

POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES DES CLIENTS, PROSPECTS ET PARTENAIRES



1. Dispositions générales

Préambule

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des données (ci-après RGPD), fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel. Ce texte 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 et par l'ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018 relatives à la protection des données.

La présente politique est mise en œuvre par l'Office de tourisme Le Havre-Etretat Normandie Tourisme (ci-après appelée « l'organisme »), qui a pour principales activités le développement de l'offre touristique, la promotion des destinations touristiques et la commercialisation de l'offre touristique en Normandie.

Dans le cadre de notre activité, nous mettons en œuvre des traitements de données à caractère personnel relatifs aux données de nos clients, partenaires et prospects. Pour une bonne compréhension de la présente politique, il est précisé que :

- les clients sont entendus comme toutes personnes physiques ou morales engagées au titre d'un contrat de quelque nature que ce soit auprès de notre organisme, étant précisé que celui-ci a vocation à œuvrer auprès de clients professionnels du tourisme ou du grand public ;
- les partenaires sont entendus comme toutes personnes physiques ou morales intervenant dans le secteur du tourisme et entretenant à ce titre des relations avec notre organisme, telles que notamment professionnels du tourisme du département, porteurs de projet et investisseurs internes et externes, distributeurs de séjour, collectivités territoriales et leurs groupements ou encore partenaires institutionnels ;
- les prospects sont entendus comme tout client potentiel ou tout contact destinataire de messages promotionnels de notre organisme dont les données ont été collectées directement via des formulaires de contact, des événements ou indirectement via tout partenaire de l'organisme.

Objet et 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 de nos clients, partenaires et prospects.

À ce titre, la présente politique a pour objet de satisfaire à l'obligation d'information de notre organisme et ainsi de formaliser les droits et les obligations dont disposent les clients, partenaires et prospects s'agissant du traitement de leurs données.

La présente politique ne porte que sur les traitements dont nous sommes responsables ainsi que sur les données qualifiées de « structurées ».

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

Cette politique est indépendante de tout autre document susceptible de s'appliquer au sein de la relation contractuelle qui nous lie à nos clients, partenaires et prospects. Nous ne mettons en œuvre aucun traitement des données de nos clients, partenaires et prospects s'il ne porte pas sur des données à caractère personnel collectées par ou pour nos services ou traitées en relation avec nos 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 des clients, partenaires et prospects par le biais d'une modification de la présente politique.

2. Les données des clients

Types de données collectées

Données non techniques (selon les cas d'usage)	<ul style="list-style-type: none">- identité et identification (nom, prénom, date de naissance)- coordonnées (mail, adresse postale, numéro de téléphone)- vie professionnelle / vie personnelle lorsque c'est nécessaire- images (vidéosurveillance)- données bancaires (RIB)
Données techniques (selon les cas d'usage)	<ul style="list-style-type: none">- données d'identification (adresse IP)- données de connexion (logs, token notamment)- données d'acceptation (clic)- données de localisation

Origine des données

Nous collectons les données de nos clients à partir de :

- données fournies par le client (formulaire papier, bon de commande, contrat, carte de visite) ;
- fiches ou formulaires électroniques remplis par le client ;
- données saisies en ligne (site web, réseaux sociaux, ...) ;
- inscription à des événements que nous organisons ;
- bases de données mutualisées entre plusieurs partenaires, alimentées et exploitées par l'ensemble de ces partenaires ;
- location ou acquisition de bases de données de façon exceptionnelle ;
- communication de contacts par l'intermédiaire d'entreprises spécialisées ou de partenaires de notre organisme.

Finalités

Selon les cas, nous traitons les données de nos clients pour les finalités suivantes :

- gestion de la relation client ;
- vente de séjours touristiques, services ou de produits en direct ou via des partenaires distributeurs ;
- gestion des événements que nous organisons ;
- actions de prospection commerciale ;
- envoi de newsletters ou fils d'informations/d'actualités ;
- gestion des comptes clients ;
- enquête de satisfaction/amélioration de nos services ;
- réponse à nos obligations administratives ;
- community management ;
- réalisation de statistiques.

