



Recommandation n° 07/2016 du 19 décembre 2016

Objet : recommandation à l'égard de bpost concernant le service Do My Move (CO-AR-2015-004)

La Commission de la protection de la vie privée (ci-après "la Commission") ;

Vu la loi du 8 décembre 1992 *relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel* (ci-après "la LVP"), en particulier l'article 30 ;

Vu le rapport de Monsieur Stefan Verschuere ;

Émet le 19 décembre 2016 la recommandation suivante :

I. OBJET ET PROCÉDURE

1. Lors de sa séance du 11 juin 2014, la Commission a décidé, suite à certaines plaintes, de procéder à un contrôle du service "DO MY MOVE" (ci-après DMM) proposé par bpost ainsi que de la collecte de données à caractère personnel y afférente via le formulaire à compléter DMM.
2. Le Secrétariat de la Commission a examiné le service et à ce sujet, une correspondance a été échangée et des réunions ont été organisées entre le Secrétariat et bpost.
3. Bien que bpost ait tenu compte de plusieurs remarques du Secrétariat de la Commission, un certain nombre de points de discussion ont subsisté. La Commission a dès lors décidé, le 29 avril 2015, d'initier une procédure de recommandation à l'égard de bpost. Un rapport a été établi par un membre de la Commission, assisté par le Secrétariat de la Commission, à titre de point de départ d'une telle procédure. Ce rapport a été transmis à bpost le 10 mars 2016, en même temps qu'une invitation à une audition par la Commission. Lors de cette audition qui s'est tenue le 27 avril 2016, bpost a eu l'opportunité de faire connaître sa position, conformément à l'article 30 de la LVP. Le 18 mai 2016, bpost a transmis une proposition de modification du formulaire actuel. Sur la base de ces informations complémentaires, la Commission a adopté une recommandation le 8 juin 2016. Bpost a eu l'occasion de faire connaître son point de vue à ce sujet, ce qu'elle a fait le 18 août 2016. Enfin, suite à une réunion le 26 septembre 2016, bpost a eu l'occasion de rédiger un nouveau formulaire DMM afin d'accroître la transparence à l'égard de la personne concernée quant à l'utilisation par bpost des données à caractère personnel collectées, ce qui a eu lieu le 18 novembre 2016.

II. CONTEXTE ET FAITS

4. DMM permet de souscrire un contrat avec bpost pour faire transférer à la nouvelle adresse, pendant une certaine période et contre paiement, la correspondance destinée au demandeur du contrat (et aux autres personnes mentionnées dans ce contrat) qui était encore libellée à l'ancienne adresse.
5. La finalité primaire du demandeur de DMM est donc d'obtenir pendant un certain temps la réexpédition à la nouvelle adresse du courrier libellé à l'ancienne adresse.
6. Pour pouvoir fournir ce service, bpost demande bien entendu des données à caractère personnel à l'aide d'un formulaire papier disponible au bureau de poste ou d'un formulaire en ligne sur le site Internet de bpost. On ne se penchera ci-après que sur le formulaire papier.

7. Les données que le demandeur complète dans la première partie du formulaire sont tout d'abord traitées par bpost pour transférer à la nouvelle adresse le courrier de ce demandeur et des autres habitants mentionnés dans le contrat (ci-après "le service 1"), mais plusieurs de ces données peuvent également être traitées par bpost pour 3 autres services.
8. Dans une deuxième partie du formulaire, le demandeur peut en effet cocher dans une liste le nom du prestataire de services dont il souhaite recevoir gratuitement des informations commerciales à sa nouvelle adresse (ci-après "le service 2").
9. Dans une troisième partie du formulaire, le demandeur peut cocher dans une liste nominative le nom du fournisseur auquel bpost doit signaler gratuitement le déménagement (ci-après "le service 3"). Dans cette partie du formulaire, le demandeur doit en outre communiquer des données à caractère personnel spécifiques, comme le numéro de carte, le numéro d'assurance, le numéro de contrat, le numéro de client, ... afin que le fournisseur puisse intégrer rapidement dans son fichier de clients le changement d'adresse communiqué par bpost.
10. Pour les services 2 et 3, une case d' "opt-in" est proposée dans les parties respectives du formulaire si le demandeur veut recourir à ces services.
11. Enfin, il existe encore un "service 4" pour lequel bpost, sauf si le demandeur ne le souhaite pas, peut transmettre à des tiers (qu'il s'agisse ou non des tiers dont il est question pour les services 2 et 3) certaines données collectées dans le cadre de la demande du service 1, afin qu'ils puissent proposer aux personnes concernées leurs produits ou services. Contrairement aux autres services, ce service 4 ne fait toutefois pas l'objet d'une partie distincte dans le formulaire.
12. Pour le service 4, une case d' "opt-out" est proposée si le demandeur ne veut pas recourir à ce service. Étant donné qu'il n'y a pas de partie distincte consacrée au service 4 dans le formulaire, la case d' "opt-out" est proposée dans la Charte relative à la protection de la vie privée du formulaire.

