les membres de la Commission E-mails du CPA. Elle se réunit chaque mois afin d'étudier les dossiers de non-conformité à la présente Charte E-mails. A la majorité, elle décide de l'envoi des constats de non-conformité aux e-mailers et/ou des suspensions de ces derniers.
- Coordonnées électroniques : adresse de courrier électronique d'une personne physique ou morale et données à caractère personnel s'y rapportant (nom, prénom, adresse postale, etc.).
- Les Bases : ensemble de Coordonnées électroniques de personnes physiques ayant consenti à recevoir des e-mailings commerciaux (opt-in prospection). Elles peuvent être :
 - « Propriétaires » lorsqu'elles ont été constituées et sont détenues par un Affilié e-mailer ; ou
 - « En Gestion », quand elles appartiennent à un Emailer Professionnel Propriétaire et sont exploitées par un Professionnel Gestionnaire.Encore appelées « Fichiers » et également « Sponsors » dans la suite de la présente Charte E-mails.
- E-mailing : envoi en nombre, par internet, de courriers électroniques à finalité commerciale. Encore appelé dans la suite de la présente Charte E-mails « offres commerciales » ou « e-mailings commerciaux ».



Charte E-mails

(Version V2.1)

- Personne Concernée : Toute personne (prospect ou client) dont les données à caractère personnel sont contenues dans les Bases.
- Plateforme d'affiliation et/ou agences : Professionnels non propriétaires et non utilisateurs des Bases qui assurent un rôle d'intermédiation, en agréant des offres d'Annonces d'un côté, et un réseau d'e-mailers de l'autre.
La Plateforme d'affiliation opère comme tiers de confiance, en mesurant les flux d'activité, et les actions à rémunérer entre l'Annonces et le réseau de sites e-mailers. Les Plateformes d'affiliation au sens de la présente Charte E-mails sont membres du CPA.
- Professionnel Propriétaire : Professionnel qui est propriétaire d'une ou plusieurs Bases. Il peut exploiter lui-même sa(ses) Base(s) ou en confier l'exploitation à un Professionnel Gestionnaire au moyen d'une convention de mise à disposition. Il est également Responsable de Traitement au sens de la Loi Informatique et Libertés.
- Professionnel Gestionnaire : Professionnel qui exploite une ou plusieurs Bases qui ne lui appartiennent pas et qui lui ont été confiées par un Professionnel Propriétaire au moyen d'une convention de mise à disposition. Il peut être également co-Responsable de Traitement et/ou sous-traitant selon les relations contractuelles qu'il a avec le Professionnel Propriétaire.
- Signataire(s) : Désigne les Emailers membres du CPA ayant signé la présente Charte E-mails.

2. Objet

Dans le cadre de leur activité d'affiliation, les Plateformes d'affiliation membres du CPA permettent aux Annonceurs ou/et à leurs intermédiaires de diffuser du contenu publicitaire via des campagnes d'e-mailing publicitaire effectuées par des Affiliés e-mailers. Ces campagnes d'e-mailing publicitaire sont adressées aux prospects et clients composant les Bases Propriétaires et/ou les Bases en Gestion des Affiliés e-mailers.

La présente Charte E-mails a pour objet d'encadrer les activités des Emailers, afin d'éviter toute violation de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, et notamment du Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 dit « RGDP », de la Loi n°78-17 dite « Informatique et Libertés » et de l'article L. 34-5 du Code des postes et des télécommunications.

Elle s'adresse aux Emailers signataires de la présente Charte E-mails.

Les règles présentées ci-après visent plus particulièrement à spécifier les droits et obligations des Emailers quant à la constitution des Bases utilisées pour les activités de marketing direct et de prospection commerciale.



Charte E-mails

(Version V2.1)

L'ensemble des Emailers s'engage à respecter la présente Charte E-mails, selon les obligations qui leur incombent, dans toutes les campagnes de marketing direct et de prospection commerciale à destination de prospects et clients

3. Rôle et obligations du Signataire concernant l'origine et la conformité des Bases à la réglementation en vigueur

I. Principe général : garantie de licéité de la Base et de son exploitabilité

L'Emailer garantit la licéité et l'exploitabilité de la Base qu'il a lui-même constituée ou acquise, ou, s'il est Professionnel Gestionnaire, dont il a la gestion au titre d'une convention de mise à disposition, au regard de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, et en particulier aux dispositions du RGDP, à la Loi Informatique et Libertés et à l'article L. 34-5 du Code des postes et des télécommunications.

Pour ce qui concerne les traitements dont la licéité repose sur le consentement de la Personne Concernée, l'Emailer déclare être en possession des éléments et informations suivants : (i) le mode d'acquisition de la Base, (ii) la date et l'heure de la collecte de l'adresse électronique de la Personne Concernée, (iii) l'adresse IP de la Personne Concernée, ID réseau social ou tout identifiant numérique équivalent dans un but de traçabilité (iv) le formulaire par lequel la Personne concernée a donné son consentement au traitement de ses données à des fins de prospection commerciale (url ou copie d'écran) ainsi que le site web auquel ledit formulaire était rattaché ou le formulaire papier pertinent, (v) le type de communications pour lesquelles le consentement a été donné par la Personne.

L'Emailer doit être capable de justifier à tout moment de l'ensemble des éléments et informations précités sur simple demande du CPA et/ou de la Plateforme d'affiliation et/ou agence avec laquelle il travaille.

