



Politique de protection des données à caractère personnel

Interlocuteurs auprès des clients et contacts

SOMMAIRE

1.	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	3
1.1.	Préambule	3
1.2.	Définitions	3
1.3.	Objet	4
1.4.	Principes généraux	4
2.	IDENTIFICATION DES TRAITEMENTS	4
2.1.	Catégories de données collectées et origine des données	4
2.2.	Finalités des traitements et bases légales	4
2.3.	Durées de conservation	5
2.4.	Destinataires des données	6
3.	GESTION DES DROITS DES PERSONNES	7
3.1.	Droit d'accès et droit de copie	7
3.2.	Droit de rectification	7
3.3.	Droit à l'effacement	7
3.4.	Droit à la limitation	8
3.5.	Droit à la portabilité	8
3.6.	Droit d'opposition	8
3.7.	Exercice des droits de nos interlocuteurs	8
4.	DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES	9
4.1.	Sous-traitance	9
4.2.	Registre des traitements	9
4.3.	Mesures de sécurité	9
4.4.	Violation de données	10
5.	CONTACTS	10
5.1.	Délégué à la protection des données	10
5.2.	Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL	10
5.3.	Évolution	10
5.4.	Pour plus d'informations	10

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1. PRÉAMBULE

Le Règlement (UE) 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.

Par la suite, et pour implémenter les modifications du RGPD, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés a fait l'objet d'une modification par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 par l'ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018 relative à la protection des données.

La réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel s'entend ainsi des textes suivants :

- le RGPD ;
- la loi Informatique et libertés à jour des textes précités ;
- les recommandations de la CNIL.

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

- le « responsable du traitement » s'entend de la personne physique ou morale qui détermine les finalités et moyens d'un traitement de données à caractère personnel. Au titre de la présente politique, le responsable du traitement est Arkopharma ;
- les « personnes concernées » sont les personnes qui peuvent être identifiées, directement ou indirectement, par référence aux données à caractère personnel qui font l'objet d'une collecte par le responsable du traitement, c'est-à-dire, dans le cadre de la présente politique l'ensemble des interlocuteurs d'Arkopharma rattachés à ses clients et prospects, quel que soit leur statut (salariés ou dirigeants).

L'article 12 du RGPD impose que les personnes concernées soient informées de leurs droits de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

1.2. DÉFINITIONS

- « donnée à caractère personnel » : toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (personne concernée) ; est réputée identifiable une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;
- « traitement de données à caractère personnel » : toute opération ou ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction ;

- « violation de données à caractère personnel » : une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

1.3. OBJET

Pour satisfaire à son bon fonctionnement, notre entreprise est tenue de mettre en œuvre des traitements de données à caractère personnel relatifs à nos interlocuteurs auprès de nos clients, prospects et partenaires dans le cadre des relations commerciales et des contrats conclus avec ces derniers.

La présente politique a pour objet de satisfaire à notre obligation d'information et de rappeler les droits dont disposent nos interlocuteurs auprès de nos clients, prospects et partenaires s'agissant du traitement de leurs données à caractère personnel.

1.4. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Aucun traitement n'est mis en œuvre par notre entreprise concernant des données vous concernant s'il ne porte pas sur des données à caractère personnel collectées par ou pour ses services ou traitées en relation avec ses services et s'il ne répond pas aux principes généraux du RGPD.

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

2. IDENTIFICATION DES TRAITEMENTS

2.1. CATÉGORIES DE DONNÉES COLLECTÉES ET ORIGINE DES DONNÉES

Les données sont essentiellement collectées directement auprès de nos interlocuteurs auprès des clients et prospects de notre entreprise.