Durées de conservation

La durée de conservation des données de nos clients est définie au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur nous et à défaut en fonction de nos besoins et notamment selon les principes suivants :

Traitement	Durée de conservation
Données relatives aux clients	Pendant la durée des relations contractuelles, augmentée de 3 ans à des fins d'animation et de prospection, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription légaux
Données techniques	1 an à compter de leur collecte
Cookies	Voir la politique cookies
Vidéosurveillance	1 mois 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 que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et nous ne sommes plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

Base légale

Les traitements que nous mettons en œuvre au titre de la présente politique ont tous pour base légalement la mise en œuvre de mesures contractuelles ou précontractuelles ou, dans certains cas, le consentement du client (ex : envoi de messages de prospection commerciale).

3. Les données des partenaires

Types de données collectées

Données non techniques (selon les cas d'usage)	<ul style="list-style-type: none">- identité et identification (nom, prénom, date de naissance, pseudo)- coordonnées (e-mail, adresse postale, numéro de téléphone)- vie professionnelle (fonction, intitulé de poste, etc.)- données bancaires (RIB)- images (vidéosurveillance)
Données techniques (selon les cas d'usage)	<ul style="list-style-type: none">- données d'identification (adresse IP)- données de connexion (logs, token notamment)- données d'acceptation (clic)- données de localisation

Origine des données

Nous collectons les données de nos partenaires à partir des :

- informations récoltées directement via les partenaires, notamment via les bases de données mutualisées ;
- fiches ou formulaires électroniques remplis par les partenaires ;
- inscriptions ou abonnements à nos services en ligne (newsletter, réseaux sociaux).

Finalités

Selon les cas, nous traitons les données de nos clients pour les finalités suivantes :

- gestion de la relation partenaires ;
- gestion de la base de données mutualisée ;
- labellisation de sites et d'équipements pour les filières confiées par l'organisme ;

- opérations d'ingénierie touristiques (diagnostics et études de faisabilité, appui au montage de projets et dossiers de demande de subvention) ;
- opérations de mise en réseau et de concertation des différents partenaires ;
- opérations d'aide à la mise en marché des prestataires partenaires ;
- gestion des événements que nous organisons (salons, workshops, etc.) ;
- opérations de formation des prestataires partenaires ;
- opérations de recherche des partenaires distributeurs ;
- réalisation de statistiques.

Durées de conservation

La durée de conservation des données de nos partenaires est définie au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur nous et à défaut en fonction de nos besoins et notamment selon les principes suivants :

Traitement	Durée de conservation
Données relatives aux partenaires	Pendant la durée des relations contractuelles, augmentée de 3 ans à des fins de suivi de la relation, sans préjudice des obligations de conservation ou des délais de prescription
Données techniques	1 an à compter de leur collecte
Cookies	Voir la politique cookies
Vidéosurveillance	1 mois 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 partenaires que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et que nous ne sommes plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

Base légale

Les traitements que nous mettons en œuvre au titre de la présente politique ont tous pour base légalement la mise en œuvre de mesures contractuelles ou précontractuelles.

4. Les données des prospects

Types de données collectées

Données non techniques (selon les cas d'usage)	<ul style="list-style-type: none"> - identité et identification (nom, prénom, date de naissance) - coordonnées (e-mail, adresse postale, numéro de téléphone) - vie professionnelle (fonction, intitulé de poste, etc.) et vie personnelle - images (vidéosurveillance)
Données techniques (selon les cas d'usage)	<ul style="list-style-type: none"> - données d'identification (adresse IP) - données de connexion (logs, token notamment) - données d'acceptation (clic) - données de localisation

Origine des données

Nous collectons les données de nos prospects à partir de :

- données fournies par le prospect (formulaire papier, carte de visite, ...) ;
- fiches ou formulaires électroniques remplis par le prospect ;

- données saisies en ligne (site web, réseaux sociaux, ...)
- inscription ou abonnement à nos services en ligne (site web, réseaux sociaux) ;
- inscription à des événements que nous organisons ;
- bases de données mutualisées entre plusieurs partenaires, alimentées et exploitées par l'ensemble de ces partenaires ;
- liste communiquée par les organisateurs d'évènements ou de conférence auxquelles nous participons ;
- location de bases de données de façon exceptionnelle ;
- communication de contacts par l'intermédiaire d'entreprises spécialisées ou de partenaires.