II. Obligations de l'E-mailer : conformité, registre des traitements et Délégué à la Protection des Données (DPD)

L'Emailer garantit qu'il respecte la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, notamment les dispositions du RGDP, de la Loi Informatique et Libertés et de l'article L. 34-5 du Code des postes et des télécommunications.

a. Obligations déclaratives :

L'Emailer garantit qu'il respecte la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, notamment les dispositions du RGDP, de la Loi Informatique et Libertés et de l'article L. 34-5 du Code des postes et des télécommunications.



Charte E-mails

(Version V2.1)

L'Emailer garantit, en particulier, qu'il tient un registre des traitements (selon sa qualité de Responsable de Traitement (RT) et/ou Sous-Traitant (ST)) de données à caractère personnel qu'il met en œuvre conforme aux exigences de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et en particulier de l'article 30 du RGPD.

Sous réserve qu'il en ait l'obligation au titre de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, l'Emailer garantit qu'il a désigné un délégué à la protection des données. L'Emailer est également informé de ce que la désignation d'un délégué à la protection des données, même lorsqu'il est facultatif, est recommandée.

Engagements sur certains aspects de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel.

b. Public Mineur :

Conformément à ses obligations légales en matière de protection des données à caractère personnel [1], l'Emailer, lorsqu'il collecte et traite des données à caractère personnel relatives à un mineur, doit veiller à ce que toutes les mentions tendant à informer le mineur sur la collecte et le traitement de ses données, que ce soit préalablement ou postérieurement à leur collecte ou à leur traitement, soient rédigées en des termes clairs et simples. Avant toute collecte de données à caractère personnel concernant un enfant de moins de 16 ans, l'enfant doit être invité à obtenir l'autorisation ou le consentement du titulaire de l'autorité parentale. Au moment de la collecte des données à caractère personnel d'un mineur, l'Emailer doit mettre en œuvre un dispositif de vigilance et obtenir le consentement de l'enfant ainsi que celui du titulaire de l'autorité parentale, le cas échéant, par des moyens séparés (ex. deux cases à cocher distinctes).

c. Données sensibles :

L'Emailer reconnaît que les données à caractère personnel ayant trait aux origines raciales ou ethniques, aux opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou à l'appartenance syndicale des Personnes concernées, ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci ainsi que les données biométriques et génétiques constituent des données particulièrement sensibles et que leur collecte et traitement font l'objet d'un encadrement spécifique au titre de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

L'Emailer s'interdit de collecter et/ou traiter ces données particulières à des fins de prospection commerciale, à moins d'avoir recueilli le consentement exprès et spécifique des Personnes Concernées.



Charte E-mails

(Version V2.1)

d. Durée de conservation des données

L'Emailer s'engage à conserver les données à caractère personnel des Personnes Concernées enregistrées dans ses Bases pendant une durée de 36 mois à compter d'un acte positif émanant de la personne concernée et en conformité avec la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

e. Sécurité et confidentialité des données

L'Emailer est tenu de prendre les précautions utiles à la préservation de la sécurité et de la confidentialité des données à caractère personnel. Dans l'hypothèse où il aurait recours à un sous-traitant pour collecter et/ou traiter des données à caractère personnel pour son compte, l'Emailer s'assure que ce sous-traitant présente les garanties suffisantes pour préserver la sécurité et la confidentialité des données concernées.

f. Droit d'accès, de rectification, d'opposition

f.1 Informations des Personnes Concernées dans les formulaires de collecte de données

L'Emailer s'engage, quand cela est pertinent, à faire figurer sur tout support de collecte de données à caractère personnel qu'il utilise, toutes les mentions d'information obligatoires au titre de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Exemple type de mentions d'information des Personnes concernées à rendre aisément accessible sur le support de collecte et de traitement de données à des fins de prospection commerciale :

« En cliquant sur valider ce formulaire vous consentez à ce que [Nom de l'Emailer] collecte et traite les données suivantes aux fins de [finalité du traitement (ex. « vous envoyer des emails publicitaires »)] : [détails des données à caractère personnel collectées (i.e. nom, prénom, adresse de messagerie électronique)]. Vous pouvez retirer votre consentement au traitement de vos données à tout moment en [mode par lequel il est possible de retirer son consentement (ex. « cliquant sur le lien de désinscription présent dans chacun des emails envoyés »)].

Conformément à la réglementation applicable, vous bénéficiez du droit d'accéder à vos données, de les faire rectifier ou effacer et de les obtenir dans un format vous permettant de les porter auprès d'un autre responsable de traitement. Vous disposez également du droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données ainsi que d'indiquer à [Nom de l'Emailer] ce que vous souhaitez qu'il fasse de vos données à la suite de votre décès. Pour exercer l'un quelconque de ces droits, il vous suffit d'adresser un email à [service ou personne à contacter] à l'adresse suivante [adresse de contact] et d'y joindre une copie d'un document d'identité en cours de validité.



Charte E-mails

(Version V2.1)

Pour plus d'information sur la manière dont nous traitons vos données, vous pouvez consulter notre politique de confidentialité accessible à l'adresse suivante : [URL de la politique de confidentialité] ».

- Il est précisé que l'exemple type de mention ci-dessus reproduit est indicatif et doit être complété et modifié au regard des traitements de données des Personnes Concernées effectivement envisagés tels qu'ils seront mis en œuvre.

f.2 Exercice des droits des Personnes Concernées à l'égard de leurs données

L'Emailer s'engage à permettre aux Personnes Concernées dont il détient des données à caractère personnel d'exercer pleinement leurs droits.