En conséquence, nous ne collectons et n'utilisons que les données nécessaires à la conclusion ou l'exécution de contrats avec notre entreprise, à savoir :

- identité du ou des interlocuteurs en charge d'un dossier ou contactés à des fins de prospection (ex : civilité, nom, prénom) ;
- coordonnées professionnelles du ou des interlocuteurs en charge d'un dossier ou contactés à des fins de prospection (ex : email professionnel, adresse postale professionnelle, numéro de téléphone professionnel fixe ou mobile, numéro fax) ;
- informations professionnelles du ou des interlocuteurs en charge d'un dossier ou contactés à des fins de prospection (ex : poste, grade, fonction) ;
- données techniques selon les cas d'usage (données d'identification ou de connexion telles qu'adresse IP ou logs) ;
- images du ou des interlocuteurs en charge d'un dossier ou contactés à des fins de prospection (ex : dans le cas d'un accès à nos locaux).

2.2. FINALITÉS DES TRAITEMENTS ET BASES LÉGALES

Finalités	Commentaire	Bases légales
Échanges précontractuels	Nous traitons des données des personnes qui interagissent avec nous lorsque nous avons approché la structure à laquelle elles appartiennent à des fins de prospection ou lorsqu'elles ont pris attache avec nous.	• Exécution de mesures précontractuelles
Contrat et suivi du contrat	Nous traitons les données de nos interlocuteurs rattachés à nos clients dans le cadre du suivi des relations contractuelles qui nous lient à ces derniers.	• Exécution de mesures contractuelles
Facturation, paiement et comptabilité	Nous traitons les données de nos interlocuteurs auprès de nos clients dans le cadre de la facturation et du paiement des commandes effectuées.	• Exécution de mesures contractuelles
Gestion de l'annuaire de nos clients et prospects	Nous tenons à jour un annuaire de nos clients et un annuaire de nos prospects, ce qui implique au sein de ces derniers la mention de nos principaux interlocuteurs auprès de ces derniers.	• Intérêt légitime
Organisation d'évènements par notre entreprise	Nous traitons les données de nos interlocuteurs auprès de nos clients et prospects lorsque nous les invitons à des évènements que nous organisons ou co-organisons.	• Intérêt légitime
Envoi de newsletters ou fils d'information	Lorsque les adresses auxquelles nous adressons nos newsletters ou fils d'information ne sont pas des adresses de contacts, nous utilisons les données de nos interlocuteurs auprès de nos clients et prospects.	• Intérêt légitime
Gestion des accès du personnel tiers	Nous traitons les données de nos interlocuteurs accédant à nos locaux afin de sécuriser l'accès à ces derniers (ex : tenue d'un registre, badges d'accès...).	• Intérêt légitime
Vidéosurveillance du personnel tiers	Certaines zones spécifiques de nos locaux tels que les barrières et clôtures font l'objet d'un dispositif de vidéosurveillance.	• Intérêt légitime
Réalisation de statistiques	Nous sommes susceptibles d'effectuer des statistiques s'agissant des données de nos clients et prospects.	• Intérêt légitime

2.3. DURÉES DE CONSERVATION

Nous définissons la durée de conservation des données de nos interlocuteurs auprès de nos clients et prospects au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur nous et, à défaut, en fonction de nos besoins.

Par principe, les données relatives à nos clients et prospects doivent être conservées pendant le temps strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale. Plus précisément, nous nous engageons à respecter les durées de conservation suivantes :

Traitement	Durée de conservation
Contrats conclus avec nos clients	5 ans à compter de leur conclusion. 10 ans pour les contrats conclus par voie électronique de plus de 120 euros.
Correspondance commerciale (bons de commande, de livraison, factures, etc.)	10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable.
Données traitées à des fins de prospection	Pour les clients : 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale (à compter du terme d'un contrat) ou du dernier contact émanant du client. Pour les prospects : 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect (demande de documentation, clic sur un lien contenu dans un mail, etc.).
Images de caméras de vidéoprotection	Pendant une durée d' un mois maximum
Accès aux bâtiments	Pendant une durée d' un mois maximum
Données techniques	1 an à compter de leur collecte
Cookies	Voir la politique cookies

Les durées indiquées dans le tableau précédent sont nécessairement prolongées pour la durée légale de prescription à titre de preuve en cas de litige. Dans cette dernière hypothèse, la durée de conservation est rallongée pour toute la durée du litige.

