

## POLITIQUE RELATIVE AUX DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

*Conformément à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles, vous trouverez ci-dessous l'ensemble des procédures établies par L'Agence de Développement Touristique Ariège Pyrénées en ce sens.*

### **1. Préambule**

Le Règlement (EU) 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.

Dans le cas de notre activité nous sommes amenés à traiter des données à caractère personnel.

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

- le « responsable du traitement » : Agence de Développement Touristique Ariège Pyrénées (ADTAP);
- le « sous-traitant » : désigne toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte de l'ADTAP;
- les « personnes concernées » : désigne les prospects / clients de l'ADTAP ainsi que ses interlocuteurs personnes physiques auprès de ses différents partenaires (ci-après désignés « partenaires ») ;
- les « destinataires » : désigne les personnes physiques ou morales qui reçoivent des données à caractère personnel de la part de l'ADTAP. Les destinataires des données peuvent donc être aussi bien des salariés de l'ADTAP que des organismes extérieurs (partenaires, exposants, établissement bancaire, intervenants, etc.).

### **2. Objet**

La présente politique a pour objet de satisfaire à l'obligation d'information à laquelle l'ADTAP est tenue en application du RGPD (article 12) et de formaliser les droits et les obligations de ses prospects et partenaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel.

### **3. Portée**

La présente politique a vocation à s'appliquer dans le cadre de la mise en place de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel relatives aux prospects et aux partenaires de l'ADTAP.

L'ADTAP met tout en œuvre pour que les données soient traitées dans le cadre d'une gouvernance interne précise. Ceci étant précisé, la présente politique ne porte que sur les traitements dont l'ADTAP est responsable du traitement et ne vise donc pas les traitements qui ne seraient pas créés ou exploités en dehors des règles de gouvernance fixées par l'ADTAP.

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

Cette politique est indépendante de tout autre document pouvant s'appliquer au sein de la relation contractuelle entre l'ADTAP et les clients ou les prospects.

#### 4. Principes généraux & collecte des données

Tous les traitements de données à caractère personnel effectués au sein de l'ADTAP, ou en relation avec nos sous-traitants respectent les principes généraux du RGPD :

Les cas d'usage des données par l'ADTAP sont les suivants :

Commercialisation	Toutes démarches de nature commerciale et de suivi commercial.  Prospection, généralement par courrier électronique, téléphone, etc  Vente en ligne via la Place de Marché
Communication / Marketing / Evènementiel	Les données sont collectées selon les cas d'usage en opt-in ou en opt-out.  Manifestations physiques organisées par l'ADTAP ou le Conseil Départemental de l'Ariège, auxquelles l'ADTAP participe. Les données sont généralement collectées directement ou via un partenaire sur place, ce qui peut s'opérer soit grâce à un bulletin ou à un questionnaire, soit grâce à un jeu concours qui intervient en amont ou le jour de l'évènement considéré.
Médias Sociaux	Toutes opérations de social selling. Elles regroupent notamment le recueil de données liées à des inscriptions, posts, likes, reply et forwards, commentaires, avis, etc.
Relation avec les partenaires	L'annuaire de contacts de l'ADTAP fait référence à l'ensemble de ses partenaires personnes morales et mentionne expressément un ou plusieurs interlocuteurs personnes physiques.
Les cookies	Voir sur ce point notre politique relative aux cookies, insérée dans nos mentions légales et accessibles au lien suivant : <a href="#">cliquez-ici</a> .

Cette liste se veut aussi exhaustive que possible, tout nouveau cas d'usage, modification ou suppression d'un traitement existant sera porté à la connaissance des clients et contacts par une modification de la présente politique.

## **5. Types de données collectées**

- Identité et identification (nom, prénom)
- Coordonnées (e-mail, adresse postale, numéro de téléphone)
- Informations professionnelles pour les interlocuteurs professionnels (coordonnées professionnelles, intitulé du poste occupé)
- Centres d'intérêt (loisirs, nature, patrimoine, sport, etc.).
- Typologie (famille, couple ...)
- Données d'identification (adresse IP)
- Données d'acceptation (clic)

## **6. Origines des données**

Les données relatives à nos clients et prospects peuvent être collectées directement auprès d'eux (collecte directe) ou de façon indirecte via des entreprises spécialisées et de agences de communications partenaires de l'ADTAP (par exemple : achat de fichiers). Dans ce cas, l'ADTAP prend le plus grand soin à s'assurer de la qualité des données qui lui sont communiquées.

