

1 Pour un e-commerce de confiance : le label CMI - Audit de traitement

Label CMI - Audit de traitement

2 Démarche éthique

Respecter les valeurs de la République
Respecter les données personnelles
Respecter les données financières

3 La démarche qualité, valeur fondamentale du site

Qualité

4 La démarche qualité, source de la confiance

Respecter les valeurs de la République
Respecter les données personnelles
Respecter les données financières

5 La démarche qualité, source de la confiance

Démarche éthique

Se tenir publics

Adopter une démarche responsable, respectueuse des droits des personnes

Mettre en place les cultures de transparence des données de l'entreprise

6 La démarche qualité, source de la confiance

Optimisation de la délivrabilité

Élaborer des fiches de gestion

Préciser l'offre de CM

Assurer la délivrabilité des contenus

7 Délivrabilité des emails

2^{ème} semestre 2015

1^{er} trimestre 2016

2^{ème} trimestre 2016

3^{ème} trimestre 2016

4^{ème} trimestre 2016

8 La démarche qualité, source de la confiance

Renforcement de la confiance

Élaborer les fiches de gestion

Assurer la délivrabilité des contenus

Élaborer des fiches de gestion

Préciser l'offre de CM

Assurer la délivrabilité des contenus

9 Performances des emails

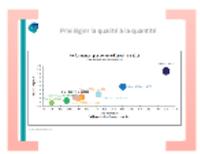
2^{ème} semestre 2015

1^{er} trimestre 2016

2^{ème} trimestre 2016

3^{ème} trimestre 2016

4^{ème} trimestre 2016



11 La démarche qualité, source de la confiance

Sécurité juridique

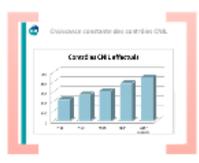
Élaborer les plans de secours de la CM

Mettre en place des outils de la CM

Élaborer les plans de secours de la CM

Élaborer les plans de secours de la CM

Élaborer les plans de secours de la CM

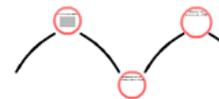


POUR UN E-COMMERCE EN TOUTE CONFIANCE

Mercredi 19 septembre 2012
14h00 -14h45



87 boulevard de Courcelles
75008 PARIS
Tel :01.56.43.68.80
Fax : 01.40.75.01.96
contact@haas-avocats-avocats.com
www.haas-avocats.com
www.jurilexblog.com



En 2011, la CNIL a reçu 5 738 plaintes

The screenshot shows the CNIL website interface. At the top, there is a navigation bar with the CNIL logo, contact information (allo CNIL, tél : 01 53 73 22 22), and a search bar. Below the navigation bar, a blue banner reads "L'informatique doit respecter l'identité humaine, les droits de l'homme, la vie privée et les libertés". The main content area features an article titled "Bilan 2011 : des plaintes en hausse et des compétences élargies" dated 10 juillet 2012. The article includes a small image of a report cover and text detailing the increase in complaints and expanded competencies. A sidebar on the left contains a menu with categories like "Actu CNIL", "Qui sommes nous ?", "Missions", "International", "Innovation et Expertise", and "Labels CNIL". Below the menu are four buttons: "Vos libertés", "Vos responsabilités", "Dossiers", and "En savoir plus". On the right side, there is a search bar and two sections: "Voir aussi" and "Pour approfondir".

CNIL | L'informatique doit respecter l'identité humaine, les droits de l'homme, la vie privée et les libertés

Accueil > La CNIL > Actu CNIL > Article > Bilan 2011 : des plaintes en hausse et des compétences élargies

Article

Bilan 2011 : des plaintes en hausse et des compétences élargies

10 juillet 2012

L'année 2011 a une fois encore montré une activité en forte croissance avec 1969 décisions adoptées (+25,5 % par rapport à 2010), 5738 plaintes enregistrées (+19% par rapport à 2010) et 385 contrôles réalisés (+25% par rapport à 2010). Au-delà de ces chiffres, cette année marque indéniablement une extension des compétences de la CNIL : contrôle de la vidéoprotection, labellisation, notification des violations de données à caractère personnel et premiers travaux issus de la direction de la prospective.

Un nombre record de plaintes

Le chiffre de 5738 plaintes reçues est le plus élevé jamais enregistré par la CNIL. Il témoigne de l'intérêt de plus en plus marqué des personnes pour la protection de leurs données et de la sensibilité de cette question à l'ère du numérique. Le service de plaintes en ligne disponible depuis 2010 facilite également la démarche des citoyens (26% des plaintes ont été reçues vis coté en 2011, chiffre désormais supérieur à 40% depuis le début de l'année 2012).

Au-delà de ce volume important, l'année 2011 a été marquée par de nouvelles tendances quant à l'objet des plaintes.

- ▶ Ainsi, les problématiques de "droit à l'oubli" sur internet - suppression de textes, photographies ou vidéos en ligne - enregistrent une progression de 42% par rapport à 2010 avec 1 000 plaintes enregistrées.

La CNIL

- ▶ Actu CNIL
 - ▶ Agenda
 - ▶ Infos séquences
 - ▶ Lettre InfoCNIL
 - ▶ Lettre IP
 - ▶ Prox de thèse
 - ▶ Espace presse
 - ▶ Fils RSS
- ▶ Qui sommes nous ?
- ▶ Missions
- ▶ International
- ▶ Innovation et Expertise
- ▶ Labels CNIL

Vos libertés

Vos responsabilités

Dossiers

En savoir plus

Rechercher

Voir aussi

- ▶ Les perspectives pour 2012-2013 : la régulation des données personnelles au service d'une véritable "éthique du numérique"

