

# CONFORMITÉ RGPD



# LE RGPD ET NOUS

En tant que professionnel du marketing mobile, nous nous engageons en matière de confidentialité et de protection des données personnelles.

Notre plateforme comprenait déjà de nombreuses fonctions conformes au RGPD, et durant cette année 2018, de nombreuses fonctionnalités sont mises à disposition autour de cette thématique.

Nos objectifs principaux sont de :

1. Respecter les droits de nos clients
2. Offrir à nos clients toutes les fonctionnalités nécessaires pour respecter cette nouvelle réglementation
3. Collaborer et travailler avec des parties prenantes respectueuses de la législation en vigueur
4. Conseiller nos clients dans leurs démarches RGPD compliant

Preuve de notre engagement auprès de nos partenaires, nous avons déjà partagé un guide complet pour les accompagner dans leurs mises en conformité.

Nous vous présentons ici ce pour quoi nous sommes "RGPD Compliant".

# 1 AVANT-PROPOS

Nous mettons tout en œuvre pour sécuriser l'ensemble des données recueillies sur le site. Ces données ne seront en aucun cas revendues ou échangées à un tiers.

Nous répondons aux exigences de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) et sommes déclarés auprès de cet organisme.

## NOTRE RESPONSABLE DU TRAITEMENT ET NOTRE DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

2

Rôle :

1. S'assurer que nous respectons la législation en matière de données personnelles
2. Évaluer l'impact de l'évolution de la réglementation sur notre activité
3. Instaurer une politique d'amélioration continue autour des données personnelles
4. Formation continue de nos équipes en ce qui concerne le traitement des données personnelles de l'entreprise et des clients ainsi que la sécurité informatique
5. Être votre référent en matière de données personnelles chez nous

La vie privée de nos clients est au cœur de nos préoccupations, si vous avez la moindre question concernant la manière dont nous collectons et traitons vos informations, veuillez contacter notre délégué à la protection des données par email.

Aussi, l'ensemble de nos équipes reste disponible pour échanger avec vous autour de cette thématique.

## 3 TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Nous réalisons des opérations de traitement de données personnelles pour assurer notre Service pour le Client. Les traitements sont effectués pendant toute la durée de la relation contractuelle.

Tous ces traitements s'effectuent dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en offrant toutes les garanties juridiques liées aux droits des personnes concernées.

## CATÉGORIES DES DONNÉES PERSONNELLES 4

### 1. Données de connexions :

- Compte utilisateur
- Log de connexion dont adresses IP

### 2. Données sur les campagnes marketing :

- Action d'envoyer les messages SMS, Email, Messages vocaux, Fax et Courrier
- Conservation des historiques de campagnes pour les statistiques du Client
- Collecte de statistiques de visites sur les sites mobiles et conservation pour analyse par le Client
- Collecte des réponses et désabonnements pour les messages envoyés

### 3. Base de données :

- Hébergement des listes de contacts du Client : les bases de données sont utilisées uniquement pour le routage des campagnes.

## 5 BASES DE DONNÉES

Sous le RGPD, il existe deux types d'organisations : les contrôleurs de données et les processeurs de données.

Les contrôleurs déterminent pourquoi et comment les données personnelles sont traitées. (Client)

Les processeurs traitent les données personnelles pour le compte du contrôleur. (Nous)

Nous avons une connaissance limitée des données des bases de nos clients, que chaque client traite depuis la plateforme. Cependant nous nous engageons à traiter les données des clients :

1. Conformément aux instructions du client dans le cadre de leurs campagnes de communication
2. Avec les mesures de sécurité appropriées
3. Avec confidentialité

Nous nous engageons aussi à :

1. Signaler au client une violation de données dans sa base
2. Refuser d'un client les instructions qui sont incompatibles avec les exigences du RGPD
3. Signaler au client qu'un sous-traitant processeur traite sa base de données, le cas échéant
4. Répondre favorablement à un audit de sécurité demandé par un client

Le client est donc responsable :

1. De la collecte de données de ses bases
2. Du contenu de ses bases
3. De la conformité du traitement de données de ses bases

## 6 TEMPS DE CONSERVATION

Conformément à la réglementation en vigueur, nous nous engageons à adapter la durée de conservation en fonction de la nature des données et des finalités poursuivies.

