

MODALITÉS DE MISE EN CONFORMITÉ RGPD À DESTINATION DES MEMBRES DU RÉSEAU SIRTAQUI

Les membres du Réseau SIRTAQUI collectent et utilisent des données à caractère personnel dans le SIRTAQUI et ont l'obligation de respecter pour celles-ci le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Ce document d'application concerne la mise en conformité avec ce règlement. Il s'adresse à tous les membres du Réseau SIRTAQUI. Il rappelle à chacun ses obligations et explicite les modalités de gestion des données à caractère personnel.

Il s'adosse à l'Accord de responsabilité conjointe de traitement SIRTAQUI, concernant tous les membres du Réseau SIRTAQUI.

Il complète le fascicule sur la mise en conformité RGPD à l'attention des institutionnels du tourisme édité par le CRT Nouvelle-Aquitaine et vise à donner à chaque membre du Réseau SIRTAQUI des éléments pour la mise en place de son registre des activités de traitement de données à caractère personnel liées au SIRTAQUI.

Sommaire

Les données à caractère personnel saisies dans le SIRTAQUI.....	3
Le premier des droits : Le droit à l'information	4
Qui collecte et utilise ces données ?.....	4
Qui est responsable de ces données ?.....	5
Finalités de traitement	5
Durée de conservation	7
Destinataires des données	7
Les transferts des données	8
Respect des droits des personnes concernées	8
Gestion des données GRC.....	10
Gestion des informations administratives	15
Que faire en cas de violation de données ?.....	20
Les actions RGPD de Faire-Savoir.....	21
Pour tout renseignement	21

Les données à caractère personnel saisies dans le SIRTAQUI

Deux types de données à caractère personnel sont collectées et saisies dans le SIRTAQUI par les membres du Réseau SIRTAQUI :

- des données prospects et/ou clients, issues notamment de la Gestion de la Relation Client (GRC), pour une communication BtoC, dites données GRC ;
- des données sur les socio-pros et autres acteurs du tourisme (journalistes, agences réceptives, ...), pour une communication BtoB, dites informations administratives.

Un paragraphe propre à chaque type de données décrit les procédures qui les concernent.

Pour en savoir plus sur l'encadrement de la prospection commerciale pour les particuliers et pour les pros :

<https://www.cnil.fr/fr/la-prospection-commerciale-par-courrier-electronique>

Il n'y a, a priori, pas de données dites sensibles dans le SIRTAQUI (origine raciale ou ethnique, opinions politiques, convictions religieuses, données de santé, ...).

<https://www.cnil.fr/fr/definition/donnee-sensible>

Il n'y a pas de traitement à grande échelle.

<https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/reglement-europeen-un-traitement-grande-echelle-cest-quoi#:~:text=%22Consid%C3%A9rant%22%2091%20du%20RGPD%20%3A,susceptibles%20d'engendrer%20un%20risque>

➔ Les mesures à prendre pour la mise en conformité sont donc relativement simples et demandent du bon sens et de l'organisation.

⬆ Attention toutefois à la saisie de commentaires libres qui peuvent contenir des données à caractère personnel, par exemple des informations sur la famille et les intolérances alimentaires d'un journaliste. Attention aussi aux avis personnels sur le caractère de la personne !

Pour en savoir plus :

<https://www.cnil.fr/fr/zones-bloc-note-et-commentaires-les-bons-reflexes-pour-ne-pas-deraper>

Chaque membre du Réseau SIRTAQUI doit porter une grande attention à la collecte, la saisie et l'utilisation des données à caractère personnel qu'il détient ou auxquelles il a accès.

⬆ Il doit obligatoirement gérer ses fichiers dans le respect :

- de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par l'Ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018
- du Règlement Général de Protection des Données dit RGPD (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016).

Cette information peut être indiquée sur vos supports (mentions légales, chartes de confidentialité – voir ci-dessous).

Les collectivités territoriales trouveront ici les informations qui les concernent :

<https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/cnil-guide-collectivite-territoriale.pdf>

Les règles énoncées ici s'imposent à tous.

Chaque situation est cependant particulière et demande des mesures adaptées.

Le premier des droits : Le droit à l'information

Pour être loyale et licite, la collecte de données personnelles doit s'accompagner d'une information claire et précise, compréhensible et facilement accessible des personnes, sur :

- l'identité du responsable du fichier ;
- la finalité du fichier ;
- les catégories de données concernées par le ou les traitements ;
- le caractère obligatoire ou facultatif des réponses et les conséquences d'un défaut de réponse ;
- si cela est possible, la durée de conservation des données envisagée ou, si cela n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;
- les destinataires des données ;
- l'existence de la possibilité pour la personne concernée d'exercer ses droits (droit d'accès, de rectification, et d'opposition) ;
- le droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil ;
- les éventuels transferts de données vers des pays hors UE et garanties appropriées relatives au transfert.

↑ L'information est préalable à la collecte des données.

La CNIL préconise d'adapter l'information au public visé et de prêter une attention particulière à l'égard des enfants et des personnes vulnérables. Des vidéos, animations, dessins animés ou bandes dessinées peuvent être un moyen adapté pour rendre l'information compréhensible. Une belle perspective quand on travaille dans le tourisme !

↑ Pour chaque collecte de données à caractère personnel, il faut fixer la ou les finalité(s) et la licéité, puis adapter les supports d'information des personnes.

Ces supports peuvent être une mention d'information sur un formulaire, une charte de confidentialité, une lecture de cette information en cas de recueil de données par téléphone ou au guichet, ...

Une règle d'or : les personnes ne doivent pas avoir à chercher l'information ni rencontrer de difficultés à la trouver, elles doivent être dirigées vers l'emplacement de ces informations.

Voir des exemples de formes de transmission des informations au téléphone, en présence physique, en échanges écrits, pour les objets connectés, etc.

<https://www.cnil.fr/fr/conformite-rgpd-information-des-personnes-et-transparence>

Les paragraphes suivants aident à remplir ce droit d'information des personnes.

Qui collecte et utilise ces données ?

Tout membre contributeur du Réseau SIRTAQUI (office de tourisme, ADT/CDT, CRT, organisme labellisateur tel que Clévacances et Gîtes de France, ...) peut collecter et saisir des données à caractère personnel.

Celles des rubriques « Qui contacter ? » et « Présentation de l'offreur » (onglet Multimédias) font parties du tronc commun SIRTAQUI et sont partagées, donc visibles et réutilisables par tous.

Tout membre du Réseau SIRTAQUI avec droit d'extraction peut réutiliser tout ou partie de ces données (voir Gestion des informations administratives).

Celles du bordereau « Prospects » restent propres à l'organisme qui les collecte. Elles ne sont donc pas partagées et ne sont accessibles qu'à l'organisme qui les collecte.

Cet organisme peut toutefois, lors de cette collecte, proposer aux personnes la réutilisation de leurs données à caractère personnel dans le cadre d'actions communes avec un ou plusieurs partenaires, membres du Réseau SIRTAQUI ou non (voir Gestion des données GRC).

↑ Ces données à caractère personnel ne peuvent pas être transmises vers un particulier ou un organisme quelconque sans avoir vérifié l'utilisation prévue et si celle-ci est bien autorisée.