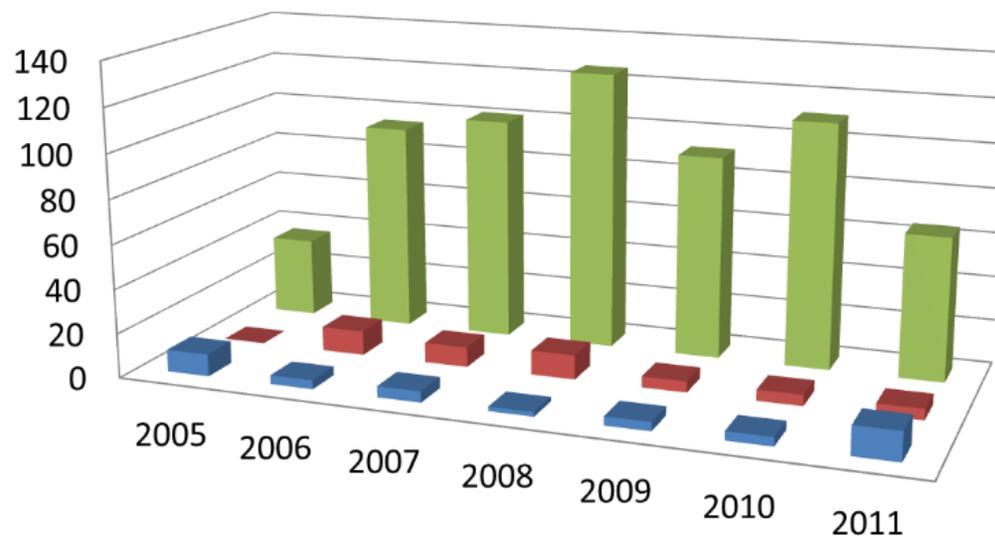
Pour approfondir

- ▶ 32e Rapport d'activité 2011
- ▶ Dossier de Presse : Présentation du 32e ...

Évolution du nombre de plaintes reçues par la CNIL

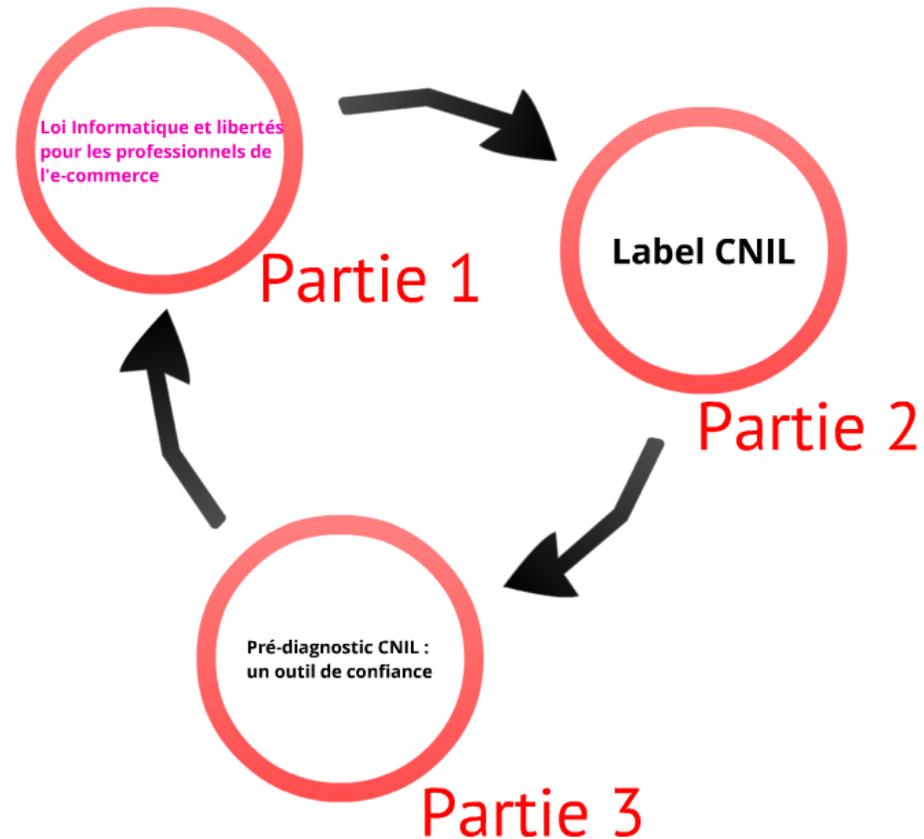


Évolution des sanctions de la CNIL



	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
■ Avertissement	10	4	5	2	4	4	13
■ Sanctions	0	11	9	11	5	5	5
■ Mise en demeure	36	94	101	126	92	111	65

PLAN





**Loi Informatique et libertés
pour les professionnels de
l'e-commerce**

Par



QUI EST CONCERNE?

PETITS
E-COMMERCANTS

GRANDS
CYBERMARCHANDS

CLICK & MORTAR

PURE PLAYER

PROFESSIONNEL DE
LA VENTE COMME
DU SERVICE...



QUELLES DONNEES SONT CONCERNEES?

DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL



Toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

EXEMPLES DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

NOM, PRENOM, PSEUDO

SITUATION GÉOGRPAHIQUE

IDENTIFIANT

NUMERO DE CLIENT

ADRESSE ELECTRONIQUE OU POSTALE

COORDONNÉES BANCAIRES

QUELS TRAITEMENTS SONT CONCERNES?

**TRAITEMENT DE DONNÉES À
CARACTÈRE PERSONNEL**



Toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur de telles données, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction.

EXEMPLES DE TRAITEMENTS DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

CAMPAGNES E-MARKETING

NEWSLETTERS

OPERATIONS DE FIDELISATION

GÉOLOCALISATION PAR L'UTILISATION
D'APPLICATION MOBILE

COLLECTE DE DONNÉES PAR UN FORMULAIRE
ELECTRONIQUE

LES FONDAMENTAUX

Données : exactes, complètes et mises à jour, collecte loyale et licite, finalité, (adéquate, pertinente et non excessive), proportionnalité, conservation
ATTENTION : données interdites