Finalités

Selon les cas, nous traitons les données de nos prospects pour les finalités suivantes :

- gestion de la relation prospect ;
- gestion des événements que nous organisons ;
- actions de prospection commerciale ;
- envoi de nos newsletters ou fils d'informations ;
- animation de sites internet en partenariat avec nos partenaires ;
- opération de promotion de notre organisme et du tourisme en Normandie sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn ...)
- analyse comportementale des prospects ;
- community management ;
- réalisation de statistiques.

Durées de conservation

La durée de conservation des données de nos prospects est définie au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur nous et à défaut en fonction de nos besoins et notamment selon les principes suivants :

Traitement	Durée de conservation
Données relatives aux clients	Pendant 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect
Données techniques	1 an à compter de leur collecte
Cookies	Voir la politique cookies
Vidéosurveillance	1 mois 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 prospects que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et que nous ne sommes plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

Base légale

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

- exécution de mesures précontractuelles ;
- intérêt légitime de notre organisme ;
- consentement du prospect lorsque la loi l'exige (exemple s'agissant de l'envoi de messages de prospection commerciale).

5. Destinataires des données

Nous nous assurons que les données ne soient accessibles qu'à des destinataires internes ou externes autorisés et soumis à une obligation appropriée de confidentialité.

En interne, nous décidons 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, partenaires 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, nous ne sommes pas responsables des conditions dans lesquelles les personnels de ces autorités ont accès et exploitent les données.

Destinataires internes	Destinataires externes
Le personnel habilité au sein de notre structure (personnel en charge du marketing, de la gestion de la relation client/service qualité, prestataire et prospect, personnel administratif, service comptabilité, personnel en charge de l'informatique) et leurs responsables hiérarchiques.	<ul style="list-style-type: none">- Partenaires touristiques qui accèdent au fichier mutualisé dans lequel sont susceptibles de figurer les données ;- Prestataires ou services support ;- Personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle, etc.) ;- Etablissements bancaires ;- Administration, auxiliaire de justice le cas échéant.

6. Droit des personnes

Droit d'accès et de copie

Les clients, partenaires et prospects disposent traditionnellement d'un droit de demander la confirmation que des données les concernant sont ou non traitées.

Ils disposent également d'un droit d'accéder à leurs données, soit le droit d'obtenir communication de l'ensemble des informations relatives au traitement de ses données à caractère personnel.

Dans une telle hypothèse, le client, partenaire ou prospect doit formuler sa demande lui-même et il ne doit exister aucun doute quant à son identité. À défaut, nous nous réservons le droit de solliciter la communication de tout élément permettant son identification, tel que notamment la copie d'une pièce d'identité.

Les clients, partenaires et prospects ont le droit de demander une copie de leurs données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement. Toutefois, en cas de demande de copie supplémentaire, nous pourrions exiger la prise en charge financière de ce coût par les clients, partenaires et prospects.

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

Les clients, partenaires 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.

Mise à jour – actualisation et rectification

Nous satisfaisons aux demandes de mise à jour :

- automatiquement pour les modifications en ligne sur des champs qui techniquement ou légalement peuvent être mis à jour ;
- sur demande écrite émanant de la personne elle-même qui doit justifier de son identité.

Droit à l'effacement

Le droit à l'effacement des clients, partenaires 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, partenaires 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 que nous poursuivons 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.

Droit à la limitation

Les clients, partenaires et prospects sont informés que ce droit n'a pas vocation à s'appliquer dans la mesure où les traitements que nous mettons en œuvre sont licites et que toutes les données à caractère personnel collectées sont nécessaires à la mise en œuvre des finalités du traitement de celles-ci.