↑ Les données à caractère personnel présentes dans le SIRTAQUI ne peuvent en aucun cas être publiées vers le grand public, sauf s'il y a consentement de la personne concernée (ex : cas de l'affichage des gagnants d'un jeu-concours, affichage du nom du directeur d'un hébergement par choix éditorial, ...).

Qui est responsable de ces données ?

L'organisme qui collecte la donnée comme celui qui l'utilise ont chacun des responsabilités dans les traitements qui vont être faits de ces données à caractère personnel. Les obligations de protection sont les mêmes selon le type de données concernées (BtoC ou BtoB), bien que la licéité de chaque traitement engendre des mesures particulières (voir ci-dessous).

→ Les informations administratives peuvent être traitées (collectées, saisies, mises à jour, réutilisées, ...) par tous les membres du Réseau SIRTAQUI. Il y a donc une responsabilité conjointe de traitement. Celle-ci est encadrée par un accord signé entre le CRTNA, pilote du dispositif SIRTAQUI, et chaque ADT/CDT ou département. Ce document d'application y est annexé.

→ En cas d'actions nécessitant le partage de données à caractère personnel de prospects et clients, chaque membre du Réseau SIRTAQUI est libre de conclure un accord de responsabilité conjointe de traitement signé de tous les membres du Réseau SIRTAQUI concernés, et autres partenaires le cas échéant, partageant ces données.

↑ Lors de l'utilisation des données à caractère personnel, il faut toujours mentionner le responsable de traitement : la personne morale (entreprise, commune, etc.) ou physique qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement, c'est à dire l'objectif et la façon de le réaliser dans les grandes lignes (données collectées, personnes concernées, durée de conservation). En pratique et en général, il s'agit de la personne morale, incarnée par son représentant légal (Présidence, Direction).

Il est recommandé de donner également au public les coordonnées du délégué à la protection des données (appelé également DPO, Data Protection Officer) ou du Référent RGPD (personne suivant ce sujet au sein de l'organisme quand le DPO est externe), qui pourra répondre à toute question et demande.

Finalités de traitement

Chaque action sur des données à caractère personnel est un traitement : enregistrer, organiser, conserver, modifier, rapprocher avec d'autres données, transmettre, etc. des données à caractère personnel.

↑ Tout traitement doit avoir au moins une finalité, appuyée sur une licéité :

- le but poursuivi par le fichier créé : à quoi va-t-il servir ? Exemples : information du public sur l'offre touristique, réponse aux interrogations des clients, gestion de la clientèle, enquête de satisfaction, observation économique, information des acteurs du tourisme, etc.
- la base légale ou fondement juridique qui permet de constituer et de traiter ce fichier.

Pour les bases de données comme le SIRTAQUI, la licéité du traitement (Article 6 du RGPD) peut se baser sur :

- la mission d'intérêt public (le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public, pour les membres du Réseau SIRTAQUI celles qui sont fixées par le Code du tourisme, comme l'observation économique ou la promotion touristique),
- le consentement (la personne a consenti au traitement de ses données, comme l'envoi d'une lettre d'informations),
- le contrat (le traitement est nécessaire à l'exécution ou à la préparation d'un contrat avec la personne concernée, comme la réservation d'une prestation d'hébergement ou d'activité, l'adhésion à l'association, l'achat d'un pack de services, ...).

Cette licéité doit être mentionnée dans le registre des activités de traitement de données à caractère personnel. Elle peut être explicitée sur un document à part, où un texte établit clairement les arguments qui ont conduit à choisir cette base légale.

Voici les finalités et licéités pour les données à caractère personnel présentes dans le SIRTAQUI.

- Données de « Qui contacter ? »

Finalité : Promotion et développement économique du tourisme

Licéité : Mission d'intérêt public

↑ NB : Les données de « Qui contacter ? » ont de multiples réutilisations possibles : soutien à la création et au développement des activités des acteurs du tourisme, gestion de leurs adhésions auprès de l'un de nos organismes, vente de pack de services, observation économique du tourisme, perception de la taxe de séjour, ... Tout cela peut être résumé dans une finalité générale comme celle qui est indiquée ci-dessus, et détaillé dans le document dans la Charte de confidentialité à destination des socio-pros.

- Données de présentation de l'offreur (onglet Multimédias) : leur collecte et leur diffusion sont basées avec l'accord du professionnel concerné.

Finalité : Promotion et développement économique du tourisme

Licéité : Consentement

- Données prospects dans le cadre d'une demande de renseignement (guichet, mèl, courrier, ...)

Finalité : Réponse aux interrogations des prospects

Licéité : Mission d'intérêt public

- Données prospects et clients dans le cadre de lettres d'information, communiqués ponctuels (si le rythme et la nature des envois diffèrent), marketing automation, ...

Finalité : Information du public sur l'offre touristique et promotion de la destination

Licéité : Consentement

↑ NB : Chaque utilisation des données doit être présentée aux personnes concernées aussi clairement que possible (voir Gestion des données GRC).

- Données clients (tout acheteur de prestations)

Finalité : Développement du tourisme

Licéité : Contrat

- Données journalistes

Finalité : Promotion de la destination

Licéité : Mission d'intérêt public

- Données élus

Finalité : Gestion de la relation avec les élus du territoire, notamment à des fins d'information sur les activités et le développement touristique de la destination

Licéité : Mission d'intérêt public

Durée de conservation

↑ La durée de conservation des données à caractère personnel est strictement limitée à leurs finalités de collecte. Cela signifie que tant que la finalité rester valable, les données peuvent être conservées.

Les données BtoB peuvent être conservées tant que la personne poursuit son(es) activité(s) liée(s) au tourisme. La personne dispose cependant d'un droit à l'oubli (effacement de ses données – voir ci-dessous le respect des droits de la personne concernée).

Pour les données BtoC, la CNIL recommande leur suppression dans un délai maximal de trois ans après le dernier contact avec la personne concernée. La personne doit avoir cliqué sur un article de newsletter ou bien répondu à un questionnaire électronique par exemple ; la seule ouverture d'un message n'est pas considérée comme une manifestation d'intérêt, donc un souhait de rester en contact.

Pour en savoir plus :

<https://www.cnil.fr/fr/les-durees-de-conservation-des-donnees>

Destinataires des données

Chaque membre du Réseau SIRTAQUI veille à ce que seules les personnes habilitées puissent avoir accès à ces données, au sein de sa structure comme à l'extérieur.

↑ En interne, cela signifie que chaque personne doit se connecter au SIRTAQUI avec son login et son mot de passe et s'en déconnecter à la fin de chaque session :

- tous les traitements de données à caractère personnel (saisie, extraction, mailing, ...) au sein de l'outil sont ainsi correctement enregistrés, attribués, horodatés ;
- la déconnexion permet d'éviter des accès non-autorisés.

Autant que de besoin, il pourra être demandé aux personnes ayant vocation à manipuler des données à caractère personnel un engagement de confidentialité.

Cela peut être le cas pour les administrateurs départementaux et régionaux du SIRTAQUI qui ont potentiellement accès à la totalité des données de la base.

