

**LES GUIDES DE LA CNIL**



# GUIDE TÉLÉPHONIE

Édition 2012





# Sommaire

Avant-propos	Page 2
<b>I. FICHES PRATIQUES</b>	Page 3
A. Les fichiers de votre opérateur	Page 3
B. L'annuaire téléphonique	Page 5
C. Le démarchage commercial par téléphone	Page 6
D. Le démarchage commercial par fax et SMS	Page 7
E. Le fichier Préventel des opérateurs mobiles	Page 8
F. Le contrôle du téléphone par l'employeur	Page 9
G. Les nouveaux services disponibles sur votre « Smartphone »	Page 10
<b>II. VOS DROITS EN UN CLIN D'ŒIL</b>	Page 13
<b>III. LA CNIL À VOS CÔTÉS</b>	Page 15
<b>IV. MODÈLES DE LETTRES</b>	Page 16
A. Inscription en liste rouge	Page 17
B. Exercer son droit d'accès	Page 18
C. Droit de rectification	Page 19
D. Droit d'opposition	Page 20
E. Demande d'intervention de la CNIL	Page 21
Fiche Préventel	Page 22

Ce guide est téléchargeable sur le site : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Vous avez un abonnement de téléphonie fixe ou mobile auprès d'un opérateur de téléphonie ou d'un fournisseur d'accès à Internet (FAI).

- Quelles informations sont enregistrées pour gérer votre abonnement ?
- A qui ces informations peuvent-elles être transmises ?
- Pourquoi figurez-vous dans les annuaires ?
- Comment ne plus être démarché par téléphone ?
- Pourquoi un abonnement téléphonique vous a-t-il été refusé ?
- Comment utiliser votre Smartphone sans crainte ?
- Quels sont vos droits « informatique et libertés » et comment les faire respecter ?

C'est pour répondre à toutes ces questions et pour vous aider à exercer vos droits que la CNIL a élaboré ce guide.

# I. FICHES PRATIQUES

## A. Les fichiers de votre opérateur

Votre opérateur a le droit d'enregistrer dans son fichier clients uniquement les données vous concernant qui sont vraiment nécessaires à la gestion de votre abonnement.

Vous ne pouvez pas vous opposer au traitement de certaines données personnelles, liées notamment à votre identification ou à la facturation de votre ligne, dans la mesure où elles sont indispensables à la gestion de votre contrat d'abonnement.

En revanche, vous avez le droit d'obtenir une copie de toutes les données enregistrées dans votre dossier client, y compris celles enregistrées dans les zones « bloc-notes » ou « commentaires », qu'elles soient sur support papier ou informatique.

Les éléments qui vous sont communiqués doivent être aisément compréhensibles. Ainsi, les codes, les sigles et les abréviations utilisés dans le fichier clients doivent vous être expliqués (éventuellement par le biais d'un lexique).

Vous pouvez également accéder, gratuitement et à votre demande, à la liste des numéros de téléphone que vous avez appelés. Mais votre opérateur n'a l'obligation de conserver cette liste que pendant un an (article R10-13 du code des postes et communications électroniques).

### Attention

*Vous ne pouvez pas obtenir communication des numéros d'appels entrants car ils concernent des tiers.*

Comme dans d'autres secteurs d'activité, vos communications peuvent être enregistrées par votre opérateur, à des fins de preuve ou de formation de son personnel. Vous devez en être informé et vous pouvez obtenir copie de l'enregistrement ou le script (la durée de conservation des enregistrements est cependant souvent très courte, entre 6 mois et 1 an).



### Que contiennent les bases de données de votre opérateur ?

- Vos données d'identification : nom, prénoms, civilité, date et lieu de naissance, adresse postale, numéros de contrat et de ligne téléphonique ;
- vos coordonnées bancaires : établissement bancaire, titulaire du compte bancaire et numéro du compte ;
- le type d'abonnement et les options que vous avez choisies ;
- vos données de facturation telles que les dates, horaires, durées d'appel et numéros appelés, le montant de vos factures ;
- les éventuels incidents de paiement et mises en recouvrement ;
- l'historique de vos contacts auprès du service clients ;
- sur votre demande expresse, votre profession et votre adresse électronique ainsi que les nom et prénom des autres membres de votre foyer, sous réserve de leur accord, pour diffusion dans l' « annuaire universel » sous votre numéro de téléphone fixe.

## ■ ■ A quoi vont servir vos données ?

- à la gestion de votre contrat ;
- au recouvrement de vos éventuelles factures impayées ;
- à vous proposer des offres commerciales adaptées à vos profil et comportement de consommation ;
- en cas de nouvel abonnement, à établir si vous n'avez pas déjà eu des incidents de paiement.

## ■ ■ Combien de temps sont-elles conservées ?

- pendant toute la durée de votre abonnement ;
- toutes les informations vous concernant sont conservées pendant 3 ans maximum après la fin de votre contrat dans le cadre d'opérations commerciales, sauf si vous vous y opposez ;
- sachez que les données justificatives liées à votre contrat sont conservées pendant 10 ans dans la base « archives » de votre opérateur à des fins de preuve comptable (article L123-22 du Code de commerce).

**Aucun jugement de valeur, aucun commentaire subjectif ou désobligeant ne peut être inscrit dans votre dossier client.**

### Les fichiers transmis aux sous-traitants de votre opérateur

Votre opérateur peut avoir recours aux services de sous-traitants, par exemple pour héberger ses bases de données ou pour la gestion de sa relation clients (centres d'appel).