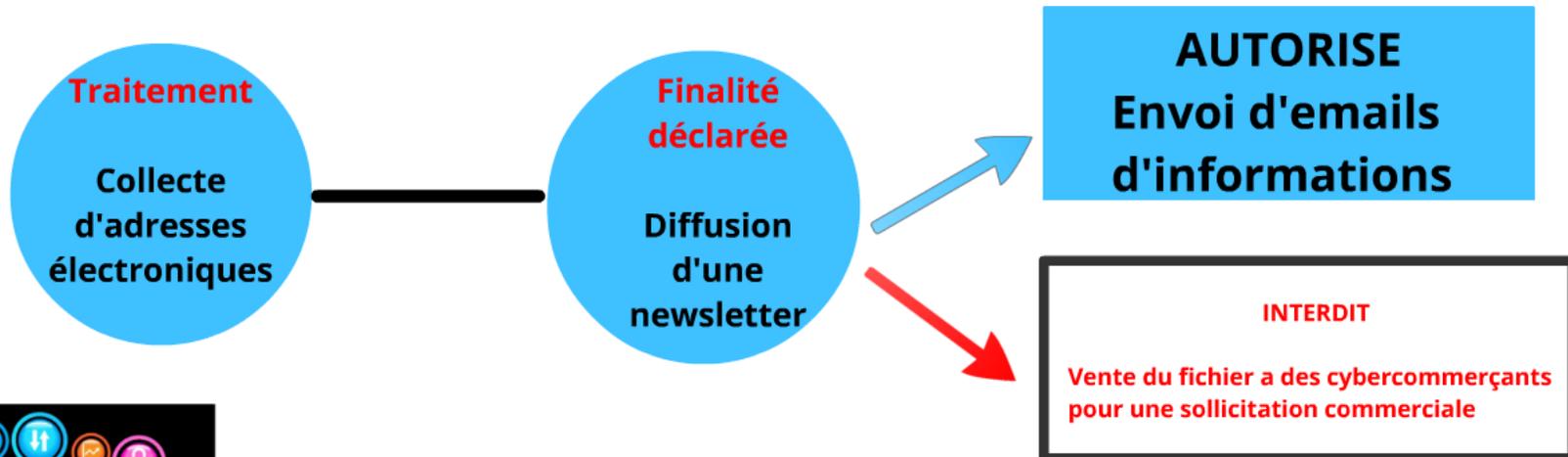
Flux transfrontières : UE, hors-UE, SAFE HARBOR, pays ayant un niveau de protection adéquate

Traitements : consentement de la personne concernée + exceptions au consentement, finalité, formalités préalables, sous-traitance

**Sécurité
&
Confidentialité**

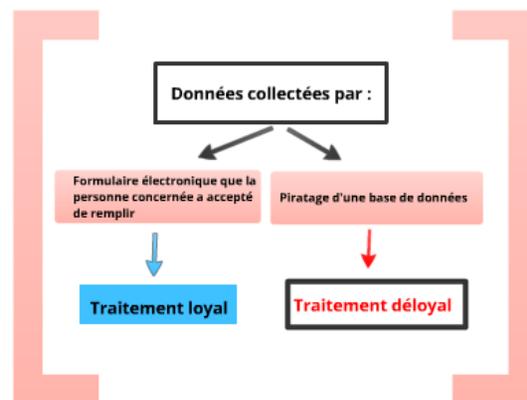
Droit des personnes : information, interrogation, accès, rectification, opposition

LE PRINCIPE DE FINALITÉ



SANCTION
5 ans d'emprisonnement
et 300.000 euros d'amende
art 226-18 du code pénal

LE PRINCIPE DE LOYAUTÉ ET DE LICÉITÉ



SANCTION

**5 ans d'emprisonnement
et 300.000 euros d'amende
art 226-18 du code pénal**

Données collectées par :

```
graph TD; A[Données collectées par :] --> B[Formulaire électronique que la personne concernée a accepté de remplir]; A --> C[Piratage d'une base de données]; B --> D[Traitement loyal]; C --> E[Traitement déloyal];
```

Formulaire électronique que la personne concernée a accepté de remplir

Piratage d'une base de données

Traitement loyal

Traitement déloyal

SANCTION

**5 ans d'emprisonnement
et 300.000 euros d'amende
art 226-18 du code pénal**



CONSERVATION DES DONNÉES

Les données sont conservées sous une forme permettant l'identification pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées

SANCTION

**5 ans d'emprisonnement de 300.000 euros d'amende
art 226-20 du code pénal**

LA SÉCURITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Article 34 de la loi Informatique et libertés

« Le responsable du traitement est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. »

SANCTION

**5 ans d'emprisonnement de 300.000 euros d'amende
art 226-20 du code pénal**



DANGER

LE CONTRÔLE DE LA CNIL
(Commission Nationale de l'Informatique et
des Libertés)

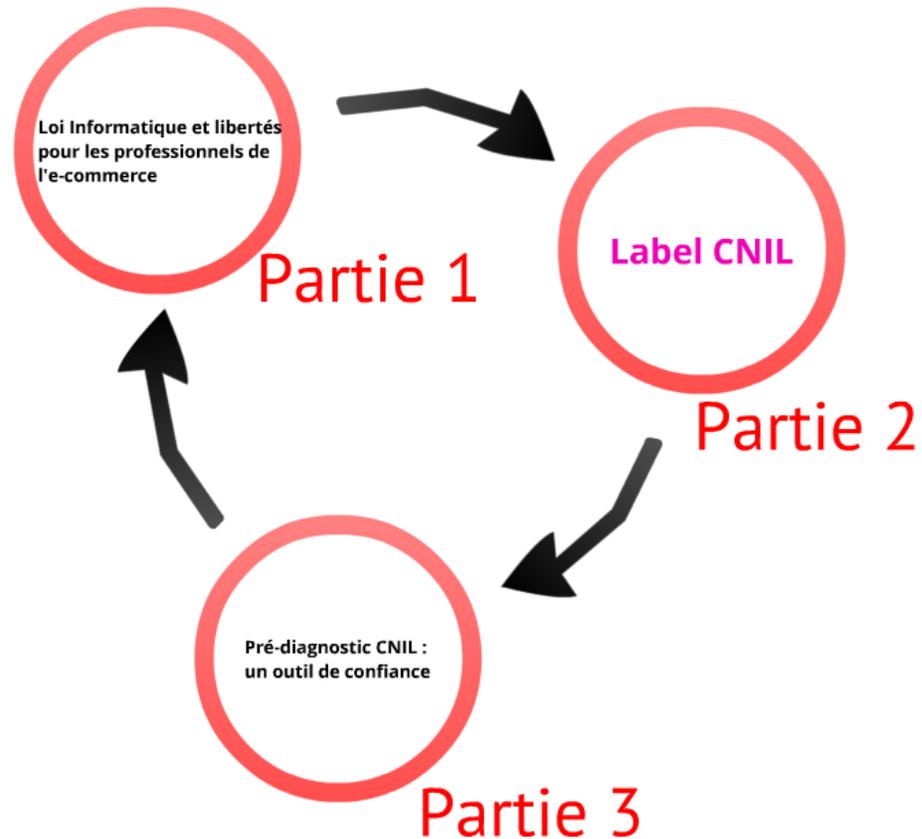
L'AUDIT DE TRAITEMENT
LABELLISÉ CNIL



SOLUTION



PLAN





Label CNIL

HISTORIQUE POURQUOI LA CNIL A FAIT CE LABEL?



