

# CHARTRE DU RESPECT DE LA VIE PRIVEE

## Dans le cadre de l'utilisation du support-telerecours.fr

Dernière révision : version 2 du 29/10/2024

La présente charte sur le respect de la vie privée a pour objectif de formaliser notre engagement quant au respect de la vie privée des utilisateurs du site internet [www.support-telerecours.fr](http://www.support-telerecours.fr) (« Site ») exploité par la société Groupe VITAL, pour les besoins de la fourniture de services de support aux utilisateurs du Conseil d'Etat tel que définis dans le cadre du contrat lie les 2 parties (« Services »).

Dans le cadre de la mise à disposition du Site, nous traitons vos données à caractère personnel dans le respect du Règlement Général sur la Protection des Données 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et dans les conditions exposées ci-après.

Une donnée à caractère personnel désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Nous collectons et traitons des données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture de nos Services ou de la communication à propos de ces Services exclusivement, en stricte conformité avec le RGPD.

Nous collectons uniquement des données à caractère personnel adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. Ainsi, il ne vous sera jamais demandé de renseigner des données à caractère personnel considérées comme « sensibles », telles que vos origines raciales ou ethniques, vos opinions politiques, philosophiques ou religieuses.

En vous enregistrant sur le Site, vous nous autorisez à traiter vos données à caractère personnel conformément à la présente Charte.

Si vous refusez les termes de cette Charte, veuillez-vous abstenir d'utiliser le Site ainsi que ses Services.

## 1. Responsabilité du traitement

Groupe VITAL, société par actions simplifiée immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro B 509762449 et dont le siège social est situé au 164 Avenue Charles de Gaulle, 92200 NEUILLY-SUR-SEINE, est le sous-traitant du traitement des données recueillies sur le site, le Conseil d'Etat étant le responsable du traitement. A cet effet, Groupe VITAL traite les données sous instruction du Conseil d'Etat et en conformité avec les RGPD.

## 2. Dans quels cas collectons-nous vos données à caractère personnel et quelles données sont collectées ?

### 2.1. Dans quels cas collectons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous sommes susceptibles de recueillir et de conserver les données à caractère personnel que vous nous transmettez, notamment lorsque vous réalisez une demande auprès de l'assistance Télérecours de la juridiction administrative ;

- Une demande d'information ;
- Une aide à l'inscription ;
- Une aide à la navigation : connexion, dépôt, consultation dossier, téléchargement ;
- Un support utilisateur à la suite d'un incident applicatif.

Nous utilisons vos données à caractère personnel uniquement pour nous permettre de vous aider et répondre à vos sollicitations dans le cadre de ce support-telerecours.fr.

Vous pouvez toujours choisir de ne pas nous transmettre ces informations, néanmoins, elles sont dans certains cas indispensables pour la bonne exécution des Services.

Pour les besoins du traitement de votre demande, les données saisies sont transmises par mail aux personnes du Groupe VITAL en charge des Services. Les données transmises ne font l'objet d'aucun stockage tampon et sont ressaisies dans l'outil de ticketing du Groupe VITAL de gestion de ces demandes pour les besoins de traitement et de suivi de la demande.

## 2.2 Quelles sont les données personnelles collectées ?

### 2.2.1 Création d'un profil utilisateur

L'accès à ce service de support ne nécessite la création préalable d'un Compte. Vous aurez besoin pour émettre votre demande un certain nombre de données à caractère personnel, notamment vos noms et prénoms et votre adresse e-mail, ainsi que de sélectionner votre profil utilisateur (administration, avocat, citoyen) et la juridiction de dépôt vous concernant.

### 2.2.2 Enregistrement des appels

Dans une démarche de contrôle qualité, vos échanges téléphoniques avec nos services sont susceptibles d'être enregistrés. Les enregistrements d'appels sont conservés pour une période de 6 mois. A l'issue de cette période, ils sont ensuite effacés. Toute donnée à caractère personnel obtenue de vous pendant cet appel sera traitée conformément aux dispositions de la présente Charte.

### 2.2.3 Rédaction de la demande de support

Il vous est ensuite renseigné de :

- Préciser l'objet de votre demande
- De faire une description de votre demande
- Et si besoin de partager un fichier ou copie permettant de mieux traiter votre demande.

Il est rappelé dans le formulaire de demande que nous ne traitons que des informations d'ordre général et non personnelles, hormis vos coordonnées de contact nécessaires à nos échanges avec vous.