Modèle d'engagement : <https://www.cnil.fr/fr/securite-informatique-sensibiliser-les-utilisateurs>

↑ En externe, cela signifie qu'il faut prévoir et vérifier à qui ces données seront éventuellement transmises, autorités légalement habilitées et autres. Ces transferts peuvent avoir lieu :

- pour satisfaire les obligations légales ou réglementaires du membre du Réseau SIRTAQUI ;
- pour des partenariats avec un ou plusieurs membres du Réseau SIRTAQUI ;
- pour mener à bien les missions du membre du Réseau SIRTAQUI avec des partenaires tiers (commercialisation en ligne, gestion de la taxe de séjour ou encore enquête d'observation de l'économie touristique).

Le membre du Réseau SIRTAQUI veille dans ce dernier cas à vérifier que le ou les sous-traitant(s) connaissent leurs obligations et leurs responsabilités en terme de RGPD, à s'assurer de l'existence de clauses contractuelles rappelant les obligations du sous-traitant en matière de sécurité, de confidentialité et de protection des données à caractère personnel traitées.

↑ Les données à caractère personnel présentes dans le SIRTAQUI ne peuvent en aucun cas être publiées vers le grand public, sauf s'il y a consentement de la personne concernée (ex : cas de l'affichage des gagnants d'un jeu-concours, affichage du nom du directeur d'un hébergement par choix éditorial, ...).

↑ Elles ne peuvent pas être transmises vers un particulier ou un organisme quelconque sans avoir vérifié l'utilisation prévue et si celle-ci est bien autorisée.

Transmission des données à des partenaires commerciaux ou à des courtiers de données : ce cas peut se présenter lors d'actions communes avec des agences réceptives ou des hébergeurs par exemples, ou encore lors d'un jeu-concours, quand on prévoit le partage des données qui vont être collectées (voir ci-dessous le partage des données GRC avec plusieurs partenaires).

Les principes à respecter figurent dans cet article de la CNIL :

<https://www.cnil.fr/fr/la-prospection-commerciale-par-courrier-electronique>

Les transferts des données

Chaque membre du Réseau SIRTAQUI doit préciser dans son registre si les données à caractère personnel présentes dans le SIRTAQUI font l'objet d'un transfert vers des pays d'Union européenne et/ou vers des pays situés hors Union européenne.

↑ Il est demandé par principe de ne pas diffuser les données à caractère personnel présentes dans le SIRTAQUI hors de France ; les moyens de communication grand public suffisent.

Respect des droits des personnes concernées

Les personnes concernées par des traitements de données personnelles disposent de droits leur permettant de garder la maîtrise des informations les concernant.

Le responsable de fichier doit présenter clairement aux personnes concernées la procédure (où, comment et à qui s'adresser ?) permettant de les exercer concrètement. Il dispose d'un délai d'un mois pour répondre aux demandes qu'il reçoit.

Chacun de ces droits doit être respecté par tout membre du Réseau SIRTAQUI. À cette fin, il est recommandé de nommer au sein de chaque organisme membre du Réseau SIRTAQUI un délégué à la protection des données ou un Référent RGPD, qui pourra répondre à toute question et demande.

Pour les informations administratives, le CRTNA et chaque ADT/CDT ou département doivent être informés des demandes et, le cas échéant, associés à la réponse, en tant que responsables conjoints de traitement.

↑ La communication d'une pièce d'identité peut être demandée à la personne qui formule une demande si vous avez un doute sur son identité.

<https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/exercice-de-mes-droits-informatique-et-libertes-dois-je-fournir-obligatoirement>

Un membre du Réseau SIRTAQUI peut ne pas répondre aux demandes qui sont manifestement abusives notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique (par exemple, demande d'une copie intégrale d'un enregistrement toutes les semaines).

Lorsque le responsable de fichier ne dispose d'aucune donnée sur la personne qui exerce son droit d'accès (par exemple, les données ont été supprimées ou l'organisme ne dispose d'aucune donnée sur la personne), il doit néanmoins répondre au demandeur dans le délai d'un mois.

Accès : Tourinsoft permet d'exporter facilement toutes les données à caractère personnel présentes dans le SIRTAQUI afin qu'une personne prenne connaissance de ce qu'un membre du Réseau SIRTAQUI détient sur elle.

La saisie de ces données, et le cas échéant les consentements donnés, sont enregistrés et historisés en base. Il est donc possible de dire quand et comment la personne a donné ses informations et/ou son ou ses consentement(s) au(x) traitement(s) de ses données personnelles.

En lui adressant ses données, il faut lui rappeler les mêmes informations qui lui ont été transmises alors de la saisie de ses données (voir ci-dessus le droit à l'information). L'existence d'une charte de confidentialité permet de répondre aisément à cette exigence.

Rectification : À la suite de cet accès aux données, la personne peut demander une rectification de ses données personnelles. Ce(s) modification(s), qui sera(ont) faite(s) dans les meilleurs délais, est (sont) enregistrée(s), horodatée(s) automatiquement et disponible(s) dans l'historique.

Effacement : On l'appelle aussi « Droit à l'oubli ». Tourinsoft permet de supprimer tout ou parties des données personnelles à la demande de la personne concernée. Cette suppression, qui sera faite dans les meilleurs délais, est enregistrée, horodatée automatiquement.

Le droit à l'effacement est écarté dans un nombre de cas limité. Sur cette question : <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-leffacement-supprimer-vos-donnees-en-ligne>.

NB : Les fiches des hébergements classés ne peuvent pas être supprimées pour des raisons légales, elles peuvent ne plus être diffusées mais rester dans la base tant que l'activité perdure. Pour la gestion des données de « Qui contacter ? », voir la Gestion des données administratives.

Portabilité : Comme pour l'accès aux données, un export depuis Tourinsoft, notamment aux formats word ou excel, permet à la personne de récupérer ses données personnelles. Cela peut aussi comprendre les traces des échanges avec la personne, comme les mailings électroniques qui lui ont été adressés. Dans ce cas, il faut s'appuyer sur l'historique de la fiche prospects.

Le droit à la portabilité comporte également des limites. Sur ce sujet : <https://www.cnil.fr/fr/le-droit-la-portabilite-obtenir-et-reutiliser-une-copie-de-vos-donnees>.

Les demandes de portabilité doivent être analysées au cas par cas, elles devraient peu concerner les données gérées dans le cadre du SIRTAQUI.

Limitation et opposition au traitement : Chaque membre du Réseau SIRTAQUI doit gérer les demandes de limitation et d'opposition au traitement qui lui incombe.

Pour le SIRTAQUI, cela concernera principalement le retrait du consentement à la réception de mailings. Par conséquent, il est important que chaque membre du Réseau SIRTAQUI gère ses propres consentements (BtoC) et droit d'opposition (BtoB).

Voir ci-dessous les champs utilisables pour cela dans le SIRTAQUI.

