

## CHARTRE DE CONFIANCE V1.0

### DEFINITION DE NOS DROITS & DEVOIRS RESPECTIFS

La société PRÉAMBULES SAS est heureuse de vous compter parmi ses clients et devenir par la même occasion votre partenaire en matière de registre dématérialisé et plus globalement de solutions numériques de démocratie participative.

Nous vous remercions pour l'intérêt que vous portez à notre entreprise et nos services. Le présent document a pour objet d'établir entre nos deux entités une relation saine et efficace afin d'établir une relation pérenne dans le temps.

Dans cet état d'esprit, le présent document se veut simple et le plus compréhensible possible. En constante amélioration, nous sommes à votre écoute et nous vous invitons à nous contacter à la moindre hésitation.

### LES CONTRACTANTS

En nous donnant votre bon pour accord sur une offre commerciale, vous acceptez de façon tacite le présent contrat. Nous nous engageons à respecter les différents articles de ce contrat de confiance et vous vous engagez à prendre en compte ses conditions. Les entités engagées sont celles mentionnées en tête de l'offre commerciale qui nous lie.

### OBJET DE L'ACCORD

La commande passée englobe les opérations suivantes :

- La **mise à disposition d'un service informatique** et les options afférentes choisies ;
- La **confidentialité des échanges** entre les représentants des différentes entités ;
- Le respect de la **législation en vigueur** au moment de l'utilisation du service ;
- La conformité de société et nos services avec **RGPD** ;
- La garantie de l'**utilisation des données fournies dans le cadre strict du projet** ;
- Le respect des bonnes pratiques en matière de **sécurité informatique**.

## PÉRIODE D'EFFET

Le présent contrat **prend effet à la date du bon pour accord**. Il **se clôture une fois l'intégralité de notre prestation réalisée** où nos systèmes informatiques ont totalement supprimé les données personnelles et techniques afférentes à votre projet.

## VOS DROITS & OBLIGATIONS

Dans le cadre de cet accord, vous êtes **responsable du respect des dispositions de la loi**, et notamment de la **légitimité de nous confier la mission décrite** dans l'offre commerciale qui fait l'objet d'un bon pour accord.

Vous êtes également **responsable des informations et contenus présentés au public**. En conséquence, il vous incombe l'obligation de vérifier la véracité des documents et données mises en ligne par nos services.

Dans le même état d'esprit, vous êtes également responsable des contenus publiés par le public. Vous avez donc **l'obligation de surveiller régulièrement que les propos déposés** respectent la législation en vigueur et ne nécessitent pas d'être modéré via les outils mis à votre disposition.

Dans le cadre de cet accord, vous êtes également responsable du respect des dispositions de la loi sur la protection des données, et notamment de la légitimité de confier le traitement des données aux personnes désignées par vos soins et de la licéité du traitement des données. A cet égard, **vous vous engager à suivre les bonnes pratiques de gestion des données personnelles et sensibiliser vos interlocuteurs**.

Vous êtes en droit de contrôler le respect des mesures techniques et organisationnelles prises avant le début du traitement des données, puis de répéter ce contrôle à intervalles réguliers. Le donneur d'ordre peut également confier ce contrôle à un tiers. Les frais engendrés par ce contrôle seront pris à votre charge et pourront faire l'objet d'un devis précis à votre demande.

Si une personne concernée fait valoir des droits à l'égard de l'une des parties contractantes dans le cadre d'une réclamation faite au titre de l'art. 82 du RGPD, la partie contractante concernée doit le notifier sans délai à l'autre partie. Les parties contractantes se soutiennent mutuellement dans la défense face à la réclamation.

## NOS DROITS & OBLIGATIONS

Dans le cadre de cet accord, nous nous engageons à **traiter les données à caractère personnel que dans le cadre de la commande**. Ainsi, les données recueillies ne pourront être exploitées pour d'autres raisons que le sujet qui fait l'objet du service rendu. Nous nous engageons à ne pas utiliser les données dont le traitement nous a été confié pour d'autres finalités, **ni les conserver au-delà de la durée nécessaire** et définie dans la charte utilisateur. Aucune copie ou reproduction ne sera faite à l'insu du donneur d'ordre.

**Notre organisation interne répond aux exigences spécifiques de la protection des données**. Afin d'assurer une protection adéquate des données personnelles, nous nous engageons à prendre les mesures techniques et

organisationnelles répondant aux exigences de l'art. 32 du RGPD permettant d'assurer sur le long terme la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes et services en lien avec le traitement.

**Notre système informatique enregistre toutes les catégories d'activités** en incluant les spécifications obligatoires selon l'art. 30, paragraphe 2 du RGPD. Il nous est ainsi possible, en cas de besoin, de relever toutes les actions sensibles pouvant atteindre à l'exploitation frauduleuse de données personnelles.

Au regard du traitement en masse de données personnelles dans le cadre de la mise en place de registres de « doléances » mis à la disposition du public, **Préambules SAS a désigné comme délégué à la protection des données Guillaume Dobbels** à contacter pour toute question en lien avec la protection des données dans le cadre de ce contrat. Celui-ci est disponible par e-mail via l'adresse [rgpd@preambules.fr](mailto:rgpd@preambules.fr)

**Nous nous engageons à signaler dans les meilleurs délais toutes les violations de la protection de données à caractère personnel**, en communiquant au moins les informations suivantes :

- Une description de la nature de la violation ;
- Les coordonnées d'un interlocuteur auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- Une description des conséquences probables de la violation ;
- Une description des mesures prises pour remédier à la violation ou en atténuer les conséquences négatives.