III. EXAMEN

13. La Commission constate que bpost a déjà tenu compte d'une série de remarques du Secrétariat et a modifié le formulaire examiné initialement (version 11/2014-05/2015) en plusieurs points

(version 05/2015-11/2015)¹. Entre-temps, une nouvelle version 11/2015-12/2016 a également été publiée par bpost, mais son contenu est quasiment identique à la version 05/2015-11/2015².

14. Le 18 mai 2016, bpost a transmis une proposition de modification du formulaire actuel. Il est à noter que dans ce projet de formulaire :

- la transmission par bpost des données de déménagement à des tiers qui utiliseront ces données pour envoyer des informations commerciales sur leurs produits et services et pour adapter et tenir à jour leurs fichiers de clients et d'adresses n'est plus qualifiée comme étant un service proposé par bpost ;
- la case d' "opt-out" contre cette transmission ne se trouve plus dans la Charte relative à la protection de la vie privée mais est déplacée soit à la page 2 du formulaire, où les services 1, 2 et 3 sont présentés brièvement, soit à la page 6 du formulaire, où les services 1, 2 et 3 sont présentés plus en détail, afin d'accroître la visibilité de la possibilité d' "opt-out" proposée contre cette transmission ;
- la Charte relative à la protection de la vie privée mentionne la possibilité de s'opposer à cette transmission, de même que la page du formulaire à laquelle cette opposition peut s'exercer.

15. Le 18 novembre 2016, bpost a encore transmis une dernière proposition de modification du formulaire actuel. À noter que dans ce projet de formulaire :

- la transmission par bpost des données de déménagement à des tiers qui utiliseront ces données pour envoyer des informations commerciales sur leurs produits et services et pour adapter et tenir

¹ - la question de savoir si l'on est propriétaire ou locataire de la nouvelle habitation est explicitement marquée comme facultative ;

- on ne demande plus la donnée nationalité (belge ou autre) : on demande à présent le type de carte d'identité ;

- les pages 3 et 4 du formulaire mentionnent le service 4. La page 4 indique à la personne concernée qu'elle peut s'opposer au service 4 en la redirigeant vers la page 11 (la Charte relative à la protection de la vie privée), où se trouve une case d' "opt-out" que la personne concernée peut cocher si elle le souhaite. On se réfère également au service 4 dans les conditions générales relatives à DMM (p. 19). Dans la version initiale du formulaire, le service 4 et la possibilité de s'y opposer étaient encore dissimulés dans la Charte relative à la protection de la vie privée. On ne retrouvait aucune trace de ce service ailleurs, ni dans les conditions générales initiales relatives à DMM, ni à un autre endroit plus visible du formulaire initial.

² Voir : http://www.bpost.be/sites/default/files/pagina/CG_DMM_brochure_fr.pdf Les informations concernant la possibilité de limiter une transmission éventuelle à des personnes spécifiques (si tous les habitants ne déménagent pas vers la nouvelle adresse) sont à présent formulées en des termes plus clairs (p. 1 et 11). Tant pour le service 2 (p. 12) que pour le service 3 (p. 16), un nom de prestataire de services a disparu de la liste nominative. Il est toutefois étonnant de constater qu'une phrase a été ajoutée à la Charte relative à la protection de la vie privée : "*bpost peut transmettre vos Données liées au Déménagement à d'autres opérateurs postaux afin de leur permettre de proposer le même service* (pouvoir transférer correctement la correspondance, ndr.) *s'ils traitent votre courrier*". Dans les conditions générales (p. 19), les définitions de plusieurs notions ont été modifiées. La modification la plus marquante à cet égard concerne la définition de la notion de "formulaire de déménagement" qui, dans la version 05/2015-11/2015, ne mentionnait encore que 3 parties de DMM (alors qu'il y en a 4). Une définition de "Données relatives au Déménagement" a également été ajoutée : "*les coordonnées (dont le nom et la Nouvelle Adresse) mentionnées dans la Charte de la Vie privée*".