Pour les utilisateurs

Indicateur de confiance dans les produits ou procédures labellisés en leur permettant aisément d'identifier et privilégier ceux qui garantissent un haut niveau de protection de leurs données personnelles.

Pour les entreprises

Indicateur de conformité le label CNIL permet de se distinguer par la qualité de leur service

QUE GARANTIT CE LABEL?

Le label CNIL vous garantit que l'audit réalisé suivra des procédures conformes aux exigences de la CNIL et dans le respect de la loi « Informatique et libertés » .

En ce sens, se soumettre à un audit labélisé CNIL contribue à améliorer la protection de la vie privée et la confiance de vos clients.



QUI A CE LABEL?

Le Cabinet HAAS Société d'Avocats est la seule structure en France ayant été labellisée par la CNIL pour sa procédure d'audit des traitements de données à caractère personnel



<http://www.cnil.fr/la-cnil/labels-cnil/procedures-daudit/accessible/non/>

Liste des procédures labellisées

Cabinet HAAS

Procédure d'audit de traitements "audit "Informatique et libertés" "

N° d'agrément : 2012-200

Date de délivrance : 14/06/2012

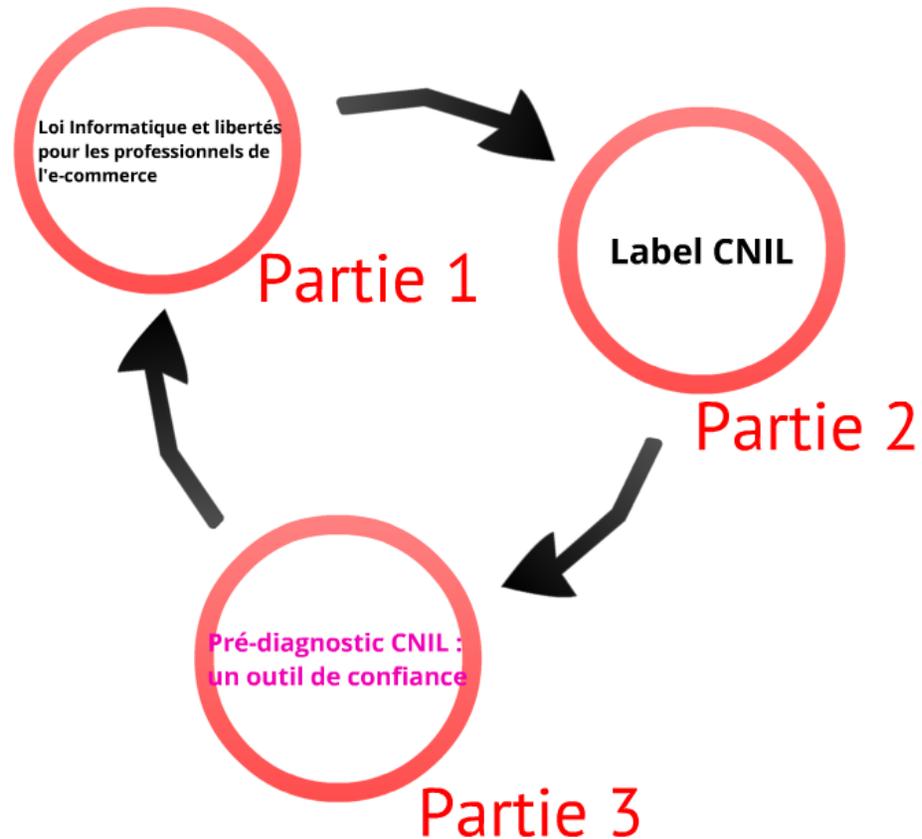
Date d'expiration : 14/06/2015



ATTENTION

**L'Audit labellisé CNIL doit
être réalisé avant un
contrôle de la CNIL!**

PLAN





**Pré-diagnostic CNIL :
un outil de confiance**

AUDIT CNIL :

LES QUESTIONS A SE POSER

1

Pourquoi le faire?

2

Combien de
temps cela prend?

3

Quel ROI?

1. Pourquoi le faire?



Faire un audit de son site e-commerce permet d'identifier les flux de données à caractère personnel que vous gérez

A partir de cette cartographie, l'audit permet d'optimiser vos méthodes de gestion de données tout en vous adressant les recommandations en matière Informatique et libertés

2. Combien de temps cela prend?



Rapide

En fonction de la taille de votre site internet et du flux de données que vous opérez, du nombre de partenaires avec lesquels vous travaillez

L'audit et la remise de son rapport peuvent s'effectuer entre 24h et 72h

3. Quel ROI?



BENEFICE
MARKETING



BENEFICE
COMMERCIAL



BENEFICE
VALORISATION
D'IMAGE



3.1. ROI

LE BÉNÉFICE MARKETING



- Communiquer sur la transparence afin de répondre aux besoins de vos clients
- S'afficher comme un professionnel en règle au regard de la Loi informatique et libertés
- Avoir une base de données toujours à jour et optimale
- Développer en interne une expertise en matière de gestion du droit des personnes

3.2. ROI

LE BÉNÉFICE COMMERCIAL

- Valoriser les actifs de l'entreprise tant à l'égard des investisseurs que des partenaires ou même des clients qui souhaitent s'assurer du respect de la réglementation Informatique et Libertés.
- Se présenter, dans la relation commerciale, comme un partenaire de confiance.
- Attirer une clientèle sensible aux problématiques de gestion des données à caractère personnel.
- Avoir une base de données valorisée qui peut se revendre aisément



3.3. ROI

LE BÉNÉFICE VALORISATION D'IMAGE

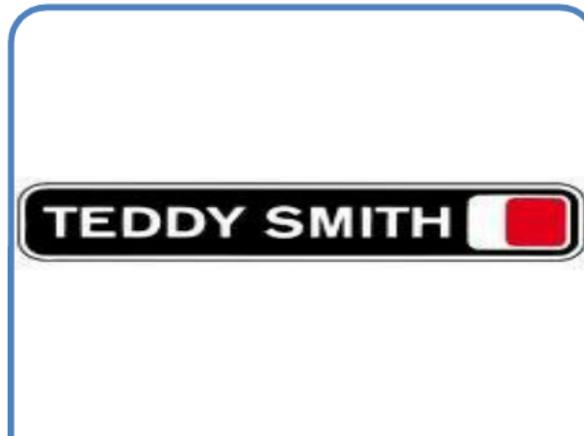
- **Transparence dans la gestion des données.**
- **Confiance des tiers.**
- **Sérénité des clients.**



