

Comment va ma boîte ?

L'autodiagnostic pour les TPE

Vous pouvez réaliser votre autodiagnostic en ligne de façon anonyme ou indiquer vos coordonnées en fin de questionnaire : dans ce cas, nous vous informons de l'utilisation que nous faisons de vos données personnelles

Protection des Données Personnelles

La CCI des Vosges est une des CCI Territoriales du Grand Est.

Les CCI du Grand Est se veulent, dans leur ensemble, respectueuses des données à caractère personnel qu'elles traitent dans le cadre de leurs activités et informent les personnes concernées, à savoir les Clients (entreprises ressortissantes, repreneurs, ...), Prospects ou Partenaires (dénommés par la suite « les Clients »), de la manière dont les CCI gèrent ces données dans le cadre de l'exercice de leurs missions, et notamment dans la gestion de la relation clients.

Sont des données personnelles les données permettant d'identifier le Client personne physique au travers de ses nom, prénom ou d'une adresse e-mail personnalisée par exemple.

1. Responsables du traitement – données traitées

La CCI de Région Grand Est et les CCI Territoriales du Grand Est (*) agissent en tant que responsables conjoints de traitements de données à caractère personnel et en particulier dans l'utilisation de leur outil de Gestion de la Relation Client (GRC). Leur organisation est définie par le Code de commerce, et notamment l'article R711-33, 7°. Les responsables de traitement sont les Présidents de chacune des CCI.

Dans le cadre de la GRC, les CCI collectent et traitent les données de civilité, noms, prénoms, coordonnées (adresse e-mail et/ou adresse postale), les fonctions professionnelles de leurs Clients, les événements de la CCI auxquels les Clients ont participé, les prestations acquises par les Clients auprès des CCI et toutes autres données leur permettant d'exécuter leurs missions.

2. Finalités et bases juridiques des traitements

2.1. Les traitement mis en œuvre par les CCI ont pour objectif d'assurer les finalités suivantes :

- Gestion des clients et des échanges avec eux
- Gestion des commandes d'un produit ou d'une prestation proposé par les CCI ou développées sur-mesure
- Gestion d'un annuaire des clients

(*) Les CCI du Grand Est sont la CCI de Région Grand Est pour ses activités à l'international, les CCI Territoriales des Ardennes, de la Marne, de Meuse Haute Marne, du Grand Nancy Métropole Meurthe-et-Moselle, de Moselle Métropole Metz, de Troyes et Aube et des Vosges.

- Gestion des prospects rencontrés lors d'ateliers, de salons, forums, ou contactés à l'occasion d'une prestation ou d'un évènement
- Gestion de l'organisation et co-organisation de salons, évènements, forums réalisées avec leurs partenaires
- Gestion des campagnes d'invitations, sous forme d'e-mailings, à des ateliers, manifestations, salons ou autres organisés ou co-organisés par les CCI
- Gestion des newsletters ou toute autre publication institutionnelle, commerciale ou économique
- Suivi de la facturation des prestations et de leur encaissement
- Traitement des réclamations
- Élaboration de statistiques anonymisées.

2.2. Les CCI du Grand Est s'engagent à ce que la collecte et le traitement des données-Clients soient conformes au règlement général sur la protection des données personnelles du 27 avril 2016 (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés, modifiée.

2.3. Le RGPD définit des bases déterminant la licéité d'un traitement.

La base légale du traitement mis en place par les CCI dans le cadre de la gestion de leurs Clients consiste en leur mission d'intérêt public telle que définie à l'article L710-1 du Code de commerce ; cette mission a notamment pour objet d'appuyer, accompagner, mettre en relation et conseiller les entreprises, créateurs et repreneurs.

La base légale peut également consister :

- en l'intérêt légitime des CCI lorsqu'elles adressent, par exemple, dans une relation de professionnel à professionnel, des newsletters à leurs clients en vue de les inviter à des évènements, ateliers, etc. Les Clients ont la possibilité de s'opposer à la réception de ces newsletters en se désabonnant via un lien
- en l'exécution d'un contrat conclu entre la CCI et son Client dans le cadre, par ex., de produits ou prestations vendus ; le Client ne peut s'opposer au traitement de ses données personnelles en pareil cas ;
- dans le consentement du Client dès lors que, par ex., les données personnelles de ce dernier pourraient être transmises à des partenaires extérieurs de la CCI. Dans ce cas, la CCI en informe au préalable le Client.

2.4. En application du principe de minimisation découlant du RGPD, les CCI ne collectent et ne traitent que les données personnelles des Clients nécessaires à leur activité. Il en est de même des formulaires disponibles sur un certain nombre de leurs sites Web qui indiquent le cas échéant si les données collectées sont obligatoires ou facultatives et quelle est la conséquence du fait, pour le Client, de ne pas renseigner une information obligatoire.

3. Destinataires des données à caractère personnel :

3.1. Les données à caractère personnel que les CCI collectent, de même que celles qui sont recueillies ultérieurement, sont destinées à leurs services en charge de l'exercice de leurs missions, et en particulier :

- D'accompagnement et de suivi des entreprises, quel qu'en soit le domaine (appui commercial, développement durable, difficultés des entreprises, ...)
- En charge des finances et de la comptabilité dès lors qu'il y a vente de produits ou prestations
- En charge du contentieux en cas de différend.

