



INTEROPSYS SAS

Société par Actions Simplifiées au capital de 62.651 euros
Siège social est situé 23, boulevard Victor Hugo – 31770 COLOMIERS
Registre du commerce et des sociétés de Toulouse sous le numéro B 792 917 221
Siret : 792 917 221 00014 – TVA Intracommunautaire : FR 14 792917221
InteropSys est enregistrée comme organisme de formation auprès de la
Préfecture de Midi-Pyrénées sous le N° d'agrément 73 31 07343 31

Politique de confidentialité

Traitement des données personnelles

v1.2 - applicable à partir du 25 mai 2018

Sommaire

Sommaire	2
Introduction	3
Définitions	3
Contact	3
Iterop	4
Traitement des données personnelles	4
Données concernées et durée de rétention	4
Cas des processus traitant des données personnelles	4
Quels traitements sont réalisés ?	5
Qui a accès aux données ?	5
Portabilité	5
Droit à l'oubli	6
Hébergement et sauvegardes	6
Hébergement et localisation des données	6
Sauvegardes et conservation	6
Service d'assistance (support)	7
Traitement des données personnelles	7
Données concernées et durées de rétention	7
Qui a accès aux données ? Quels traitements sont réalisés ?	7
Portabilité et droit à l'oubli	7
Localisation des données	7
Service marketing	8
Traitement des données personnelles	8
Données concernées et durées de rétention	8
Quels traitements sont réalisés ?	8
Qui a accès aux données ?	8
Portabilité	9
Droit à l'oubli	9
Localisation des données	9

Introduction

Chez Iterop, la protection des données, qu'elles soient personnelles ou non, a toujours été au coeur de nos préoccupations. L'entrée en vigueur au niveau de toute l'Europe du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) au 25 mai 2018 est l'occasion de mettre à jour ce document afin de vous apporter une visibilité totale sur le traitement fait sur vos données.

Ce document, qui peut aussi être vu comme une politique de confidentialité, décrit la façon dont nous recueillons et utilisons les informations fournies par les clients et utilisateurs dans le cadre de notre service SaaS.

Définitions

Voici quelques définitions pour savoir de quoi nous allons parler :

- **Données à caractère personnel** : toute information se rapportant à une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale;
- **Traitement** : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction;

Pour plus d'information, le texte officiel du RGPD est disponible [ici](#) (site de l'UE) ou [ici](#) (site de la CNIL).

Contact

Pour toute demande ou question relative au traitement des données personnelles, vous pouvez contacter notre responsable du traitement : Nicolas Boissel-Dallier <privacy@iterop.com>.

Iterop

Traitement des données personnelles

Données concernées et durée de rétention

Iterop traite différents types de données personnelles :

- *Données des profils utilisateurs* : login, password (hashé), email, nom, prénom. Ces données sont conservées toute la durée du contrat dans l'application puis archivées pour 12 mois dans une image chiffrée pour pouvoir être restaurées en cas de réabonnement.
- *Données de configuration* : configuration des processus et services (dont les données d'identification sont chiffrées). La rétention est la même que pour les données de profil.
- *Données d'exécution* : données échangées et historique des processus, statistiques et indicateurs de performance. Par défaut, la durée de rétention est de 12 mois. Cette durée est paramétrable par processus et par type de données et peut être étendue à la durée de l'abonnement. Toute donnée d'exécution présente lors de l'archivage sera conservée dans celle-ci jusqu'à sa suppression.
- *Cookie de session et de sécurité* : cookies permettant de vous identifier lors de l'utilisation de la solution. Ils sont indispensables à l'utilisation d'Iterop. Ils sont automatiquement supprimés à la fermeture des onglets.
- *Cookie rememberMe* : cookie permettant la reconnexion automatique afin d'éviter de renseigner de nouveau les identifiants. Sa durée de rétention par défaut est de 12 mois. Ce cookie peut être supprimé à tout moment depuis votre navigateur. Sa suppression empêchera simplement la reconnexion automatique à la prochaine visite sur l'application.
- *Logs applicatifs* : en plus des données habituelles (actions réalisées sur l'application), ils peuvent contenir des informations sur le système utilisé, le navigateur et la résolution afin de nous permettre une amélioration du service. Ces fichiers sont conservés 3 mois.