Pour en savoir plus sur comment répondre à une demande de droit d'accès :

<https://www.cnil.fr/fr/professionnels-comment-repondre-une-demande-de-droit-dacces>

Pour en savoir plus sur les droits des personnes, leur condition d'exercice et leurs limites éventuelles :

<https://www.cnil.fr/fr/respecter-les-droits-des-personnes>

↑ Enfin, il est obligatoire de mentionner l'autorité de contrôle à laquelle la personne peut s'adresser elle ne reçoit pas de réponse :

« Vous pouvez introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle si *nom de l'organisme* ne vous répond pas malgré vos relances. En France, il s'agit de la CNIL, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris cedex 07. »

Vous pouvez éventuellement mettre un lien :

<https://www.cnil.fr/fr/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles>

Pour les opérations concernant d'autres pays européens :

Belgique : Autorité de protection des données (<https://autoriteprotectiondonnees.be/citoyen>)

Allemagne : Autorité de contrôle du Länder

Pays-Bas : Autoriteit Persoonsgegevens (<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/>)

Espagne : Agencia Española de Protección de Datos (<https://www.aepd.es/es>)

Gestion des données GRC

Sauf données anonymes (enregistrées le plus souvent au guichet), les données GRC comportent essentiellement des données à caractère personnel. Elles se situent dans le bordereau « Prospects ». Chacun doit bien sûr vérifier les bordereaux non partagés où seraient présentes de telles données et s'assurer de la même manière de la conformité au RGPD.

Aux données collectées via la « Gestion accueil », il faut ajouter les données importées dans « Prospects » (ou autre bordereau), issues de diverses sources :

- outils de réservation ou de commercialisation,
- base liée à un accès wifi (une adresse mèl est une donnée personnelle dès qu'il y a un nom),
- fichiers constitués à l'extérieur du SIRTAQUI (jeu-concours, opérations en partenariat avec Atout-France, entre différents membres du Réseau SIRTAQUI ou avec des partenaires divers, ...),
- fichiers acquis dans le commerce,
- autres.

Rappelons que tout membre du Réseau SIRTAQUI détient la propriété exclusive des Données GRC qu'il collecte dans le progiciel. Ces données ne peuvent pas être vues et utilisées par d'autres Membres du Réseau SIRTAQUI, sauf si cela a été prévu en amont, lors de leur collecte, et indiqué aux personnes objets de la collecte.

S'il y a des actions nécessitant le partage de données à caractère personnel de ces prospects et clients, il est vivement recommandé de conclure un accord de responsabilité conjointe de traitement signé de tous les membres du Réseau SIRTAQUI concernés, et autres partenaires le cas échéant, partageant ces données.

LE DROIT À L'INFORMATION

Beaucoup de données proviennent de la personne elle-même, à partir d'un contact (téléphone, mail, courrier, formulaire sur internet, ...) avec un membre du Réseau SIRTAQUI. Dans le cadre de cette relation d'échange, la personne est tenue de fournir ses données à caractère personnel pour que le membre du Réseau SIRTAQUI puisse lui répondre : demande de renseignement, plainte, contractualisation commerciale pour réservation d'un hébergement ou d'une activité, ...

Il n'y a pas de consentement à demander mais des informations à donner déjà à la personne sur l'usage qui sera fait de ses données.

➔ C'est le premier des droits, le droit à l'information (voir ci-dessus pour son contenu et ses modalités).

Cela comprend notamment l'indication aux personnes des données dont la fourniture est obligatoire de celles dont la fourniture est facultative, par exemple via des astérisques dans le formulaire de collecte. Cela leur permet de gérer leurs données.

Dans la mention courte si cela est nécessaire ou bien dans le détail de l'utilisation des données (voir ci-dessous les mentions d'information), préciser les conséquences éventuelles en cas de non-fourniture des données, notamment le fait que les données sont requises par la réglementation, par un contrat ou en vue de la conclusion d'un contrat (ex : envoi de documentation, jeu-concours).

LE CONSENTEMENT ET LES OPT-IN

Toute proposition d'utilisation ultérieure et supplémentaire à cet échange initial, comme par exemple l'envoi de lettres d'information, est soumise à consentement de cette personne, chaque action faisant l'objet d'une demande spécifique.

➔ C'est le fameux opt-in, où la personne accorde clairement son autorisation par un acte positif (par exemple, elle coche une case).

Le renseignement de cet opt-in peut être proposé, selon les cas, dès la collecte ou bien ultérieurement, après réponse à une demande de documentation ou un séjour.

Chaque utilisation différente de données à caractère personnel doit faire l'objet d'un opt-in propre pour que chaque personne puisse choisir clairement ce qu'elle autorise :

- l'envoi d'une lettre d'information,
- l'envoi d'offres de partenaires,
- le transfert des données ainsi collectées à un ou plusieurs partenaires (qui doivent tous être cités),
- etc.

L'utilisation de questionnaires web et de formulaires contact issus du SIRTAQUI permet à chaque personne, lors du premier contact et lors de tous ceux qui suivront (tout communiqué ou lettre), de faire connaître ses souhaits.

Ces souhaits seront enregistrés dans le bordereau « Prospects », dans l'onglet « Communication et participation », newsletter par newsletter, avec la langue éventuellement, et la date d'inscription. Lorsque la personne se désinscrit, la date de cette désinscription est enregistrée ainsi que le nom de la lettre sur laquelle la personne a cliqué sur le lien de désabonnement.

À PROPOS DU DOUBLE OPT-IN : s'il n'est pas obligatoire ni même cité dans le RGPD, les bonnes pratiques informatiques le recommandent pour

- la qualité des bases de données prospects – seuls eux qui sont vraiment intéressés pour rester en contact avec l'organisme y restent,
- l'augmentation du taux de délivrabilité,
- la protection de l'adresse d'expédition, qui, ainsi moins considérée comme spam, risque moins d'être « blacklistée ».

Un article pour comprendre cet usage :

<https://blog.clevy.io/use-case/chatbot-rgpd/les-double-opt-in-pour-mettre-en-conformite-vos-emails-marketing/>

Faire-Savoir propose une solution clé en main pour gérer ce double opt-in, sur les contacts à venir comme ceux déjà collectés. Plusieurs modèles, dont certains seront personnalisables, concernent cette gestion :

- un scénario de marketing automation qui va permettre de contacter toute personne qui vient de s'inscrire à une lettre dans la semaine qui suit cette inscription pour lui demander confirmation de cette inscription, avec une relance en cas de non-retour,
- un modèle de mailing électronique personnalisé (FS: Confirmer votre inscription à la newsletter - nom de la structure), qui permet de présenter la destination et les arguments pour rester en contact avec,
- un modèle de questionnaire web (FS Double Opt-in - nom de la structure) pour recueillir ce double consentement et l'enregistrer en base.

Pour en savoir plus sur cette procédure, contacter le référent SIRTAQUI du département.

LES MENTIONS D'INFORMATION

La communication en deux temps vers la personne qui laisse ses données est recommandée :

- une mention courte qui sera facile et rapide à consulter,
- une Charte de confidentialité et de protection des données personnelles – voire même selon les cas des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), pour détailler toutes les informations que le RGPD impose de transmettre (le ou les responsables de traitement, ses finalités, la durée de conservation, etc.) ; ce document doit être facilement accessible, dédié à ce sujet de protection des données personnelles en général ou sur une opération particulière afin que la personne qui le consulte sache exactement de quoi il est question.

