



Carte blanche à Albert ARIBAUD

## UNE LISTE ROUGE NOIRE DE MONDE

Quand je m'inscris à une liste de diffusion, à un service, et plus généralement sur un site, j'aime bien savoir ce qu'il est prévu de faire des informations personnelles que je donne. La plupart du temps, ça se limite à mon adresse de courriel, laquelle est en général indispensable pour obtenir le service que je veux, donc je ne peux guère m'y opposer. Il arrive de devoir en donner plus : nom patronymique, adresse, téléphone(s)... Là encore, ça peut être pour une bonne raison : sans ces informations, difficile de commander sur un site de vente en ligne, par exemple.

Donc, je suis sensible aux informations personnelles que je donne. En revanche, je ne suis pas habitué à porter attention aux informations personnelles que je reçois du site ou du service auquel je m'inscris. Or, il se trouve que je suis Freenaute ADSL, et qu'en tant que tel j'ai reçu un numéro de téléphone Freebox. Seuls le connaissent quelques proches triés sur le volet, et qui d'ailleurs ne m'appellent quasi jamais dessus, préférant utiliser mon vénérable, et mémorisé de longue date, numéro FT.

Voilà qu'un jour, mon téléphone Free sonne. Je décroche et me retrouve en communication avec un commercial de Canal+, et là, je ne suis pas content *du tout*.

Lorsque je me suis inscrit à Free Haut Débit, j'ai fait attention, comme je le fais toujours, aux cases à cocher ou à décocher afin d'indiquer ce que je souhaite qu'on fasse de mes données. Ainsi, à l'article 6.2 des Conditions Générales de Vente qui me sont applicables, je lis que :

*L'Usager peut s'opposer [à ce] que ses données à caractère personnel soient utilisées dans des opérations de prospection directe par voie postale ou par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service et relevant de la relation contractuelle entre l'Usager et Free.*

Je considère le marché comme raisonnable : Je donne à mon fournisseur, par contrat, le droit de m'appeler sur la ligne qu'il me fournit, ou de m'envoyer des courriels, pour des opérations de promotion relatives au service qu'il me fournit <sup>(1)</sup>.

En revanche, je suis par principe opposé à l'usage de ces moyens par toute autre entreprise que Free, et là encore les CGV de Free me conviennent, qui disent à l'article 10.4 que :

*Les informations nominatives déclarées par l'Usager et tous éléments d'identification le concernant sont destinées à Free, qui avec l'accord exprès de l'Usager, est autorisée à les conserver en mémoire informatique, à les utiliser, ainsi qu'à les communiquer aux personnes morales de son groupe, voire à des tiers ou à des sous-traitants, pour les besoins de gestion du Contrat de l'Usager et pour faire bénéficier l'Usager d'offres commerciales pour des produits ou services analogues fournis par Free, le tout en application de la législation en vigueur : ayant indiqué ce à quoi Free est autorisé, il s'ensuit que tout le reste est interdit, ce qui inclut la transmission à des partenaires commerciaux, fussent-ils fournisseurs de services annexes à celui de Free.*

D'où mon mécontentement quand un commercial de Canal+ m'a appelé sur cette ligne (que pour son propre compte Free n'avait jamais utilisée pour me joindre) : je suis déjà réfractaire à tout démarchage, qui provoque immédiatement chez moi un refus automatique de m'intéresser au produit ou service vanté ; mais quand en plus on le fait sur un numéro dont je sais très bien qu'une seule entreprise la connaît, et que ce n'est pas celle qui m'appelle, là ça devient *très* désagréable.

Je ne suis pas le seul à avoir subi ce désagrément, loin de là. Les témoignages sur les groupes de support de Free et ailleurs ont été nombreux ; passés les premiers, il est vite devenu clair qu'une grande quantité de Freenautes se sont vus démarchés sur leur numéro Freebox bien qu'ayant exprimé leur refus de l'être. On est alors obligé de conclure que Canal+ a obtenu une importante liste d'abonnés Free comportant au moins leurs noms et numéros Freebox, que ce soit avec l'aval ou à l'insu de Free. Avec son aval, c'est un manque de respect de l'abonné ; à son insu, c'est un manque de sérieux dans la protection de nos données personnelles ; dans les deux cas, c'est contraire aux CGV.

A cela s'ajoute le silence de Free sur la question. Je suis de ceux qui ne s'en gênent pas beaucoup d'ordinaire, mais ici, la situation eût appelé une clarification. Si Free avait effectivement transmis des listes d'abonnés à Canal+, le reconnaître (et calmer la situation en demandant publiquement à Canal+ de cesser sa prospection) aurait été une excellente démarche en termes d'image. Plus encore si c'était une indécrotte de Canal+<sup>(2)</sup>. Et si c'était encore autre chose, ça aurait évité des suspicions aux Freenautes (et mille mots environ à vous et moi).

Quoi qu'il en soit, l'incident est resté isolé, non en nombre comme je l'ai dit, mais au sens où cette campagne de promotion désastreuse n'a été suivie d'aucune autre pour l'instant. Une erreur isolée peut être pardonnée, mais une deuxième serait fatale. Si Free ne veut pas communiquer sur le passé, peut-être trouverait-il un intérêt à communiquer pour l'avenir ?

Texte également disponible ici : <http://anfscd.blog.free.fr/index.php?post/2009/02/26/Une-liste-rouge-noire-de-monde>

<sup>(1)</sup> D'ailleurs, ce droit que je lui ai pourtant concédé, Free l'abandonne quant à sa lettre d'information envoyée par courriel, qu'il me laisse décider de recevoir ou pas.

<sup>(2)</sup> Qu'on pouvait toujours présenter comme «une erreur d'appréciation» ; je ne suis pas opposé à la subtilité dans la communication.