

Lancement d'une concertation sur les outils d'enregistrement et de relecture de session de navigation

09 avril 2025

Dans sa démarche d'accompagnement et de régulation de l'innovation, la CNIL organise une concertation avec les parties prenantes sur les outils d'enregistrement et de relecture de session de navigation. L'objectif est d'établir des recommandations pratiques pour les acteurs concernés.

Les outils d'enregistrement et de relecture de session de navigation : de quoi s'agit-il ? à quoi servent-ils ?

Ces outils, également appelés outils de rejeu de session, servent à reconstituer le parcours complet de navigation d'un utilisateur sur un site web ou une application mobile.

Concrètement, ces outils offrent à l'éditeur d'un site ou d'une application mobile la possibilité d'enregistrer l'ensemble des interactions des utilisateurs telles que les mouvements de souris, les interactions tactiles, les clics, le défilement des pages et, dans certains cas, les saisies de formulaires.

Ces données sont ensuite utilisées pour reconstituer et visualiser le parcours d'un internaute, sous forme de vidéos, fournissant une vue détaillée de son expérience sur un site web ou une application mobile.

Ces outils sont conçus pour analyser le parcours de navigation des internautes. Ils peuvent, par exemple, être utilisés pour détecter et corriger des bugs ou optimiser la structure ou l'ergonomie d'un site web ou d'une application mobile.

Pourquoi la CNIL s'intéresse-t-elle aux outils de rejeu de session ?

Les outils de rejeu de session, de plus en plus utilisés dans l'écosystème numérique, offrent des possibilités inédites de suivi et d'analyse du comportement des utilisateurs des sites web et des applications mobiles qui les utilisent. Ils sont donc susceptibles d'entraîner des risques élevés pour les droits et libertés des internautes.

Ces outils permettent :

- **la collecte d'un volume important de données de navigation** incluant des données personnelles parfois [sensibles](#), sans que les utilisateurs en aient conscience ;

- **la déduction d'informations sur la vie privée d'un grand nombre d'utilisateurs** telles que leurs habitudes, croyances, centres d'intérêts, etc.

Ils impliquent à la fois des traitements de données complexes et de multiples usages possibles, ce qui pose des défis importants en matière de respect du RGPD aux fournisseurs de ces outils et aux éditeurs qui les utilisent.

Quels sont les objectifs de la concertation ?

Dans le cadre de sa réflexion sur les outils de rejeu de session, la CNIL a décidé de lancer une concertation avec les acteurs concernés et la société civile.

Cette concertation doit permettre à la CNIL de mieux appréhender les enjeux juridiques, techniques mais également éthiques et sociétaux associés à ces outils.

Son objectif principal est d'élaborer des recommandations pratiques destinées tant aux fournisseurs d'outils de rejeu de session qu'aux éditeurs de sites web et d'applications mobiles. Elles permettront d'éclairer les acteurs sur les règles applicables et de les guider dans le développement et la mise en conformité d'outils respectueux de la vie privée. La publication de ces recommandations est prévue au 2nd semestre 2025.

Quelle méthode de travail pour une concertation efficace ?

Les acteurs participant à la concertation

Pour assurer une vision complète et représentative des pratiques actuelles et des enjeux liés aux outils de rejeu de session, la concertation mobilisera plusieurs parties prenantes :

- des **représentants des fournisseurs** d'outils de rejeu de session **et des éditeurs** de sites web et d'applications mobiles, afin de partager leurs expertises techniques et leurs usages ;
- des **associations de la société civile** qui apporteront un regard complémentaire sur les enjeux éthiques et sociétaux liés à ces outils.

L'organisation d'ateliers thématiques avec les acteurs

Des ateliers collaboratifs, pilotés par la CNIL, seront organisés au 1er semestre 2025. Leur objectif est de favoriser les échanges avec les acteurs de l'écosystème sur les outils de rejeu de session et sur l'application de la réglementation relative à la protection des données personnelles.

Concrètement, ces ateliers permettront :

- de dresser un **état des lieux des solutions existantes** et des **finalités d'utilisation** de ces outils ;
- d'étudier les aspects pratiques des **modalités d'information** et, le cas échéant, de **recueil du consentement** des personnes concernées ;

- d'échanger sur les **modalités d'encadrement technique** de ces outils ;
 - d'aborder la question de **l'usage transversal de ces outils** qui permettrait d'accéder au parcours de navigation d'un internaute sur l'ensemble des sites web des éditeurs utilisant l'outil d'un même fournisseur.
-