Exemple de mention d'information courte (formulaire contact ou de commande de brochures)

Les champs annotés d'un astérisque sont obligatoires. Les données collectées afin qu'il soit fait suite à la demande de la personne concernée sont traitées conformément à la politique de protection des données à caractère personnel des clients, partenaires et prospects / salariés et candidats accessible [ici](#) : (insérer un lien hypertexte ou copier-coller l'adresse URL en fonction du support du formulaire).

Exemple de mention sur une newsletter BtoB

J'ai pris connaissance du fait que l'inscription à cette newsletter suppose que le CRT Nouvelle-Aquitaine traite mes données à caractère personnel conformément à sa politique de protection des données à caractère personnel des clients, partenaires et prospects accessible [ici](#) et que je pourrais à tout moment me désinscrire via le lien de désabonnement présent dans chaque newsletter.

Exemple de recueil du consentement pour une newsletter BtoC

En cochant cette case, j'autorise le CRT Nouvelle-Aquitaine à collecter mes données aux fins d'envoi de la newsletter à laquelle je souhaite m'inscrire. J'ai pris connaissance du fait que le CRT Nouvelle-Aquitaine a mis en œuvre une politique de protection des données à caractère personnel accessible [ici](#) et que je pourrais à tout moment me désinscrire via le lien de désabonnement présent dans chaque newsletter.

Exemple de recueil du consentement pour Terra Aventura

Gestionnaire de Terra Aventura, le Comité Régional de Tourisme de Nouvelle-Aquitaine (CRTNA) traite les données recueillies pour vous permettre de vous connecter à votre compte et de jouer de manière interactive. Il met en œuvre une politique de protection des données à caractère personnel accessible [ici](#) et vous permet à tout moment de vous désinscrire via le lien de désabonnement présent dans chaque newsletter.

Z'accro ? Le CRTNA vous propose ses bons plans infos.

J'accepte de recevoir la newsletter officielle de Terra Aventura.

J'accepte d'être aidé(e) par les Sages par le biais de messages personnalisés.

Autres exemples d'opt-in

Le texte des opt-in doit permettre de comprendre le plus précisément possible de quoi il est question.

- S'il n'y a pas d'envoi régulier de newsletters mais des communiqués de temps à autre : « J'accepte de recevoir des nouvelles et des informations de *Nom de l'organisme* ».

- Si vous proposez l'envoi d'offres des partenaires de votre organisme : « J'accepte de recevoir bons plans et propositions commerciales des partenaires de *Nom de l'organisme* », en pensant à lister ces partenaires, voire en demandant un consentement par partenaire.

PARTAGE DE DONNÉES ENTRE MEMBRES DU RÉSEAU SIRTAQUI ET/OU AUTRES PARTENAIRES

De plus en plus souvent, notamment pour du marketing automation, est envisagé le partage de données GRC avec d'autres membres du Réseau SIRTAQUI (ADT/CDT qui coordonne une démarche de communication commune par exemple) ou d'autres partenaires.

➔ Il faut alors prévoir, lors de la collecte de données et dans chaque organisme qui y participe, ce partage ponctuel ou ce partenariat durable pour l'annoncer aux personnes et leur demander leur consentement. Cela signifie qu'il peut y avoir plusieurs consentements à demander (un opt-in pour l'inscription à sa lettre d'information, un opt-in pour la réutilisation de ces données dans lesdites opérations communes), chaque partenaire étant clairement identifié.

↑ Il est recommandé de déterminer les responsabilités communes et celles propres à chaque partie dans un accord de responsabilité conjointe de traitement, signé de tous les membres du Réseau SIRTAQUI, et autres partenaires le cas échéant, partageant des données GRC.

➔ Une source de collecte vers plusieurs destinataires : si le fichier ainsi obtenu est transmis à chacun des organismes cités, chacun d'entre eux doit alors obtenir, pour son propre compte, et si cela n'a pas été fait lors de la collecte, le consentement de réutilisation des données (ex : l'abonnement à sa lettre d'information).

➔ Plusieurs sources de collecte pour une utilisation par un organisme unique (ex : la lettre sera envoyée par l'ADT/CDT) : cet organisme qui gère l'utilisation du fichier ainsi obtenu pour le compte de plusieurs partenaires doit être clairement identifié et c'est lui alors que concerne le consentement des personnes.

UTILISATION DU WEB MARKETING

Le RGPD invite à mentionner l'existence d'une prise de décision automatisée ou d'un profilage, les informations utiles à la compréhension de l'algorithme et de sa logique, ainsi que les conséquences pour la personne concernée.

L'utilisation des outils webmarketing de Faire-Savoir induit la récupération de données suite aux clics sur un mailing ou bien sur un site web et engendre un profilage. Cela peut être indiqué dans les mentions aux personnes, en particulier dans une charte de confidentialité.

Ce profilage n'a pas d'impact sur les personnes concernées ; a priori, l'article 22 du RGPD s'appliquant aux traitements fondant exclusivement les décisions « produisant des effets juridiques » ou « affectant de manière significative » les personnes ne concerne donc pas les organismes du Réseau SIRTAQUI.

LA MISE EN CONFORMITÉ DES DONNÉES ACQUISES

Chaque base de données doit faire l'objet d'une mise en conformité si ce n'est pas déjà fait. Une lettre doit informer chaque prospect/client :

- présenter toutes les informations liées à la collecte des données (le ou les responsables de traitement, ses finalités, la durée de conservation, etc.),
- indiquer les procédures à suivre pour faire modifier ou supprimer ses données,
- vérifier les consentements (dont le(s) statut(s) d'inscription(s) newsletter(s)), à renouveler ou annuler.

↑ Il est possible de revoir cette mise en conformité par une procédure de double opt-in. Toutes les personnes ayant déjà donné un consentement doivent le valider à nouveau ; c'est l'occasion de vérifier que l'adresse mèl est toujours valide, que la personne est toujours intéressée, et cela redonne de la valeur à la base contacts.

Toute personne qui ne répond pas ou refuse cette confirmation doit voir ses données anonymisées.

↑ Il faudra ensuite mettre régulièrement à jour la base de prospects. Cela signifie la suppression des fiches des prospects :

- qui se désabonnent,
- qui n'ont pas eu de contact avec l'organisme, ni cliqué sur un lien de vos newsletters depuis maximum 3 ans. Rappel : La seule ouverture d'un message n'est pas considérée comme une manifestation d'intérêt, donc un souhait de rester en contact. La personne doit avoir cliqué sur un article de newsletter ou bien répondu à un questionnaire électronique par exemple.

Les fiches peuvent être anonymisées afin de rester en base et permettre un traitement statistiques (voir ci-dessous).

LE RETRAIT DU CONSENTEMENT

Le consentement donné doit être facile à retirer. Lors de l'envoi de la lettre d'information (le cas le plus fréquent), il faut donc prévoir le formulaire de désabonnement qui, en trois clics, permet à la personne de gérer son choix.

Les outils Tourinsoft pour mener cette action sont performants. Vous pouvez faire des messages différents suivant les abonnements que vous avez mis en place. Vous disposez de modèles de courriers électroniques et de questionnaires web entièrement personnalisables pour expliciter l'action de désinscription.