En particulier, afin de permettre aux Personnes Concernées de retirer leur consentement ou de s'opposer au traitement de leurs données, l'Emailer s'engage à (i) mettre à disposition des Personnes Concernées un lien actif pour se désabonner de l'envoi d'email dans chacun des emails qui leur sont adressés et (ii) mettre à disposition des Personnes Concernées toutes les informations utiles à l'identification et au contact de l'Emailer.

Dans le cas où un Emailer est Professionnel Gestionnaire et qu'une Personne Concernée exerce son droit d'opposition ou de retrait de son consentement auprès de lui, l'Emailer s'engage à en informer le Professionnel Propriétaire dans un délai de quarante-huit (48) heures suivant réception de la demande de la Personne Concernée.

III. Le suivi des opérations par les e-mailers.

a. L'Emailer certifie avoir pris connaissance du processus de relais d'une campagne via e-mailing :

L'envoi systématique d'un bon à tirer (ci-après « BAT ») afin de valider le respect des volontés de l'Annonceur (charte graphique, fautes d'orthographe, contenu) et de la Plateforme d'affiliation Signataire de la Charte E-mails. Ce BAT contiendra obligatoirement les informations suivantes :

1. Nom de la Base
2. Expéditeur
3. Objet
4. Adresse de réponse valide
5. Lien page miroir
6. Date et heure d'envoi
7. Volume d'adresses
8. Rappel de la cible (si demandée)
9. Lien de désabonnement
10. Header ou Footer contenant l'identité de la Base

Ce BAT devra impérativement être validé par la Plateforme d'Affiliation Signataire de la Charte E-mails avant tout envoi.



Charte E-mails

(Version V2.1)

- b. Une capture d'écran de l'outil de routage ou de toute autre solution propriétaire équivalente de L'Emailer pourra être exigée sur demande de la Plateforme d'Affiliation Signataire de la Charte E-mails.
- c. L'Emailer accepte d'échanger en toute transparence avec le ou les responsables e-mailing de la Plateforme d'affiliation Signataire de la Charte E-mails sur son planning d'envoi par secteur d'activité.
- d. L'Emailer accepte d'échanger avec le ou les responsables e-mailing de la Plateforme d'Affiliation Signataire de la Charte E-mails sur les actions et besoins visant à optimiser la délivrabilité et la performance de ses e-mailings.
- e. L'Emailer accepte d'échanger avec le ou les responsables e-mailing de la Plateforme d'affiliation Signataire de la Charte E-mails sur les conclusions de ses échanges avec les FAIs-webmails-routeurs afin que cette dernière puisse donner de la visibilité à ses Annonceurs.

Le CPA s'engage à conserver la confidentialité de ces données et à ne les divulguer qu'en tant que de besoin.

IV. Rappel du devoir de la Plateforme d'affiliation

La Plateforme d'affiliation s'engage à vérifier la conformité de la constitution de la Base à la présente Charte E-mails préalablement à la réalisation de prestations de service au bénéfice d'un e-mailer, ce que L'Emailer Signataire de la présente Charte E-mails reconnaît et accepte.

Lorsque la Plateforme d'affiliation est appelée à travailler avec un Emailer non Signataire de la Charte E-mails, elle s'engage à faire signer à cet Emailer la présente Charte E-mails.

4. Collectes de Consentement Autorisées par la présente Charte

- a. **Un consentement libre, spécifique, éclairé et univoque pour une collecte loyale et transparente**
 - Dans le cadre de ses activités de prospection commerciale à destination des particuliers, l'Emailer s'engage à obtenir le consentement libre, spécifique, éclairé et univoque de toute personne (opt in prospection) à son enregistrement dans les Bases utilisées aux fins de réalisation des campagnes d'e-mailings consistant en la réception d'offres commerciales.
 - L'article 4-11 du RGPD définit le consentement comme « Toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par



Charte E-mails

(Version V2.1)

un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement ».

- Les conditions de validité du consentement sont ainsi les suivantes :

- Un acte positif clair et univoque :

Le consentement doit relever d'un comportement actif de la personne concernée et ne doit pas pouvoir laisser place à l'incertitude ou l'ambiguïté. Il est précisé au sein du considérant 32 du RGPD que cet acte positif « pourrait se faire notamment :

- En cochant une case lors de la consultation d'un site internet
- En optant pour certains paramètres techniques pour des services de la société de l'information ; ou bien
- Au moyen d'une autre déclaration ou d'un autre comportement indiquant clairement dans ce contexte que la personne concernée accepte le traitement proposé de ses données à caractère personnel »

- Un consentement libre, Il faut que :

- La personne concernée dispose d'une véritable liberté de choix lui permettant de refuser ou de retirer son consentement sans subir de préjudice
- Le consentement soit donné pour une finalité précise (un consentement ne doit pas être donné pour plusieurs finalités)
- L'exécution d'un contrat ne soit pas subordonnée au consentement lorsque celui-ci n'est pas nécessaire à une telle exécution

- Un consentement spécifique :

Dans l'hypothèse où le consentement est demandé dans un document regroupant plusieurs informations/questions, il convient de distinguer la partie relative à la demande de consentement sous une forme aisément accessible et formulée en des termes clairs et simples.

- Un consentement éclairé :

Le consentement ne doit être donné qu'après que la personne concernée ait reçu les informations nécessaires lui permettant de décider en connaissance de cause. Ainsi, le bouton d'acceptation des personnes à recevoir de la prospection commerciale doit apparaître après le message d'informations et non pas avant.