ILS PARTAGENT LEURS EXPERIENCES



Nathalie PHAN-PLACE
Secrétaire Général
SNCD



Olivier HAAS
Digital Manager
TEDDY SMITH





l'expertise multicanal

syndicat national de la communication directe

Pour un e-commerce de confiance : le label CNIL « Audit de traitement »

Nathalie Phan Place

Salon E-Commerce
19 septembre 2012





l'expertise multicanal
syndicat national de la communication directe

Les professionnels de la relation client et du marketing direct et digital
140 sociétés membres

Promouvoir les métiers et les techniques du marketing direct et digital

Défendre les métiers et intérêts des membres en édictant des règles

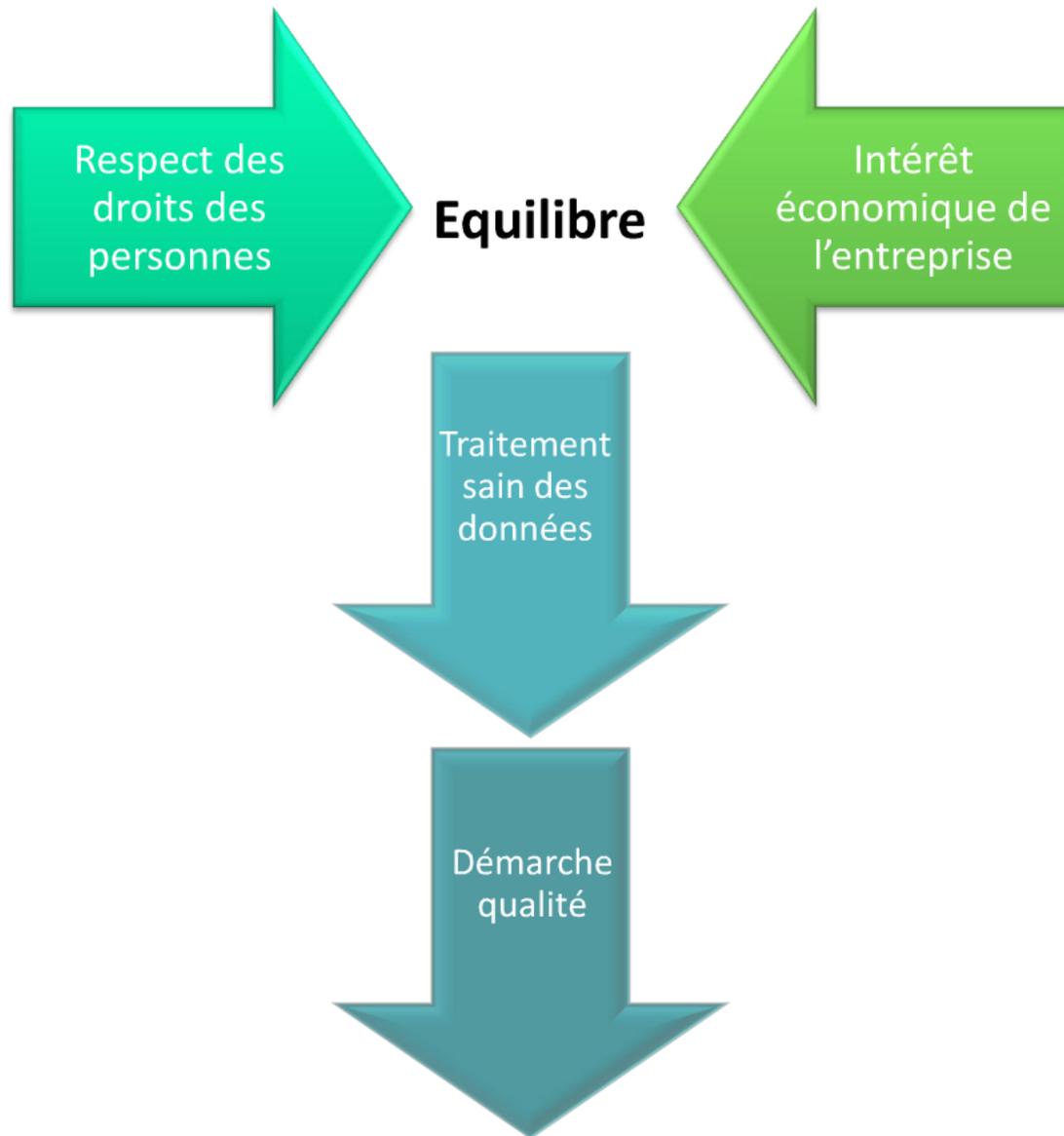
Codes de déontologie
Fiches pratiques déontologiques