Ci-dessous le temps de conservation par catégorie de données.

### 1. Données de connexions :

- Compte utilisateur : toute la durée de la relation contractuelle
- Log de connexion : 1 an

### 2. Données sur les campagnes marketing :

- Action d'envoyer les messages : pas de conservation
- Historique des campagnes : Par défaut, les données sont conservées 10 ans sauf demande explicite du client pour un temps de conservation de son choix selon son usage
- Statistiques de visite : toute la durée de la relation contractuelle
- Réponses et désabonnements : toute la durée de la relation contractuelle

### 3. Base de données :

- Le client peut supprimer à tout moment ses données.

## DONNÉES SENSIBLES

7

Dans le cadre de notre activité, nous ne traitons aucune donnée sensible. Certains de nos clients peuvent être concernés par le traitement de données sensibles, cependant en aucun cas nous ne réalisons de traitement de ses données.

Conscients de notre rôle de professionnel, nous restons à la complète disposition des clients souhaitant être conseillés sur le traitement de données sensibles.

## 8 FINALITÉ DU TRAITEMENT DES DONNÉES

Nous utilisons les données personnelles évoquées ci-dessus pour :

1. Assurer un service de qualité à nos clients (envois des campagnes)
2. Envoyer des documents administratifs (Factures, devis, etc.)
3. Envoyer des documents de communication (Magazine)
4. Personnaliser l'interface de nos clients et/ou leurs marques blanches
5. Développer de nouveaux canaux de marketing et améliorer les canaux existants

## LIEU D'HÉBERGEMENT DES DONNÉES 9

Toutes les données personnelles sont stockées en France dans des datacenter hautement sécurisés avec toutes les certifications dernières générations :

- ISO 50001
- Tiers III design by the Uptime Institute
- pci-DSS
- HDS
- ISO 27001

## 10 TRANSFERTS HORS UE

Nous ne réalisons aucun transfert de données hors de l'Union européenne.

Si nous devons procéder à un transfert hors de l'Union européenne alors nous nous engageons à informer immédiatement le ou les clients concernés.

Ce type de transfert sera autorisé uniquement s'il rentre dans le cadre juridique de la réglementation en vigueur.

Pour sécuriser les données personnelles évoquées dans ce présent document, nous avons mis en place :

1. Des mesures organisationnelles
2. Des mesures techniques
3. Des mesures administratives
4. Des processus de sauvegarde
5. Un plan de continuité d'activité

Ces différentes mesures s'articulent autour de ces 8 points principaux :

1. Protéger les données personnelles de notre clientèle
2. Sécuriser nos locaux
3. Sécuriser notre matériel informatique
4. Sécuriser nos réseaux
5. Sécuriser nos serveurs
6. Encadrer la maintenance des données
7. Encadrer la destruction des données
8. Sécuriser les échanges externes

En cas de violation de nos mesures de sécurité, nous nous engageons à en informer immédiatement les clients dans un délai de 48H à compter de la détection de l'incident.

En cas de violation, nous nous engageons aussi à revoir l'ensemble de nos mesures de sécurité en mettant en place les mesures nécessaires.

Notre clientèle est tenue de nous informer, dès lors qu'elle a des raisons de croire que la sécurité de son compte a été compromise.



## 12 SOUS-TRAITANCE

Pour proposer un service de qualité à nos clients, nous sommes dans l'obligation d'avoir recours à des sous-traitants.