➔ Contact pour duplication et personnalisation des modèles de courriers électroniques et de questionnaires web : le référent SIRTAQUI du département

Ce retrait du consentement est donc enregistré dans le bordereau « Prospects », dans l'onglet « Communication et participation », newsletter par newsletter. Lorsque la personne se désinscrit, la date de cette désinscription se remplit automatiquement ainsi que le nom de la lettre sur laquelle la personne a cliqué sur le lien de désabonnement.

EFFACEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES D'UN CONTACT

Toute personne qui en fait la demande doit voir ses données à caractère personnel effacées ; la fiche peut être rendue anonyme – toutes les données à caractère personnel y sont supprimées – et conservée à des fins statistiques.

➔ Dans le bordereau Prospects, chercher sur le nom, puis dans les points de suspension verticaux en haut à droite de l'écran, cliquer sur « Anonymiser ».

Au moins une fois par an, il faut mettre à jour la base de prospects.

➔ Pour toutes les personnes qui se sont désabonnées :

- aller dans le bordereau Prospects,
- chercher toutes les personnes qui n'ont aucun abonnement (Statut d'inscription à la newsletter = Non renseigné) ou bien n'en ont plus (Statut d'inscription à la newsletter = Désinscription),
- dans les points de suspension verticaux en haut à droite de l'écran, cliquer sur « Anonymiser ».

➔ Pour identifier les personnes qui n'ont aucune interaction avec les mailings qui leur ont été envoyés :

- aller dans « Mailing électronique » puis « Suivi des campagnes »,
- choisir et cocher dans le « Listing des derniers mailings et campagnes envoyés » les envois correspondant à votre lettre d'informations depuis un an (deux à trois ans si vous ne l'avez pas fait encore),
- Dans l'encart « Relance de mails », s'affichent le pourcentage et le nombre de contact(s) qui n'ont ouvert aucun mail : ce sont ceux qui n'ont jamais cliqué sur un lien,
- les mettre au panier,
- soit les contacter pour leur demander de manifester leur intérêt et de renouveler leur consentement,
- soit les anonymiser dans le bordereau Prospects (voir avec votre référent SIRTAQUI du département dès qu'il y a plus de 50 contacts).

↑ La bonne pratique ? Pour garder une base pertinente et de personnes engagées, il est recommandé de faire cette démarche tous les ans ou tous les deux ans (au pire donc tous les 3 ans).

Lien vers la documentation :

http://documentation.tourinsoft.com/index.php/Anonymisation_des_prospects

Personne à ce jour n'utilise de SMS dans sa communication mais si cela devait être le cas, un message STOP serait ajouté automatiquement au SMS envoyés afin que chaque personne puisse retirer son consentement.

L'UTILISATION STATISTIQUES DES DONNÉES

Les données GRC peuvent faire l'objet d'opérations et d'études statistiques. Toutes les données ainsi produites sont strictement anonymes.

RESPONSABILITÉ

Toute personne ayant diffusé des données à caractère personnel non-anonymisées ou les ayant utilisées à d'autres fins que des fins de promotion touristique et d'observation sera tenu pour seul responsable en cas de litige.

Gestion des informations administratives

Chaque membre contributeur du Réseau SIRTAQUI peut saisir des informations comprenant des données à caractère personnel dans les rubriques « Qui contacter ? » et « Présentation de l'offreur » (onglet Multimédias) de chaque bordereau.

Chacun doit bien sûr vérifier les bordereaux non partagés où seraient présentes de telles données.

Chaque membre du Réseau SIRTAQUI est co-responsable – ou responsable conjoint selon le RGPD – du traitement de ces données à caractère personnel puisque chacun peut traiter les données de cette rubrique (collecte, saisie, mise à jour, réutilisation, ...). Celle-ci est encadrée par un accord signé entre le CRTNA, pilote du dispositif SIRTAQUI, et chaque ADT/CDT ou département. Ce document d'application y est annexé.

Ces données proviennent de différentes sources :

- transmises par le socio-pro ou autre acteur du tourisme lui-même,
- reprises à partir d'un contact (téléphone, mail, courrier, ...) avec un membre du Réseau SIRTAQUI,
- reprises d'un site internet ou de tout autre support grand public.

Elles comprennent :

- les prénom et nom de la personne,
- sa fonction exacte au sein de l'entreprise où elle est référencée,
- les moyens de communication personnels de la personne (ligne fixe, portable, mél).

Lors de leur reprise, seules les données anonymes peuvent être saisies dans « Moyens de communication grand public » (ex : contact@nomorganisme.com), sauf autorisation particulière de la personne concernée, notamment pour une adresse mèl où apparaît son nom ou bien un numéro de portable personnel.

Est considéré comme une autorisation la personne qui saisies des données qui pourraient être personnelles dans la rubrique « Moyens de communication grand public », le nom de la rubrique attestant clairement que les données seront publiques. Tous les outils de collecte personnalisables – questionnaires papier ou web – doivent adopter, en cas de renommage de la rubrique, un intitulé qui permet d'établir sans ambiguïté ce qui va être communiqué vers le grand public.

Certains membres du Réseau SIRTAQUI peuvent, afin de rendre plus chaleureux le contact avec le client, demander au fournisseur d'informations une présentation plus personnelle :

- une photo-portrait,
- un texte concernant quelques éléments concernant les vies professionnelle et personnelle, les centres intérêts, le lien avec le territoire, etc.

Stockées dans la rubrique de présentation de l'offreur, ces données sont collectées et diffusées avec le consentement du fournisseur d'information. Celui-ci peut le retirer à tout moment sur simple demande au membre du Réseau SIRTAQUI à qui il a transmis ses données.

Par ailleurs, dès que cette rubrique n'est plus utilisée, le membre du Réseau SIRTAQUI ayant collecté les données doit les supprimer.

FINALITÉS ET LICÉITÉ

Les données de « Qui contacter ? » ont de multiples réutilisations possibles : soutien à la création et au développement des activités des acteurs du tourisme, gestion des adhésions à un organisme institutionnel, vente de pack de services, observation économique du tourisme, perception de la taxe de séjour, ... Tout cela peut être résumé dans une finalité générale : Promotion et développement économique du tourisme.

La licéité sur laquelle s'appuient les traitements des données de « Qui contacter ? » est la mission d'intérêt public. En ce qui concerne les bases de données touristiques, l'Article L131-2 du Code du Tourisme stipule :

« Le conseil régional assure le recueil, le traitement et la diffusion des données relatives à l'activité touristique dans la région. Il coordonne, dans la région, les initiatives publiques et privées dans les domaines du développement, de la promotion et de l'information touristiques. »

Comme la région œuvre en concertation avec les départements et les communes (principes généraux de ce même Code - Articles L111-1 à L111-2) et que la gestion d'un système d'information touristique se conçoit en partenariat avec l'ensemble de ces échelons (Charte de Réseau SIRTAQUI), les principaux contributeurs du SIRTAQUI partagent cette mission d'intérêt public.

La licéité sur laquelle s'appuient les traitements des données de « Présentation de l'offreur » (onglet Multimédias) peut être la mission de service public (collecte à des fins de promotion touristiques), comme l'intérêt légitime, puisqu'elles sont facultatives.