- Etudes
- Guides pratiques
- Livres blancs
- Conférences

- Prises de position
- Communiqués de presse
- Travaux interprofessionnels

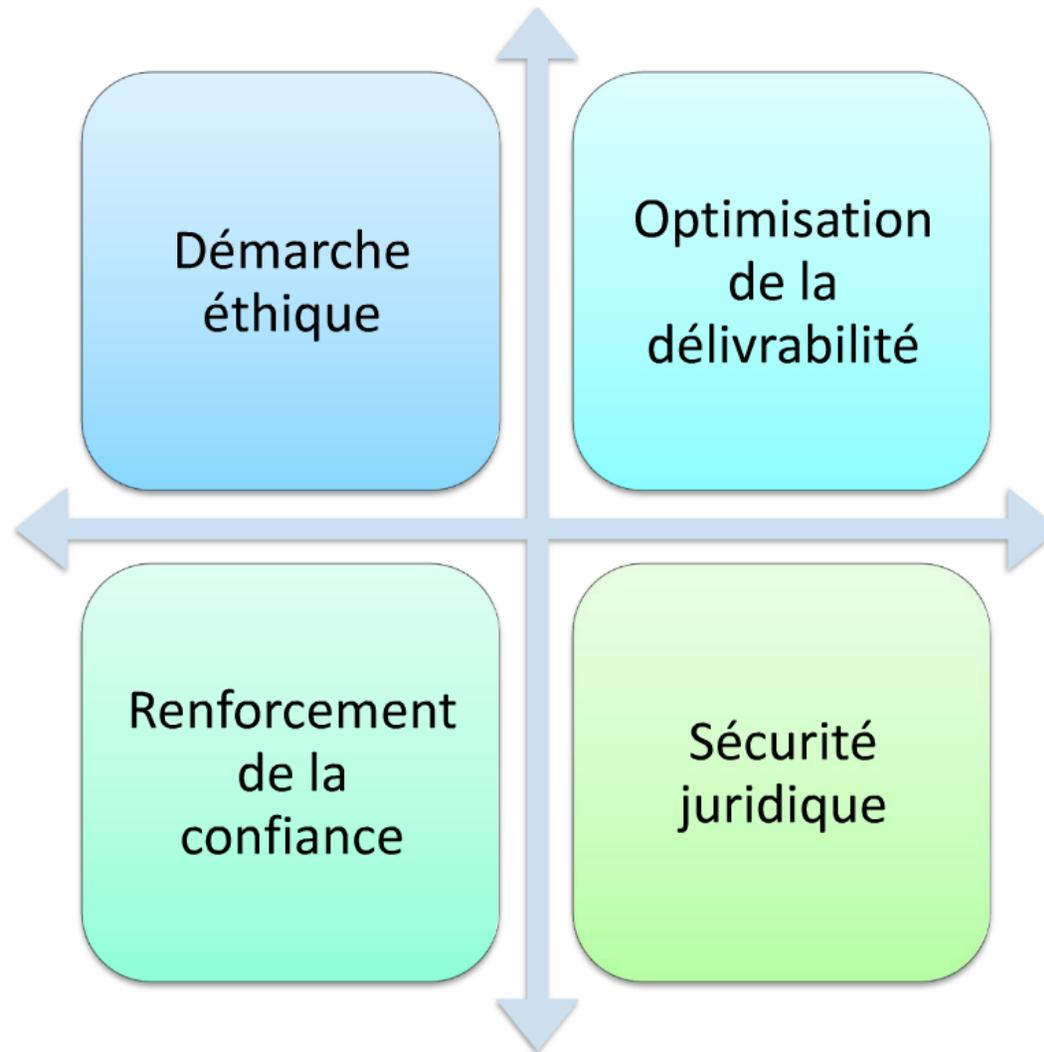


La déontologie, valeur fondamentale du Sncd





La démarche qualité s'inscrit dans la déontologie





La démarche qualité s'inscrit dans la déontologie

Démarche éthique

Ne pas polluer

Adopter une démarche responsable,
respectueuse des droits des personnes

Mettre en place une culture de protection
des données dans l'entreprise



La démarche qualité s'inscrit dans la déontologie

Optimisation de la délivrabilité



Eviter les déclarations en spam



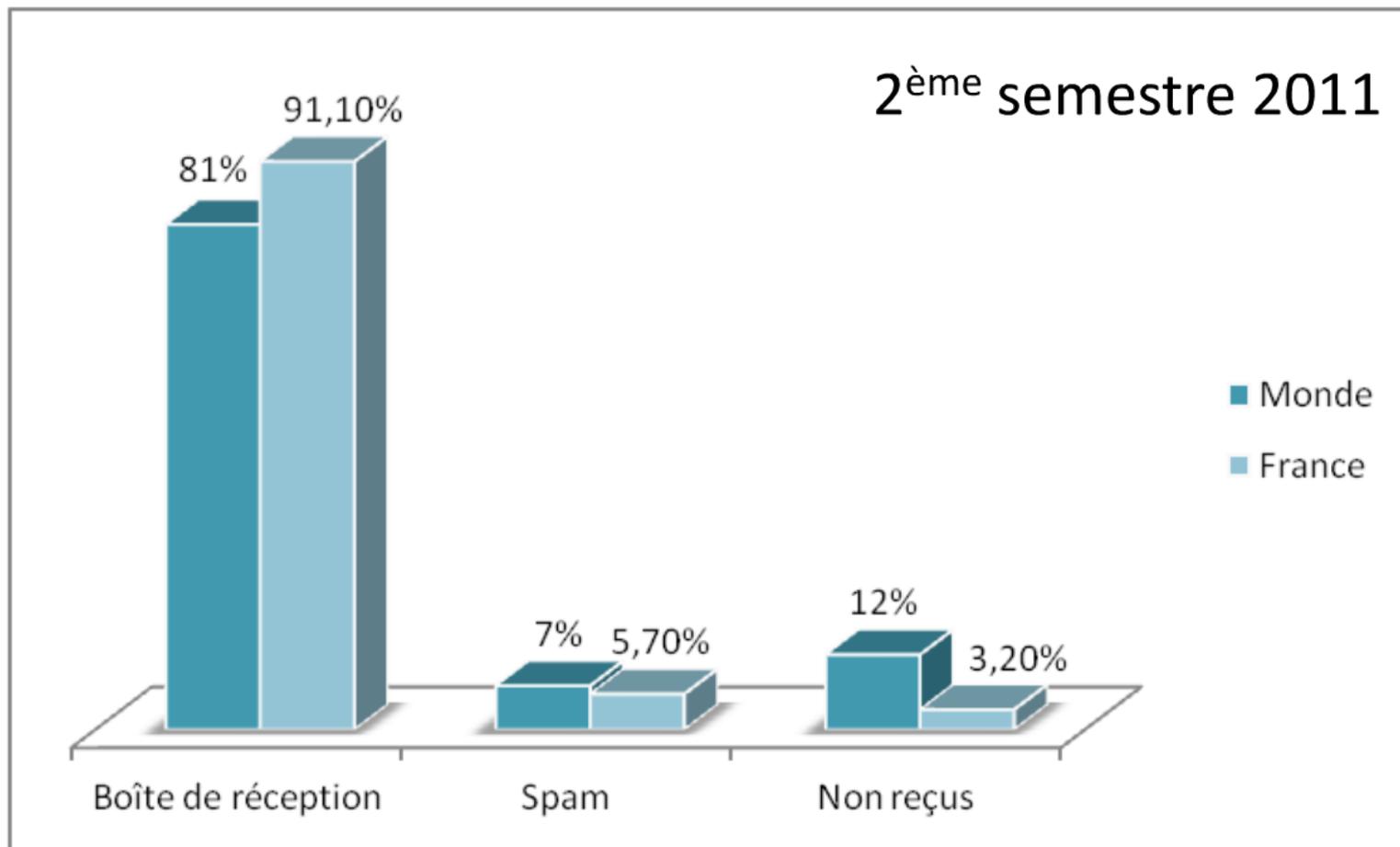
Passer les filtres des FAI



Améliorer la délivrabilité des campagnes



Délivrabilité des emails



Source : Return Path – 2^{ème} semestre 2011
Etude sur 1 million de campagnes non pondérées