Cas des processus traitant des données personnelles

En tant que sous-traitant, Iterop met à la disposition de ses clients et utilisateurs tous les moyens nécessaires au respect du RGPD pour que ceux-ci puissent traiter des données personnelles dans leurs processus. Deux points sont cependant à noter :

- Toute utilisation de données personnelles doit faire l'objet du consentement des utilisateurs. Iterop n'ayant aucun moyen de connaître les données et utilisateurs concernés, il incombe au designer du processus ou à l'administrateur de la solution de recueillir ce consentement.
- Le traitement de [données sensibles](#) (i.e. relatives à la religion, aux infractions pénales...) dans des processus sur Iterop n'est pas autorisé par défaut. Des démarches sont à

réaliser auprès de la CNIL. Une analyse et un traitement particulier de ces données sont aussi à réaliser avant tout déploiement. Pour plus d'information, merci de nous contacter.

Quels traitements sont réalisés ?

Les données sont utilisées exclusivement dans le cadre prévu par l'application et ses processus, son maintien en fonctionnement dans les meilleures conditions et l'accompagnement que nous vous fournissons.

Les seuls emails envoyés aux utilisateurs par l'application seront ceux nécessaires à son fonctionnement (tâches de mails, notification de tâches, envoi de mot de passe...).

Aucune donnée personnelle ne sera utilisée à d'autres fins (marketing ou autres) ni transmise à des tiers.

Qui a accès aux données ?

Les données citées ci-dessus et utilisées par le service ne sont accessibles que par les personnes suivantes :

- Les utilisateurs inscrits sur l'application pour ce domaine particulier. Ces utilisateurs peuvent avoir différents niveaux d'accès aux données. Leur liste est consultable à tout moment depuis l'interface d'administration de la solution.
- Les salariés Iterop habilités : les chargés d'exploitation, les agents du support et les consultants peuvent devoir accéder à certaines données lors de leurs missions d'accompagnement, pour de la maintenance ou dans le cadre de la gestion d'incidents.

Tous les accès aux applications ou aux serveurs sont nominatifs, sécurisés et tracés.

Dans le cadre de l'utilisation de services externes à l'application (e.g. Zapier, appel REST), explicitement configurés par les administrateurs de la solution, nous ne pouvons bien évidemment plus assurer ces différentes garanties.

Portabilité

Nativement, Iterop vous permet l'export :

- des processus au format BPMN 2.0 simple ou étendu (contenant la configuration spécifique à Iterop),
- des données échangées dans les processus (toutes les données échangées, hors fichiers) en format CSV ou Excel,
- la liste des tâches en cours et l'historique des tâches réalisées,
- les valeurs des derniers indicateurs de performances,
- la documentation complète des processus en PDF (avec la configuration).

Pour toute autre besoin, des exports peuvent être réalisés dans des formats exploitables sur simple demande au responsable du traitement (voir [Contact](#)). La demande sera traitée sous 7 jours après vérification de l'identité du demandeur.

Droit à l'oubli

La suppression des données personnelles peut être réalisée sur simple demande au responsable du traitement (voir [Contact](#)) pour tout motifs prévus par [l'article 17 du RGPD](#). Après vérification de la légitimité de la demande et de l'identité du demandeur, la suppression sera effective sous 10 jours.

Hébergement et sauvegardes

Hébergement et localisation des données

Tous les services et données utilisés par le service Iterop sont hébergés en France chez notre prestataire OVH (RCS Lille Métropole 424 761 419).

L'infogérance est réalisée entièrement par nos équipes.

Les serveurs de production se situent dans les datacenters de Gravelines (GRA3). Les serveurs de monitoring (statistiques, logs) et de sauvegarde se trouvent dans le datacenter de Strasbourg (SBG3).

Si pour quelque raison (e.g. panne majeure, amélioration du service), nous devons déplacer les données ou services sur un autre datacenter ou chez un autre hébergeur, nous nous engageons à rester intégralement sur le territoire français.

Chaque domaine (ou instance) d'Iterop est indépendant et possède ses propres ressources. Cela garantit une meilleure qualité de service et une sécurité renforcée.