LE DROIT À L'INFORMATION

Les socio-professionnels saisis dans le SIRTAQUI doivent être informés de leurs droits sur leurs données à caractère personnel. Une charte de protection des données à caractère personnel leur est dédiée.

Par ailleurs, les CGU SIRTAQUI rappellent les engagements du réseau dans leur Article VI et présentent la principale réutilisation des données, la communication à des fins professionnelles, dans l'Article XII.

Enfin, toutes ces informations figurent sur le site SIRTAQUI :

<https://www.sirtaqui-aquitaine.com/faq/donnees-a-caractere-personnel/>

Les socio-professionnels doivent en particulier être informés que leurs données à caractère personnel sont destinées aux Membres du Réseau SIRTAQUI (voir les utilisations ci-dessous).

Les informations devront leur être :

- fournies à leur entrée en base, par les moyens évoqués ci-dessus (notamment la charte de protection des données à caractère personnel et les CGU),
- accessibles à chaque nouveau contact avec eux (liens vers ces documents à indiquer).

Ils disposent comme toute personne de droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité, de limitation et d'opposition au traitement.

Le CRTNA et chaque ADT/CDT ou département doivent être informés de toute demande de droit de personne concernée et, le cas échéant, être associés à la réponse, en tant que responsables conjoints de traitement.

LES UTILISATIONS DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES SOCIO-PROS

Chaque membre du Réseau (cela peut aussi être la Région, un Département) s'engage donc à utiliser les fichiers comprenant des données à caractère personnel pour ses seuls besoins et à ne pas les diffuser à un tiers non membre du Réseau SIRTAQUI, sauf exception (voir ci-dessous).

Un article rappelle le rôle des offices de tourisme en tant que relais privilégié de ces socio-pros et co-responsables de la protection de leurs données à caractère personnel :

<https://www.sirtaqui-aquitaine.com/faq/gestion-des-donnees-a-caractere-personnel/>

Les membres du Réseau SIRTAQUI peuvent toutefois utiliser des données pour le compte d'organismes tiers, voire transférer des fichiers à des tiers. Exemples :

- Mailings pour le compte de collectivités territoriales (Région, Département, Communautés de communes notamment) ou d'organismes publics (DIRECCTE, ARS, ...) dès lors que les socio-pros et autres acteurs du tourisme sont concernés.
- Transmission de fichiers comprenant des données à caractère personnel à des entreprises pour la mise en œuvre de la commercialisation en ligne, de la gestion de la taxe de séjour, ou toute autre action entrant dans les missions institutionnelles.

Les principes évoqués dans l'article général « Destinataires des données » restent valables :

- Chaque membre du Réseau SIRTAQUI veille à ce que seules les personnes habilitées puissent avoir accès à ces données, au sein de sa structure comme à l'extérieur.
- Des fichiers comprenant des données à caractère personnel ne peuvent pas être transmis vers un particulier ou un organisme quelconque sans avoir vérifié l'utilisation prévue et si celle-ci est bien autorisée.

L'EXERCICE DU DROIT D'OPPOSITION

Les membres du Réseau SIRTAQUI exercent leur mission de centres de ressources pour les socio-pros et autres acteurs du tourisme, soutien à la création et au développement de leurs activités. À ce titre, ils peuvent s'adresser à eux, notamment via des communiqués ou newsletters, à des fins de communication professionnelle sur différents thèmes : actualités et agenda touristiques, lois et réglementations, formation, tendances et bilan de saison, connaissance des clientèles, ou encore commercialisation et marketing.

Cette communication BtoB est autorisée par défaut, mais chaque destinataire dispose d'un droit d'opposition : il peut demander à ne plus être contacté. Concrètement, tous les contacts sont abonnés par défaut mais il faut prévoir un opt-out à chaque communiqué ou lettre pour qu'ils puissent interrompre cet abonnement.

Les contacts sont gérés en commun mais chaque membre du SIRTAQUI doit gérer ses abonnements en particulier. Il existe une rubrique en bas de l'onglet « Identification » intitulée « Gestion des abonnements » qui permet d'enregistrer un droit d'opposition.

Il est vivement recommandé de faire simple et de gérer un abonnement unique à tous types de communication. Le jour où un mailing engendre un désabonnement, cette opposition s'applique à tout envoi, sauf s'il y a impérativement besoin de différencier un sujet.

Les offreurs ayant refusé les CGU SIRTAQUI ne souhaitent pas travailler avec le Réseau SIRTAQUI. Ils doivent donc être désabonnés par défaut de tout mailing.

Exemple de mention sur les mailings

Vous recevez cet email de *nom de l'organisme* en tant qu'acteur du tourisme de la région. Pour en savoir plus sur la gestion de vos coordonnées : [lien vers la charte de confidentialité](#)

+ Lien : « [Gérer mon abonnement](#) »

DES RAPPELS TOUJOURS UTILES AUX CONTACTS PRO

Lors de vos échanges avec les socio-pros, mentionner les Conditions Générales d'Utilisation SIRTAQUI ou renvoyer vers elles pour plus d'informations permet de leur rappeler que ce document présente de manière claire l'utilisation de leurs données. Ils sont encore très nombreux à ne pas les connaître (ni refus, ni accord).

Plus spécifiquement, leur attention peut être portée sur leurs droits concernant les options de diffusion de leurs informations (diffusion vers des partenaires et en open data, diffusion sur les supports institutionnels uniquement, pas de diffusion commerciale) et leurs médias (ils doivent vérifier que ceux-ci peuvent être réutilisés par le Réseau SIRTAQUI sous licence creatives commons).

Options de diffusion grand public de ces informations, totale, partielle ou nulle :

Diffusion de vos informations vers le grand public

Vous pouvez choisir entre 3 options (cocher la mention de votre choix) :

- Diffusion sur tous types de supports et par tous types d'organismes, en open data (à toute personne ou organisme téléchargeant les jeux de données du SIRTAQUI)
- Diffusion sur les supports papier et numériques des institutionnels du tourisme (offices de tourisme, Agences de développement Touristique ou Comité Départemental du Tourisme, Conseil Départemental, Comité Régional de Tourisme de Nouvelle-Aquitaine)
- Aucune diffusion de vos données vers le grand public

Vérification des droits sur leurs médias :

Mise à disposition de photos et vidéos

Vous pouvez transférer à votre office de tourisme des photos, une vidéo ou un lien vers une vidéo, un lien vers une visite virtuelle (mystreetview, zoomer, ...) ou encore vers une brochure en ligne. Merci de veiller à vérifier les droits sur ces médias afin que le Réseau et ses partenaires puissent les réutiliser : tout média doit avoir un crédit (le nom de son auteur) et vous devez pouvoir le mettre à disposition en donnant de larges droits de réutilisation, dans le SIRTAQUI par le biais d'une licence creative commons.

<https://www.sirtaqui-aquitaine.com/faq/qu-est-qu-une-licence-creative-common/>

LA MISE EN CONFORMITÉ DES DONNÉES

Le Réseau SIRTAQUI encadre les traitements de données à caractère personnel avec la signature d'accords de responsabilité conjointe de traitements entre le CRTNA, pilote et coordinateur du dispositif, et chaque ADT/CDT ou département.