La démarche qualité s'inscrit dans la déontologie

Renforcement de la confiance

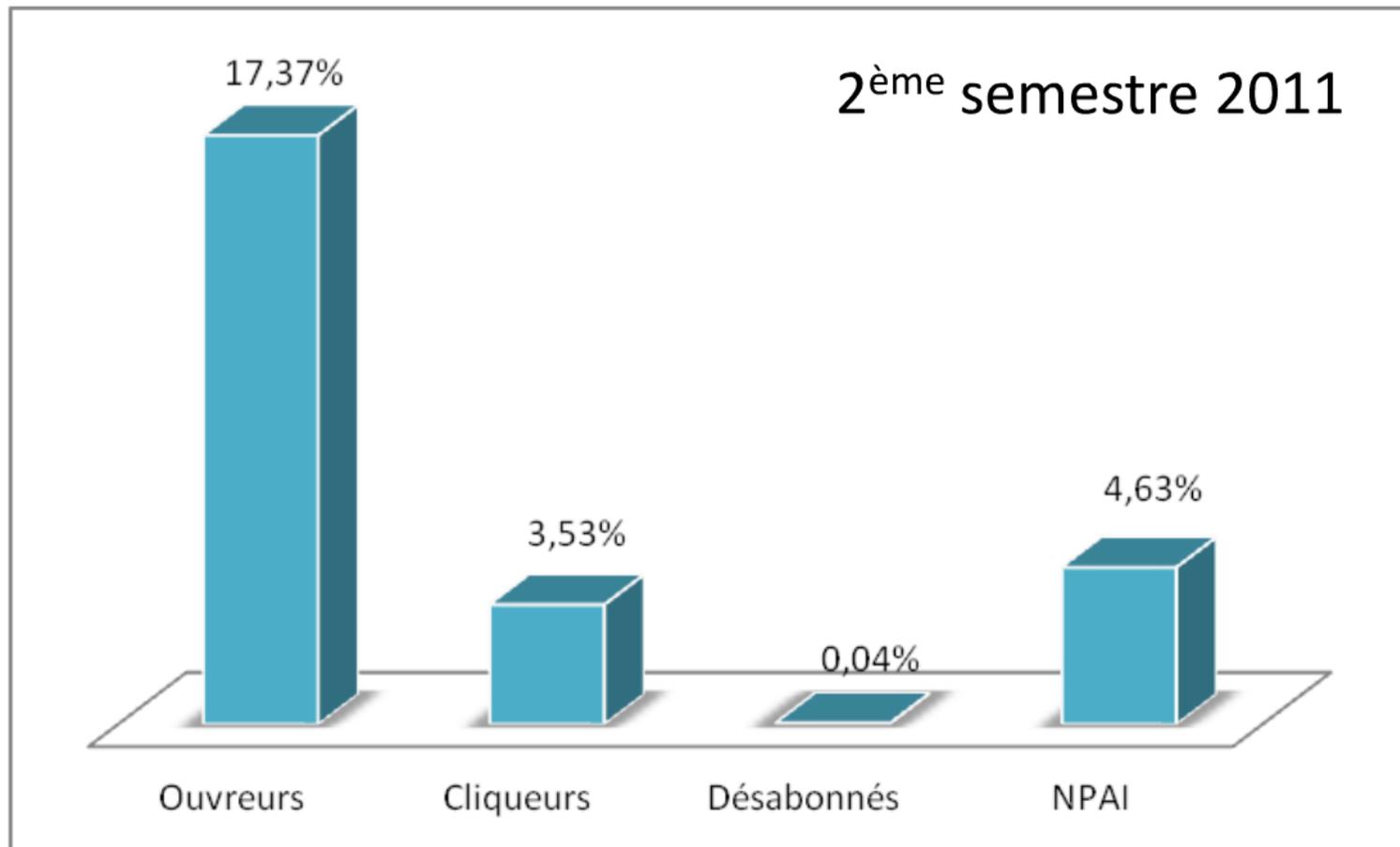
Eviter la sensation de spam
Réduire le risque de saturation

