

Les apports de la décision du 31 juillet 2025 du Conseil d'Etat :

Une confirmation de l'arrêt CJUE Mousse c/ CNIL & SNCF



Le Conseil d'Etat, dans une décision en date du 31 juillet 2025, a tiré les conséquences de l'arrêt rendu par la CJUE le 9 janvier 2025.



A ce titre, le Conseil d'Etat a jugé que :



- 1 Le traitement de données personnelles relatives à la civilité (en l'espèce, « ayant pour finalité une personnalisation de la communication commerciale fondée sur l'identité de genre ») « **ne paraît ni objectivement indispensable ni essentiel afin de permettre l'exécution correcte d'un contrat et, partant, ne peut pas être considéré comme étant nécessaire à l'exécution de ce contrat** ».

2

Le traitement de ces données personnelles « **ne pouvait être regardé comme restant dans les limites du strict nécessaire pour la réalisation d'un intérêt légitime** », bien que ce dernier permettait « de s'adresser à la personne selon les formes habituellement en usage ».

Selon le Conseil d'Etat, « **un tel résultat aurait pu être également atteint [...] en proposant aux clients d'indiquer leur civilité de façon facultative et non obligatoire** ».



3

Qu'« **afin d'apprécier la nécessité d'un traitement de données à caractère personnel [...], il n'y a pas lieu de prendre en considération l'existence éventuelle d'un droit d'opposition de la personne concernée** ».

☛ Le Conseil d'Etat décide ainsi que « **la décision du 23 mars 2021 par laquelle la Commission nationale de l'informatique et des libertés a clôturé la plainte de l'association MOUSSE est annulée** ».

☛ Ainsi, cette décision s'inscrit pleinement dans la position de la CJUE.





Quelles sont les conséquences ?



✓ Un impact direct sur les formulaires et la collecte des données clients

- Les entreprises sont invitées à réévaluer la pertinence de la collecte de la civilité dans leurs formulaires d'inscription, de réservation et d'interaction client.
- Lorsque cette information n'est pas strictement nécessaire à la finalité du traitement, elle devrait être supprimée ou rendue facultative.

✓ Conformité et adaptation des outils marketing et CRM

- Les outils CRM et logiciels de gestion peuvent être adaptés pour inclure des options neutres telles que : "Non spécifié", "Autre", ou "Ne souhaite pas répondre"..
- L'usage de formules de politesse inclusives et non genrées peut être envisagé afin de limiter la collecte de données superflues.
- Les systèmes informatiques devraient permettre, lorsque cela est approprié, l'absence de mention de civilité, sans impacter la qualité du service rendu.



✓ Un risque accru de contentieux et de sanctions

Les entreprises qui continuent à imposer la déclaration de civilité sans justification claire risquent des sanctions.

Des plaintes individuelles pour discrimination pourraient être déposées, notamment par des clients ne se reconnaissant pas dans les options proposées.



Quelles sont les suites et bonnes pratiques ?



- Analysez si les données relatives à l'identité de genre est réellement nécessaire à vos services :

- ☞ Si ce n'est pas le cas, elle doit être supprimée ou rendue facultative.
- ☞ En cas de nécessité, si la civilité est maintenue (ex. obligations administratives spécifiques), ajoutez une option neutre : "Ne souhaite pas répondre" / "Autre" / "Titre neutre"

- Adaptez vos communications clients :

Évitez les formules de politesse genrées et privilégiez des formulations neutres :

- ✗ "Cher Monsieur / Chère Madame"
- ✓ "Bonjour [Nom]", "Cher(e) client(e)", "Bonjour et bienvenue"

- Formez vos équipes

Sensibilisez les services juridique, marketing et relation client aux risques liés à la collecte excessive de données personnelles, en particulier celles liées à l'identité de genre.

- Mettez à jour votre politique de confidentialité si nécessaire

Expliquez clairement aux utilisateurs pourquoi et comment leurs données sont collectées et utilisées.