à jour leurs fichiers de clients et d'adresses n'est plus qualifiée comme étant un service proposé par bpost ;

- la page 4 indique à la personne concernée qu'elle peut s'opposer à la communication visée et la possibilité d'opposition est aussi proposée juste après l'explication relative à la partie obligatoire de DMM, à savoir le transfert par bpost, à la demande du client, de son courrier encore adressé à son ancienne adresse vers sa nouvelle adresse (p. 1-4) et avant la collecte de données concernant la partie obligatoire de DMM (à partir de la p. 5), ce qui doit accroître la visibilité de la possibilité d'opt-out permettant de s'opposer à la communication à des tiers ;

- DMM a été élargi par l'ajout d'une nouvelle partie facultative dans laquelle bpost, sauf opposition du client, peut utiliser les données de déménagement pour lui envoyer des bons de réduction concernant les produits de divers partenaires commerciaux.

16. La Commission n'examinera pas plus avant le service 1. Elle estime que toutes les données à caractère personnel qui sont collectées à l'aide du formulaire actuel peuvent être utilisées pour fournir le service 1. Bpost doit avoir connaissance de ces données afin que le courrier encore libellé à l'ancienne adresse puisse être expédié à la nouvelle adresse. La collecte des données actuelles via le formulaire se justifie dès lors afin de pouvoir transférer correctement la correspondance.
17. La Commission n'approfondira pas non plus les services 2 et 3. D'après la Commission, ces services peuvent être considérés comme un service supplémentaire à l'égard du demandeur du service 1. Via le service 2, le demandeur peut en effet obtenir des informations ciblées de la part d'un prestataire qu'il a coché, par exemple dans le but de devenir éventuellement client de celui-ci. Dans tous les cas, il a *a priori* son mot à dire quant aux prestataires de services dont il souhaite recevoir de la publicité dans sa boîte aux lettres, car il doit cocher lui-même le prestataire en question dans la liste nominative du formulaire. Via le service 3, le demandeur peut veiller à ce que le lien contractuel existant avec le fournisseur qu'il a coché soit affecté le moins possible suite au déménagement (en étant informé via bpost, le fournisseur en question peut intégrer rapidement le changement d'adresse dans son fichier de clients afin par exemple d'éviter que des courriers adressés au client se perdent).
18. Ici encore, la Commission ne se penchera ci-après que sur la transmission par bpost des données de déménagement à des tiers qui lui en font la demande afin d'utiliser ces données pour envoyer des informations commerciales sur leurs produits et services ainsi que pour adapter et tenir à jour leurs fichiers de clients et d'adresses, et sur les propositions de modification du formulaire actuel soumise par bpost et qui consistent essentiellement à accroître la visibilité de la possibilité d' "opt-out" contre la transmission par bpost des données de déménagement à des tiers. C'est ce qui ressort également de la réaction de bpost le 18 août 2016 à la recommandation adoptée par la Commission le 8 juin 2016. Bpost ne veut pas travailler avec un opt-in, mais maintient l'opt-out. Les arguments avancés à cet égard sont en essence les mêmes que ceux qu'elle a déjà avancés

lors de l'audition : l'arrêté royal du 24 avril 2014 *portant réglementation du service postal* est, d'après bpost, suffisant pour légitimer la communication des données à des fins commerciales ; bpost estime qu'un consentement préalable n'est pas obligatoire dans le cas de la mise à disposition de données pour du marketing direct papier (hors ligne) et – toujours d'après bpost – le mode d'information et de collecte des données via le formulaire contient en fait déjà une demande de consentement explicite de la part de l'utilisateur du formulaire pour la finalité de communication des données à des fins commerciales.