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 que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et que Arkopharma n'est plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

2.4. DESTINATAIRES DES DONNÉES

Les destinataires des données s'entendent des personnes physiques ou morales qui reçoivent communication des données à caractère personnel. Les destinataires des données peuvent donc être aussi bien des salariés d'Arkopharma que des organismes extérieurs.

Nous veillons à ce que les données collectées et traitées dans le cadre de nos relations avec nos clients et prospects ne soient accessibles qu'à des destinataires internes et externes habilités, et notamment, aux destinataires suivants :

- le personnel des services compétents habilités à gérer la relation avec nos interlocuteurs auprès de nos clients et prospects et leurs responsables hiérarchiques ;
- le personnel des services supports, soit les services administratifs, les services logistiques et informatiques et leurs responsables hiérarchiques ;
- nos prestataires ou services supports (ex : prestataire informatique) ;
- les autorités compétentes au cas où nous serions tenus de partager certaines données à des auxiliaires de justice, à des services chargés de procédures internes de contrôle, etc. ;
- en cas de visite de nos locaux, le personnel de l'accueil, qui collecte les données des visiteurs quels qu'ils soient dans un registre.

S'agissant des destinataires internes, nous décidons quel destinataire pourra avoir accès à quelle donnée selon une politique d'habilitation et nous assurons qu'ils sont soumis à une obligation de confidentialité.

S'agissant des destinataires externes, nous vous informons que les données à caractère personnel de nos interlocuteurs auprès de nos clients et prospects pourront ainsi être communiquées à certains de nos prestataires ou à toute autorité légalement habilitée à en connaître (autorités fiscales et sociales notamment). Dans ce cas, Arkopharma n'est pas responsable des conditions dans lesquelles les personnels de ces autorités ont accès et exploitent les données.

3. GESTION DES DROITS DES PERSONNES

3.1. DROIT D'ACCÈS ET DROIT DE COPIE

Nos clients et prospects disposent du droit de nous demander si nous traitons effectivement des données concernant leurs membres (personnel, dirigeant, etc.) dans le cadre des contrats conclus avec ces derniers ou des messages de prospection que nous leur adressons.

Ils peuvent également nous demander que leur soit fournie une copie des données de leurs membres faisant l'objet d'un traitement.

Toutefois, en cas de demande de copies supplémentaires, nous pouvons exiger que nos clients et prospects prennent en charge le coût que représenterait cette nouvelle copie.

Si les demandes de nos clients et prospects sont effectuées par voie électronique, les informations demandées seront fournies sous une forme électronique d'usage courante, sauf demande contraire.

Nos clients et prospects sont informés que ce droit d'accès ne peut pas 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 la bonne exécution de nos services.

3.2. DROIT DE RECTIFICATION

Nos clients et prospects disposent du droit de nous demander de rectifier certaines données concernant leur personnel qui seraient obsolètes ou erronées.

3.3. DROIT À L'EFFACEMENT

Nos clients ne peuvent invoquer le droit à l'effacement s'agissant des données de leur personnel que dans les cas suivants :

- le contrat a été résilié et n'a plus d'effet entre notre entreprise et le client ;
- les membres du personnel dont les données sont traitées et qui ne font plus partie des effectifs d'un de nos clients souhaitent en conséquence être supprimés de notre base de données clients.

Nos prospects peuvent invoquer le droit à l'effacement s'agissant des données de leur personnel dans la mesure où ils disposent d'un droit d'opposition à la réception de messages de prospection.

3.4. DROIT À LA LIMITATION

Nos clients et prospects sont informés que ce droit n'a vocation à s'appliquer que dans les cas suivants :

- l'exactitude des données à caractère personnel est contestée par la personne concernée, pendant une durée permettant au responsable du traitement de vérifier l'exactitude des données à caractère personnel ;
- le traitement est illicite et la personne concernée s'oppose à leur effacement et exige à la place la limitation de leur utilisation ;
- o le responsable du traitement n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires à la personne concernée pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- o la personne concernée s'est opposée au traitement, pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par le responsable du traitement prévalent sur ceux de la personne concernée.