Ces sous-traitants doivent s'engager contractuellement à n'utiliser vos données que dans le strict cadre de la gestion de votre contrat de téléphonie. Ils n'ont pas le droit d'utiliser vos données pour leur propre compte ou de les transmettre à leurs partenaires.

En cas de transferts de vos données à des sociétés sous-traitantes établies hors de l'Union européenne, une autorisation doit être délivrée à votre opérateur par la CNIL. Vous devez être informé de ces transferts de données, par exemple par le biais d'une mention apposée sur votre contrat d'abonnement ou sur vos factures.

### **Pouvez-vous refuser que vos données soient transmises aux sous-traitant ?**

Vous pouvez vous opposer à ces transmissions si vous avez de bonnes raisons de le faire. C'est ce que la loi « informatique et libertés » appelle des « motifs légitimes » (article 38). Reportez-vous à la rubrique « Vos droits en un clin d'œil » de ce guide.



## B. L'annuaire téléphonique

Ce sont les opérateurs de téléphonie qui communiquent vos coordonnées aux éditeurs d'annuaires et services de renseignements, tels que les Pages Blanches ou les 118... (article L.34 du code des postes et communications électroniques). Le regroupement de ces listes d'abonnés constitue l'«annuaire universel ».

Les règles de présence dans l'annuaire sont les suivantes.

**Pour le téléphone fixe :** vos coordonnées sont publiées dans l'annuaire par défaut.

Si vous ne souhaitez pas figurer dans l'annuaire, l'inscription en liste rouge est gratuite.

Il vous suffit de demander cette inscription à votre opérateur lors de la souscription de votre abonnement, ou à tout moment (cf. modèle de courrier p.17).

Votre opérateur transmet périodiquement la liste mise à jour de ses abonnés aux éditeurs d'annuaires. Ainsi, votre demande est très rapidement prise en compte s'agissant des annuaires sur internet et services de renseignements. En revanche, elle risque d'être plus longue pour les annuaires papiers qui ne sont édités qu'une fois par an.

### Attention

À chaque fois que vous changez d'opérateur de téléphonie fixe, vous devez renouveler votre demande d'inscription en liste rouge même si vous conservez votre numéro.

**Pour le téléphone mobile :** vos coordonnées ne sont diffusées dans les annuaires que si vous le demandez.

**Si vous souhaitez faire paraître votre numéro de téléphone fixe ou mobile dans les annuaires, vous pouvez demander à votre opérateur :**

- la seule mention de vos nom, prénom ou initiale de votre prénom (sous réserve d'absence d'homonymie), et numéro de ligne (sans votre adresse) ;
- que vos, profession, adresse électronique, ainsi que les nom et prénom des autres utilisateurs de la ligne, sous réserve de leur accord, soient associés au numéro de ligne ;
- à ne pas être identifié à partir de votre numéro de téléphone lors d'une recherche inversée.

Si vous constatez que vos demandes n'ont pas été prises en compte, contactez le service clients ou le service consommateurs de votre opérateur.

## C. Le démarchage commercial par téléphone

### ■ ■ Qu'est-ce qui est légal ?

- Vous pouvez recevoir des appels téléphoniques de votre opérateur pour proposer ses produits et services.

Une information claire sur cette utilisation de vos coordonnées et sur votre droit de vous y opposer doit vous être donnée lors de la collecte de vos informations.

Si vous ne souhaitez pas que votre opérateur vous contacte à des fins publicitaires, faites-le savoir à son service clients.

- Votre opérateur peut céder vos coordonnées à ses partenaires commerciaux, qui pourront vous contacter pour proposer leurs produits et services.

Là encore, vous devez en être informé et pouvez vous y opposer préalablement à toute cession.

Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste « anti-prospection » (ancienne « liste orange ») auprès de votre opérateur. Dans ce cas, vos coordonnées paraîtront dans les annuaires accompagnées d'un pictogramme (☒) (Opposé au marketing direct) indiquant clairement que vous ne souhaitez pas que vos coordonnées puissent être réutilisées à des fins de prospection commerciale.

### ■ ■ Une nouvelle liste d'opposition à votre disposition, la liste PACITEL

Cette liste, mise en place par l'association du même nom depuis décembre 2011 vous préservera des appels téléphoniques publicitaires.

Cette inscription est gratuite <http://www.pacitel.fr>

Il suffira d'y indiquer les numéros de téléphone fixes ou mobiles (6 maximums) sur lesquels vous ne souhaitez pas être démarché ainsi que votre adresse électronique.

Vous ne serez plus démarché par téléphone par les sociétés qui ont adhéré à l'association PACITEL (80% des acteurs économiques actuellement).

La liste PACITEL vient utilement compléter les autres listes d'opposition :

- par sa mise à jour constante (la liste anti-prospection, tenue par votre opérateur, est mise à jour seulement annuellement pour les annuaires papiers) ;

- par son application à la prospection téléphonique (la liste Robinson/ Stop Publicité, tenue par l'Union Française du Marketing Direct, ne concerne que les publicités postales).

#### Attention

Cette inscription n'empêchera pas les sollicitations émanant des sociétés avec lesquelles vous êtes en relation commerciale. Pour cela, c'est auprès de ces sociétés qu'il faut manifester votre opposition.

Cette inscription ne vaut que pour trois années et doit être renouvelée au terme de ce délai.