3.2. Les CCI veillent à ce que seules les personnes habilitées puissent avoir accès aux données à caractère personnel de Clients. Ces personnes sont astreintes à une obligation de confidentialité.

3.3. Les prestataires de services des CCI peuvent être destinataires de ces données pour réaliser les prestations qui leur sont confiées contractuellement ; la CCI de Bordeaux, à l'origine du dispositif et gestionnaire de la plate-forme, peut également y avoir accès dans le cadre du suivi de sa maîtrise

d'ouvrage. Certaines données personnelles peuvent être adressées à des tiers ou à des autorités légalement habilitées et ceci pour satisfaire aux obligations légales, réglementaires ou conventionnelles des CCI.

3.4. Les données à caractère personnel collectées font l'objet d'un rapprochement, d'une mutualisation ou d'un partage entre toutes les CCI du Grand Est. Ces opérations sont réalisées au moyen d'outils aptes à assurer la protection des données.

4. Durée de conservation des données

4.1. Les données à caractère personnel ne peuvent pas être conservées au-delà de la durée strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale. Les données et documents traités par les CCI sont soumis à la réglementation en matière d'archives publiques (article L212-3 du Code du patrimoine et instruction ministérielle DPACI/RES/2005/17 du 26/12/2005). À ce titre, ils peuvent faire l'objet d'une sélection afin de déterminer ceux amenés à être conservés au vu de leur utilité administrative ou de leur intérêt statistique ou historique, et ceux qui, en étant dépourvus, sont destinés à être éliminés, suivant les règles prescrites, en concertation avec le Service des Archives Départemental dont dépend chaque CCI.

4.2. Durée d'utilisation courante (DUC) : il s'agit de la durée nécessaire à la réalisation de l'objectif du traitement, à savoir la satisfaction de la demande du client. Par exemple :

- En cas de mise en œuvre de la mission de service public des CCI, pour la durée nécessaire à l'information régulière ou à la présentation d'offres de service aux dirigeants d'entreprises ressortissantes, en particulier lorsque cet appui est réalisé à la demande des pouvoirs publics comme lors de crises sanitaires
- En cas de conclusion d'un contrat entre une CCI et un Client, pour une durée de trois ans à compter de la fin du contrat ou de la dernière interaction entre la CCI et le Client ou, en cas de contentieux, jusqu'à l'exécution définitive du compromis ou de la décision de justice.

5. Droits et modalités d'exercice de ces droits :

Le Client dont les données sont mutualisées au sein de la base de données peut exercer ses droits par voie électronique à l'adresse suivante : dpo@grandest.cci.fr ou par courrier postal à l'adresse suivante : Délégué à la protection des données /DPD CCI Grand Est 10 rue Claude Gelée BP 41071 88051 Épinal cedex 9.

Pour exercer ses droits, la personne concernée doit indiquer clairement ses nom(s) et prénom(s), la CCI dont elle dépend ou le territoire sur lequel elle ou son entreprise est domiciliée, et l'adresse à laquelle elle souhaite que la réponse lui soit envoyée ; la CCI concernée peut lui demander de justifier de son identité en envoyant la photocopie d'un titre d'identité portant sa signature.

La personne concernée peut exercer gratuitement l'ensemble de ses droits sauf demande manifestement infondée ou excessive.

La demande faite au titre de l'exercice des droits du client sera conservée à des fins de suivi.

5.1. Droit à l'information (article 13 du RGPD) :

Le client reconnaît que la présente politique l'informe des finalités, du cadre légal, des intérêts, des destinataires ou catégories de destinataires avec lesquels sont partagées ses données personnelles.

Si les CCI décidaient de traiter des données pour des finalités autres que celles indiquées, toutes les informations relatives à ces nouvelles finalités lui seraient communiquées, au besoin par une mise à jour des présentes.

5.2. Droit d'accès et à la rectification des données (articles 15 et 16 du RGPD) :

Le Client dispose du droit d'accéder à ses données personnelles et de les faire rectifier. A ce titre, le Client a la confirmation que ses données personnelles sont ou ne sont pas traitées.

5.1. Droit à l'effacement et à la limitation des données (articles 17 et 18 du RGPD) :

Le Client peut demander l'effacement de ses données personnelles dans les cas prévus par le RGPD et en particulier quand :

- Les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière, par exemple si le Client n'est plus employé par l'entreprise ressortissante ;
- Le Client retire le consentement préalablement donné si celui-ci était requis.

Le Client peut demander la limitation du traitement de ses données personnelles dans les cas prévus par la réglementation, et notamment si la CCI n'a plus besoin de traiter ses données personnelles mais que celles-ci sont utiles au Client en vue de la défense de ses droits.

5.2. Droit à d'opposition pour justes motifs (article 21 du RGPD) :

Le Client peut s'opposer à un traitement de données personnelles le concernant lorsque le traitement est fondé sur l'intérêt légitime du responsable du traitement ou lorsque le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public.

5.3. Autorité en charge des réclamations

Le Client a le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL pour tout différend lié au traitement de ses données personnelles à l'adresse suivante : www.cnil.fr ou 3 Place de Fontenoy 75007 Paris.