Nous ne sommes pas compétents pour :

- Apporter une aide juridique, conseils, rédaction d'un recours, information sur le suivi d'un dossier
- Transmettre à votre place un recours aux juridictions administratives
- Répondre à des demandes non définies dans les Services.

Notre périmètre d'intervention concerne uniquement :

- Une demande d'information
- Une aide à l'inscription
- Une aide à la navigation : connexion, dépôt, consultation dossier, téléchargement
- Une assistance à la suite d'un incident applicatif.

### 2.2.4 Contacts

Afin de donner suite aux demandes que vous pourriez effectuer sur Site et vous communiquer des informations concernant les Services, nous utiliserons vos nom, prénom et adresse email.

### 2.2.5 Autres communications

Aucune autre communication n'est réalisée avec vous, dès le traitement de votre demande clôturé, celle-ci est enregistrée dans l'outil de gestion des demandes.

### 3. Comment protégeons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous avons mis en place des mesures de sécurité techniques et organisationnelles en vue de garantir la sécurité, l'intégrité et la confidentialité de toutes vos données à caractère personnel, afin d'empêcher que celles-ci soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès. Nous assurons un niveau de sécurité approprié, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques et de leur probabilité.

Toutefois, il est précisé qu'aucune mesure de sécurité n'étant infaillible, Groupe VITAL n'est pas en mesure de garantir une sécurité absolue à vos données à caractère personnel.

### 4. Dans quels cas partageons-nous vos données à caractère personnel ?

#### 4.1 Partage de vos données à caractère personnel avec des sociétés tierces

Vos données personnelles ne sont pas partagées à des tiers.

Nous ne partagerons jamais, sans avoir obtenu votre consentement préalable, vos données à caractère personnel avec des sociétés tierces.

#### 4.2 Partage avec les autorités

Nous pouvons être amenés à divulguer vos données à caractère personnel aux autorités administrative ou judiciaire lorsque leur divulgation est nécessaire à l'identification, l'interpellation ou la poursuite en justice de tout individu susceptible de porter préjudice à nos droits, de tout autre utilisateur ou d'un tiers. Nous pouvons enfin être légalement tenu de divulguer vos données à caractère personnel et ne pouvons dans ce cas nous y opposer.

### 5. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Les échanges par email (en ce compris toute pièce jointe) sont conservés pendant un délai de deux ans et sont par la suite supprimés.

### 6. Cookies : comment les utilisons-nous ?

#### 6.1 Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un fichier texte susceptible d'être déposé dans un terminal lors de la consultation d'un service en ligne avec un logiciel de navigation. Un fichier cookie permet notamment à son émetteur, pendant sa durée de validité, de reconnaître le terminal concerné à chaque fois que ce terminal accède à un contenu numérique comportant des cookies du même émetteur. En tout état de cause, les cookies déposés sur votre terminal de navigation avec votre accord sont détruits 13 mois après leur dépôt sur votre terminal.

#### 6.2 A quoi servent les cookies émis sur notre Site ?

Les cookies que nous émettons nous permettent :

- D'établir des statistiques anonymisées et volumes de fréquentation et d'utilisation des divers éléments composant notre Site (rubriques et contenus visités, parcours), nous permettant d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie de nos services ;
- D'adapter la présentation de notre Site aux préférences d'affichage de votre terminal (langue utilisée, résolution d'affichage, système d'exploitation utilisé, etc...) lors de vos visites sur notre Site, selon les matériels et les logiciels de visualisation ou de lecture que votre terminal comporte ;
- De mémoriser des informations relatives à un formulaire que vous avez rempli sur notre Site (inscription).

Lors de votre navigation sur le Site, des cookies des réseaux sociaux peuvent être générés notamment par l'intermédiaire des boutons de partage qui collectent des données à caractère personnel.

Lors de votre première visite sur le Site, un bandeau cookies apparaîtra en page d'accueil. Un lien cliquable permet d'en savoir plus sur la finalité et le fonctionnement des cookies et renvoie vers la présente Charte. La poursuite de la navigation sur une

autre page du site ou la sélection d'un élément du Site (notamment : image, texte, lien, etc.) matérialise votre acceptation au dépôt des cookies visés sur votre ordinateur.

### **6.3 Comment pouvez-vous contrôler les cookies utilisés ?**

Nous utilisons un outil de gestion des cookies qui vous permet de consulter et de désactiver l'utilisation des cookies.