En revanche, une fois inscrit sur cette liste, vous pouvez à tout moment, vous retirer de cette liste d'opposition auprès du site [www.pacitel.fr](http://www.pacitel.fr).

#### En résumé

Vous êtes en droit, à tout moment et sans avoir à fournir d'explications, de demander la suppression de vos coordonnées des fichiers de prospection commerciale.



## D. Le démarchage commercial par fax et SMS

La prospection téléphonique par télécopie ou SMS est interdite, sauf si vous avez donné votre consentement préalable (article L34-5 du code des postes et des communications électroniques)<sup>1</sup>.

Le fait d'accepter des conditions générales de vente ne signifie pas que vous avez donné votre consentement à ce type de prospection.

Si vous avez accepté de recevoir ces messages, vous pouvez à tout moment et gratuitement demander que l'envoi de ces messages cesse.

### ■ ■ Quelques conseils pour ne pas recevoir de SMS indésirables

Ne communiquez votre numéro de téléphone que lorsque cela vous paraît nécessaire. Soyez vigilants lorsque vous utilisez des services de personnalisation de portables (logos, sonneries...) ou lorsque vous participez à des jeux par envoi de SMS.

Si vous êtes obligé de communiquer votre numéro, par exemple pour être prévenu de la livraison d'une commande, pensez à demander à ce que celui-ci ne soit pas communiqué à des partenaires commerciaux.

**Si vous recevez des SMS dont vous ne connaissez pas l'origine proposant de rappeler des numéros surtaxés, ne rappelez pas, transférez-les au 33700**

Ce dispositif d'alerte par SMS a été créé par les pouvoirs publics et les opérateurs de télécommunications.

Après ce transfert au 33700, les signalements sont transmis aux opérateurs, y compris le vôtre, qui pourront agir rapidement auprès des émetteurs de ces SMS.

L'envoi d'un signalement au 33700 est gratuit pour les clients Bouygues Telecom, Orange et SFR. Pour les autres opérateurs, l'envoi d'un SMS au 33700 peut s'effectuer au prix d'un SMS normal.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous connecter sur [www.33700-spam-sms.fr](http://www.33700-spam-sms.fr)

### ■ ■ Que faire si vous recevez des appels de fax sur votre ligne téléphonique ?

Parfois, les anciens numéros de fax utilisés par des entreprises sont ré-attribués à des particuliers. Ces numéros ont pu subsister dans les fichiers de prospection utilisés par certains commerçants pour réaliser des campagnes d'envoi de télécopies publicitaires à destination des professionnels.

Si vous recevez de tels appels, vous pouvez demander aux sociétés émettrices de fax la suppression de vos coordonnées de leurs fichiers de prospection commerciale. Si l'identification de ces organismes est impossible, rapprochez-vous de votre opérateur qui pourra, si nécessaire, vous proposer de changer votre numéro de téléphone fixe.

<sup>1</sup> Le fait d'être inscrit sur la Liste Robinsion/Stop Publicité tenue par l'Union Française du Marketing Direct ne vous préserve pas des sollicitations téléphoniques (cf. guide « La pub si je veux ! »).

## E. Le fichier Préventel des opérateurs mobiles

### ■ ■ Qu'est ce que le fichier Préventel ?

C'est un fichier qui centralise les impayés de la téléphonie mobile. Il est géré par le Gie Prévention Télécommunications ([www.preventel.fr](http://www.preventel.fr)) dont les membres adhérents sont des opérateurs de téléphonie mobile<sup>2</sup> (cf. tableau p.22).

Le fichier Préventel enregistre les informations relatives aux impayés en matière de téléphonie mobile (supérieurs ou égaux à 30 €), ainsi que les coordonnées des personnes qui ont souscrit irrégulièrement un contrat d'abonnement (en produisant, par exemple, des documents d'identité ou bancaires falsifiés).

### ■ ■ Quand et pourquoi est-il consulté ?

Lorsque vous souhaitez souscrire un abonnement de téléphonie mobile l'opérateur va consulter le fichier Préventel, à partir de vos nom, prénom, date et département de naissance.

Si vos coordonnées y sont inscrites, il est vraisemblable qu'il vous refusera l'ouverture de la ligne ou vous demandera un dépôt de garantie.

### ■ ■ Quelles garanties pour vous ?

**Aucune inscription ne peut être effectuée dans le fichier Préventel sans que les personnes en soient préalablement informées et mises en mesure de régulariser leur situation avant inscription.**

Dès le règlement de la dette, l'opérateur à l'origine de l'inscription doit supprimer cette inscription du fichier.

En l'absence de règlement de la dette, l'inscription sera automatiquement effacée à l'expiration d'un délai de trois ans. Ce délai passe à cinq ans à compter de la dernière inscription si une même personne est inscrite par plusieurs opérateurs en même temps.

**Pour savoir si vous êtes inscrit dans ce fichier, vous pouvez écrire au GIE Préventel, service des consultations – TSA n°90 003 – 93588 Saint Ouen Cedex (joindre la copie d'une pièce d'identité).**

La CNIL n'est pas compétente pour intervenir dans l'appréciation d'un litige portant sur des facturations contestées par un abonné susceptible d'être inscrit dans le fichier Préventel.

Cependant, elle a rappelé qu'en cas de contestation sérieuse des sommes dues, l'abonné ne doit pas être automatiquement inscrit dans ce fichier. Les opérateurs membres du GIE Préventel se sont d'ailleurs engagés sur ce point.