Favoriser l'acceptation des messages

Optimiser la performance des campagnes
Gagner un avantage concurrentiel



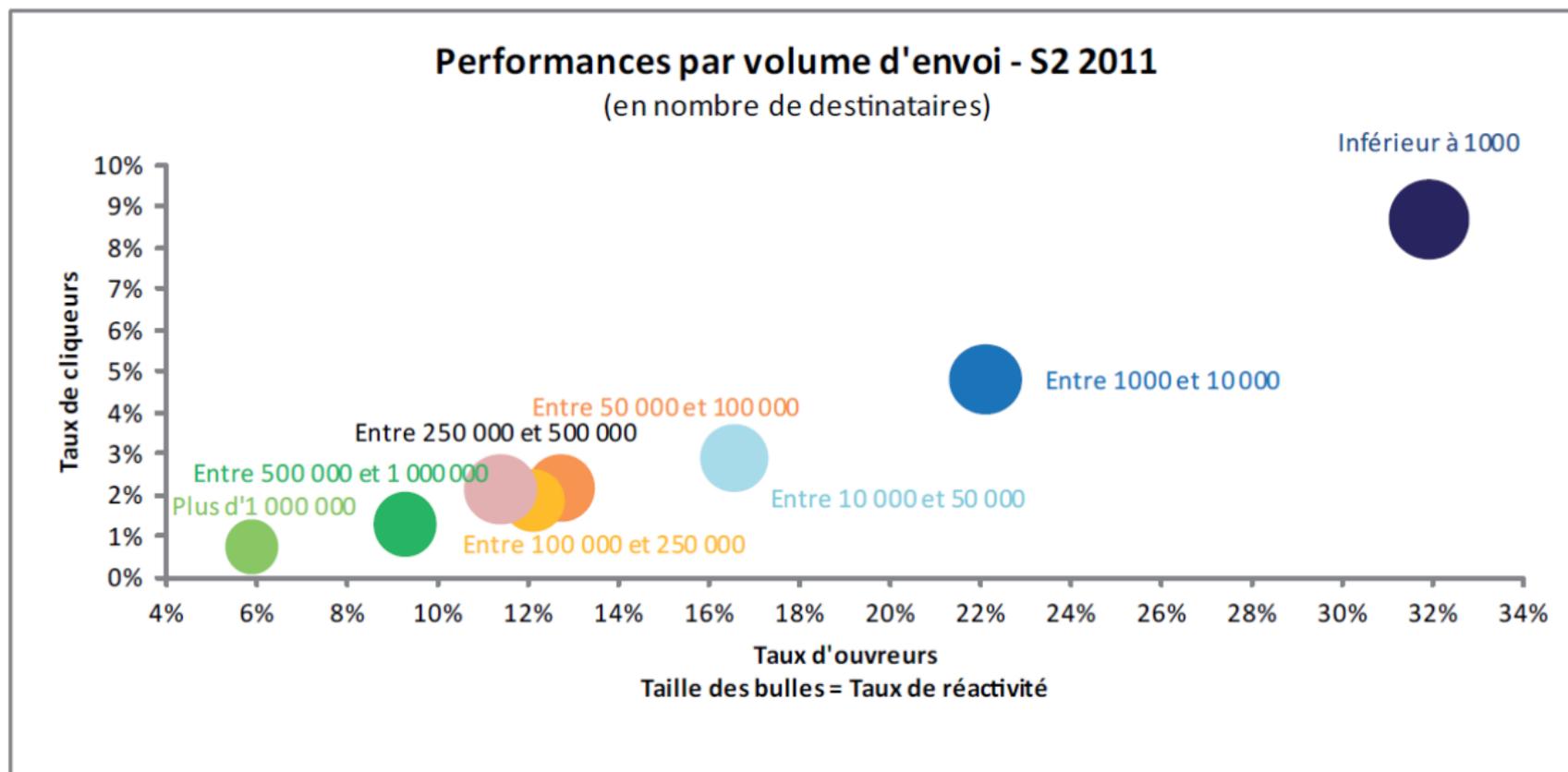
Performances des emails



Source : Experian Marketing Services – Mai 2012
Benchmark Email marketing



Privilégier la qualité à la quantité





La démarche qualité s'inscrit dans la déontologie

Sécurité juridique



Eviter les plaintes auprès de la CNIL



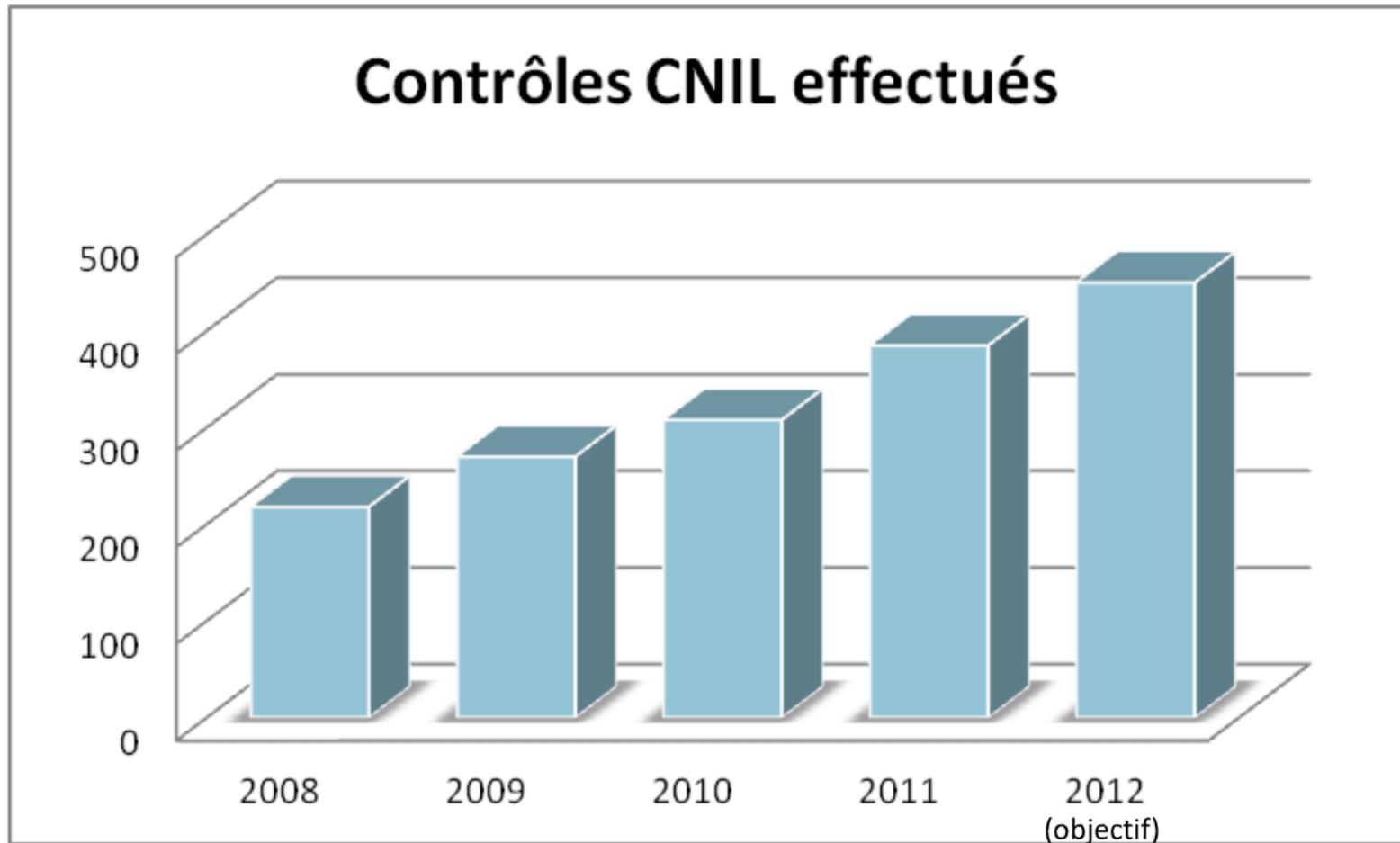
Réduire le risque de contrôle de la CNIL
Etre prêt et irréprochable en cas de contrôle



Ne pas être sanctionné
(sanction CNIL + sanction pénale)



Croissance constante des contrôles CNIL



MERCI POUR VOTRE ATTENTION !



HAAS SOCIETE D'AVOCATS

Tel : 01 56 43 68 80

Fax : 01.40.75.01.96

Email : contact@haas-avocats.com

www.haas-avocats.com

**87 BD DE COURCELLES - 75008
PARIS**

Métro Ternes

