

## **Politique de confidentialité des données des clients et fournisseurs :**

La protection des données personnelles et le respect de la vie privée est une préoccupation de notre société.

La protection des données est l'œuvre de tous, il est donc important pour nous que vous soyez informé sur les mesures que nous avons mises en œuvre, celles que vous devez respecter et les droits que vous possédez.

Aussi, si vous avez la moindre question concernant cette réglementation, nous vous invitons à contacter :

- Le service client au 01 84 21 10 10 ou à [contact@ogustine.com](mailto:contact@ogustine.com)

### **1. Champ d'application**

Cette politique de confidentialité s'applique à :

- Tous nos clients
- Tous nos fournisseurs
- Tous nos prestataires de services
- Tous nos sous-traitants
- D'une manière générale, à tous nos cocontractants

### **2. Qu'est-ce qu'une donnée personnelle et un traitement de données personnelles :**

Comme vous le savez, la protection des données est régie par :

- La loi informatique et libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par les lois du 6 août 2004 et du 16 octobre 2016 et du 20 juin 2018 (« **Loi Informatique et Libertés** »)
- Le Règlement Européen sur la protection des données n°2016/679 du 27 avril 2016, entrée en vigueur le 25 mai 2018 (« RGPD »)

#### **❖ Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?**

Une donnée personnelle est une information se rapportant à une personne physique directement ou indirectement. Par exemple, peuvent être considérées comme des données personnelles, un identifiant, un nom, un numéro d'identification, une adresse IP, une photographie, un numéro de téléphone (...).

#### **❖ Qu'est-ce qu'une donnée sensibles ?**

Parmi les données personnelles, figurent les données sensibles. Il s'agit notamment de l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, la santé ou la vie sexuelle. En principe, les données sensibles ne peuvent être recueillies et exploitées qu'avec le consentement explicite des personnes.

❖ **Qu'est-ce qu'un traitement de données ?**

Un traitement de données personnelles se définit comme toute opération sur les données à caractère personnel : la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

En synthèse toute opération utilisant et/ou consultant vos données.

**3. Quelles données collectons nous et dans quel but ?**

Dans le cadre de votre relation avec notre société, vous avez été amené et/ou pouvez être amené à nous communiquer des données personnelles notamment pour les finalités suivantes :

Nom du Traitement	Finalités	Sous-finalités	Fondement juridique
Téléphonie	Téléphonie	Appels téléphoniques sortants- Réception d'appels	<b>L'exécution d'un contrat</b>
Identification web	Se connecter au système	Suivi des actions utilisateurs	<b>L'exécution d'un contrat</b>
Collecte de données prospects par saisie sur formulaire web	Prospection	Réception de contacts intéressés par nos offres	<b>L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles à la demande de celles</b>
Envoi de campagnes email marketing	Prospection		<b>Intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement de faire connaître les produits et services de notre société</b>
Envoi de Newsletter	Prospection		<b>Intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement de faire connaître les produits et services de notre société</b>
Photographies et vidéos	- Communication professionnelle	- Présentation des membres de la société	<b>Consentement</b>
Gestion des données clients	Gestion des clients et prospects	- Gestion informations sur la société - Gestion des contrats - Gestion des demandes et besoins des clients relatifs aux	<b>L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci.</b>

		services à la personne proposés par le client - Gestion de la Facturation - Déduction fiscale - Aide de la CAF	
Enquêtes satisfactions	Réaliser les enquêtes satisfaction des clients	- collecter les avis clients - Réaliser des statistiques et mesures de satisfaction - Prendre les mesures correctives	<b>Intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement d'optimiser et d'améliorer les services et produits de notre société</b>
Support utilisateurs	Assister les utilisateurs dans leur usage de nos logiciels	- Répondre aux questions des utilisateurs - Résoudre les dysfonctionnements	<b>L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci.</b>
Gestion des fichiers prospects achetés	Gestion des prospects	Gestion informations sur la société	<b>Intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement de faire connaître les produits et services de notre société</b>
Facturation et gestion des règlements	Gestion de la facturation	- Facturation - Suivi des encaissements - Relancer les clients si impayé	<b>L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci.</b>
Stockage en base de données	Enregistrer les données		<b>L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci.</b>
Stockage sous formes de fichiers (Excel, texte, csv, ...)	Conservation des fichiers pour téléchargement (factures, devis, contrats, bulletin de paies)	- Envoie des fichiers par email - Mise à disposition des fichiers sur les extranets	<b>L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci.</b>
Stockage sous forme papier (factures, fiches de paye, etc.)	Gestion administrative courante	Classement par type de document	<b>L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci.</b>

Logs de serveurs	Enregistrer l'activité des utilisateurs	- Assurer la traçabilité des actions réalisées par les utilisateurs - Récupération de données en cas d'erreur	<b>L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci.</b>
Campagnes marketing par téléphones	Promouvoir les services d'Ogustine		<b>Nécessité aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement de faire connaître les produits et services de notre société</b>
Sauvegarde et archivage des données	Sauvegarder et archiver les données des utilisateurs		<b>L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci.</b>
Collecte de données par saisie manuelle (salons)	Nouveaux contacts	- Réception de contacts intéressés par nos offres	<b>L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci.</b>
Suppression de données (en base ou sous autre forme y compris papier)	Supprimer les données personnelles des anciens clients et intervenants		
Fournitures de données via la mise à disposition d'un service web	Connexion à des applications tierces à l'initiative du client utilisateur	-synchronisation de données (fiches clients, Intervenants, planning)	<b>L'exécution du contrat</b>
Annuaire OGUSTINE	Classer les contacts des clients et intervenants		<b>L'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci.</b>
Application de télégestion mobile Ogustine	Échange d'informations entre l'intervenant et la société de services permettant de garantir la coordination et la continuité de l'accompagnement et du suivi des clients : planning d'intervention,	<b>Clients :</b> - Données d'identification - Vie personnelle - Commentaires sur le client et ses proches  <b>Personnes de confiance :</b> - Données d'identification	<b>L'exécution du contrat</b>