Concrètement, un opérateur de téléphonie doit examiner attentivement la situation de l'abonné qui conteste les sommes réclamées. Il ne doit pas l'inscrire dans le fichier Préventel tant que le bien-fondé de la créance n'est pas démontré.

Pour plus de détails, consultez la fiche « Préventel » en annexe.

<sup>2</sup> Les membres du GIE Préventel sont à ce jour : Afone - Auchan Telecom - Bouygues Telecom - Carrefour Interactive - Coriolis Telecom - Darty telecom - La Poste Telecom - NRJ Mobile - Omer Telecom (Virgin Mobile, Breizh Mobile) - Omer Mobile (Télé 2 Mobile) - Orange Caraïbes - Orange France - Orange Réunion - Outremer Telecom - Pritel - SFR - SFR.



# F. Le contrôle du téléphone par l'employeur

## ■ ■ Le suivi des appels émis ou reçus sur votre téléphone professionnel

L'utilisation à des fins personnelles du téléphone au travail est tolérée si elle reste raisonnable et ne porte pas préjudice à votre employeur. Ce dernier peut contrôler l'usage non abusif de votre ligne à partir de deux sources d'informations : les standards téléphoniques et les relevés d'appels.

- **Les standards téléphoniques** (appelés « autocommutateurs ») permettent de gérer et d'orienter les appels émis et reçus depuis votre lieu de travail. Ils peuvent enregistrer les numéros de téléphone appelés par les employés, et peuvent donc révéler les communications non professionnelles effectuées depuis un poste individuel.

Les standards téléphoniques permettent aussi de tracer les appels que vous recevez. Si votre employeur ne doit pas conserver les numéros appelants, il peut toutefois exploiter les autres informations recueillies par l'autocommutateur pour disposer de statistiques sur votre activité téléphonique (nombre d'appels reçus et émis, durée moyenne d'appel, etc.).

- **Les relevés téléphoniques** des appels émis depuis votre ligne sont établis par l'opérateur et peuvent être transmis à votre employeur. Seuls les 6 premiers chiffres des numéros que vous avez composés peuvent y figurer. Vos supérieurs hiérarchiques ne pourront accéder à ces informations qu'à titre exceptionnel, notamment en cas d'utilisation manifestement anormale de votre téléphone. Vous pouvez également demander à accéder aux numéros de téléphone complets que vous avez composés, en particulier si votre employeur vous demande de rembourser le coût des appels supposés personnels.

Vous devez être préalablement informé de ces contrôles et les informations relatives à l'utilisation de votre ligne ne doivent pas être conservées plus d'un an, sauf circonstances particulières (ex. : contentieux en cours sur l'utilisation de votre téléphone professionnel). De plus, votre employeur n'a pas le droit de contrôler les appels émis et reçus par les représentants du personnel ou représentants syndicaux dans le cadre de leur mandat.

## ■ ■ L'enregistrement de vos conversations téléphoniques professionnelles

Votre employeur n'a pas le droit d'enregistrer en permanence vos conversations téléphoniques, sauf si une réglementation particulière l'impose (par exemple, pour le passage d'ordres dans les salles de marchés).

Exceptionnellement, votre employeur peut enregistrer le contenu de certains de vos appels en cas de nécessité, après consultation des instances représentatives du personnel. Par exemple, vos conversations peuvent être enregistrées, de manière ponctuelle, à des fins de contrôle qualité ou de formation.

Vous devez être préalablement informé par votre employeur de l'objectif d'un tel enregistrement, de ses conséquences éventuelles (pour votre évaluation professionnelle, etc.), de ses destinataires et des modalités d'exercice de vos droits « informatique et libertés ». Votre interlocuteur doit également être informé de cet enregistrement, par exemple par un message diffusé en début d'appel.

La durée de conservation de ces enregistrements doit être limitée. La CNIL recommande une conservation maximale de 6 mois pour les enregistrements effectués à des fins de formation. Les comptes rendus écrits relatifs à ces enregistrements téléphoniques peuvent être conservés un an.

## G. Les nouveaux services disponibles sur votre « Smartphone »

Les nouveaux téléphones « intelligents » ou « Smartphones » présentent des capacités similaires à un véritable ordinateur. Ces appareils sont non seulement équipés d'un module de radiocommunication pour la voix mais également de fonctions bureautiques (agenda, carnet d'adresses, prise de note) et multimédia. Les nouveaux services proposés par le biais d'applications téléchargeables sur ces téléphones impliquent fréquemment l'utilisation et la transmission de vos données à divers organismes.

### ■ ■ Les applications mobiles

Les « Smartphones » peuvent intégrer des applications mobiles téléchargeables de manière gratuite ou payante sur des plates-formes extérieures.

Ces petits logiciels adaptés aux contraintes ergonomiques et techniques de votre téléphone peuvent avoir une simple fonction utilitaire (par exemple, de type calculatrice) ou permettre un accès plus confortable et rapide aux sites internet, sans impliquer la transmission d'informations vous concernant.

En revanche, d'autres services proposés par les fournisseurs d'application utilisent les outils et données enregistrées dans votre appareil mobile pour fonctionner (géolocalisation, appareil photo, etc.) et vous envoyer des informations personnalisées. Dans ces derniers cas, vous devez être préalablement informé :

- de la nature des informations collectées,
- de l'objectif d'une telle collecte,
- de l'identité de son responsable,
- des destinataires des données,
- des modalités d'exercice de vos droits d'accès, de rectification et d'opposition reconnus par la loi « informatique et libertés ».