3.5. DROIT À LA PORTABILITÉ

Nos clients et prospects sont informés que ce droit n'a pas vocation à s'appliquer dans la mesure où les conditions requises par la réglementation applicable ne sont pas remplies s'agissant du traitement que nous faisons des données à caractère personnel des membres de leur personnel avec qui nous échangeons.

3.6. DROIT D'OPPOSITION

Les clients et prospects disposent du droit de s'opposer à toute prospection commerciale par voie postale, téléphonique ou électronique, y compris au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

Le cas échéant, si nous étions amenés à faire de la prospection par voie électronique, il sera à tout moment possible pour les clients et prospects de s'y opposer soit en cliquant sur le lien se trouvant dans l'e-mail d'envoi, soit en modifiant les préférences dans le compte client sur notre site internet arkopharma.com. Par SMS, il est possible de s'opposer à toute prospection en envoyant « stop » au numéro figurant dans le message reçu.

3.7. EXERCICE DES DROITS DE NOS INTERLOCUTEURS

Pour pouvoir exercer leurs droits, nos clients et prospects doivent nous contacter soit par écrit soit par voie postale soit par email aux adresses suivantes : dpo@arkopharma.com

Nous faisons notre possible pour répondre aux demandes dans un délai raisonnable et, au mieux, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Toutefois, dans le cas où le traitement des demandes s'avèrerait complexe ou que nous ferions face à un nombre élevé de demandes d'exercice de droits simultanément, le délai du traitement pourrait être porté à deux mois.

4. DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES

4.1. SOUS-TRAITANCE

Nous sommes susceptibles de faire intervenir tout sous-traitant de notre choix dans le cadre du traitement des données à caractère personnel de nos interlocuteurs auprès de nos clients et prospects.

Au sens du RGPD, le sous-traitant s'entend de 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 Arkopharma travaille et qui interviennent sur les données à caractère personnel d'Arkopharma.

Dans ce cas, nous nous assurons du respect par le sous-traitant de ses obligations en vertu du RGPD.

Nous nous engageons à signer avec tous nos sous-traitants un contrat écrit et leur imposons les mêmes obligations en matière de protection des données que celles que nous nous imposons. De plus, nous nous réservons le droit de procéder à un audit auprès de nos sous-traitants afin de nous assurer de leur respect des dispositions du RGPD.

4.2. REGISTRE DES TRAITEMENTS

Nous nous engageons, en notre qualité de responsable du traitement, à tenir à jour un registre de toutes les activités de traitement effectuées lorsque la loi nous l'impose.

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

Nous nous engageons à fournir à la CNIL, à première demande, les renseignements lui permettant de vérifier la conformité des traitements à la réglementation en vigueur.

4.3. MESURES DE SÉCURITÉ

Nous mettons en œuvre les mesures de sécurité techniques, physiques ou logiques que nous estimons 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 ;

- mesures de sauvegarde interne ;
- processus d'identification ;
- conduite d'audits de sécurité et de tests de pénétration ;
- l'adoption de plans de reprise d'activité ;
- l'utilisation d'un protocole ou de solutions de sécurité.

En tout état de cause, nous nous engageons, 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.

4.4. VIOLATION DE DONNÉES

Nous nous engageons à notifier à la CNIL toute violation de données que nous pourrions subir dans les conditions prescrites par la réglementation en matière de données à caractère personnel.

Nos interlocuteurs auprès de nos clients et prospects sont informés de toute violation de données qui pourrait engendrer un risque élevé pour leur vie privée.

5. CONTACTS

5.1. DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

Nous avons désigné un délégué à la protection des données qu'il est possible de contacter aux coordonnées suivantes pour toute question relative au traitement des données : dpo@arkopharma.com

5.2. DROIT D'INTRODUIRE UNE RÉCLAMATION AUPRÈS DE LA CNIL

Nos interlocuteurs auprès de nos prestataires disposent d'un droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la CNIL en France, dès lors qu'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

5.3. 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 de nos clients et prospects par tout moyen que nous choisirons en ce compris la voie électronique (diffusion par courrier électronique ou en ligne par exemple).

5.4. POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données à l'adresse électronique suivante : dpo@arkopharma.com

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