

Bonjour,

Vous avez adressé à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) une plainte pour le compte de [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.ovhcloud.com/fr/>, édité par la société OVH.

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 apparait 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.ovhcloud.com/fr/> propose trois options aux utilisateurs :

- un bouton « *Accepter* », qui est présenté en police blanche sur fond bleu et qui est situé en bas à droite du bandeau ;
- un lien cliquable « *Poursuivre sans accepter* », identifié comme tel par un soulignement, qui est présenté en police bleue sur fond blanc et qui est situé en haut à gauche du bandeau ;
- un bouton « *Paramétrer* », qui est présenté en police bleue sur fond blanc et qui est également situé en bas à droite du bandeau.

À cet égard, les services de la CNIL relèvent que bien que la modalité de refus ne soit pas libellée « *Tout refuser* », il n'en demeure pas moins qu'elle est présentée de façon claire pour plusieurs raisons.

Tout d'abord, il est considéré qu'un internaute, normalement informé et raisonnablement attentif lors de sa navigation sur internet peut aisément comprendre qu'il ressort de cette formulation, à savoir « *Poursuivre sans accepter* », que le fait de cliquer sur ce lien engendrera un refus des opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations sur son terminal.

Ensuite, ces deux options sont accessibles avec la même facilité puisqu'elles sont présentes sur le même écran et nécessitent toutes deux un seul clic pour que l'une ou l'autre de ces actions soit prise en compte.

Enfin, les modalités de présentation des options relatives aux cookies sur le site web <https://www.ovhcloud.com/fr/> qu'il s'agisse de la police, des couleurs ou du contraste, bien que différentes selon qu'il s'agisse de l'acceptation ou du refus, n'apparaissent pas manifestement trompeuses pour les utilisateurs. En effet, dans une telle configuration, il est considéré qu'un internaute, normalement informé et raisonnablement attentif et avisé lors de sa navigation sur internet, est en mesure de trouver facilement et de distinguer la manière de refuser de celle permettant d'accepter un tel dépôt. Ainsi, un tel design n'apparait pas comme manifestement trompeur.

À la lumière des éléments du cas d'espèce, ce grief est donc sans objet.

S'agissant ensuite du deuxième grief susvisé, nous vous rappelons que, s'agissant du caractère éclairé du consentement aux opérations de lecture et/ou d'écriture dans le terminal des internautes, il appartient au responsable du traitement de fournir une information complète, rédigée en des termes simples et compréhensibles par tous. Pour des raisons de lisibilité, cette information peut être présentée sur plusieurs niveaux.

À cet égard, l'internaute doit disposer, au premier niveau d'information et préalablement au recueil de son consentement, *a minima* des informations relatives :

- à l'identité de l'ensemble des responsables de traitement, y compris les responsables de traitement conjoints. Sur ce point, la CNIL recommande qu'une liste exhaustive et régulièrement mise à jour soit à la disposition des internautes au moment du recueil du consentement. Pour des raisons de clarté et de lisibilité, la liste de ces entités peut être disponible à un second niveau d'information via, par exemple, un lien hypertexte ou un bouton permettant d'accéder à des informations plus détaillées concernant ces entités ;
- aux finalités de chacune des opérations de lecture et/ou d'écriture effectuées sur son terminal (c'est-à-dire qu'il convient d'indiquer clairement en quelques mots à quoi servent les traceurs) ;
- à la manière d'accepter ou de refuser les traceurs, laquelle peut simplement résulter des intitulés des boutons ;
- aux conséquences qui s'attachent à un refus ou à une acceptation des traceurs ;
- à l'existence du droit de retirer son consentement.

En l'espèce, les services de la CNIL constatent que le bandeau de recueil du consentement du site web <https://www.ovhcloud.com/fr/> fournit une information exhaustive sur l'ensemble des éléments susmentionnés et, au surplus, renvoie les utilisateurs vers la politique d'utilisation des cookies de la société (<https://www.ovhcloud.com/fr/terms-and-conditions/cookies-policy/>).

Dès lors, il apparaît que les mentions d'information du bandeau relatives aux opérations de lecture et/ou d'écriture d'informations permettent aux utilisateurs de donner un consentement libre et éclairé à ces opérations.

À la lumière des éléments du cas d'espèce, ce grief est donc sans objet.

S'agissant enfin 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 société OVH 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 société OVH s'agissant des modalités de dépôt des cookies sur le site web <https://www.ovhcloud.com/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, dans le cadre des suites données à votre plainte, la Présidente de la CNIL a mis en demeure le 5 février 2026 la société OVH de se conformer dans le 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 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;