Les fabricants de Smartphones encadrent contractuellement les conditions de fonctionnement de ces applications en imposant à leurs créateurs de respecter certaines règles de confidentialité et de sécurisation.

La lecture des conditions d'utilisation des applications que vous souhaitez télécharger reste toutefois essentielle pour éviter le vol de vos données personnelles par des dispositifs malveillants.

### ■ ■ L'outil de géolocalisation de votre « Smartphone »

De nombreuses applications utilisent la position géographique de votre téléphone pour vous proposer divers services tels que la localisation de taxis, de commerces, de vos connaissances, l'envoi de publicités et d'informations contextuelles ou la surveillance de vos enfants.

Ces applications vous géolocalisent grâce à la puce GPS intégrée dans votre Smartphone ou à partir de la localisation de l'antenne relais du réseau de téléphonie mobile ou de la détection d'un réseau WiFi connu ou encore par une simple indication manuelle de l'utilisateur.

Ces services de localisation requièrent l'accord explicite de la personne.



Lors de la souscription au service ou du téléchargement de l'application, vous devez être clairement informé de la collecte de vos données de localisation ainsi que leur durée de conservation. De même, vous devez être averti et donner votre accord préalable dans les réglages de l'application ou du téléphone. La CNIL recommande, par ailleurs, qu'avant chaque tentative de localisation, le fournisseur de service demande confirmation de l'accord de localisation. En pratique, un message (« pop up ») apparaît sur votre téléphone afin de recueillir votre autorisation ou pour vous inviter à activer la fonction de géolocalisation de votre téléphone. Par ailleurs, vous devez pouvoir retirer votre consentement à tout moment.

Vos données de localisation peuvent aussi être utilisées pour vous envoyer de la publicité ciblée, par exemple, les dernières promotions du magasin géographiquement proche de vous. De tels envois sont possibles à condition que vous ayez explicitement donné votre accord pour être ainsi démarchés et que l'on vous donne ensuite la faculté de refuser de nouvelles sollicitations.

Pour autant, ces règles ne sont pas toujours respectées par les fournisseurs d'applications. Il est donc important de vérifier les paramètres de cette fonction régulièrement et, le cas échéant, de la désactiver pour que vous ne soyez plus localisable à tout moment, à votre insu.

### **L'envoi de publicités via la technologie « Bluetooth »**

Les panneaux publicitaires permettant d'envoyer des messages sur les téléphones mobiles des passants sont en cours de déploiement dans les lieux publics (transports urbains, cafés, centres commerciaux...).

En pratique, si la fonctionnalité « Bluetooth » de votre téléphone est activée et que vous l'approchez suffisamment près d'un tel panneau, vous recevrez un message. Ce message d'information permet de s'assurer que vous acceptez de recevoir une publicité émise par le panneau.

Par ces mesures, ces messages publicitaires ne peuvent être adressés qu'aux seules personnes réellement intéressées par leur contenu.

L'activation continue du protocole « Bluetooth » sur votre téléphone le rend particulièrement vulnérable aux attaques extérieures. Restez vigilant en le désactivant systématiquement et en modifiant les codes d'accès par défaut, aisément identifiables. De même, ne répondez pas aux messages non sollicités dont l'émetteur vous est inconnu.

### **L'analyse des comportements**

Les données émises par les téléphones portables peuvent être utilisées pour établir des statistiques de fréquentation d'un lieu (ex. : jours et horaires d'affluence au sein d'un centre commercial), analyser de manière anonyme le parcours des clients dans un commerce ou évaluer le trafic routier en temps réel. La présence de tels dispositifs, leur objectif ainsi que l'identité de leur responsable doivent être portés à votre connaissance par voie d'affichage et les données captées sur votre téléphone doivent être rendues anonymes dans des délais très brefs (quelques minutes au plus).

Si ces dispositifs sont essentiellement mis en œuvre à des fins statistiques, les analyses de comportements sont parfois utilisées pour du marketing ciblé. Ils permettent aux organismes d'envoyer de la publicité ciblée en fonction des habitudes de consommation, des déplacements, des centres d'intérêt, etc.

**Dans ces cas-là, vous devez avoir donné votre consentement à recevoir, par voie électronique, des offres correspondant à votre profil.**



### **Le téléphone utilisé comme support multi-services**

Des expérimentations sont en cours pour intégrer aux téléphones mobiles des technologies permettant l'échange d'informations à distance (une dizaine de centimètres maximum) entre la carte à puce de votre téléphone (carte SIM) et des terminaux extérieurs. Cette technologie est appelée "Near Field Communication" (NFC).

En rapprochant votre téléphone de bornes prévues à cet effet, vous pourrez l'utiliser :

- comme carte d'identification (ex : carte de paiement, titre de transport, etc.),
- pour lire des informations, par exemple, sur des étiquettes électroniques disposées dans la rue, sur des affiches, sur des colis ou aux arrêts de bus.

De plus, cette technologie permet, comme le « Bluetooth », d'échanger des informations entre téléphones compatibles.

Pour assurer le fonctionnement des services sans contact, leurs fournisseurs peuvent recueillir des informations telles que votre numéro de téléphone, les caractéristiques techniques de votre appareil, les informations relatives à l'utilisation du service. Ils peuvent également transmettre certaines de ces informations à votre opérateur de téléphonie pour facturer leurs prestations.