Par ailleurs, vous pouvez configurer votre logiciel de navigation de manière à ce que des cookies soient enregistrés dans votre terminal ou, au contraire, qu'ils soient rejetés (soit systématiquement, soit selon leur émetteur). Vous pouvez également configurer votre logiciel de navigation de manière à ce que l'acceptation ou le refus des cookies vous soient proposés ponctuellement, avant qu'un cookie puisse être enregistré dans votre terminal.

Attention : tout paramétrage est susceptible de modifier votre navigation sur Internet et vos conditions d'accès à certains services nécessitant l'utilisation de cookies. Nous déclinons toute responsabilité s'agissant des conséquences liées au fonctionnement dégradé de nos services résultant de l'impossibilité d'enregistrer ou de consulter les cookies nécessaires à leur fonctionnement et que vous auriez refusés ou supprimés. Tel serait le cas si vous tentiez d'accéder à nos contenus ou services qui nécessitent de vous identifier. Tel serait également le cas lorsque nous (ou nos prestataires) ne pourrions pas reconnaître, à des fins de compatibilité technique, le type de navigateur utilisé par votre terminal, ses paramètres de langue et d'affichage ou le pays depuis lequel votre terminal semble connecté à Internet.

### **6.4 Comment configurer votre logiciel de navigation ?**

Pour la gestion des cookies et de vos choix, la configuration de chaque navigateur est différente. Elle est décrite dans le menu d'aide de votre navigateur, qui vous permettra de savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies. Vous trouverez ci-dessous des informations concernant les principaux navigateurs.

- Internet Explorer / Edge

Dans Internet Explorer, cliquez sur le bouton Outils, puis sur Options Internet. Sous l'onglet Général, sous Historique de navigation, cliquez sur Paramètres. Cliquez sur le bouton Afficher les fichiers.

- Firefox

Allez dans l'onglet Outils du navigateur puis sélectionnez le menu Options. Dans la fenêtre qui s'affiche, choisissez Vie privée et cliquez sur Affichez les cookies

- Safari

Accédez aux Paramètres via le menu du navigateur (Safari > Préférences). Cliquez sur Confidentialité.

- Google Chrome

Accédez aux Paramètres via le bouton à droite de la barre d'URL ou via le menu du navigateur (Chrome > Préférences). Sélectionnez Paramètres Avancés. Cliquez sur Paramètres du contenu puis sur Cookies.

Pour obtenir plus d'information sur les cookies, vous pouvez [consulter le site internet de la CNIL](#).

## **7. Quels sont vos droits ?**

Vous êtes seul à nous avoir communiqué les données en notre possession, par l'intermédiaire du Site. Vous disposez de droits sur vos données à caractère personnel. Conformément à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel, notamment les articles 15 à 22 du RGPD, et après avoir justifié de votre identité, vous avez le droit de nous demander l'accès aux données à caractère personnel vous concernant, la rectification ou l'effacement de celles-ci.

En outre, dans les limites posées par la loi, vous disposez également du droit de vous opposer au traitement, de le limiter, de décider du sort de vos données, de retirer votre consentement à tout moment et du droit à la portabilité des données à caractère personnel fournies.

Si vous avez des questions ou réclamations relatives à la présente déclaration de confidentialité ou à nos pratiques en matière de protection de la confidentialité, ou si vous souhaitez faire valoir l'un de vos droits, vous pouvez nous contacter à tout moment en utilisant les coordonnées précisées au point 9 ci-après.

## 8. Pouvons-nous modifier la Charte ?

Nous nous réservons le droit de modifier la Charte à tout moment. Il est donc recommandé de la consulter régulièrement. En cas de modification, nous publierons ces changements sur cette page et aux endroits que nous jugerons appropriés en fonction de l'objet et de l'importance des changements apportés.

Votre utilisation du Site après toute modification signifie que vous acceptez ces modifications. Si vous n'acceptez pas certaines modifications substantielles apportées à la présente Charte, vous devez arrêter d'utiliser le Site.

## 9. Délégué à la Protection des Données et contact

Groupe VITAL a désigné un bureau du Délégué à la Protection des Données (DPO) auprès de la CNIL (Désignation N° DPO-1777). Ce bureau est composé de plusieurs membres à l'adresse suivante : [dpo@groupe-vital.com](mailto:dpo@groupe-vital.com)

## 10. La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ("C.N.I.L.")

Groupe VITAL vous rappelle que vous pouvez contacter la CNIL directement sur le site internet de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)) ou par courrier à l'adresse suivante : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy - TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07.