

## POLITIQUE RELATIVE AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES CLIENTS / CONTACTS

### 1. Préambule

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 le « 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 cadre de son activité, SERGIC met en œuvre un traitement de données à caractère personnel regroupant les données de ses clients et contacts.

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

> « client(s) » : désigne toute personne physique ou morale cliente de SERGIC ;

> « contact(s) » : désigne toute personne physique ou morale en relation avec SERGIC mais qui n'est pas client (prospects, relations, partenaires, ...) ;

> « responsable du traitement » : désigne la personne physique ou morale qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel. Au titre de la présente politique, le responsable du traitement est la société SERGIC (représentée par son représentant légal);

> « sous-traitant » : désigne toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. Il s'agit donc en pratique des prestataires avec lesquels SERGIC travaille et qui interviennent sur les données à caractère personnel qu'il traite ;

> « personnes concernées » : désigne les personnes qui peuvent être identifiées, directement ou indirectement. Elles sont, au titre des présentes, qualifiées de « client » ou de « contact » ;

> « destinataires » : désigne les personnes physiques ou morales qui reçoivent communication des données à caractère personnel. Les destinataires des données peuvent donc être aussi bien des destinataires internes que des organismes extérieurs (prestataires de services supports, 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

Pour satisfaire à ses besoins, SERGIC met en œuvre et exploite des traitements de données à caractère personnel relatifs à ses clients et contacts.

La présente politique a pour objet de satisfaire à l'obligation d'information de SERGIC et ainsi de formaliser les droits et les obligations de ses clients et contacts au regard du traitement de leurs données à caractère personnel.

### **3. Portée**

La présente politique de protection des données à caractère personnel a vocation à s'appliquer dans le cadre de la mise en place du traitement des données à caractère personnel des clients et contacts de SERGIC.

La présente politique ne porte que sur les traitements dont SERGIC est responsable ainsi que sur les données qualifiées de « structurées ».

De même, la politique ne vise que les traitements mis en œuvre par les collaborateurs de SERGIC dans le cadre de leur activité en lien avec SERGIC.

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

Cette politique est indépendante de tout autre document pouvant s'appliquer au sein de la relation contractuelle entre SERGIC et ses clients et contacts.

### **4. Principes généraux et engagement**

SERGIC n'effectue des traitements concernant des données de clients et contacts que sur des données à caractère personnel collectée par ou pour nos services ou traitées en relation avec nos services et uniquement s'ils répondent aux principes généraux du RGPD.

Tout nouveau traitement, modification ou suppression d'un traitement existant sera porté à la connaissance des clients et contacts par le biais d'une modification de la présente politique.

### **5. Types de données collectées**

DONNÉES NON TECHNIQUES (selon les cas d'usage) :

- > Identification : nom, prénom, civilité, fonction, pseudonyme, pseudo réseaux sociaux
- > Coordonnées : Téléphone, adresse e-mail, adresse postale, fax, ...
- > Vie professionnelle
- > Vie personnelle (familiale ou patrimoniale) lorsque cela est nécessaire dans le cadre du traitement d'un dossier
- > Données bancaires si nécessaires

DONNÉES TECHNIQUES (selon les cas d'usage)

- > Données d'identification (IP)
- > Données de connexion (logs notamment)
- > Données relatives au consentement (clic) essentiellement pour les abonnements en ligne

SERGIC ne traite pas de données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD, hormis celles comprises aux articles 9.2 a) et 9.2 f), autrement dit ; lorsque « la personne concernée a donné son consentement explicite au traitement de ces données à caractère personnel

pour une ou plusieurs finalités spécifiques, sauf lorsque le droit de l'Union ou le droit de l'État membre prévoit que l'interdiction visée au paragraphe 1 ne peut pas être levée par la personne concernée » et pour les données nécessaires « à la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice ou chaque fois que des juridictions agissent dans le cadre de leur fonction juridictionnelle».

## **6. Origines des données**

SERGIC collecte les données de ses clients et de ses contacts à partir de :

- > données fournies par le client dans le cadre d'un mandat ou autre dossier confié à SERGIC ;
- > cartes de visite ;
- > fiches ou formulaires électroniques remplis par le client ;
- > inscription ou abonnement à nos services en ligne (site web, réseaux sociaux, ...) ;
- > inscription à des événements organisés par SERGIC ;
- > listes communiquées par les organisateurs d'événements ou de conférences auxquelles nous participons ;
- > échanges via les réseaux sociaux.

De manière exceptionnelle, SERGIC peut louer des bases de données.