Des mesures de sécurisation et d'authentification fortes doivent être mises en place pour protéger vos données personnelles.

Par exemple, seules les informations nécessaires à la gestion de la facturation du service utilisé doivent être transmises à votre opérateur, afin qu'il ne puisse pas connaître vos habitudes de consommation.

De même, en cas de perte ou de vol de mobile, une procédure de désactivation à distance de la ligne et des services doit être mise en place tant par les opérateurs de téléphonie concernés que par les fournisseurs de services. Enfin, vous devez pouvoir désactiver ou activer, partiellement ou en totalité, les services intégrés à votre téléphone ainsi que ses fonctionnalités de communication à distance.

**Gardez à l'esprit qu'un téléphone portable peut facilement se perdre ou même être volé. Il est donc essentiel de le sécuriser en utilisant, non seulement un code PIN pour votre carte SIM mais aussi de verrouiller automatiquement votre téléphone à l'aide d'un second code après une courte période d'inactivité.**



## II. VOS DROITS EN UN CLIN D'ŒIL

La loi du 6 janvier 1978 modifiée en août 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dite « informatique et libertés », vous reconnaît plusieurs droits.

Ces droits vous permettent de contrôler l'utilisation, par votre opérateur, de vos informations personnelles. Si vous exercez vos droits auprès de votre opérateur, vous devez obtenir une réponse au maximum dans les 2 mois suivant votre demande.

### **A. Le droit à l'information (article 32)**

Votre opérateur doit vous informer :

- de l'utilisation qui sera faite de vos données ;
- du caractère obligatoire ou non de vos réponses ;
- des destinataires de ces données ;
- de leur transfert éventuel hors de l'Union européenne (par exemple vers des centres d'appels) ;
- des droits dont vous disposez (droits d'opposition, d'accès et de rectification).

Cette information doit être portée à votre connaissance sur le contrat ou dans les conditions générales de service.

### **B. Le droit d'opposition (article 38)**

Vous pouvez vous opposer à ce que des données vous concernant soient enregistrées dans les fichiers de votre opérateur, sous réserve d'avancer des raisons légitimes.

C'est à votre opérateur d'apprécier les suites à apporter à votre demande. En cas de désaccord, la justice peut être saisie.

En revanche, vous pouvez vous opposer sans frais et sans justification à ce que votre opérateur vous adresse des propositions commerciales ou qu'il transmette vos données à des partenaires commerciaux. Afin que vous puissiez facilement exercer ce droit, la CNIL recommande qu'une case à cocher soit apposée sur les formulaires de collecte de vos données.<sup>3</sup>

### **C. Le droit d'accès (article 39)**

C'est le droit d'obtenir, sous une forme compréhensible, une copie des informations vous concernant enregistrées dans les fichiers de votre opérateur ou de ses partenaires commerciaux.<sup>4</sup>

Ce droit peut s'exercer sur place ou par écrit en justifiant de votre identité (copie d'une pièce d'identité).

<sup>3</sup> Cf. le guide « La pub si je veux ! » accessible sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

<sup>4</sup> La CNIL a édité un guide « droit d'accès » que vous pouvez demander ou télécharger sur son site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Vous ne pouvez pas exercer le droit d'accès pour le compte d'un tiers, de votre enfant majeur, de votre conjoint ou d'un parent, sauf si vous le représentez en tant que tuteur.

**N'adressez pas votre demande à la CNIL :** si les organismes doivent déclarer leurs fichiers à la CNIL, ils ne lui communiquent pas pour autant les informations personnelles qu'ils y enregistrent. La CNIL ne sait donc pas si vous êtes fichés ou non, par telle société ou par telle administration.

La Commission peut cependant vous aider en vous communiquant la liste des fichiers déclarés par l'organisme concerné avec l'indication des coordonnées du service chargé de répondre aux demandes de droit d'accès (cette possibilité est prévue à l'article 31 de la loi). Pour obtenir cette liste, vous devez adresser un courrier ou un fax (0153732200) à la CNIL.

Lorsque l'organisme a désigné un correspondant informatique et libertés (CIL), c'est à ce dernier que vous devez adresser votre demande. La liste des organismes dotés d'un CIL est disponible sur le site de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr), rubrique « correspondants »).



#### **D. Le droit de rectification et de suppression (article 40)**

Une fois en possession de l'ensemble de ces données, vous pourrez demander qu'elles soient rectifiées (si elles sont inexactes), complétées (si elles sont incomplètes ou équivoques), mises à jour (si elles sont périmées) ou effacées (si elles ne répondent pas ou plus à l'objectif pour lequel elles ont été collectées).



#### **E. Déposer une plainte pénale**

Le non-respect de la loi « informatique et libertés » est passible de sanctions pénales devant les tribunaux (articles L 226-16 et suivants du code pénal et R.625-10 et suivants).

Il n'est pas nécessaire de s'adresser préalablement à la CNIL.

Vous avez en effet la possibilité de déposer directement une plainte pénale auprès du commissariat de police ou de la brigade de gendarmerie de votre domicile, ou encore auprès du procureur de la République en cas de non-respect de vos droits « informatique et libertés » par votre opérateur.

Vous pouvez ainsi adresser une lettre relatant précisément les faits au procureur de la République compétent (lieu où se trouve le siège social de l'organisme incriminé). N'oubliez pas de joindre à votre courrier tous les justificatifs en votre possession.