- L'Emailer garantit que le client ou prospect a été informé, lors de la collecte de ses données à caractère personnel, de l'ensemble de ses droits, conformément à l'article 32 de la loi Informatique et Libertés et à



Charte E-mails

(Version V2.1)

l'article 13 du RGPD. L'information de la Personne Concernée, qui doit avoir lieu au moment de la collecte de ses données à caractère personnel, doit porter sur :

- o L'identité et les coordonnées de l'Emailer et/ou nom de la Base ;
- o Les finalités du traitement auquel sont destinées les données personnelles ;
- o Le caractère obligatoire ou facultatif des réponses à apporter ;
- o Les conséquences éventuelles d'un défaut de réponse ;
- o Les destinataires des données ou les catégories de destinataires des données personnelles ;
- o L'existence de transfert vers un pays tiers hors UE (le cas échéant) ;
- o Les coordonnées du délégué à la protection des données (le cas échéant) ;
- o La durée de conservation des données personnelles ou les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
- o L'existence du droit d'accès, rectification ou effacement de celles-ci ou le droit d'opposition ;
- o L'existence du droit de limitation du traitement et du droit à la portabilité des données ;
- o Si le traitement est fondé sur le consentement, l'existence du droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de celui-ci ;
- o Le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ;
- o Le droit de définir des directives relatives au sort de leurs données à caractère personnel après leur mort.

Est considéré comme « Opt-in prospection », le consentement libre, spécifique, éclairée et univoque d'une personne à la réception d'offres commerciales envoyées par l'Emailer pour son propre compte ou pour le compte d'Annonces.

Exemples de mentions concernant la collecte du consentement préalable des Personnes Concernées à recevoir des messages de prospection (opt in prospection) :

- J'accepte de recevoir de la part de [Base] des offres commerciales
ou
- J'accepte de recevoir des emails publicitaires envoyés par [Base]
ou
- J'accepte de recevoir des messages publicitaires envoyés par [Base] par courrier électronique (ou e-mail)

Comme précisé ci-dessus la case à cocher n'est pas le seul moyen de recueillir le consentement des personnes. À titre d'illustration, il est possible d'introduire la formulation suivante :



Charte E-mails

(Version V2.1)

En validant le formulaire, j'accepte de recevoir de la part de [Base] des offres commerciales, (par courrier électronique ou e-mail)

- Il est précisé qu'un « **opt-in newsletter** », n'est pas suffisant pour être considéré comme un « **opt-in prospection** ». Dans l'exemple suivant, [Base] n'est pas autorisé à envoyer des messages de prospection à la Personne Concernée pour le compte d'Annonces :

J'accepte de recevoir la newsletter de [Base]

ou

Je m'inscris à la newsletter de [Base]

b. Consentement et Jeu concours :

Il est rappelé aux Emailers que conformément à la Délibération de la CNIL n° 2012-209 du 21 juin 2012 portant création d'une norme simplifiée concernant les traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion de clients et de prospects :

« La participation à un jeu concours ou une loterie ne peut être conditionnée à la réception de prospection directe au moyen d'un automate d'appel, d'un télécopieur ou d'un courrier électronique de la part du responsable de traitement ou de ses partenaires. »

c. Dispositif « Clic-inscrit » :

- Le Clic-inscrit permet de recueillir le consentement de la Personne Concernée à recevoir des e-mailings commerciaux de la part d'un Emailer au moyen d'un clic réalisé au sein même d'un e-mailing commercial. Ce type d'opération n'est autorisé par la présente Charte E-mails que si une seule Base est visée dans l'e-mailing commercial.
- Recueil du consentement : Il doit être expressément prévu de dissocier le consentement à la participation à l'opération et le consentement à la réception d'offres commerciales et donc de donner à la Personne Concernée le choix entre :
 - Choix 1 : participer à l'opération et accepter de recevoir des messages publicitaires envoyés par [Base] (opt-in prospection)



Charte E-mails

(Version V2.1)

- Choix 2 : participer à l'opération uniquement

Deux exemples de mentions :

Exemple A (jeu concours)

- ✓ Je participe au jeu-concours et j'accepte de recevoir des offres commerciales envoyées par [Base]
- ✓ Je participe au jeu-concours uniquement

Exemple B (cadeau)

- ✓ Je reçois le cadeau et j'accepte de recevoir emails publicitaires envoyés par [Base]
- ✓ Je reçois le cadeau uniquement

- La zone cliquable permettant chaque choix doit être clairement visible et limitée pour correspondre audit choix :
 - Soit en rendant cliquable la phrase du choix en question (hyperlien) ;
 - Soit en adjoignant un bouton cliquable "Oui" ou "OK" positionné clairement de façon à valider ledit choix.
- Si la Personne Concernée a donné son consentement, l'Emailer peut alors lui envoyer des offres commerciales pour le compte d'Annonces. Dans ces e-mailings commerciaux, l'Emailer devra mentionner la Base comme l'expéditeur du message. Aux termes de la présente Charte E-mails, le nom de la Base visée sur la page d'inscription au moment où le consentement de la Personne concernée a été recueilli est la Base qui a recueilli le consentement de la Personne concernée et qui est donc autorisée à envoyer à cette Personne les messages publicitaires.

d. Dispositif de Collecte « multi-Sponsors » :

- Description du dispositif de collecte : la collecte multi-Sponsors est un dispositif qui permet de recueillir le consentement de la Personne Concernée à recevoir par courrier électronique les offres commerciales de la part de plusieurs Bases Sponsors.
 - Ce type d'opération n'est autorisé par la présente Charte E-mails que si le nombre de Bases Sponsors est limité et visible sur la page d'inscription dudit dispositif. Ainsi, le logo de chaque Base Sponsor doit être présent sur la même page que le formulaire où les coordonnées électroniques seront collectées et visible en permanence.
- Il convient également d'apposer un lien sur le formulaire pour indiquer les nom et coordonnées des sponsors afin que la Personne Concernée puisse les contacter et exercer ses droits.



