

Protection des données à caractère personnel

Dernière version en date du 01 janvier 2019

Introduction

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) est le cadre juridique du traitement de données à caractère personnel en Europe, à compter du 25 mai 2018. Contrairement à la directive 95/46/CE, qui régissait jusqu'alors des traitements, le RGPD est d'application directe dans l'Union et ne nécessite pas de transpositions nationales. A ce titre, il va favoriser l'harmonisation des régimes juridiques en matière de protection des données à caractère personnel en Europe. Mieux encore, le RGPD dispose d'un principe d'extraterritorialité qui permet, dans certaines circonstances, d'étendre son périmètre d'application en dehors des frontières européennes.

Si vous êtes une structure traitant des données à caractère personnel, il y a de fortes chances pour que vous soyez assujetti aux dispositions du RGPD. À cet égard, vous êtes soumis à des obligations auxquelles il faut vous conformer. Il en est de même pour BCiSoft qui, au regard de sa situation, disposera d'obligations distinctes : en sa qualité de sous-traitant ou de responsable de traitement.

Définitions

Comprendre les enjeux réels et précis d'un règlement européen n'est pas toujours chose aisée, surtout lorsqu'il comporte 99 articles, 173 considérants et de nombreuses lignes directives servant à préciser son interprétation. C'est pourtant essentiel afin d'éviter tout risque pouvant résulter d'une interprétation trop large ou imprécise des obligations réglementaires incombant à votre structure. La bonne compréhension des quelques termes définis ci-dessous est donc essentielle :

- Données à caractère personnel : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée être une personne physique identifiable une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement.
- Traitement : toute opération ou ensemble d'opérations effectués ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des données ou des ensembles de données à caractère personnel (collecte, enregistrement, transmission, stockage, conservation, extraction, consultation, utilisation, interconnexion, etc.).
- Responsable du traitement : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.
- Sous-traitant : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un

autre organisme qui traite les données à caractère personnel pour le compte du responsable de traitement.

C'est certainement en cette qualité que vos attentes envers BCiSoft sont les plus importantes. BCiSoft est qualifié de « sous-traitant » lorsqu'il traite des données à caractère personnel pour le compte d'un responsable de traitement.

C'est typiquement le cas lorsque vous utilisez les services de BCiSoft et stockez les données à caractère personnel sur un serveur BCiSoft. Dans la limite de ses contraintes techniques, BCiSoft ne pourra traiter les données stockées que selon vos instructions, et ce pour votre compte.

Les engagements de BCiSoft en qualité de sous-traitant

En qualité de sous-traitant, BCiSoft s'engage à mettre en œuvre les actions suivantes :

- Traiter les données à caractère personnel aux seules fins de la bonne exécution des services : BCiSoft ne traitera jamais vos informations à d'autres fins (marketing, etc.).
- Ne pas transférer vos données hors UE ou pays reconnus par la Commission européenne comme disposant d'un niveau de protection suffisant : sous réserve que vous n'imposiez pas l'utilisation de serveurs dans une zone géographique hors UE.
- À mettre en œuvre des standards de sécurité élevés afin de fournir un haut niveau de sécurisation à nos services.
- Vous notifier dans les meilleurs délais en cas de violation de données.
- Vous assister à respecter vos obligations réglementaires en vous fournissant une documentation adéquate de nos services.
- Vous informer de tout recours à des sous-traitants qui pourraient traiter vos données à caractère personnel : à ce jour, seule les prestations d'astreintes peuvent faire appel à du personnel externe dûment agréé et tenu par un accord de confidentialité, aucune autre prestation impliquant un accès aux contenus stockés par vos soins dans le cadre des services n'est sous-traitée en dehors de BCiSoft.

Ces engagements sont concrètement retranscrits au travers des Conditions générales de service (CGS) de BCiSoft. A ce titre, et sauf conditions particulières, elles sont opposables par tout client à BCiSoft en sa qualité de sous-traitant.

FAQ : BCiSoft en qualité de sous-traitants

- Qui est propriétaire des données à caractère personnel utilisées et stockées par le client dans le cadre des services ?

BCiSoft n'y accède et ne les utilise que lorsque cela est nécessaire dans le cadre de l'exécution des services et dans la limite de ses contraintes techniques.

BCiSoft s'interdit toute revente desdites données, de même que toute utilisation à des fins personnelles (telles des activités de datamining, de profilage ou de marketing direct).

- Dans quels cas BCiSoft peut-il être amené à accéder aux données stockées et utilisées par le client dans le cadre des services ?

BCiSoft accède aux données uniquement dans deux situations :

- pour les besoins de l'exécution des services et notamment afin d'optimiser l'assistance aux clients lorsque ceux-ci contactent le support.
- Afin de répondre aux obligations légales dans le cadre de demandes judiciaires et/ou administratives. Ces demandes sont très strictement encadrées.

Accès dans le cadre du support :

Lorsque le client prend contact avec le support BCiSoft, selon l'objet de l'assistance, deux catégories de données peuvent l'être. D'une part, afin de traiter au mieux la requête du client le support prend connaissance des informations fournies par ce dernier lors de la création de son compte (nom, prénom, téléphone, etc.).