## **7. Finalités et bases légales**

Selon les cas, l'ADTAP traite vos données pour les finalités suivantes :

- gestion de la relation entretenue avec les partenaires, et gestion sous forme d'annuaire présent dans la base de donnée (SIT) ;
- gestion de la relation prospects (GRC) ;
- community management ;
- organisation d'évènements et de jeux-concours ;
- gestion du fichier d'abonnement aux newsletters ;
- amélioration des services et enquête de satisfaction ;
- analyse comportementale et ciblage ;
- ciblage publicitaire et segmentation ;
- statistiques.

Ces finalités reposent sur l'intérêt légitime d'ADTAP de disposer de données concernant ses utilisateurs et ses prospects.

Pour autant, l'ADTAP recueille automatiquement (de manière informatisée ou manuelle) le consentement des personnes concernées.

## **8. Destinataires des données – Habilitation & traçabilité**

L'ADTAP s'assure que les données ne soient accessibles qu'à des destinataires internes, en ce qui concerne les données prospects clients.

### **Destinataires internes**

- le personnel habilité des services chargés de gérer la relation client et prospects et la prospection par voie de newsletters tels que notamment service marketing, communication, services administratifs, services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;
  
- le personnel habilité des services chargés du contrôle (services chargés des procédures internes du contrôle, etc.) ;

Pour autant, tous les salariés de l'ADTAP pouvant avoir accès à des données à caractère personnel, sont soumis à une obligation de confidentialité. Une note de service a été diffusée aux salariés déjà en poste, et les futurs contrats sont modifiés pour faire apparaître cette mention.

Par ailleurs, les données à caractère personnel pourront être communiquées à toute autorité légalement habilitée à en connaître. Dans ce cas, l'ADTAP n'est pas responsable des conditions dans lesquelles les personnels de ces autorités ont accès et exploitent les données.

## **9. Durée de conservation**

La durée de conservation des données est définie par l'ADTAP au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur elle et à défaut en fonction de ses besoins et notamment selon les principes suivants :

<b>Traitement</b>	<b>Durée de conservation</b>
<b>Données relatives aux interlocuteurs auprès des partenaires</b>	Pendant toute la durée des relations contractuelles entre l'ADTAP et son partenaire, les données relatives à un interlocuteur étant supprimées si l'interlocuteur en question ne fait plus partie de la structure du partenaire.
<b>Données relatives aux contacts et prospects</b>	Les données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement automatisé sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont enregistrées.
Données techniques	26 mois à compter de leur collecte

Il est rappelé aux clients et prospects que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et que l'ADTAP n'est plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

### **Droit de confirmation et droit d'accès**

Les clients et contacts disposent d'un droit de demander à l'ADTAP la confirmation que des données le concernant sont ou non traitées.

Les clients et prospects disposent également d'un droit d'accès, ce dernier étant conditionné au respect des règles suivantes :

- la demande émane de la personne elle-même et est accompagnée d'une copie d'un titre d'identité, à jour ;
  - la demande doit être formulée par écrit à l'adresse e-mail suivante : [rgpd@ariegepyrenees.com](mailto:rgpd@ariegepyrenees.com)
- Les clients et prospects ont le droit de demander une copie de leurs données à caractère personnel faisant l'objet du traitement auprès de l'ADTAP, par voie électronique uniquement.

Les clients 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**

L'ADTAP satisfait 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 par voie électronique émanant de la personne elle-même qui doit justifier de son identité.

#### **Droit à l'effacement**

Le droit à l'effacement des clients et prospects ne sera pas applicable dans les cas où le traitement est mis en œuvre pour répondre une obligation légale.

En dehors de cette situation, les clients 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 poursuivis par l'ADTAP 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.

Conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel, les clients et prospects sont informés qu'il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, le service concerné devra donc vérifier votre identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles vous concernant à une personne autre que vous.

#### **Droit à la limitation**

Le client/prospect peut contester l'exactitude des données utilisées par l'organisme ou s'opposer à ce que ses données soient traitées (art 18 du RGPD) ; la loi autorise l'ADTAP à procéder à une vérification ou à examen de la demande du client/prospect pendant un certain délai. Pendant ce délai, le client/prospect a la possibilité de demander à l'ADTAP de geler l'utilisation de ses données. Concrètement, l'ADTAP ne devra plus utiliser les données mais devra les conserver ; La demande écrite doit être faite sous forme électronique : [rgpd@ariegepyrenees.com](mailto:rgpd@ariegepyrenees.com) L'ADTAP s'engage à traiter la demande dans les meilleurs délais.

#### **Droit à la portabilité**

L'ADTAP fait droit à la portabilité des données dans le cas particulier des données communiqués par les clients et prospects eux même, sur des services en ligne proposés par l'ADTAP elle-même et pour les finalités reposant sur le seul consentement des personnes. Dans ce cas les données seront communiquées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine.

#### **Décision individuelle automatisée**

L'ADTAP ne procède pas à des décisions individuelles automatisées.

#### **Droit d'usage**

L'ADTAP se voit conférer par les clients et contacts un droit d'usage et de traitement de leurs données à caractère personnel pour les finalités exposées ci-dessus.

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

#### **Sous-traitance**

L'ADTAP informe ses clients et contacts qu'elle pourra faire intervenir tout sous-traitant de son choix dans le cadre du traitement de leurs données à caractère personnel.

Dans ce cas, l'ADTAP s'assure du respect par le sous-traitant de ses obligations en vertu du RGPD.

L'ADTAP s'engage à garder une trace écrite avec tous ses sous-traitants qui stipule de la bonne conformité des sous-traitants en question vis-à-vis du RGPD. L'ADTAP impose aux sous-traitants les mêmes obligations en matière de protection des données qu'elle-même. De plus, l'ADTAP se réserve le droit de procéder à un audit auprès de ses sous-traitants afin de s'assurer du respect des dispositions du RGPD.

#### **Sécurité**

Il appartient à l'ADTAP de définir et de mettre en œuvre les mesures techniques de sécurité, physiques ou logiques, qu'elle estime appropriées pour lutter contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données de manière accidentelle ou illicite.

#### **Violation des données**

En cas de violation de données à caractère personnel, l'ADTAP s'engage à en notifier à la Cnil dans les conditions prescrites par le RGPD.

Si ladite violation fait porter un risque élevé pour les clients et prospects et que les données n'ont pas été protégées, l'ADTAP :

- en avisera les clients et prospects concernés ;
- communiquera aux clients et prospects concernés les informations et recommandations nécessaires.

#### **Délégué à la protection des données**

L'ADTAP n'a pas désigné de délégué à la protection des données.

Pour autant, des salariés sont en charge du dossier et de l'application de la loi. Pour les contacter, vous pouvez procéder par voie électronique.

Adresse e-mail : [rgpd@ariegepyrenees.com](mailto:rgpd@ariegepyrenees.com)

En cas de nouveau traitement de données à caractère personnel, l'ADTAP saisira préalablement les salariés en charge de la protection des données.

Si les clients et prospects souhaitent obtenir une information particulière ou souhaitent poser une question particulière, il leur sera possible de saisir les salariés à la protection des données qui leur 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 des données à caractère personnel, les clients et prospects pourront saisir la structure ADTAP directement.

### **Registre des traitements**

L'ADTAP, en tant que responsable du traitement, s'engage 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 mis en œuvre par l'ADTAP en tant que responsable du traitement.

L'ADTAP s'engage 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.

### **Droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil**

Les clients 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 en France, si ces derniers 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.

### **Pour plus d'informations**

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter les services suivants :  
[rgpd@ariegepyrenees.com](mailto:rgpd@ariegepyrenees.com)

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter le site de la Cnil : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).