Charte E-mails

(Version V2.1)

- Recueil du consentement : il doit être expressément prévu de dissocier le consentement de la participation à l'opération du consentement à la réception d'offres commerciales et donc de donner à la Personne Concernée le choix entre :
 - Choix 1 : Accepter de recevoir les offres commerciales des Sponsors du jeu et leurs partenaires ;
 - Choix 2 : Participer à l'opération uniquement sans recevoir les offres commerciales des Sponsors du jeu.

Deux exemples de mentions :

Exemple A (jeu concours)

- ✓ J'accepte de recevoir les offres commerciales envoyées par les Sponsors et leurs partenaires (en cliquant sur le lien un pop-up s'affiche indiquant les nom et coordonnées des Sponsors).
- ✓ Je participe au jeu-concours uniquement sans recevoir les offres commerciales de l'organisateur et des Sponsors.

Exemple B (cadeau)

- ✓ Je reçois le cadeau et j'accepte de recevoir des messages publicitaires envoyés par l'organisateur.
- ✓ J'accepte de recevoir des messages publicitaires envoyés par les Sponsors et leurs partenaires.
- ✓ Je reçois le cadeau uniquement sans recevoir les messages publicitaires de l'organisateur et des Sponsors.

- Chaque choix doit être clairement visible et le choix peut s'effectuer :
 - Soit par un bouton cliquable en face de chaque choix ;
 - Soit en rendant cliquable la phrase du choix en question (hyperlien) ;
 - Soit par une case à cocher en face de chaque choix accompagné d'un bouton de type "Valider" ou "Inscription" ou "OK" ;
 - Soit par un menu déroulant proposant chaque choix accompagné d'un bouton de type "Valider" ou "Inscription" ou "OK".
- Si la Personne Concernée a donné son consentement, les Emailers propriétaires des Bases Sponsors peuvent alors lui envoyer des offres commerciales pour le compte d'Annonces. Dans ces e-mailings commerciaux, chaque Emailer devra mentionner la Base Sponsor comme l'expéditeur du message. Aux termes de la présente Charte E-mails, le nom de la Base Sponsor figurant sur la page d'inscription au moment où le consentement de la Personne Concernée a été recueilli est le nom de la Base qui a recueilli le consentement de la Personne Concernée. C'est donc cette Base Sponsor qui est seule autorisée à être l'expéditeur de messages publicitaires à cette Personne Concernée.



Charte E-mails

(Version V2.1)

- Si un droit d'opposition est exercé auprès de l'organisateur du jeu, il informe de cette opposition sans délai et en tous cas sous 48 heures à compter de sa réception, l'ensemble des Bases Sponsors qu'il a rendu destinataire des données à caractère personnel, conformément à l'article 97 du Décret, de sorte que la Personne Concernée n'ait besoin de faire qu'une seule opposition.

e. Consentement attaché à une Base

Si la Personne Concernée a donné son consentement opt-in prospection à une Base, l'Emailer propriétaire de la Base peut lui envoyer des offres commerciales pour le compte d'Annonces. Dans ces e-mailings commerciaux, l'Emailer devra mentionner la Base comme l'expéditeur du message. Aux termes de la présente Charte E-mails, le nom de la Base figurant sur la page d'inscription au moment où le consentement de la Personne Concernée a été recueilli est le nom de la Base qui a recueilli le consentement de la Personne Concernée et qui est donc autorisée à envoyer à cette Personne les messages publicitaires.

Si un groupe ou une entreprise dispose ou souhaite disposer de plusieurs Bases susceptibles d'envoyer des offres commerciales, alors chacune de ces Bases devra recueillir le consentement opt-in prospection.

f. Transfert d'adresses électroniques [interdiction de l'opt out] :

Tout transfert d'adresses électroniques « opt-in prospection » d'une Base ici appelée BaseAAA à une autre Base ici appelée BaseBBB est **interdit** sauf à obtenir, pour cette BaseBBB, un nouveau consentement préalable « opt-in prospection » de la part des Personnes Concernées. Cette interdiction est applicable y compris (i) dans le cas où les bases BaseAAA et BaseBBB sont détenues ou gérées par la même société ou par le même groupe de sociétés et y compris (ii) dans le cas où le consentement a été recueilli en mentionnant des partenaires comme dans les exemples suivants (exemples non-limitatifs) :

- J'accepte de recevoir de la part de [Base] et de ses partenaires des offres commerciales, par courrier électronique (ou e-mail)

ou

- J'accepte de recevoir des messages de prospection de la part de [Base] et de ses partenaires par courrier électronique (ou e-mail)

Ou si une Base Sponsor a recueilli le consentement comme suit :

- Je participe au jeu-concours et j'accepte de recevoir les offres commerciales de l'organisateur du jeu, des Sponsors et de leurs partenaires

ou



Charte E-mails

(Version V2.1)

- Je reçois le cadeau et j'accepte de recevoir les offres commerciales de l'organisateur du jeu, des Sponsors et de leurs partenaires

Par exception à ce qui précède, si le propriétaire de BaseAAA souhaite changer le nom de cette base et l'appeler désormais BaseBBB, ou s'il souhaite transférer ses adresses de la BaseAAA vers une BaseBBB qu'il possède par ailleurs, il peut le faire sous réserve de respecter les deux conditions suivantes :

- a) BaseAAA envoie un message électronique aux Personnes Concernées les informant de ce changement de nom ainsi que de la possibilité d'exercer leur droit d'opposition ;
- b) Seule BaseBBB peut alors envoyer des messages de prospection et BaseAAA cesse d'envoyer des messages de prospection aux Personnes Concernées.