Dans l'optique de garantir à nos clients des produits et des services toujours conformes, nous travaillons uniquement avec des sous-traitants présentant les garanties nécessaires en matière de protections des données personnelles. Ainsi, nous travaillons uniquement avec des partenaires soumis ou qui ATTESTENT RESPECTER INTEGRALEMENT la réglementation européenne.

Comment ?

1. Dans le cadre de notre certification ISO 9001, nous demandons à nos fournisseurs de remplir une grille d'audit en plus de nos contrats pour faire valider leur conformité point par point selon les attentes de la réglementation.
2. En collaboration avec nos prestataires, nous avons procédé à une relecture commune des contrats qui nous liaient jusqu'à présent. Cette relecture nous a amenés à modifier certaines clauses pour être en totale conformité à la date d'aujourd'hui.

## FOURNISSEURS DE DATA 13

Les fournisseurs de DATA sont des contrôleurs tandis que nous sommes un processeur.

Les contrôleurs déterminent pourquoi et comment les données personnelles sont traitées. (Fournisseur)

Les processeurs traitent les données personnelles pour le compte du contrôleur. (Nous)

Nous ne traitons qu'avec des fournisseurs qui se sont engagés également dans leurs conformités.

Les fournisseurs sont soumis au même processus que décrit ci-dessus (SOUS-TRAITANCE).

## NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

Nous nous sommes déjà engagés pour respecter les nouveaux droits des personnes concernées, imposés par le RGPD, ainsi suite à une demande d'un client et si celle-ci respecte la législation en vigueur :

1. Nous lui proposons un accès à ses données collectées (Droit d'accès)
2. Nous modifions ses données collectées inexactes et/ou complétons ses données incomplètes (Droit de rectification)
3. Nous lui exportons l'ensemble de ses données collectées (Droit à la portabilité)
4. Nous effaçons toutes ses données collectées à tout moment et dans un délai court (Droit à l'oubli / Droit d'effacement)
5. Nous stoppons le traitement de ses données personnelles (Droit d'opposition)
6. Le client est en droit de retirer à tout moment son consentement (Retrait du consentement)
7. Le client sera informé en cas de rectification, d'effacement ou de limitation (Obligation de notification)



Pour réaliser toutes ces demandes, il suffit d'adresser un mail à notre DPO.

Rapidement, vous aurez des boutons accessibles directement depuis la plateforme pour réaliser ce type de demande.

## 15 INFORMATIONS À NOS CLIENTS

Nous nous engageons à collaborer avec nos clients au sujet du traitement des données personnelles.

Ainsi :

1. Nous nous engageons à communiquer tous les justificatifs permettant de prouver la conformité de nos clients.
2. Nous nous engageons à assister raisonnablement notre clientèle pour la mise en place de mesures nécessaires pour être en conformité.
3. Nous nous engageons à fournir toute information pour aider notre clientèle à respecter les nouvelles obligations.

Nous prenons très au sérieux toute plainte relative à la protection des données personnelles, ainsi toute demande relative à ce sujet sera traitée par une personne compétente. Pour résoudre rapidement une situation à risque, nous vous demanderons de coopérer et de nous fournir toute information pertinente.

## ENGAGEMENTS CLIENT 16

Le client s'engage à consulter ce présent document ainsi que le document "Documentation client".

Le client s'engage à respecter nos conditions générales de ventes et d'utilisation.

## 17 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

Nous continuerons de procéder à des améliorations fonctionnelles sur la plateforme, et, au sein de notre organisation, à des changements opérationnels résultant de la nouvelle législation.

Nous comptons sur l'ensemble de nos équipes pour :

1. Mettre en place une amélioration continue à propos de cette nouvelle législation
2. Avoir un rôle de conseil auprès de notre clientèle

Nous nous engageons personnellement :

1. À satisfaire aux exigences applicables
2. À faciliter la mise à disposition des moyens nécessaires pour atteindre nos objectifs fixés

**La direction**

**DPO**