19. La Commission n'est pas d'accord avec cela et estime qu'avec ses propositions de modification du formulaire actuel au niveau de la transmission en question à des tiers et de la possibilité d'opt-out qui est offerte à l'égard de cette transmission, bpost offre toujours des garanties insuffisantes à la lumière de la LVP. Les principes de loyauté dont il est question à l'article 4, § 1, 1° de la LVP, de prévisions raisonnables de l'intéressé énoncées à l'article 4, § 1, 2° de la LVP et de transparence (clair, précis, complet et indubitable) de l'article 9 de la LVP ne sont pas suffisamment mis en œuvre dans les projets de formulaires de sorte qu'un droit d'opposition à proprement parler, exercé en connaissance de cause, à l'égard de la transmission en question à des tiers n'est pas garanti à la personne concernée. Dans cette optique, la Commission maintient dès lors à présent son point de vue précédent adopté le 8 juin 2016.
20. La Commission trouve illogique que pour les services 2 et 3, qui ne concernent qu'un nombre restreint de prestataires de services préalablement énumérés nommément dans le formulaire et donc tout à fait visibles, lesquels sont partenaires de DMM (incluant leurs logos clairement reconnaissables), le client se voit offrir une case d' "opt-in", tandis que pour la transmission à un nombre inconnu de tiers non cités nommément dans le formulaire et donc moins visibles³, le client ne se voit toujours offrir qu'une case d' "opt-out".
21. Selon bpost, le choix de ne pas travailler ici avec un "opt-in" (mais uniquement avec un "opt-out") se fonde sur l'article 38 de l'arrêté royal du 24 avril 2014 *portant réglementation du service postal*, sur la LVP générale en vertu de laquelle la personne concernée bénéficie du droit de s'opposer au traitement de données à caractère personnel la concernant, envisagé à des fins de marketing direct, ainsi que sur la législation particulière en vertu de laquelle pour le marketing "offline", un "opt-out" suffit.

³ La Charte relative à la protection de la vie privée précise que l'on peut toujours réclamer la liste des entreprises auxquelles les données sont transmises. Pour une information complète des personnes qui déménagent, il serait recommandé que dans chaque bureau de poste, une liste des tiers auxquels bpost transmet des données relatives au changement d'adresse puisse être consultée.

22. Ainsi, bpost déclare qu'en vertu de l'arrêté royal susmentionné, elle est obligée de transmettre les données relatives au déménagement qu'elle collecte à n'importe quel tiers qui en fait la demande, à moins que la personne concernée ne s'y soit opposée.
23. La Commission ne partage pas ce point de vue. L'article 38 de cet arrêté royal dispose en effet que : "*Le prestataire du service universel est chargé de la collecte des changements d'adresse qui sont portés à sa connaissance par les clients qui changent de domicile. **En vue d'une amélioration des activités postales**, le prestataire du service universel est, sous réserve du paiement d'un prix fixé selon des critères transparents, objectifs et non discriminatoires, **tenu de communiquer ces changements d'adresse aux tiers qui lui en adressent la demande à moins que l'utilisateur concerné ne s'y soit préalablement opposé par écrit***".
24. L'arrêté royal prévoit donc tout d'abord une finalité spécifique délimitée pour cette transmission, à savoir l'amélioration des activités postales. L'arrêté royal vise plus précisément à éviter que du courrier arrive à la mauvaise adresse et donc se perde. C'est pourquoi cet arrêté royal ne légitime que la vente des données relatives aux changements d'adresse à des tiers afin de leur permettre de corriger dans leurs fichiers l'ancienne adresse, dont ils disposent déjà, à moins que la personne concernée ne s'y oppose.
25. En outre, l'arrêté royal mentionne uniquement la communication du **changement d'adresse** à de tels tiers. Autrement dit, il ne légitime pas la transmission à ces tiers d'autres données que celles qui sont immédiatement nécessaires pour effectuer ce changement d'adresse (plus précisément le nom et le prénom, l'ancienne et la nouvelle adresse), comme la date du déménagement, l'âge, la langue, le sexe, le type de la nouvelle habitation (maison ou appartement) ou si l'on en est propriétaire ou locataire, ce que bpost fait actuellement.
26. Bpost attribue donc une portée plus générale à cet arrêté royal, ce qui n'est évidemment pas permis. Bpost estime en effet que, sur la base de cet arrêté royal, sauf opposition de la personne concernée, elle peut et même doit transmettre les données de déménagement de cette dernière à n'importe quel tiers qui lui en fait la demande, donc aussi à des tiers qui ne disposent pas déjà dans leur fichier de l'ancienne adresse de la personne concernée (par ex. des tiers visant uniquement des finalités de marketing direct prospectives) et que cette transmission peut également porter sur d'autres données que celles qui concernent uniquement le changement d'adresse, telles que la date du déménagement, l'âge, la langue, le type de la nouvelle habitation (maison ou appartement) ou si l'on en est propriétaire ou locataire.
27. Bpost ne peut pas invoquer cet arrêté royal pour mettre en œuvre un traitement dont la portée dépasse les prévisions raisonnables des intéressés ainsi que l'arrêté royal applicable lui-même. Dans ce cas, la possibilité d' "opt-out" prévue par cet arrêté royal ne suffit plus. Ce régime

d' "opt-out" suffit uniquement pour une transmission à des tiers qui respecte la finalité de l'arrêté royal et uniquement pour la transmission de données à caractère personnel qui sont strictement nécessaires pour cette finalité. Si tels n'est pas le cas, un "opt-in" est requis.