5. Contrôle des Signataires

Les Emailers Signataires de la présente Charte E-mails s'engagent à en respecter l'intégralité des dispositions pour toute campagne d'e-mailing dont ils assurent la diffusion dans le cadre ou en dehors des plateformes d'affiliation.

En cas de violation de ses dispositions, l'Emailer s'expose aux sanctions prévues par ladite Charte.

- a. Le CPA, à son initiative ou sur demande d'un de ses membres, sans préavis, pourra réaliser des tests via des « adresses pièges » certifiées par une solution tierce. Ces « adresses pièges » sont introduites dans les Bases des Emailers afin de vérifier le respect de l'ensemble des dispositions de la présente Charte E-mails. Sous réserve d'obtenir les autorisations nécessaires de la part de cette solution tierce et de ses clients, le CPA se réserve également le droit d'utiliser toutes les « adresses pièges » mises à disposition par ladite solution tierce, en complément de celles qui résultent de ses propres demandes ou de celles de ses membres.
- b. Une adresse email abuse@cpa-france.org a été créée afin de permettre aux Signataires de la présente Charte E-mails de signaler au CPA :
 - i. Une non-conformité éventuelle en cas de réception d'emails commerciaux sur des adresses de courrier électronique collectées de manière potentiellement non conforme,
 - ii. Un non-respect éventuel des dispositions de la présente Charte E-mails et en particulier de ses articles 3 et 4.
- c. L'adresse email abuse@cpa-france.org. Permettra également à un Signataire de la présente Charte E-mails d'informer le CPA lorsqu'il constate qu'un formulaire de collecte de données à caractère personnel et de recueil du consentement à recevoir des offres commerciales ne respecte potentiellement pas les dispositions de la présente Charte E-mails et en particulier ses articles 3 et 4.



Charte E-mails

(Version V2.1)

- d. Des tests sur les liens de désinscription pourront être réalisés, sans préavis, par le CPA et/ou un de ses membres. En cas d'échec au test (lien qui ne fonctionne pas, désabonnement non pris en compte, etc.), l'Emailer devra répondre aux demandes d'explications dans un délai raisonnable défini par le CPA et mettre en place une procédure de désinscription efficace, systématique et immédiate, afin de permettre l'exercice du droit d'opposition des Personnes Concernées. En cas de non-retour, l'Emailer s'expose aux sanctions prévues aux présentes.

6. Statut des Signataires de la Charte E-mails.

- a. Les Signataires de la Charte E-mails ont un rôle de régulateur : toute opération réalisée avec la Base d'Emailer et/ou par une Plateforme d'affiliation devra respecter les engagements pris dans la Charte E-mails.
- b. Seuls les Signataires de la présente Charte E-mails (et uniquement eux) pourront mettre en avant sur tous ses supports le logo « Signataire de la Charte E-mails du CPA » comme un faire-valoir de la qualité de ses Bases et prestations de service. Le logo sera disponible sur demande.

7. Procédure d'adhésion à la présente Charte E-mails

- a. La Charte E-mails sera signée électroniquement à l'adresse :

<http://www.cpa-france.org/charte-email/>

Trois étapes seront nécessaires à la signature de la Charte E-mails. La signature électronique se fera grâce à un accès personnel sécurisé :

- Etape 1 : l'Emailer renseignera les informations sur sa société ;
- Etape 2 : l'Emailer réglera les coûts de fonctionnement liés au suivi du respect des engagements pris ;
- Etape 3 : l'Emailer signera la Charte E-mails grâce à un dispositif de signature électronique.

L'Emailer recevra confirmation de la signature de la Charte E-mails par la réception d'un sms au numéro de téléphone portable qu'il aura renseigné lors de l'adhésion.

- b. S'il est Propriétaire des Bases, l'Emailer paie un forfait annuel de 250€ pour chaque Base Propriétaire enregistrée. Le paiement de ce forfait est annuel (date à date).

S'il est uniquement Gestionnaire de base(s), l'Emailer paie un forfait annuel de 250€. Le paiement de ce forfait est annuel (date à date).

S'il est Propriétaire et Gestionnaire de bases, l'Emailer paie un forfait annuel de 250€ pour chaque Base Propriétaire enregistrée, mais non pour les bases qu'il gère en régie.

Le paiement de ce forfait couvre les frais de fonctionnement liés au suivi du respect des engagements pris par chaque Signataire, notamment les frais de mise en place et de gestion de l'interface personnalisée, les frais de surveillance par une société tiers de confiance. Le prix de ce forfait pourra être révisé chaque année.



Charte E-mails

(Version V2.1)

- c. Les demandes d'adhésion à la présente Charte E-mails sont traitées dans les meilleurs délais et le CPA se réserve le droit d'annuler rétroactivement une signature électronique d'un E-mailer. Elles pourront notamment être refusées si l'E-mailer a déjà eu des pratiques non conformes à la Charte E-mails Version 1 et Version 2. Dans cette hypothèse, le CPA ne procédera pas au remboursement des sommes versées à l'occasion de la demande d'adhésion.