### III. LA CNIL À VOS CÔTÉS

- Si vous avez exercé vos droits « informatique et libertés » sans avoir obtenu de réponse satisfaisante dans le délai légal de deux mois ;
  - si vous contestez votre inscription dans le fichier Préventel,
- vous pouvez adresser une plainte à la CNIL qui interviendra auprès de votre opérateur.

Pour cela, il suffit de vous rendre sur le site internet [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr), pour adresser une plainte en ligne, ou d'envoyer un courrier à l'adresse suivante :

**CNIL- Service des plaintes**  
8 rue Vivienne-CS 30223  
75083 Paris Cedex 02

N'oubliez pas de joindre la copie du ou des courriers adressés à votre opérateur ainsi que de ses éventuelles réponses.

Précisez bien les coordonnées de l'opérateur mis en cause ainsi que vos références client et de contrat.

#### **La CNIL n'est pas compétente :**

- pour tout litige commercial avec un opérateur (ex. : contestation de vos factures) : contactez le service clients ou le service consommateurs de votre opérateur.

Si ce contact ne vous permet pas de résoudre le litige, et si votre opérateur est membre de l'Association de médiation des communications électroniques, vous pouvez alors saisir :

**le Médiateur des communications électroniques**  
BP 999 - 75829 Paris Cedex 17  
<http://www.mediateur-telecom.fr>

- si vous contestez la réalité des sommes dues à votre opérateur qui ont entraîné votre inscription dans le fichier Préventel. Dans ce cas, vous pouvez vous adresser :

à la juridiction de proximité de votre domicile, qui est compétente pour les litiges d'un montant inférieur à 4 000 €. Au-delà, c'est le tribunal d'instance de votre domicile qui est compétent.

- si vous pensez faire l'objet d'écoutes téléphoniques. Dans ce cas, vous pouvez contacter :

**la Commission nationale de contrôle  
des interceptions de sécurité (CNCIS)**  
35, rue Saint Dominique  
75700 PARIS

## IV. Modèles de lettres

Faire valoir vos droits : les modèles de lettres (également disponibles sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr))

- S'inscrire en liste rouge
- Exercer son droit d'accès
- Exercer son droit de rectification
- Exercer son droit d'opposition
- Demander l'intervention de la CNIL



# A. Inscription en liste rouge

Expéditeur :

Destinataire :

[indiquez ici l'adresse de votre  
opérateur de téléphonie fixe]

Recommandé avec accusé de réception

Date

## Objet : inscription en liste rouge

Réf. : [indiquez ici votre n° de client ou n° de téléphone]

Madame, Monsieur,

Conformément à l'article 38 alinéa 1<sup>er</sup> de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et à l'article L.34 du code des postes et des communications électroniques, je vous demande de ne pas transmettre mes coordonnées aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements.

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

*P. J. : photocopie de tout document d'identité comportant vos nom, prénoms, date et lieu de naissance*

## B. Exercer son droit d'accès

### Attention

A adapter à votre situation et aux informations que vous voulez obtenir.

Expéditeur :

Destinataire :

[indiquez ici l'adresse de l'organisme  
qui détient vos données]

Recommandé avec accusé de réception

Date

### Objet : droit d'accès

Réf. : [indiquez ici votre n° de client]

Madame, Monsieur,

Conformément à l'article 39 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée en août 2004, je vous prie de bien vouloir m'indiquer si des informations me concernant figurent dans vos fichiers informatisés ou manuels.

Dans l'affirmative, je vous demande de me faire parvenir une copie, en langage clair, de l'ensemble de ces données (y compris celles figurant dans les zones « blocs-notes » ou « commentaires »). Vous voudrez bien également me donner toute information disponible sur l'origine de ces données me concernant.

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

*P. J. : photocopie de tout document d'identité comportant vos nom, prénoms, date et lieu de naissance*



## C. Droit de rectification

Expéditeur :

Destinataire :

[indiquez ici l'adresse de l'organisme  
qui détient vos données]

Recommandé avec accusé de réception

Date

### **Objet : droit de rectification**

Réf. : [indiquez ici votre n° de client]

Madame, Monsieur,

Conformément à l'article 40 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je vous prie de [à adapter en fonction de votre demande]

Rectifier.....

Compléter ou clarifier.....

Mettre à jour.....

Effacer.....

Vous voudrez bien m'adresser copie de l'enregistrement ainsi modifié (article 40, alinéa 2).

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Je vous prie d'agrèer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

*P. J. : photocopie de tout document d'identité comportant vos nom, prénoms, date et lieu de naissance*

# D. Droit d'opposition

Expéditeur :

Destinataire :

[indiquez ici l'adresse de l'organisme qui vous envoie des publicités]

Recommandé avec accusé de réception

Date

**Objet : droit d'opposition**

Réf. : [indiquez ici votre n° de client]

Madame, Monsieur,

Conformément à l'article 38 alinéa 2 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, je vous demande de ne plus m'adresser vos publicités.

Je vous rappelle que vous disposez d'un délai maximal de deux mois suivant la réception de ce courrier pour répondre à ma demande, conformément à l'article 94 du décret du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

*P. J. : photocopie de tout document d'identité comportant vos nom, prénoms, date et lieu de naissance*



# E. Demande d'intervention de la CNIL

## Attention

Courrier à adresser à la CNIL uniquement si vous avez exercé sans succès vos droits.