Rappel du contexte

SNCF Connect impose à ses clients de **renseigner leur civilité** (« Monsieur » ou « Madame ») lors de l'achat de billets en ligne, afin de personnaliser ses communications commerciales. Cette obligation a été contestée par l'association Mousse auprès de la CNIL qui, en 2021, a décidé de rejeter cette réclamation, considérant que cette pratique ne constituait pas un manquement au RGPD.

Le 21 mai 2021, l'association Mousse a formé un recours en annulation contre cette décision de la CNIL, auprès du Conseil d'État.

C'est dans ce contexte que la CJUE, dans le cadre de questions préjudicielles qui lui ont été posées, s'est notamment prononcée sur la licéité du traitement (article 6 du RGPD) et les principes relatifs au traitement des données à caractère personnel (article 5, RGPD).



Rappel de la position de la CJUE



Dans un arrêt rendu en date du 9 janvier 2025, la CJUE a analysé si la collecte de la civilité des clients, destinée à personnaliser les communications commerciales, pouvait être justifiée par :

1

L'exécution d'un contrat :

Pour être licite, un traitement de données doit être objectivement indispensable à la réalisation d'une finalité essentielle du contrat.

Or, la vente d'un billet de transport ne nécessite pas la collecte de la civilité.

La personnalisation des communications commerciales ne constitue pas une finalité contractuelle essentielle.

Des alternatives moins intrusives existent, comme l'utilisation de formules de politesse neutres et inclusives.

2

L'intérêt légitime de l'entreprise :

La CJUE rappelle que pour invoquer un intérêt légitime, trois conditions doivent être remplies :

- ✓ L'entreprise doit informer clairement ses clients de cet intérêt.
- ✓ Le traitement doit être strictement nécessaire à cet objectif.
- ✓ Il ne doit pas porter atteinte aux droits fondamentaux des clients.

En l'espèce, ces conditions ne sont pas réunies car :

- SNCF Connect n'a pas précisé en quoi cet intérêt légitime était indispensable.
- La finalité commerciale ne justifie pas une atteinte aux libertés fondamentales.
- La collecte pourrait entraîner un risque de discrimination fondée sur l'identité de genre.



3

Droit d'opposition et minimisation des données

La Cour précise que l'existence d'un droit d'opposition ne permet pas de rendre un traitement licite s'il ne respecte pas en amont le principe de stricte nécessité. La minimisation des données impose de privilégier des solutions moins intrusives



Pour aller plus loin : Nos formations



Vous former ?

Que vous soyez dirigeant, collaborateur ou avocat, **renforcez vos compétences par des sensibilisations et des formations adaptées à vos besoins, à votre rythme et à votre secteur d'activité.**

Découvrez notre catalogue complet de formations en conformité, cybersécurité, contrats, intelligence artificielle et protection des données personnelles [sur notre site internet : www.avocats-mathias.com](http://www.avocats-mathias.com)

GOALS



Mathias | Avocats

Contrôle CNIL : L'essentiel pour s'y préparer

Objectifs :



- Maîtriser le rôle de la CNIL, ses pouvoirs
- Se préparer à un contrôle de la CNIL
- Identifier les points de contrôle et les risques (analyse des délibérations des autorités de contrôle)

Compétences visées :



- Connaître les différentes modalités de contrôle CNIL
- Savoir mettre en place une procédure en cas de contrôle et définir le rôle des parties prenantes
- Appréhender les dernières délibérations et les enjeux des sanctions sur son organisme – Mise en situation



Mathias | Avocats

Mises en pratique pour le DPO : Maîtriser votre fonction et mission

Objectifs :



- Mise en œuvre des principes de protection des données
- Conforter ses acquis en matière de protection des données
- Acquérir les bonnes pratiques relatives à la protection des données personnelles

Compétences visées :



- Identifier les mesures de conformité à mettre en place dans l'entreprise
- Maîtriser les règles relatives à la protection des données
- Connaître les missions du délégué à la protection des données