28. Bpost déclare que dans la LVP et dans la législation particulière relative au marketing offline, un régime d' "opt-out" est suffisant. La Commission attire l'attention sur le fait que ce n'est le cas que dans la mesure où les données à caractère personnel sont obtenues et traitées loyalement et licitement.
29. À cet égard, bpost ne peut pas perdre de vue qu'elle dispose en premier lieu des données de déménagement en vue de réaliser le service 1, qui s'inscrit dans le cadre de sa mission de service public, et que lors de leur transmission à des tiers, ce qui sort du cadre de cette mission de service public, elle utilise également les données collectées dans le cadre du service 1. En outre, c'est précisément cette transmission à des tiers qui peut potentiellement porter le plus atteinte à la protection de la vie privée des personnes concernées, à savoir le fait qu'elles pourraient être confrontées à une transmission non demandée et non souhaitée de leurs données à caractère personnel, initialement destinées à la mission de service public, à des fins de marketing direct.
30. Compte tenu dès lors du risque pour les personnes concernées lié à cette transmission à des tiers et de l'origine de ce risque, à savoir le couplage par bpost de 2 finalités - la finalité publique et la finalité commerciale - qui ne devraient a priori pas pouvoir être couplées et du fait que ce couplage par bpost va en tout cas au-delà de ce que l'arrêté royal autorise, il ne suffit pas de travailler avec un simple "opt-out" mais il faut proposer à la personne concernée un "opt-in" lui permettant de marquer clairement et en connaissance de cause son accord avec ce traitement ultérieur.
31. La Commission estime dès lors qu'à la lumière des prévisions raisonnables des intéressés et de l'arrêté royal applicable, dans le cadre de la transmission de données à caractère personnel à des tiers, bpost ne peut utiliser un "opt-out" que si et aussi longtemps qu'il s'agit d'une transmission à des tiers pour la finalité prévue par l'arrêté royal même (pour cette finalité, voir le point 24), en application de l'article 4, § 1, 2° de la LVP, et si et aussi longtemps que la transmission pour la finalité prévue par l'arrêté royal même se limite aux données qui sont immédiatement nécessaires à sa réalisation (pour ces données, voir le point 25), en application de l'article 4, § 1, 3° de la LVP.
32. Pour être conforme à la LVP et à la réglementation applicable, la Commission considère que, pour garantir la loyauté du traitement (article 4, § 1, 1° de la LVP), bpost doit par contre **obligatoirement** utiliser un "opt-in" de la part de la personne concernée dans le cadre de la transmission de données à caractère personnel à des tiers s'il s'agit d'une transmission d'autres données que celles qui sont immédiatement nécessaires à la réalisation de la finalité prévue par

l'arrêté royal ou s'il s'agit d'une transmission pour une autre finalité que celle prévue par l'arrêté royal.

PAR CES MOTIFS,

la Commission,

recommande à **bpost**, à la lumière des prévisions raisonnables des intéressés et de l'article 38 applicable de l'arrêté royal du 24 avril 2014 *portant réglementation du service postal* :

- d' utiliser un "opt-out" uniquement s'il s'agit d'une transmission de données à caractère personnel à des tiers pour la finalité prévue par l'arrêté royal même et seulement si la transmission pour cette finalité se limite aux données qui sont immédiatement nécessaires à sa réalisation ;

- **d'utiliser obligatoirement un "opt-in"** s'il s'agit d'une transmission d'autres données à caractère personnel à des tiers pour la finalité prévue par l'arrêté royal même ou pour une transmission à des tiers pour une autre finalité que celle prévue par l'arrêté royal même, afin d'être conforme à la LVP et à la réglementation applicable.

L'Administrateur f.f.,

Le Président,

(sé) An Machtens

(sé) Willem Debeuckelaere