## **7. Finalités du traitement**

Selon les cas, SERGIC traite vos données pour les finalités suivantes :

- > exécution des mandats et traitement des dossiers confiés à SERGIC ;
- > gestion de la relation client (GRC) ;
- > gestion des événements organisés par SERGIC ;
- > envoi de nos newsletters ou fils d'informations ;
- > réponses aux questions qui nous sont posées (par téléphone ou en ligne) ;
- > réponses à des appels d'offres ;
  
- > animations commerciales ;
- > envoi de vœux et autres félicitations de la part de SERGIC;
- > amélioration de nos services ;
- > réponses à nos obligations administratives ;
- > réalisation de statistiques

## **8. Base légale**

Les finalités de traitement présentées ci-dessus reposent sur les conditions de licéité suivantes :

Clients : Exécution précontractuelle ou contractuelle

Contacts : Intérêt légitime et lorsque la loi le requiert, consentement

## **9. Destinataires des données**

SERGIC s'assure que les données ne soient accessibles qu'à des destinataires internes ou externes autorisés.

## 10. Durée de conservation

La durée de conservation des données est définie par SERGIC au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur lui, dans tous les cas, cette durée n'excède pas la durée nécessaire à la finalité des traitements.

Passés les délais fixés, les données sont soit supprimées, soit conservées après avoir été anonymisées, notamment pour des raisons d'usage statistique.

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

## 11. Droit d'accès (droit de copie)

Les clients et contacts disposent d'un droit de demander à SERGIC la confirmation que des données les concernant sont ou non traitées.

Les clients et contacts 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 ;

> la demande doit être formulée par écrit à l'adresse suivante : 6 rue Konrad Adenauer 59290 WASQUEHAL ou via notre formulaire de contact :

<http://www.sergic.com/traitement-donnees-personnelles.html>

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

Si les clients et contacts 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.

Dans le cas d'une demande par voie postale, les informations demandées seront transmises par lettre recommandée avec accusé de réception.

Les clients et contacts 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. Ce droit ne peut en aucun cas permettre d'accéder à des documents et des données confiées à SERGIC et qui sont soumises au secret professionnel.

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 SERGIC.

## 12. Mise à jour – Actualisation et rectification

L'exercice de ce droit s'exerce auprès de votre interlocuteur habituel, à défaut auprès de la Direction en charge de la relation client de SERGIC.

Ce dernier est 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 ;

> la demande doit être formulée par écrit à l'adresse suivante : 6 rue Konrad Adenauer 59290 WASQUEHAL ou via notre formulaire de contact : <http://www.sergic.com/traitement-donnees-personnelles.html>  
Afin de permettre une mise à jour régulière des données à caractère personnel collectées par SERGIC, celui-ci pourra solliciter les clients et contacts qui auront la possibilité de satisfaire à ses demandes.

SERGIC ne pourra se voir reprocher une absence de mise à jour si le client ou le contact n'actualise pas ses données.

### **13. Droit à l'effacement**

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

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

- > lorsque 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 ;
- > lorsque la personne concernée s'oppose à un traitement nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par SERGIC et qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;
- > lorsque la personne concernée s'oppose à un traitement de ses données à caractère personnel à des fins de prospection, y compris au profilage ;
- > lorsque les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite.

### **14. Droit à la limitation**

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

### **15. Droit à la portabilité**

SERGIC fait droit à la portabilité des données dans le cas particulier des données communiquées par les clients ou les contacts eux-mêmes, sur des services en ligne proposés par SERGIC 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.

### **16. Décision individuelle automatisée / Profilage**

Bien que l'intégralité de nos activités implique pour l'heure une prise de décision humaine au cours du processus, nous pourrions à l'avenir avoir recours à des technologies entièrement automatisées telles que des systèmes experts ou l'apprentissage machine qui couvriraient le processus de sélection des clients potentiels de bout en bout, s'il y a lieu et conformément aux lois et exigences locales.

S'il y a lieu, SERGIC demandera le consentement aux clients pour entreprendre toute ou partie de ces activités. Si vous ne consentez pas au profilage, votre dossier continuera d'être examiné manuellement, mais votre profil ne sera pas pris en considération automatiquement. La probabilité que nous puissions accéder pleinement à votre demande en sera vraisemblablement diminuée.

## **17. Droit post mortem / droit à l'oubli**

Les clients et contacts 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 via le formulaire sur notre site à l'adresse suivante <http://www.sergic.com/traitement-donnees-personnelles.html> ou par courrier postal à l'adresse suivante 6 rue Konrad Adenauer, 59290 WASQUEHAL, accompagné d'une copie signée d'un titre d'identité.

## **18. Justification**

Pour l'ensemble des droits mentionnés dont bénéficie le client ou le contact et conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel, vous êtes informés qu'il s'agit de droits de nature individuelle qui ne peuvent être exercés que par la personne concernée relativement à ses propres informations. Pour satisfaire à cette obligation, nous vérifierons l'identité de la personne concernée.

## **19. Caractère facultatif ou obligatoire des réponses**

Les clients et contacts 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, SERGIC explique aux clients et contacts les conséquences d'une absence de réponse.

## **20. Droit d'usage**

SERGIC se voit conférer par les clients et contacts 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 SERGIC, autrement appelées les données enrichies, demeurent sa propriété exclusive (analyse d'usage, statistiques, etc.).

