



Données personnelles

La présente politique 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 (« 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.

Après votre consentement notifié sur le Site, vous nous autorisez à traiter vos données à caractère personnel conformément à la présente politique.

Si vous refusez les termes de cette Politique, les services ne sont accessibles et toute donnée saisie au préalable est supprimée.



1. Responsabilité du traitement

Le Conseil d'État est attaché à la protection de vos données à caractère personnel et respecte votre vie privée sur tous ses sites web. La politique en matière de protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par le Conseil d'État est fondée sur le règlement (UE) 2016/679.

Groupe VITAL est le sous-traitant du Conseil d'Etat.

2. Informations figurant dans une déclaration spécifique relative aux traitements de vos données à caractère personnel

Les déclarations spécifiques relatives à la protection de la vie privée contiennent les informations suivantes sur l'utilisation de vos données :

- À quelle fin et selon quelles modalités vos données sont traitées.
- Sur quelles bases juridiques.
- Quelles données sont recueillies et traitées.
- Combien de temps vos données sont conservées.
- Qui a accès à vos données.
- Quels sont vos droits et comment les exercer.
- Qui contacter en cas de question ou de réclamation.

3. Gestion du support informatique (demandes externes d'assistance technique)

Lors de l'utilisation du site Télérecours du Conseil d'Etat, vous avez la possibilité d'utiliser le service d'assistance du site pour effectuer :

- Une demande d'information ;
- Une aide à l'inscription ;
- Une aide à la navigation sur le site du Téléservice. Par ex pour vous aider à :
 - Vous connecter
 - Effectuer un dépôt de requête
 - Réaliser un téléchargement
 - Consulter un dossier ...
- Une déclaration relative à un incident technique que vous rencontrez éventuellement

Afin d'accéder à ce service d'assistance mis à disposition par le Conseil d'Etat, vous avez la possibilité de solliciter la plateforme soit :

- En renseignant le formulaire de demande ;
- En utilisant le ChatBot mis à disposition ;
- En émettant un appel téléphonique

**Finalité(s) :**

- La réception des demandes notamment via le formulaire en ligne de saisine du support technique.
- L'instruction et le suivi des demandes, 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 en liaison avec les services concernés.
- La conservation d'un historique des demandes et des réponses apportées aux usagers.
- La production de statistiques d'activité globales

Catégories de données traitées :

Concernant les utilisateurs qui ont formulé une demande d'assistance et les gestionnaires :

- Données relatives à la gestion des demandes d'assistance : Identité, coordonnées personnelles (courriel et numéro de téléphone), profil utilisateur, objet de la demande. .

Catégories de destinataires des données :

En fonction de leurs besoins respectifs sont destinataires de tout ou partie des données :

- Au sein du Groupe Vital
 - Les techniciens chargés du support
- Au sein du Conseil d'Etat :
 - Les agents du Bureau du Support National

Base légale :

Le traitement est fondé sur votre consentement pour les finalités décrites ci-dessus en application des dispositions de l'article 6.1.a) du Règlement à la gestion des données personnelles (RGPD).

Transferts des données hors UE :

Aucun transfert de données hors de l'Union européenne n'est réalisée.

Durée de conservation des données :

Les données saisies dans le formulaire de demande ne sont pas conservées après ressaisies dans l'outil de gestion des demandes du Groupe Vital

Les conversations ChatBot sont conservées sur une période de 7 jours.

L'historique des demandes ressaisies dans l'outil de gestion des demandes du Groupe Vital et les réponses apportées aux usagers sont conservées 5 ans.

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.

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.



4. 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 en conformité avec la RGPD.

5. Vos droits informatiques et liberté en tant que personne concernée

Vous avez le droit d'obtenir l'accès aux données à caractère personnel détenues par le Conseil d'État à votre sujet et de demander leur rectification ou leur suppression, ou la limitation de leur traitement. Le cas échéant, vous avez le droit de vous opposer à leur traitement ou de les faire transférer.

Si le traitement est fondé sur votre consentement, vous avez le droit de le retirer à tout moment.

Le droit d'accès vous permet de savoir si vos données sont traitées par le Conseil d'État, et d'obtenir une copie de vos données en langage clair.

Le Conseil d'État doit aussi vous fournir les informations suivantes :

- Pourquoi vos données sont utilisées.
- Quelles catégories de données sont utilisées.
- Quels sont les destinataires de vos données.
- Combien de temps vos données sont conservées.
- Quels sont vos droits.
- Quelle est l'origine de vos données lorsqu'elles n'ont pas été collectées directement auprès de vous.
- S'il existe une prise de décision automatisée.
- Lorsque les données personnelles sont transférées vers un pays non européen vous devez être informé des garanties encadrant leur transfert.
- Lorsque vous adressez une demande par mail, vous devez recevoir les informations par mail.

Toutefois, vous pouvez demander que les informations vous soient communiquées autrement. Par exemple, par courrier.

À noter

Le droit d'obtenir une copie des données personnelles ne doit pas porter atteinte aux droits et libertés d'une autre personne.

Vous pouvez exercer vos droits auprès de la Déléguée à la protection des données du Conseil d'État à l'adresse suivante :

- Par mail à donneepersonnelles@conseil-etat.fr.



- Ou par courrier à l'adresse suivante : A l'attention de la déléguée à la protection des données 1, place du Palais-Royal 75100 Paris cedex 01

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

Si vous estimez, même après avoir introduit une réclamation auprès du Conseil d'Etat, que vos droits en matière de protection des données à caractère personnel ne sont pas respectés, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL à l'adresse suivante : 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 Paris Cedex 07.