

Bonjour,

Vous avez adressé à la Commission nationale de l’informatique et des libertés (CNIL) une plainte pour le compte [REDACTED]
[REDACTED] concernant les opérations de lecture et/ou d’écriture d’informations qui seraient effectuées sur le terminal des utilisateurs se rendant sur le site web <https://www.maif.fr/>, édité par la MUTUELLE ASSURANCE INSTITUTEUR FRANCE.

En particulier, vous indiquez que :

- l’option de refus serait moins visible en raison des choix de police, de taille, de couleur et de contraste, la rendant moins accessible comparativement à l’option d’acceptation ;
- l’information portée à la connaissance des utilisateurs ne serait pas exhaustive ;
- des opérations de lecture et/ou d’écriture d’informations seraient effectuées sur le terminal des utilisateurs se rendant sur le site web précité sans leur consentement ;
- l’option permettant aux utilisateurs de retirer leur consentement ne serait ni accessible ni effective ;
- le responsable du traitement visé n’assurerait pas un contrôle suffisant de la sous-traitance mise en place pour ces opérations.

S’agissant tout d’abord du premier grief susvisé, nous vous rappelons que, s’agissant de l’apparence des bandeaux d’informations relatifs aux cookies, le CEPD considère qu’un standard général de bannière concernant la couleur et/ou le contraste ne peut être imposé aux éditeurs.

En effet, dans le rapport final du groupe de travail dédié à l’examen de réclamations portant sur les bannières cookies (« cookie banner ») adopté le 17 janvier 2023, le CEPD a estimé que pour évaluer la conformité d’une bannière, une vérification au cas par cas doit être effectuée afin de s’assurer que les contrastes et les couleurs utilisés ne soient pas manifestement trompeurs pour les utilisateurs et n’entraînent pas un consentement involontaire et, par conséquent, non valable de leur part.

La CNIL, dans ses lignes directrices relatives aux « cookies et autres traceurs » (Délibération n° 2020-091 du 17 septembre 2020) rappelle que pour que le consentement recueilli soit valable, les solutions mises à la disposition de l’utilisateur pour refuser l’utilisation de cookies et autres traceurs doivent présenter le même degré de simplicité que celles prévues pour en accepter l’usage.

Pour évaluer les options offertes aux internautes, la CNIL prend en considération l’ensemble des caractéristiques de la bannière. La CNIL estime que l’option de refus ne peut être considérée comme aussi facile que celle prévue pour accepter le dépôt de cookies lorsque la présentation du site apparaît manifestement trompeuse et ce, conformément au rapport adopté par le CEPD cité ci-dessus.

En l’espèce, il ressort des vérifications effectuées par les services de la CNIL que le bandeau de recueil du consentement du site web <https://www.maif.fr/> propose trois options aux utilisateurs :

- un bouton « Accepter » en police blanche sur fond rouge, situé en bas du bandeau ;
- un bouton « Refuser » en police noire sur fond blanc, également situé en bas du bandeau ;
- un lien cliquable « Personnaliser mes choix » en police noire et soulignée, située en bas à gauche du bandeau.

À cet égard, les services de la CNIL constatent que l’option de refus prend la forme d’un bouton de même taille que l’option d’acceptation, et que ce grief est donc sans objet.

S’agissant ensuite des autres griefs soulevés, je vous informe que dans le cadre des suites données à votre plainte, la Présidente de la CNIL a décidé de faire procéder à des contrôles auprès de la MUTUELLE ASSURANCE INSTITUTEUR FRANCE en application de l’article 19 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée dite « Loi Informatique et Libertés ».

Les éléments ainsi recueillis ont conduit la Présidente de la CNIL à rappeler à ses obligations la MUTUELLE ASSURANCE INSTITUTEUR FRANCE s’agissant de l’information à fournir aux personnes concernées et aux modalités de dépôt des cookies sur le site web <https://www.maif.fr/>. En effet, il a été rappelé à la société que dans le cas où des opérations de lecture et/ou d’écriture d’informations seraient effectuées sur le site web précité sans avoir pour finalité de permettre ou de faciliter la communication par voie électronique, ni être strictement nécessaires à la fourniture d’un service de communication en ligne à la demande expresse de l’utilisateur, il lui incombait, en tant que responsable du traitement, d’informer les personnes concernées et de mettre en œuvre un mécanisme valable de recueil du consentement des personnes à l’inscription d’informations sur leur équipement terminal (cookies) et à l’accès à celles-ci.

Aussi, la MUTUELLE ASSURANCE INSTITUTEUR FRANCE a été mise en demeure de se conformer dans un délai de deux mois aux dispositions de l’article 82 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et en particulier :

- **de permettre aux utilisateurs de retirer leur consentement aussi simplement qu’ils sont amenés à le donner ;**
- **de mettre en œuvre toute mesure permettant d’assurer le caractère effectif du retrait du consentement des utilisateurs aux opérations de lecture et/ou d’écriture d’informations sur leur terminal ;**
- **de procéder à l’effacement de ses systèmes d’information des données à caractère personnel qui auraient été collectées et traitées en l’absence de recueil de consentement valable.**

S’agissant en particulier des cookies déposés par des tiers qui seraient non exemptés de consentement et maintenus sur le terminal des utilisateurs et lus par leur navigateur après retrait du consentement, il a été rappelé à la société que même si elle n’a pas la possibilité d’assurer elle-même la suppression des cookies tiers, il lui appartient d’effectuer les vérifications nécessaires et de prendre les mesures adéquates auprès de ses partenaires pour faire cesser le manquement

Compte tenu de l’ensemble de ces éléments, il est donc procédé à la clôture de votre dossier.

Je vous prie d’agréer mes salutations distinguées.

[REDACTED]

Juriste au service des plaintes – Affaires numériques et commerciales

Sous réserve de l’intérêt pour agir des requérants, les décisions de la CNIL sont susceptibles de faire l’objet d’un recours devant le Conseil d’Etat dans un délai de deux mois à compter de leur notification, augmenté :

- *d’un mois pour les personnes qui demeurent en Guadeloupe, en Guyane, à la Martinique, à La Réunion, à Saint-Barthélemy, à Saint-Martin, à Mayotte, à Saint-Pierre-et-Miquelon, en Polynésie française, dans les îles Wallis et Futuna, en Nouvelle-Calédonie et dans les Terres australes et antarctiques françaises ;*
- *de deux mois pour les personnes qui demeurent à l’étranger.*