## **21. Sous-traitance**

SERGIC informe ses clients et contacts qu'il pourra faire intervenir tout sous-traitant de son choix dans le cadre du traitement de leurs données à caractère personnel.

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

SERGIC 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 que lui. De plus, SERGIC se réserve le droit de procéder à un audit auprès de ses sous-traitants afin de s'assurer du respect des dispositions du RGPD.

## 22. Sécurité

Il appartient à SERGIC de définir et de mettre en œuvre les mesures techniques de sécurité, physique ou logique, qu'il 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 :

- > l'utilisation de mesures de sécurité pour l'accès aux locaux (fermeture des bureaux, badges, etc.) ;
- > la sécurité de l'accès à nos postes informatiques et smartphones (code d'accès modifié régulièrement) ;
- > login et password pour toutes nos applications métiers ;
- > la gestion des habilitations pour l'accès aux données (spécificité pour nos services financier et comptable et communication) ;
- > VPN dans le cadre des connexions à distance ;
- > mot de passe complexe pour notre réseau Wi-Fi modifié chaque mois.

Pour ce faire, SERGIC peut se faire assister de tout tiers de son choix pour procéder, aux fréquences qu'il estimera nécessaires, à des audits de vulnérabilité ou des tests d'intrusion.

En tout état de cause, SERGIC s'engage, en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel, à les remplacer par des moyens d'une performance supérieure. Aucune évolution ne pourra conduire à une régression du niveau de sécurité.

En cas de sous-traitance d'une partie ou de la totalité d'un traitement de données à caractère personnel, SERGIC s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants des garanties de sécurité par le biais de mesures techniques de protection de ces données et les moyens humains appropriés.

## 23. Violation des données

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

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

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

## 24. Transfert hors Union Européenne

SERGIC s'attache à garantir que vos données soient conservées et transférées en toute sécurité. En conséquence, le cas échéant, nous transférerons les données en dehors de l'Espace Économique Européen ou EEE (comprenant les États membres de l'Union européenne, plus la Norvège, l'Islande et le Liechtenstein) uniquement vers les pays qui respectent la législation en matière de protection des données et où les moyens de transfert assurent une protection adéquate de vos données, par exemple :

> au moyen d'un accord de transfert de données, intégrant les clauses contractuelles types en vigueur adoptées par la Commission européenne relatives au transfert des données à caractère personnel par les responsables du traitement de l'EEE à des responsables du traitement et des sous-traitants de pays ne disposant pas d'une législation adéquate en matière de protection des données ; ou

> en signant une convention de bouclier de protection des données (Privacy Shield) entre l'Union européenne et les États-Unis relatif au transfert de données à caractère personnel d'entreprises de l'Union européenne vers des entreprises des États-Unis d'Amérique, ou tout accord équivalent applicable dans d'autres pays ; ou

> en transférant vos données vers un pays pour lequel la Commission européenne a estimé que le niveau de la protection des données prévue par sa législation était adéquat ; ou

lorsque cela est nécessaire pour la conclusion ou l'exécution d'un contrat entre nous et un tiers et que le transfert est dans votre intérêt aux fins de ce contrat (par exemple, si nous avons besoin de transférer des données en dehors de l'EEE afin de satisfaire à nos obligations découlant de ce contrat si vous êtes l'un de nos clients) ; ou

> lorsque vous avez consenti au transfert des données.

Pour garantir que vos informations personnelles reçoivent un niveau adéquat de protection, SERGIC a mis en place des procédures appropriées avec les tiers avec lesquels nous partageons vos données à caractère personnel afin de garantir que vos informations personnelles soient traitées par ces tiers de manière cohérente et respectueuse des législations en matière de protection des données.

## **25. Délégué à la protection des « données personnelles »**

SERGIC a désigné un délégué à la protection des données :

Les coordonnées de notre délégué à la protection des données personnelles sont les suivantes :

Charles-Emmanuel JOVENEL  
6 rue Konrad Adenauer 59290 WASQUEHAL  
dpo@sergic.com

## **26. Registre des activités de traitements**

Au titre de l'article 30 du RGPD, SERGIC est tenu de tenir à jour un registre des activités de traitements. C'est un document de recensement et d'analyse qui reflète la réalité des traitements des données personnelles et qui permet d'identifier : les parties prenantes dans le traitement de ces données, les catégories de données traitées, la destination et l'accès à ces données, le temps de conservation et les moyens de sécurité mis en place.

Ce document est à usage interne et n'est pas destiné à être rendu public.

## **27. Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL**

Les clients et contacts 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, s'ils estiment que le traitement de données à



caractère personnel les 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

## **28. Évolution**

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 choisi par SERGIC en ce compris la voie électronique (diffusion par courrier électronique ou en ligne par exemple).

## **29. Pour plus d'informations**

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter notre référent à l'adresse électronique suivante : <http://www.sergic.com/traitement-donnees-personnelles.html>

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter le site de la Cnil [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)