

L'EFPR

IP / IT & Data Protection

Politique de données de
clients et prospects



**POLITIQUE RELATIVE AUX DONNÉES À CARACTÈRE
PERSONNEL DES CLIENTS / PROSPECTS**

SOMMAIRE

1.	PREAMBULE	4
2.	OBJET	4
3.	PORTEE	4
4.	TYPES DE DONNEES COLLECTEES	5
5.	ORIGINES DES DONNEES	5
6.	FINALITES ET BASES LEGALES	5
7.	DESTINATAIRES DES DONNEES – HABILITATION & TRAÇABILITE	5
8.	DUREE DE CONSERVATION	6
9.	DROIT DE CONFIRMATION ET DROIT D'ACCES	7
10.	MISE A JOUR – ACTUALISATION ET RECTIFICATION	7
11.	DROIT A L'EFFACEMENT	7
12.	DROIT A LA LIMITATION	8
13.	DROIT A LA PORTABILITE	8
14.	DECISION INDIVIDUELLE AUTOMATISEE	8
15.	DROIT POST MORTEM	8
16.	CARACTERE FACULTATIF OU OBLIGATOIRE DES REPONSES	8
17.	DROIT D'USAGE	8
18.	SOUS-TRAITANCE	8
19.	SECURITE	9

20.	VIOLATION DE DONNEES	9
21.	DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES	9
22.	REGISTRE DES TRAITEMENTS	9
23.	DROIT D'INTRODUIRE UNE RECLAMATION AUPRES DE LA CNIL	10
24.	EVOLUTION	10
25.	POUR PLUS D'INFORMATIONS	10

1. PREAMBULE

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données (ci-après RGPD) fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Le RGPD renforce les droits et les obligations des responsables de traitements, des sous-traitants, des personnes concernées et des destinataires des données.

Dans le cas de notre activité, nous sommes amenés à traiter des données à caractère personnel.

Pour une bonne compréhension de la présente politique il est précisé que :

- le « responsable du traitement » : L'EFPR ;
- le « sous-traitant » : désigne toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte de L'EFPR ;
- les « personnes concernées » : désigne les clients et/ou les prospects de L'EFPR ;
- les « destinataires » : désigne les personnes physiques ou morales qui reçoivent des données à caractère personnel de la part de L'EFPR. Les destinataires des données peuvent donc être aussi bien des salariés de L'EFPR que des organismes extérieurs (partenaires, exposants, établissement bancaire, intervenants, etc.).

Le RGPD, en son article 12, impose que les personnes concernées soient informées de leurs droits de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

2. OBJET

La présente politique a pour objet de satisfaire à l'obligation d'information à laquelle L'EFPR est tenue en application du RGPD (article 12) et de formaliser les droits et les obligations des clients et prospects de L'EFPR au regard du traitement de leurs données à caractère personnel.

3. PORTEE

La présente politique a vocation à s'appliquer dans le cadre de la mise en place de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel relatives aux clients et/ou prospects.

L'EFPR met tout en œuvre pour que les données soient traitées dans le cadre d'une gouvernance interne précise. Ceci étant précisé, la présente politique ne porte que sur les traitements dont L'EFPR est responsable du traitement et ne vise donc pas les traitements qui ne seraient pas créés ou exploités en dehors des règles de gouvernance fixées par L'EFPR (traitement dit « sauvages » ou shadow IT).

Le traitement de données à caractère personnel peut être géré directement par L'EFPR ou par le biais d'un sous-traitant spécifiquement désigné par L'EFPR.

Cette politique est indépendante de tout autre document pouvant s'appliquer au sein de la relation contractuelle entre L'EFPR et les clients et prospects.

4. TYPES DE DONNEES COLLECTEES

DONNEES NON TECHNIQUES (SELON LES CAS D'USAGE)	Identification : nom, prénom, adresse email, numéro de téléphone si renseigné. Identifiant client Google.
DONNEES TECHNIQUES (SELON LES CAS D'USAGE)	Données d'identification (IP) Données de connexion (logs notamment) Données d'acceptation (clic) Données de localisation : adresse, code postal, ville, si les données sont renseignées.

5. ORIGINES DES DONNEES

Les données relatives à nos clients ou prospects sont généralement collectées directement auprès d'eux (collecte directe).

La collecte peut aussi être indirecte :

- Via des entreprises spécialisées (achat ou location de base) ou via les partenaires et fournisseurs de L'EFPR. Dans ce cas, L'EFPR prend le plus grand soin à s'assurer de la qualité des données qui lui sont communiquées ;

6. FINALITES ET BASES LEGALES

Selon les cas, L'EFPR traite vos données pour les finalités suivantes :

- gestion de la relation client (GRC) ;
- gestion de la relation prospect (GRP) ;
- community management ;
- conservation des données relatives aux obligations légales de sécurité ;
- analyse comportementale et ciblage ;
- statistiques.

Ces finalités reposent sur l'intérêt légitime de L'EFPR de disposer de données concernant ses clients et ses prospects et l'exécution de mesures contractuelles ou précontractuelles.

Lorsque c'est nécessaire, L'EFPR recueille le consentement des personnes.