D'autre part et uniquement à la demande expresse du client, et sous réserve des contraintes techniques propres à chaque service, le support peut avoir accès aux données stockées par celui-ci afin de traiter la demande.

Accès dans le cadre d'une demande des autorités judiciaires et/ou administratives :

Afin d'agir en conformité avec la réglementation en vigueur, BCiSoft est tenu de répondre aux demandes des autorités judiciaires et/ou administratives. Les demandes d'accès étant soumises à un régime légal strict, BCiSoft ne les autorise qu'après s'être assuré de la validité et du bien fondé de la requête. De plus, dès lors que la requête ou la loi ne l'interdit pas, BCiSoft s'engage à prévenir le client dans les meilleurs délais d'une telle demande.

Pour les requêtes émanant d'un pays tiers, celles-ci ne sont traitées qu'à la condition qu'elles soient fondées sur un accord international, tel qu'un traité d'entraide judiciaire, en vigueur entre le pays tiers demandeur et l'Union ou un état membre.

- Quels sont les engagements de BCiSoft en matière de localisation des données ?

Lorsqu'un service permet au client d'héberger des données, BCiSoft l'informe de la localisation géographique ou le pays dans lequel se situe le datacenter. Cette information peut être obtenue en contactant le support.

Sous réserve de conditions spécifiques propres à certains services, mentionnées dans les conditions particulières en vigueur, BCiSoft s'interdit de modifier, sans l'accord du client, la localisation ou zone géographique convenue à la commande.

- Les données des clients européens de BCiSoft sont-elles transférées en dehors de l'Union européenne ?

Il convient de distinguer deux situations distinctes en la matière. Celles-ci peuvent notamment dépendre des choix réalisés par le client :

Lorsque le client choisit un service dans le cadre duquel sont utilisés un ou plusieurs centres de données en UE :

Dans ce cas, les données du client ne seront jamais transférées en dehors :

- de pays membres de l'UE
- de pays reconnus par la Commission européenne comme disposant d'un niveau de

protection suffisant des données à caractère personnel au regard de la protection de la vie privée, des libertés et des droits fondamentaux des personnes. La liste de ces pays peut être retrouvée à tout instant sur le site de la Commission européenne.

Suite à l'invalidation du Safe Harbor, et bien que la Commission européenne considère que les organismes américains adhérents du Privacy Shield disposent d'un niveau de protection suffisant, BCiSoft ne transfère jamais les données des clients, dont la géographie est située en UE, à destination des Etats-Unis d'Amérique.

Les transferts de données vers des pays reconnus par la Commission européenne comme disposant d'un niveau de protection suffisant peuvent intervenir dans le cadre d'une intervention du support. BCiSoft se réserve également le droit de confier des prestations de support pouvant impliquer un accès à distance aux données stockées par le client, dans le cadre des services, à d'autres entités situées dans des pays reconnus par la Commission européenne comme disposant d'un niveau de protection suffisant.

Grâce aux garanties offertes par BCiSoft en matière de transfert de données, le client peut respecter ses obligations réglementaires. L'article 45 du RGPD, déterminant les cas de « transferts fondés sur une décision d'adéquation », stipule en effet qu'un transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale peut avoir lieu lorsque la Commission a constaté par voie de décision que le pays tiers, un territoire ou un ou plusieurs secteurs déterminés dans ce pays tiers, ou l'organisation internationale en question assure un niveau de protection adéquat. Un tel transfert ne nécessite pas d'autorisation spécifique.

Lorsque le client choisit un service dans le cadre duquel est utilisé un centre de données situé en dehors de l'UE :

Dans ce cas il semble évident que des données soient transférés en dehors de l'UE. La localisation ou zone géographique du ou des datacenters utilisés est décidée lors de la commande du service. BCiSoft s'interdit de modifier, sans l'accord du client et sous réserve de conditions spécifiques propres à certains services, la localisation ou zone géographique convenue à la commande.

BCiSoft en qualité de responsable de traitement

BCiSoft est qualifié de « responsable de traitement » lorsqu'il détermine les finalités et les moyens de « ses » traitements de données à caractère personnel.

C'est typiquement le cas quand BCiSoft collecte des données à des fins de facturation, de gestion, de recouvrement, de l'amélioration de la qualité des services et de la performance, de démarchage commercial, de gestion commerciale, etc. Mais aussi lorsque BCiSoft traite les données à caractère personnel de ses propres salariés.

Dans cette hypothèse, « vos » données, celles que vous stockez sur les services BCiSoft, ne sont pas concernées. En revanche, certaines informations vous concernant ou étant relatives à vos salariés peuvent l'être. C'est pourquoi BCiSoft tient à apporter des éléments de compréhension sur les garanties mises en œuvre.

- Limiter la collecte de données à celles strictement utiles : dans le cadre de cette démarche vous ne fournissez que les éléments réellement nécessaires à assurer les services de facturation, de support ou encore respecter ses propres obligations légales en matière de conservation de données (notamment sur le fondement de la

loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique).

- Conserver les données à caractère personnel durant une période limitée et proportionnée.
- Ne pas utiliser les données collectées à d'autres fins que celles pour lesquelles elles furent collectées
- ne pas transférer ces données à des tiers autre que les sociétés qui interviennent dans le cadre de l'exécution du contrat.
- Mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un haut niveau de sécurité.