Expéditeur :

Madame la Présidente  
Commission nationale de  
l'informatique et des libertés (CNIL)  
8 rue Vivienne  
CS 30223  
75083 Paris Cedex 02

Date

### Objet : demande d'intervention de la CNIL

Réf. : [indiquez ici votre n° de téléphone ou votre n° client]

Madame la Présidente,

Je souhaite appeler votre attention sur les faits suivants :

[décrivez ici la situation que vous rencontrez ; précisez les démarches que vous avez déjà accomplies auprès de l'organisme qui détient vos données en indiquant son nom et, si possible, son adresse]

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes salutations distinguées.

Signature

*P.J. : - photocopie des courriers adressés à l'organisme mis en cause et, éventuellement, photocopie de ses réponses ;*

- si votre demande concerne le fichier Préventel, photocopie de tout document d'identité comportant vos nom, prénoms, date et lieu de naissance

# Fiche Préventel

<b>Qu'est ce que le fichier Préventel ?</b>	C'est un fichier qui recense les impayés dans le secteur de la téléphonie mobile. Il est mis en oeuvre par le GIE Prévention Télécommunications (Gie Préventel - <a href="http://www.preventel.fr">http://www.preventel.fr</a> - 0820 220 226 (n°indigo)).
<b>A quoi sert le fichier Préventel ?</b>	Les membres du GIE Préventel interrogent le fichier chaque fois qu'une personne souhaite s'abonner à un téléphone mobile. Si la personne est fichée, l'abonnement lui est refusé ou un dépôt de garantie lui est demandé.
<b>Quels sont les membres du GIE Préventel à ce jour ?</b>	Les opérateurs : Afone - Auchan Telecom - Bouygues Telecom - Carrefour Interactive - Coriolis Telecom - Darty telecom - La Poste Telecom - NRJ Mobile - Omer Telecom (Virgin Mobile, Breizh Mobile) - Omer Mobile (Télé 2 Mobile) - Orange Caraïbes - Orange France - Orange Réunion - Outremer Telecom - Pritel - SFR - SRR.
<b>Qui peut être inscrit dans le fichier Préventel ?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Les abonnés à un téléphone mobile débiteurs d'une somme supérieure ou égale à 30 €.</li><li>- Les personnes qui auraient souscrit irrégulièrement un contrat d'abonnement auprès d'un ou plusieurs opérateurs en produisant, par exemple, des documents d'identité ou bancaires falsifiés.</li></ul>
<b>Qui peut inscrire les abonnés dans le fichier Préventel ?</b>	Les membres du GIE Préventel.
<b>Quelles sont les informations inscrites dans le fichier Préventel ?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pour les personnes physiques : le nom, le prénom, le sexe, la date et le lieu de naissance, l'adresse postale</li><li>- Pour les personnes morales : le numéro SIREN, le nom ou la raison sociale et l'adresse.</li><li>- Dans tous les cas : le codage («impayé» ou «anomalie sur les documents présentés» ou «usurpation d'identité»), le membre du GIE Préventel ayant procédé à l'inscription et la date de cette inscription.</li></ul>
<b>Qui peut accéder aux informations enregistrées dans le fichier Préventel ?</b>	Le GIE Préventel et les services des membres du GIE Préventel chargés de la gestion des abonnements et des recouvrements.



<p><b>Quand les informations sont-elles supprimées du fichier Préventel ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dès le règlement complet de la dette (le membre du GIE Préventel à l'origine de l'inscription effectue la main levée).</li> <li>- En tout état de cause, à l'expiration d'un délai de 3 ans (ce délai est porté à 5 ans lorsque la personne physique ou morale concernée fait l'objet d'au moins trois inscriptions, simultanément, à une date donnée).</li> </ul>
<p><b>Où une personne physique doit-elle s'adresser pour exercer son droit d'accès aux données la concernant enregistrées dans le fichier Préventel ?</b></p>	<p>Par courrier au GIE Préventel, service des consultations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tsa n°90 003, 93588 Saint Ouen Cedex (joindre une copie d'une pièce d'identité).</li> </ul>
<p><b>Recommandations de la CNIL</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les personnes doivent être informées de l'existence et du fonctionnement du fichier Préventel par une mention portée sur les formulaires de prise d'abonnement, ainsi que sur le contrat qu'elles souscrivent.</li> <li>- Aucune inscription ne peut être effectuée sans que les personnes concernées aient été préalablement informées et mises en mesure de régulariser leur situation.</li> <li>- En cas de contestation par leurs clients des créances réclamées, les membres du GIE Préventel doivent établir le bien fondé de leur demande de paiement, par une instruction contradictoire de la contestation, conduite dans un délai raisonnable, de façon non automatisée, assortie de la suspension du processus d'inscription dans le fichier.</li> </ul>
<p><b>Numéro de déclaration initiale à la CNIL</b></p>	<p>Déclaration n°488814, récépissé délivré le 20 janvier 1997</p>



## Une difficulté ? Une hésitation ?

Plus d'informations sur [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Une permanence téléphonique  
de renseignements juridiques est assurée du lundi au vendredi  
de 10h à 12h et de 14h à 16h  
au **01 53 73 22 22**

Vous pouvez en outre adresser toute demande  
par télécopie au **01 53 73 22 00**



[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

8 rue Vivienne - CS 30223  
75083 Paris cedex 02  
Tél : 01 53 73 22 22  
Fax : 01 53 73 22 00