Chaque membre du Réseau doit respecter les droits des contacts des socio-pros :

- le droit d'accès, de rectification et de suppression de leurs données (voir ci-dessous),
- le droit de limite et d'opposition aux traitements, concernant donc principalement la possibilité de se désabonner de lettres d'informations à chaque échelon.

Le CRTNA et chaque ADT/CDT ou département doivent être informés de ces demandes d'exercices de droits et, le cas échéant, associés à la réponse, en tant que responsables conjoints de traitement.

Rappelons qu'une Charte de protection des données à caractère personnel à destination des fournisseurs d'informations du Réseau SIRTAQUI est disponible. Elle sera consultable dans l'extranet V.I.T. et doit être le plus largement visible possible dans les campagnes de mises à jour, dans les mailings aux socio-pros (on peut rediriger vers elle dans les informations du footer), afin de rappeler nos règles en terme de RGPD.

Tout organisme qui demanderait à connaître la liste des personnes enregistrées dans la rubrique « Qui contacter ? » de sa fiche peut recevoir un export de ces contacts. Elle peut demander leur rectification ou leur suppression.

De même, toute personne peut demander si son nom et ses coordonnées figurent dans la rubrique « Qui contacter ? » de la fiche de l'organisme où elle travaille ou qu'elle représente. Elle peut demander leur rectification ou leur suppression.

↑ La communication d'une pièce d'identité peut être demandée à la personne qui formule une demande si vous avez un doute sur son identité.

<https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/exercice-de-mes-droits-informatique-et-libertes-dois-je-fournir-obligatoirement>

LES DONNÉES DE CONNEXION AU V.I.T.

Les données de connexion à l'extranet Votre Information Touristique vont être totalement cachées. Il sera possible de « Se connecter en tant que » pour aller vérifier le paramétrage d'un professionnel.

EFFACEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES D'UN CONTACT

En BtoB, si une personne vous demande d'effacer ses données personnelles, plusieurs cas de figure peuvent se présenter.

➔ Si la personne quitte ou a quitté l'organisme dont elle ne sera donc plus contact : la ligne contenant ses informations peut donc être supprimée.

➔ Si la personne souhaite ne plus recevoir de communication de la part du membre SIRTAQUI auquel elle adresse cette demande, ce membre doit être en mesure de gérer son ou ses choix d'abonnements. Soit c'est la fiche qu'on désabonne (voir ci-dessus l'exercice du droit d'opposition), soit on supprime l'adresse mèl de la personne qui ne souhaite plus être contactée.

↑ Si la personne demande la suppression de son adresse mèl ou l'effacement de la totalité de ses informations personnelles alors qu'elle est encore dans l'organisme auquel elle est rattachée dans le SIRTAQUI, il faut alors contacter son ADT/CDT afin de voir qui utilise ce contact et s'assurer que sa suppression soit possible.

Les données de « Présentation de l'offreur » (onglet Multimédias) doivent être effacées dès que l'offreur en fait la demande à l'organisme qui les a collectées.

PUIS-JE ÉCRIRE À DES SOCIO-PROS HORS DE MON TERRITOIRE ?

La réponse mérite une attention particulière, au cas par cas. Oui, il est possible d'écrire aux offreurs hors de son territoire, mais il faut le faire avec raison et parcimonie afin de ne pas inonder les socio-pros de mailings d'informations, de propositions, voire de documentation.

En outre, lorsque l'on vise une large audience sur le territoire voisin par exemple (ou plusieurs), il est recommandé d'en dire un mot à l'OT de ce territoire afin qu'il soit informé, qu'il ne soit pas surpris s'il l'apprend par un autre canal, que cela ne vienne pas non plus se chevaucher avec sa propre communication.

↑ Il faut être vigilant pour écrire aux socio-pros en dehors de son territoire, mais si cela est bien justifié, c'est possible. Il est vivement recommandé d'en discuter aussi avec le référent SIRTAQUI du département.

RESPONSABILITÉ

Toute personne ayant diffusé des données à caractère personnel non-anonymisées ou les ayant utilisées à d'autres fins que des fins de promotion touristique et d'observation sera tenu pour seul responsable en cas de litige.

Que faire en cas de violation de données ?

La violation de données peut être de notre responsabilité (un fichier mal protégé) comme de celle du sous-traitant, Faire-Savoir, si la faille concerne Tourinsoft.

Dans tous les cas, deux actions sont requises :

- l'information dans les meilleurs délais toutes les personnes concernées, et notamment de l'éventuel DPO ou référent RGPD ;.
- la mise à jour la documentation interne.

➔ Voir la note générale sur la mise en conformité RGPD concernant le registre des violations et le contenu du mailing aux personnes concernées.

➔ L'accord des responsabilité conjointe de traitement des informations administratives du Réseau SIRTAQUI décrit également la procédure à suivre.

↑ Le CRT et chaque département ont signé un avenant au contrat passé avec Faire-Savoir, « Avenant en application du règlement UE 2016/679 sur la protection des données personnelles "RGPD" ». Ce document garantit tous les membres du Réseau SIRTAQUI pour lesquels Faire-Savoir est sous-traitant. Il est disponible sur simple demande au référent SIRTAQUI du département.

L'article 4 de la politique des données personnelles qui y est annexé précise les actions de Faire-Savoir en cas de violations de données personnelles. La société :

- notifie la violation aux membres du Réseau SIRTAQUI concernés sous 24h ouvrées, avec la nature et le volume des données concernées par cette violation ;

- décrit ses conséquences potentielles, les mesures prises pour y remédier et pour atténuer les éventuelles conséquences négatives.

➔ En ce qui concerne le SIRTAQUI, compte tenu des données détenues (quantité et qualité), la notification à la CNIL peut ne pas être obligatoire, sauf si vous identifiez un risque particulier ; auquel cas un formulaire en ligne guide la déclaration :

<https://www.cnil.fr/fr/notifier-une-violation-de-donnees-personnelles>

Pour connaître le détail des procédures en cas de violation :

<https://www.cnil.fr/fr/les-violations-de-donnees-personnelles>

Les actions RGPD de Faire-Savoir

D'une manière générale, pour protéger les données, Faire-Savoir a limité les accès à Tourinsoft par du chiffrement et en améliorant les droits d'accès. La base de donnée SIRTAQUI est en effet un extranet accessible en HTTPS avec un login et un mot de passe renforcé comportant majuscule, minuscule, chiffre, lettres et caractère spéciaux est mis en place depuis fin 2017.

Les logs de connexion sont enregistrés et toute modification de champ est enregistrée dans l'historique.

Accountability

Un avenant au contrat qui lie Faire-Savoir, le CRT et les ADT/CDT certifie l'engagement de mise en conformité RGPD de Faire-Savoir. Cela permet à chaque membre du Réseau SIRTAQUI de prouver que son fournisseur de progiciel, sous-traitant, respecte les règles relatives à la protection des données.

Privacy by design

Les développeurs de Tourinsoft ont été sensibilisés au respect de cette nouvelle réglementation afin que dès la conception de ses évolutions, l'outil respecte la protection des données.

Pour tout renseignement

Toute personne peut demander à en savoir plus sur ces données auprès du Délégué à la Protection des Données au sein du CRTNA, pilote du dispositif : dpo@na-tourisme.com