## NOS BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ INFORMATIQUE

Notre plateforme technique est **hébergée à Paris et info-gérée par IKOULA qui est conforme aux directives RGPD**. Elle est composée de deux serveurs physiques répliqués en temps réel et équipés des disques dur SSD en RAID 1 cryptés afin d'assurer en cas de problème matériel une rupture de service inférieure à 5 minutes.

Notre plateforme possède un pare-feu physique externalisé permettant de **protéger le système des attaques extérieures**. Ainsi, le code source n'est accessible que depuis certaines adresse IP en SSH avec clef et la base de données n'est accessible que depuis le serveur.

Un système de **sauvegarde incrémentiel journalier et externalisé assure la pérennité de vos données** en cas de soucis majeur. Ce système de sauvegarde est également géré par IKOULA qui est conforme aux directives RGPD.

Notre plateforme est réalisée sous Symfony en suivant les bonnes pratiques de développement logiciel. Ainsi le code source du logiciel est déposé du répertoire de diffusion web. Elle est périodiquement testée par des outils spécifiques de type « injection SQL » « Brut Force ».

# NOTRE POLITIQUE DE GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES

## INVENTAIRE ET FINALITES DES DONNÉES PERSONNELLES

**Utilisateur** : identifiant, email, nom, prénom et optin newsletter enregistrées afin de vérifier la bonne légitimité d'accéder à l'espace réservé d'un registre et savoir si elle souhaite être informée des évolutions du service.

**Client ou prospect** : identifiant, email, nom, prénom, adresse postale, entreprise, fonction, téléphone et optin newsletter enregistrés afin de vérifier la bonne légitimité d'accéder à l'espace réservé d'un registre, savoir si elle souhaite être informée des évolutions du service et permettre la génération de devis et facturation.

**Ressource utilisateur complémentaire** : identifiant, email, nom, prénom, optin newsletter enregistrés par des acteurs du registre afin de vérifier qu'il s'agit de la bonne personne et savoir si elle souhaite être informée des évolutions du service.

**Dépositaire d'avis** : email, nom, prénom, adresse postale et opinions enregistrés à titre informatif pour les personnes en charge de l'analyse des avis.

## LES TRAITEMENTS DE DONNÉES PERSONNELLES

La **création d'un utilisateur** est réalisée directement par la personne concernée ou par une tierce personne ayant accès à l'espace privé de type commissaire enquêteur, maître d'ouvrage ou autorité organisatrice.

Depuis l'interface d'administration, il est possible de **modifier et supprimer un utilisateur**. Depuis son espace réservé, les utilisateurs peuvent modifier l'intégralité de ses données personnelles et supprimer son compte. **Les utilisateurs** ont la possibilité de s'inscrire à une newsletter d'information concernant les nouvelles fonctionnalités de notre service : en s'inscrivant, leur adresse e-mail est automatiquement exporté vers notre partenaire Mailjet hébergé en France et conforme à RGPD.

Les **Clients ou prospects** sont automatiquement **exporté vers la solution logicielle de gestion administrative** et commerciale de la société. Cette solution est gérée par l'entreprise SELLSY hébergée en France et conforme à RGPD.

Le **système supprime automatiquement les dépositaires d'avis** dès que l'analyse est réputée finalisée par la mise en ligne d'un rapport ou 6 mois après clôture du registre. Un an après mise en ligne du rapport, celui-ci est également supprimé afin de définitivement supprimer toutes données personnelles susceptible de persister.

Le **système supprime automatiquement les utilisateurs** après 2 ans d'inactivité sur le service et ne souhaitant pas recevoir de message de Préambules.

## SUIVI DES ACTIONS DES VISITEURS

Nos systèmes logiciels incluent un **système de surveillance du fonctionnement de nos registres**. Celui-ci enregistre toutes les actions clés réalisées afin de les mettre à la disposition des autorités compétentes en cas de situation litigieuse. Ces données sont enregistrées dans un document PDF disponible des utilisateurs du service dans leur espace réservé. Ce fichier est supprimé 1 an après la clôture du registre.

Par ailleurs, **certaines informations sont transférées automatiquement par votre navigateur et enregistrées** par nos dans des fichiers journaux. Nous enregistrons les fichiers journaux dans le but de détecter les défauts et pour des raisons de sécurité puis les supprimons. Les fichiers journaux qu'il nous est nécessaire de conserver à des fins de preuve ne sont pas supprimés tant que la question n'est pas résolue définitivement et peuvent être dans certains cas transmis aux autorités d'enquête. Les fichiers journaux servent notamment à l'enregistrement des informations suivantes :

- Adresse IP (IP pour Internet Protocol) du terminal depuis lequel le client accède à l'offre en ligne ;
- Adresse Internet du site depuis lequel l'offre en ligne est consultée (URL d'origine ou URL référente) ;
- Nom du fournisseur de service via lequel l'accès à l'offre en ligne a lieu ;
- Nom des fichiers ou informations consultées ;
- Date, heure et durée de la consultation ;
- Volume de données transmis ;
- Système d'exploitation et informations sur le navigateur utilisé y compris les extensions installées ;
- Code d'état http (p. ex. "Demande réalisée avec succès" ou "Fichier demandé non trouvé").

Enfin notre plateforme utilise des cookies. Ce sont de petits fichiers qui sont enregistrés sur votre ordinateur lors de votre visite. Ces cookies n'ont pas d'objet commerciaux ou marketing : ils nous permettent d'**assurer le bon fonctionnement de notre service** comme l'authentification mais aussi d'**analyser la fréquentation** de notre service.

Fait à Montbéliard,  
Le 2 Mai 2018

**DOBBELS Guillaume**  
**Directeur Général**