8. Infractions aux règles et sanctions

I. Infractions

- a. En cas d'utilisation d'un formulaire de collecte de données à caractère personnel non conforme ou de recueil non conforme de consentement à recevoir des offres commerciales (voir article 5.c de la présente Charte) ou d'un lien de désinscription défaillant (voir article 5.d de la présente Charte), le CPA ouvrira un dossier de non-conformité à l'encontre de l'E-mailer et le contactera pour lui demander de mettre son formulaire en conformité ou de mettre en place une procédure de désinscription efficace. Si, sous 5 jours ouvrés, la mise en conformité n'est pas effective, l'E-mailer s'exposera aux sanctions exposées ci-dessous.
- b. En cas de réception d'offres commerciales non conformes (articles 5.a et 5.b de la présente Charte), le CPA ouvrira un dossier de non-conformité à l'encontre de l'E-mailer et fera une demande de justification de collecte soit à l'E-mailer soit à la Plateforme d'affiliation. Si la demande est formulée auprès de la Plateforme d'affiliation, celle-ci devra la transmettre à l'E-mailer sous 5 jours ouvrés. Celui-ci aura à son tour 5 jours ouvrés pour transmettre à la Plateforme d'affiliation la justification de collecte ou de recueil qui la transmettra sans délai au CPA. Si la demande est formulée directement auprès de l'E-mailer, celui-ci aura 5 jours ouvrés pour transmettre au CPA la justification de collecte ou de recueil.
- Si une adresse a été collectée dans la Base concernée avant le 25 mai 2018, alors le dossier de non-conformité sera examiné en utilisant les règles de conformité de la version V2 de la Charte téléchargeable à l'adresse : http://www.cpa-france.org/CPA_CharteCPA_Emailing_V2_OfficielDemo.pdf
 - Si une adresse a été collectée dans la Base concernée avant le 5 septembre 2014, alors le dossier de non-conformité sera examiné en utilisant les règles de conformité de la version V1 de la Charte téléchargeable à l'adresse : http://www.cpa-france.org/CPA_CharteEmails_2011_Diffusion.pdf

II. Constat de non-conformité et suspension

- a. Chaque dossier de non-conformité ainsi que les justificatifs transmis par l'E-mailer relatifs à l'origine et à la conformité de la collecte de l'adresse de courrier électronique suspectée d'avoir été collectée de manière non conforme à la présente Charte E-mails seront étudiés par la Commission Paritaire.



Charte E-mails

(Version V2.1)

b. Si, à la majorité, les membres de la Commission Paritaire constatent que l'Emailer n'a pas respecté les engagements pris en signant la Charte E-mails, la Commission Paritaire prononcera un constat de non-conformité à l'encontre de l'Emailer.

S'il s'agit d'un premier constat de non-conformité, un rappel de mise en conformité sera adressé par le CPA à l'Emailer. Ce dernier disposera d'un délai de 5 jour ouvré pour mettre ses Bases en conformité. Ce délai pourra être prolongé jusqu'à un total de 10 jour ouvré si l'Emailer est dans l'incapacité de répondre à la demande pour cause de congés ou par manque de ressources internes.

c. Après l'envoi d'un rappel de mise en conformité (alerte) :

- Si, à l'issue d'une période de 9 mois suivant ce constat de non-conformité, aucun dossier de non-conformité à l'encontre de l'Emailer n'est en cours, ce constat de non-conformité sera effacé, ce qui signifie qu'un éventuel nouveau constat de non-conformité sera considéré comme le premier.
- Si, avant l'expiration d'une période de 9 mois suivant ce constat de non-conformité, un dossier de non-conformité concernant l'Emailer est en cours, alors la Commission Paritaire, après examen de ce dossier peut :
 - i) Soit décider que la plainte ne peut donner lieu à un constat de non-conformité et donc classe ce dossier ;
 - ii) Soit décider de prononcer un constat de non-conformité, ce qui entraîne la suspension de l'Emailer telle que décrite à l'article 8.IV de la présente Charte E-mails.

d. Aucun justificatif de collecte ne pourra être accepté par la Commission Paritaire après l'envoi d'une demande de mise en conformité ou d'une suspension.

e. Cas spécifique des Affiliés e-mailers Gestionnaires de Bases (régies) : le gestionnaire de Bases dispose d'une ou plusieurs Base(s) dont il est gestionnaire mais non propriétaire.

Dans ce cas :

- Si le propriétaire de la Base en gestion est signataire de la Charte E-mails, le constat de non-conformité lui sera adressé. Dans ce cas, la Commission Paritaire demandera au gestionnaire une copie de la Charte co-signée par le propriétaire de la Base en gestion. L'éventuelle suspension visera alors l'Emailer propriétaire de la Base en gestion pour les Bases concernées.
- Si le propriétaire de la Base en gestion n'est pas signataire de la Charte-Emails, le constat de non-conformité sera destiné et adressé au gestionnaire de la Base. L'éventuelle suspension visera alors l'Emailer gestionnaire de la Base en gestion pour les Bases concernées.