	heures réalisées, état du client...	<b>Intervenants :</b> - Données d'identification - Données professionnelles - Géolocalisation - Pointage des heures	
Traitement relatif au recrutement des intervenants	Gestion administrative des intervenants : entretien, placement auprès des clients, évaluation, immatriculation à l'URSSAF, gestion de la paie...	- Données d'identification - Données relatives à la vie personnelle et professionnelle - Données financières (taux salaire) - Numéro de sécurité sociale (pour la gestion de la paie)	<b>L'exécution du contrat</b>
Traitement relatif à la gestion administrative des intervenants	Gestion administrative des intervenants : entretien, placement auprès des clients, évaluation, immatriculation à l'URSSAF, gestion de la paie...	Données d'identification Données relatives à la vie personnelle et professionnelle Données financières Numéro de sécurité sociale (pour la gestion de la paie)	<b>L'exécution du contrat</b>
Géolocalisation des utilisateurs (traitement par les clients)	Localiser les intervenants lors des pointages de début et de fin de prestation		

#### **4. Qui a accès à mes données ?**

Notre société s'engage à ne communiquer et/ou rendre vos données accessibles qu'aux personnes ayant besoin de les connaître, à savoir :

- Les responsables concernés
- Les personnes en charge de la gestion clients, s'agissant des données clients
- Les personnes en charge de la gestion fournisseurs, s'agissant des données fournisseurs
- Les entités juridique en charge de mettre en œuvre les activités précitées : banques, assurances, organismes d'assurance
- Nos prestataires que nous avons choisis et identifiés pour réaliser pour notre compte toute ou partie de nos activités (télégestion fixe et mobile... ) de nos conseils, experts comptables et prestataires techniques (éditeurs des logiciels, société d'hébergement)...
- Les autorités publiques dans le cadre d'une obligation légale

- Les sociétés de notre groupe

#### **5. Comment est « assuré » la sécurité et la confidentialité de mes données ?**

Nous vous rappelons que la confidentialité et la sécurité des données est l'œuvre de chacun au sein de notre organisation.

Nos locaux sont fermés à clés et accessibles qu'aux personnes habilitées.

Les accès aux outils informatiques sont protégés par des mots de passe.

L'ensemble des données collectées sont hébergés sur des serveurs sécurisés.

Les collaborateurs amenés à traiter des données personnels ont tous signé un engagement de confidentialité.

Si vous souhaitez en savoir plus, nous vous invitons à lire notre Charte Qualité ou contacter notre Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées figurent ci-dessous.

#### **6. Combien de temps mes données sont conservées ?**

Les données vous concernant sont conservées pendant toute la durée contractuelle et seront ensuite archivées pour les durées de prescription légale. Ces prescriptions varient en fonction du type de données, si vous souhaitez avoir plus d'information sur ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter.

A titre d'exemple, les données relatives aux coordonnées du client sont, sauf exercice par le Client de son droit d'opposition, conservées aux fins de prospection pendant un délai de trois ans à compter de la fin de la relation.

Les autres données ne sont conservées que pendant la durée nécessaire à l'exécution des prestations et sont ensuite archivées pour les durées de prescriptions légales (5 ans pour les contrats, 10 ans pour les contrats conclus par voie électronique et 10 ans à partir de la fin de l'exercice pour les pièces comptables).

Si vous souhaitez disposez d'autres informations sur la durée de conservation de vos données, nous vous invitons à contacter notre Délégué à la Protection des Données.

#### **7. Mes données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?**

Par principe, les données ne sont pas transférées en dehors de l'Union Européenne.

Dans le cas où un prestataire technique ou sous-traitant traite des données pour notre compte, nous nous assurerons que:

- Soit ce dernier ne transfère aucune donnée en dehors de l'Union Européenne
- Soit le transfert s'opère auprès d'un pays ayant fait l'objet d'une décision d'adéquation
- Soit le transfert d'opère après avoir mis en œuvre des garanties appropriées telles que :
  - o Mise en place de règles d'entreprise contraignantes
  - o Mise en place de clauses types de protection des données

#### **8. Quelles sont mes droits ?**

Vous disposez de plusieurs droits concernant vos données : le droit de demander au responsable du traitement l'accès aux données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou

Version en vigueur le 01 février 2020

une limitation du traitement, ou du droit de s'opposer au traitement et du droit à la portabilité des données, dans les conditions et dans les limites prévues par le règlement européen sur les données personnelles.

Lorsque le traitement est fondé sur votre consentement, vous avez la possibilité de retirer votre consentement à tout moment. Ce retrait de consentement n'aura d'effet que pour l'avenir à partir du moment où nous aurons pu valider la licéité de votre demande.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Aucune décision automatisée n'est prise à partir de vos informations (type profilage).

Nous vous rappelons que lorsque les données sont collectées pour l'exécution d'un contrat et/ou des mesures précontractuelles, elles sont obligatoires. Tout défaut d'information entrainerait l'exclusion du droit pour lequel les données sont collectées.

### **9. Auprès de qui, je peux les exercer ?**

Notre société a fait le choix de désigner un Délégué à la Protection des Données.

Vous pouvez le contacter pour tout renseignement concernant vos droits, vos données et/ou toute autre question relative à vos données.

Nom : ABICHAT

Prénom : Karim

Adresse : 71 rue de la Fraternité, 93100 Montreuil

Email : [contact@ogustine.com](mailto:contact@ogustine.com)

Téléphone : 01 84 21 10 10