7. DESTINATAIRES DES DONNEES – HABILITATION & TRAÇABILITE

L'EFPR s'assure que les données ne soient accessibles qu'à des destinataires internes ou externes habilités.

Destinataires internes	Destinataires externes
- le personnel habilité du service marketing, du service commercial, services administratifs, services généraux et informatiques, ressources	- les partenaires, les sociétés extérieures ou les filiales d'un même groupe de sociétés ;

Destinataires internes	Destinataires externes
humaines et service pédagogique, ainsi que leurs responsables hiérarchiques ; - le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.) ;	- les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels, dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances ; - l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique ; - le personnel habilité des sous-traitants.

Les destinataires des données à caractère personnel des clients et prospects au sein de L'EFPR sont soumis à une obligation de confidentialité.

L'EFPR décide quel destinataire pourra avoir accès à quelle donnée selon une politique d'habilitation.

Tous les accès concernant des traitements relatifs à des données à caractère personnel de clients et prospects font l'objet d'une mesure de traçabilité.

Par ailleurs, les données à caractère personnel pourront être communiquées à toute autorité légalement habilitée à en connaître. Dans ce cas, L'EFPR n'est pas responsable des conditions dans lesquelles les personnels de ces autorités ont accès et exploitent les données.

8. DUREE DE CONSERVATION

La durée de conservation des données est définie par L'EFPR au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur elle et, à défaut, en fonction de ses besoins et notamment selon les principes suivants :

Traitement	Durée de conservation
Données relatives aux clients	Pendant la durée des relations contractuelles avec L'EFPR, augmentée de 3 ans à des fins d'animation et de prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription
Données relatives aux prospects	3 ans à compter de leur collecte par L'EFPR ou du dernier contact émanant du prospect
Données techniques	1 an à compter de la collecte
Données bancaires	Supprimées dès la transaction réalisée, sauf accord exprès du client Si contestation de la transaction : conservation 13 mois en archivage suivant la date de débit
Lutte contre le blanchiment	5 ans à compter de la collecte

Passé les délais fixés, les données sont soit supprimées, soit conservées après avoir été anonymisées, notamment pour des raisons d'usages statistiques. Elles peuvent être conservées en cas de précontentieux et contentieux.

Il est rappelé aux clients et prospects que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et que L'EFPR n'est plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

9. DROIT DE CONFIRMATION ET DROIT D'ACCES

Les clients et prospects disposent d'un droit de demander à L'EFPR la confirmation que des données le concernant sont ou non traitées.

Les clients et prospects disposent également d'un droit d'accès, ce dernier étant conditionné au respect des règles suivantes :

- la demande émane de la personne elle-même et est accompagnée d'une copie d'un titre d'identité, à jour ;
- être formulée par écrit à l'adresse suivante : Promotrans 55 rue Raspail, Levallois-Perret, 92300 ou à l'adresse e-mail dpo@promotrans.fr.

Les clients et prospects ont le droit de demander une copie de leurs données à caractère personnel faisant l'objet du traitement auprès de L'EFPR. Toutefois, en cas de demande de copie supplémentaire, L'EFPR pourra exiger la prise en charge financière de ce coût par les clients et prospects.

Si les clients et prospects présentent leur demande de copie des données par voie électronique, les informations demandées lui seront fournies sous une forme électronique d'usage courant, sauf demande contraire.

Les clients et prospects sont informés que ce droit d'accès ne peut porter sur des informations ou données confidentielles ou encore pour lesquelles la loi n'autorise pas la communication.

Le droit d'accès ne doit pas être exercé de manière abusive c'est-à-dire réalisé de manière régulière dans le seul but de déstabiliser le service concerné.

10. MISE A JOUR – ACTUALISATION ET RECTIFICATION

L'EFPR satisfait aux demandes de mise à jour, sur demande écrite émanant de la personne elle-même qui doit justifier de son identité.

11. DROIT A L'EFFACEMENT

Le droit à l'effacement des clients et prospects ne sera pas applicable dans les cas où le traitement est mis en œuvre pour répondre à une obligation légale.

En dehors de cette situation, les clients et prospects pourront demander l'effacement de leurs données dans les cas limitatifs suivants :

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- lorsque la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement et qu'il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
- la personne concernée s'oppose à un traitement nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par L'EFPR et qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;

- la personne concernée s'oppose à un traitement de ses données à caractère personnel à des fins de prospection, y compris au profilage ;
- les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite.

Conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel, les clients et prospects sont informés qu'il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, le service concerné devra donc vérifier votre identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles vous concernant à une autre personne que vous.

12. DROIT A LA LIMITATION

Les clients et prospects sont informés de ce que ce droit n'a pas vocation à s'appliquer dans la mesure où le traitement opéré par L'EFPR est licite et que toutes les données à caractère personnel collectées sont nécessaires à l'exécution du contrat commercial.

13. DROIT A LA PORTABILITE

L'EFPR fait droit à la portabilité des données dans le cas particulier des données communiqués par les clients ou les prospects eux-mêmes, sur des services en ligne proposés par L'EFPR elle-même et pour les finalités reposant sur le seul consentement des personnes. Dans ce cas, les données seront communiquées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine.