Sauvegardes et conservation

Toutes les données de production sont sauvegardées régulièrement :

- Les données de l'application (hors fichiers) sont dupliquées localement mais aussi sauvegardées sur une zone géographique différente (voir partie précédente) de manière continue afin de ne perdre aucune donnée. Une sauvegarde supplémentaire chiffrée est réalisée en plus chaque nuit et envoyée sur une plateforme dédiée.
- Les fichiers échangés dans l'application sont dupliqués localement avec des snapshots réalisés une fois par heure, par jour et par semaine. Une sauvegarde chiffrée est aussi effectuée chaque nuit hors site.

Toutes les images de sauvegarde sont conservées 7 jours.

Service d'assistance (support)

Traitement des données personnelles

Données concernées et durées de rétention

Toute demande, qu'elle soit faite par téléphone, email ou directement sur notre plateforme de support font l'objet d'un enregistrement sur notre plateforme. Les données personnelles enregistrées sont :

- *Les données de profil*, si renseignée : login, email, nom et prénom.
- *L'historique des tickets*, incluant les échanges réalisés entre le demandeur et les agents du support ou experts techniques.
- *Les réponses au formulaire final de satisfaction*.

Ces données sont conservées toute la durée du contrat plus 12 mois afin de conserver les statistiques et informations permettant une amélioration du service.

Qui a accès aux données ? Quels traitements sont réalisés ?

Les données précisées ci-dessus ne sont accessibles que par les personnes suivantes :

- *Le demandeur*, qui s'est inscrit sur la plateforme ou nous a fourni les différentes informations. Ce dernier peut consulter à tout moment l'historique des tickets de support qu'il a ouvert et leur état.
- *Les salariés d'Iterop habilités* : les agents du support et experts techniques pour le traitement des tickets ainsi que le service qualité pour la prise en compte des demandes d'amélioration dans les formulaires de satisfaction.

Portabilité et droit à l'oubli

L'export ou la suppression (cf. [article 17 du RGPD](#)) des données personnelles peuvent être réalisés sur simple demande au responsable du traitement (voir [Contact](#)). Après vérification de la légitimité de la demande et de l'identité du demandeur, celle-ci sera effective sous 7 jours.

Localisation des données

Toutes les données sont hébergées en France chez OVH sur les mêmes datacenters qu'Iterop. L'infogérance est réalisée intégralement par les salariés d'Iterop.

Service marketing

Traitement des données personnelles

Données concernées et durées de rétention

Le service marketing récupère différentes données personnelles via les formulaires présents sur le site internet : www.iterop.com.

Les données personnelles enregistrées sont :

- *Les données de l'utilisateur recueillies sur les formulaires* : email, nom, prénom, téléphone et structure.
- *Les logs affichant l'adresse IP des utilisateurs* sur les outils de statistiques.
- *Les cookies de tracking* destinés à fournir des informations sur le trafic du site internet et le comportement des visiteurs.

Ces données sont conservées durant 14 mois afin de fournir des statistiques et informations permettant une amélioration de la stratégie marketing.

Quels traitements sont réalisés ?

Les données personnelles recueillies par le service marketing ne sont pas revendues. Elles sont exploitées dans le cadre des campagnes emails, en moyenne une tous les deux mois, et permettent de personnaliser les messages.

Les données sont également utilisées dans le cadre du marketing automation et des envois de mails ciblés. Voici la liste complète des outils utilisés :

- Active Campaign
- Wordpress
- Google Analytics

Qui a accès aux données ?

Les données précisées ci-dessus ne sont accessibles que par les personnes suivantes :

- *Les salariés d'Iterop habilités* : les équipes commerciales et marketing qui gèrent le parcours des différents prospects via les outils de gestion.

Portabilité

Dans le cadre de la portabilité, l'utilisateur peut demander à récupérer l'ensemble des données qui le concerne. Des exports peuvent être réalisés dans des formats exploitables sur simple demande au responsable du traitement (voir [Contact](#)). La demande sera traitée sous 7 jours après vérification de l'identité du demandeur.

Droit à l'oubli

L'export ou la suppression (cf. [article 17 du RGPD](#)) des données personnelles peuvent être réalisés sur simple demande au responsable du traitement (voir [Contact](#)). Après vérification de la légitimité de la demande et de l'identité du demandeur, celle-ci sera effective sous 10 jours.

Localisation des données

Les données personnelles hébergées sur la plateforme Active Campaign et Google analytics sont localisées aux États-Unis. Le site internet est hébergé en France chez OVH.