Droit à la portabilité

Nous faisons droit aux demandes de portabilité des données dans le cas particulier des données communiquées par les clients, partenaires et prospects eux-mêmes, sur nos services en ligne et pour les finalités reposant sur les seuls consentements des personnes et exécution d'un contrat. Dans ce cas, les données sont communiquées au demandeur dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine.

Décision individuelle automatisée

Nous ne procédons à aucune décision individuelle automatisée.

Les outils proposés sur notre site internet ne sont que des outils d'aide à destination des clients et prospects et ne sauraient être considérés autrement.

Droit post mortem

Les clients, partenaires 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.

Exercice des droits

L'exercice des droits précités s'effectue, au choix de l'intéressé, par courrier électronique ou par courrier postal aux coordonnées suivantes : dpo-lehavreetretattourisme@racine.eu.

7. Dispositions complémentaires

Caractère facultatif ou obligatoire des réponses

Les clients, partenaires et prospects sont informés du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque sur chaque formulaire de collecte des données à caractère personnel qui lui est soumis. Dans le cas où des réponses sont obligatoires, nous leur expliquons les conséquences d'une absence de réponse.

Droit d'usage

Notre organisme se voit conférer par ses clients, prospects et partenaires un droit d'usage et de traitement de leurs données à caractère personnel pour les finalités ci-dessus exposées.

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

Sous-traitance

Nous vous informons que nous pourrions faire intervenir tout sous-traitant de notre choix dans le cadre du traitement de vos données à caractère personnel. 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 impose aux sous-traitants les mêmes obligations en matière de protection des données qu'elle-même. De plus, nous nous réservons le droit de procéder à un audit auprès de nos sous-traitants afin de nous assurer du respect des dispositions du RGPD.

Flux transfrontières

Notre organisme se réserve seul le choix d'avoir ou non des flux transfrontières pour les données à caractère personnel qu'il traite.

En cas de transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers à l'Union Européenne ou vers une organisation internationale, nous vous en informerons et nous assurerons du bon respect de vos droits. Nous nous engageons si nécessaire à signer un ou plusieurs contrats permettant d'encadrer les flux transfrontières de données.

Les dispositions relatives aux flux transfrontières nous sont opposables, sauf dans les cas dérogatoires prévus à l'article 49 du RGPD.

Registre des traitements

En tant que responsable du traitement, nous nous engageons 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 que nous mettons en œuvre en tant que responsable du traitement.

Nous nous engageons 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.

8. Sécurité

Mesures de sécurité

Il nous appartient de définir et de mettre en œuvre les mesures techniques de sécurité, 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.

Pour ce faire, nous pouvons nous faire assister de tout tiers de notre choix pour procéder, aux fréquences que nous estimerons nécessaires, à des audits de vulnérabilité ou des tests d'intrusion.

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.

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

Violation de données

En cas de violation de données à caractère personnel, nous nous engageons à en notifier à la Cnil dans les conditions prescrites par le RGPD.

Si ladite violation fait peser un risque élevé pour les clients, partenaires et prospects et que les données n'ont pas été protégées, nous en aviserons les personnes concernées et leur communiquerons les informations et recommandations nécessaires.

9. Contacts

Délégué à la protection des données

Nous avons désigné un délégué à la protection des données dont les coordonnées sont les suivantes : Me Eric Barby, cabinet d'avocats Racine, 40 rue de Courcelles, 75008 Paris, dpo-lehavreetretattourisme@racine.eu.

En cas de nouveau traitement de données à caractère personnel, nous saisissons préalablement le délégué à la protection des données.

Si vous souhaitez obtenir une information particulière ou poser une question particulière, vous pourrez saisir le délégué à la protection des données qui vous 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 de vos données à caractère personnel, vous pourrez saisir le délégué à la protection des données désigné.

Droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil

Les clients, partenaires 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, 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

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, prospects et partenaires par tout moyen que nous définirons, en ce y compris par voie électronique (diffusion par courrier électronique ou en ligne par exemple).

Pour plus d'informations

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter le DPO à l'adresse précitée, en l'occurrence dpo-lehavreetretattourisme@racine.eu.

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