III. Procédure de réintégration après une suspension

Lorsqu'un Emailer a fait l'objet d'une suspension :

a. Cas d'une réintégration classique :



Charte E-mails

(Version V2.1)

- Si, à l'issue d'une période de 3 mois suivant sa suspension, aucun dossier de non-conformité concernant l'Emailer n'est en cours, il peut à nouveau devenir Signataire en procédant à une nouvelle adhésion dans les conditions visées à l'article 7 ci-dessus. Dans ce cas, les frais liés à la signature de la Charte E-mails lui seront à nouveau facturés.
- Si, avant l'expiration d'une période de 3 mois suivant sa suspension, un dossier de non-conformité à l'encontre de l'Emailer est en cours, la Commission Paritaire, après examen du dossier de non-conformité, peut :
 - i. Soit décider que le dossier de non-conformité ne peut donner lieu à un constat de non-conformité, donc classe ce dossier. L'Emailer peut à nouveau devenir Signataire en procédant à une nouvelle adhésion dans les conditions visées à l'article 7 ci-dessus. Dans ce cas, les frais liés à la signature de la Charte E-mails lui seront à nouveau facturés.
 - ii. Soit décider de prononcer un constat de non-conformité, ce qui entraîne la prolongation de la suspension de l'Emailer telle que décrite au 8.IV de la présente Charte E-mails pour une nouvelle période de 3 mois à compter du prononcé.

b. Cas d'une réintégration exceptionnelle :

Si l'Emailer engage des actions immédiates en vue de se remettre en conformité avec la Charte E-mails et remet au CPA des documents attestant des rectifications mises en place ou de son engagement irrévocable à apporter les rectifications nécessaires, alors le délai de 3 mois pourra être raccourci. Après remise des documents et examen de ceux-ci par la Commission Paritaire, une réintégration exceptionnelle pourra être prononcée.

c. Lorsqu'un Emailer a fait l'objet d'une réintégration :

- Si, avant l'expiration d'une période de 6 mois suivant sa réintégration, un dossier de non-conformité à l'encontre de l'Emailer est en cours, alors la Commission Paritaire, après examen de ce dossier de non-conformité, peut :
 - i. Soit décider que le dossier de non-conformité ne peut pas donner lieu à un constat de non-conformité et donc classe ce dossier de non-conformité.
 - ii. Soit décider de prononcer un constat de non-conformité, ce qui entraîne alors la suspension de l'Emailer telle que décrite à l'article 8.IV de la présente Charte E-mails.

IV. Suspension de l'Emailer

Lorsqu'au titre du 8.II. ou du 8.III de la présente Charte E-mails, l'Emailer fait l'objet d'une Suspension, il est alors privé de son statut de Signataire sur l'ensemble des Plateformes d'affiliation Signataires de la présente Charte E-



Charte E-mails

(Version V2.1)

mails, et il lui est interdit d'utiliser le logo « Signataire de la Charte E-mails » pour la base ou les bases qui se sont exclues. Ladite Suspension ne donnera pas lieu au remboursement de tout ou partie des frais d'adhésion.

Toute utilisation du logo par des sociétés non Signataires de la Charte E-mails ou ayant fait l'objet d'une exclusion pourra faire l'objet de poursuites et de sanctions au titre notamment de la contrefaçon du logo ou d'usurpation de droits. En particulier le montant de la sanction applicable à tout Signataire ayant fait l'objet d'une exclusion et utilisant le logo postérieurement sera de 3.000 euros par mois et par Base.

L'Emailer s'expose aux sanctions prévues aux présentes, sans préjudice de celles qui pourraient être prévues dans les conditions contractuelles le liant à sa Plateforme d'affiliation et sans préjudice des recours judiciaires et notamment la déclaration de l'infraction constatée à la CNIL par les parties concernées, dont le CPA.

9. Loi applicable

Cette présente Charte est régie par la loi française et relève de la compétence des juges français.

10. Entrée en vigueur de la présente Charte Emails (version V2.1) et coexistence avec les versions précédentes de la Charte E-mails (version V2 de 2014 et version V1 de 2011)

La présente Charte E-mails entre en vigueur le 25 mai 2018. La présente Charte s'applique pour toute adresse collectée à partir de son entrée en vigueur.

- Si une adresse a été collectée dans la Base concernée avant le 25 mai 2018, alors le dossier de non-conformité sera examiné en utilisant les règles de conformité de la version V2 de la Charte téléchargeable à l'adresse : http://www.cpa-france.org/CPA_CharteCPA_Emailing_V2_OfficielDemo.pdf
- Si une adresse a été collectée dans la Base concernée avant le 5 septembre 2014, alors le dossier de non-conformité sera examiné en utilisant les règles de conformité de la version V1 de la Charte téléchargeable à l'adresse : http://www.cpa-france.org/CPA_CharteEmails_2011_Diffusion.pdf

11. Remerciements

Le Collectif de la Performance et de l'Acquisition tient à remercier l'ensemble des membres du Collège Email et juridique du CPA ci-dessous pour l'accompagnement et la rédaction de la Charte Emails Version V2.1.

Remerciements à :

- Daphné Ribière – Awin



Charte E-mails

(Version V2.1)

- Jihène Matoussi – Awin
- Stéphane Landry – Caloga
- Jérémy Lellouche – Cardata
- Augustin Vatus – Elixis
- David Lambert - Effinet
- Fabrice Perbost – Harlay
- Guillaume Hirth – Kelpromo
- Marie-Caroline Phan – Kwanko
- Julien Clapot – Lagardère
- Jean-Jacques Benattar – Perspectives Avocats
- Gregory Margoline – Perspectives Avocats
- Yoann Denee – Prisma Media
- Adams Mimouni – Tagada Media
- Bruno Martins Silvestre – TimeOne
- Hervé Sevestre – Webedia
- Julien Imbert – Webrivage



[1] Articles 389.3 et 488 du code civil et jurisprudence relative aux actes de la vie courante susceptibles d'être valablement conclus par un mineur ; Article 14 du "Code international de pratiques légales en matière de publicité" adopté par la Chambre de Commerce Internationale.