14. DECISION INDIVIDUELLE AUTOMATISEE

L'EFPR ne procède pas à des décisions individuelles automatisées.

15. DROIT POST MORTEM

Les clients et prospects sont informés qu'ils disposent du droit de formuler des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de leurs données post-mortem. La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice de leurs droits s'effectuent par courrier électronique à l'adresse dpo@promotrans.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : Promotrans 55 rue Raspail, Levallois-Perret, 92300, accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

16. CARACTERE FACULTATIF OU OBLIGATOIRE DES REPONSES

Les clients et prospects sont informés sur chaque formulaire de collecte des données à caractère personnel du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque.

Dans le cas où des réponses sont obligatoires, L'EFPR explique aux clients et prospects les conséquences d'une absence de réponse.

17. DROIT D'USAGE

L'EFPR se voit conférer par les clients et prospects un droit d'usage et de traitement de leurs données à caractère personnel pour les finalités exposées ci-dessus.

Toutefois, les données enrichies, qui sont le fruit d'un travail de traitement et d'analyse de L'EFPR, autrement appelées les données enrichies, demeurent la propriété exclusive de L'EFPR (analyse d'usage, statistiques, etc.).

18. SOUS-TRAITANCE

L'EFPR informe ses clients et prospects qu'elle pourra faire intervenir tout sous-traitant de son choix dans le cadre du traitement de leurs données à caractère personnel.

Dans ce cas, L'EFPR s'assure du respect par le sous-traitant de ses obligations en vertu du RGPD.

L'EFPR s'engage à signer avec tous ses sous-traitants un contrat écrit et impose aux sous-traitants les mêmes obligations en matière de protection des données qu'elle-même. De plus, L'EFPR se réserve le droit de procéder à un audit auprès de ses sous-traitants afin de s'assurer du respect des dispositions du RGPD.

19. SECURITE

Il appartient à L'EFPR de définir et de mettre en œuvre les mesures techniques de sécurité, physiques ou logiques, qu'elle estime appropriées pour lutter contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données de manière accidentelle ou illicite.

Parmi ces mesures figurent principalement :

- gestion des habilitations pour l'accès aux données ;
- des moyens de détection de faille de sécurité ;
- outils d'analyse de logs ;
- l'utilisation d'un protocole ou de solutions de sécurité.

20. VIOLATION DE DONNEES

En cas de violation de données à caractère personnel, L'EFPR s'engage à en notifier à la CNIL dans les conditions prescrites par le RGPD.

Si ladite violation fait porter un risque élevé pour les clients et prospects et que les données n'ont pas été protégées, L'EFPR :

- en avisera les clients et prospects concernés ;
- communiquera aux clients et prospects concernés les informations et recommandations nécessaires.

21. DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES

L'EFPR a désigné un délégué à la protection des données.

Les coordonnées du délégué à la protection des données sont les suivantes :

- Adresse e-mail : dpo@promotrans.fr ;
- Adresse postale : Promotrans 55 rue Raspail, 92300 LEVALLOIS-PERRET.

En cas de nouveau traitement de données à caractère personnel, L'EFPR saisira préalablement le délégué à la protection des données.

Si les clients et prospects souhaitent obtenir une information particulière ou souhaitent poser une question particulière, il leur sera possible de saisir le délégué à la protection des données qui leur donnera une réponse dans un délai raisonnable au regard de la question posée ou de l'information requise.

En cas de problème rencontré avec le traitement des données à caractère personnel, les clients et prospects pourront saisir le délégué à la protection des données désigné.

22. REGISTRE DES TRAITEMENTS

L'EFPR, en tant que responsable du traitement, s'engage à tenir à jour un registre de toutes les activités de traitement effectuées.

Ce registre est un document ou applicatif permettant de recenser l'ensemble des traitements mis en œuvre par L'EFPR, en tant que responsable du traitement.

L'EFPR s'engage à fournir à l'autorité de contrôle, à première demande, les renseignements permettant à ladite autorité de vérifier la conformité des traitements à la réglementation informatique et libertés en vigueur.

23. DROIT D'INTRODUIRE UNE RECLAMATION AUPRES DE LA CNIL

Les clients et prospects concernés par le traitement de leurs données à caractère personnel sont informés de leur droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la CNIL en France, si celui-ci estime que le traitement de données à caractère personnel le concernant n'est pas conforme à la réglementation européenne de protection des données, à l'adresse suivante :

CNIL – Service des plaintes

3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Tél : 01 53 73 22 22

24. EVOLUTION

La présente politique peut être modifiée ou aménagée à tout moment en cas d'évolution légale, jurisprudentielle, des décisions et recommandations de la CNIL ou des usages.

Toute nouvelle version de la présente politique sera portée à la connaissance des clients et contacts par tout moyen défini par L'EFPR, en ce compris la voie électronique (diffusion par courrier électronique ou en ligne par exemple).

25. POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter les services suivants : dpo@promotrans.fr.

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter le site de la CNIL www.cnil.fr.