

G2S Group be ys	Protection des données à caractère personnel – Gestion des plaintes et du droit à réparation pour violation des BCR	PR Procédure
------------------------	---	------------------------

Modèle :	Procédure (G2S et Be Invest) - V 1.0 du 15/02/2016
Type :	PR - Modèle Procédure
Réfèrent du modèle :	ML Fourès (MLF – marie-laure.foures@almerys.com – 06.31.67.46.43)

Procédure

Protection des données à caractère personnel

Gestion des plaintes et du droit à réparation pour violation des BCR

Objet / Synthèse *	<p>Dans le cadre de la mise en œuvre des règles contraignantes d'entreprise (Binding Corporate Rules : BCR), nous avons des engagements à respecter notamment la mise en place d'une procédure de Gestion des plaintes et du droit à réparation y afférent.</p> <p>Les règles doivent instaurer un système interne de traitement des plaintes permettant à toute personne concernée de pouvoir introduire une plainte indiquant qu'un membre du groupe ne respecte pas les règles et dans ce cas pouvoir demander la réparation du préjudice subi.</p>
Client	
Projet	

Niveau de diffusion *	D2 - Interne G2S Group et Be Invest
Liste de Diffusion	Groupes
Localisation * (GED ou réseau)	< permalien GED ou chemin réseau >

Version *	Date *	Modifications *	Rédacteur *
V1	21/11/2016	Création	Aïssatou SARR (ASA)
V2	01/12/2016	Relecture	Frédéric Rustan (FRU)
V2	05/12/2016	Relecture	Sylvain Seramy (SSE)
Date de péremption			
Responsable d'actualisation		Aïssatou SARR (ASA)	
Identifiant du document		<identifiant du document>	

Documents de Références

17


G2S Group be ys	Protection des données à caractère personnel – Gestion des plaintes et du droit à réparation pour violation des BCR	PR Procédure
------------------------	---	------------------------

Libellé	Adresse GED ou WIKI ou Chemin réseau ou insertion du document

Glossaire

Terme / Acronyme	Définition
BCR	Binding Corporate Rules : Règles contraignantes d'entreprise
DPO	Délégué à la Protection des Données
DCP	Données à Caractère Personnel

Validation

Processus	Sous-processus		
Référentiel(s) concerné(s)	Responsable du ou des référentiel(s)	Date :	Signature :
<input type="checkbox"/> ISO 9001 <input type="checkbox"/> ISO 27001 <input type="checkbox"/> HDS <input checked="" type="checkbox"/> BCR			
Relecteur :	Rôle :	Date :	Signature :
Valideur :	Fonction :	Date :	Signature :
Laurent Caredda	Président du Groupe		

Sommaire

1. Contexte d'application et Objectifs.....	3
2. Description de la Procédure	5
3. Moyens et Outils.....	9
4. Acteurs	10

G2S Group be ys	Protection des données à caractère personnel – Gestion des plaintes et du droit à réparation pour violation des BCR	PR Procédure
------------------------	---	------------------------

1. Contexte d'application et Objectifs

Cette procédure de Gestion des plaintes permet de définir les moyens fournis pour déposer une plainte concernant la protection des données à caractère personnel et plus précisément de celles liées au non-respect des engagements pris dans le cadre des règles contraignantes d'entreprise (BCR).

Les plaintes doivent être traitées par un département ou une personne clairement identifiée disposant d'un degré approprié d'indépendance dans l'exercice de ses fonctions.

Cette procédure indique de quelle manière les personnes concernées seront informées des étapes pratiques du système de réclamation, et notamment des éléments suivants :

- où déposer plainte,
- sous quelle forme,
- le délai de réponse à la plainte,
- les conséquences en cas de rejet de la plainte,
- les conséquences si la plainte est jugée recevable,
- les conséquences si les personnes concernées ne sont pas satisfaites par les réponses

1.1. Où déposer plainte ?

Toutes les plaintes concernant les données à caractère personnel sont gérées par le Délégué à la Protection des Données (DPO). Que celles-ci soient liées à la violation des règles contraignantes d'entreprise ou non.

Les plaintes sont donc toutes centralisées auprès du DPO, quelle que soit la filiale du Groupe concernée.

En cas de plainte d'une personne concernée, elle devra aller sur notre site internet afin de récupérer les coordonnées du DPO. Ces coordonnées pourront aussi être fournies suite à un contact téléphonique avec le support.

1.2. Sous quelle forme ?

Les plaintes doivent être déposées par mail. Il y a deux adresses mails de contact :

- dpo@almerys.com
- dpo@g2s-group.com

Les deux adresses peuvent être utilisées indistinctement l'une de l'autre. En effet, elles sont toutes deux centralisées et gérées par le DPO.

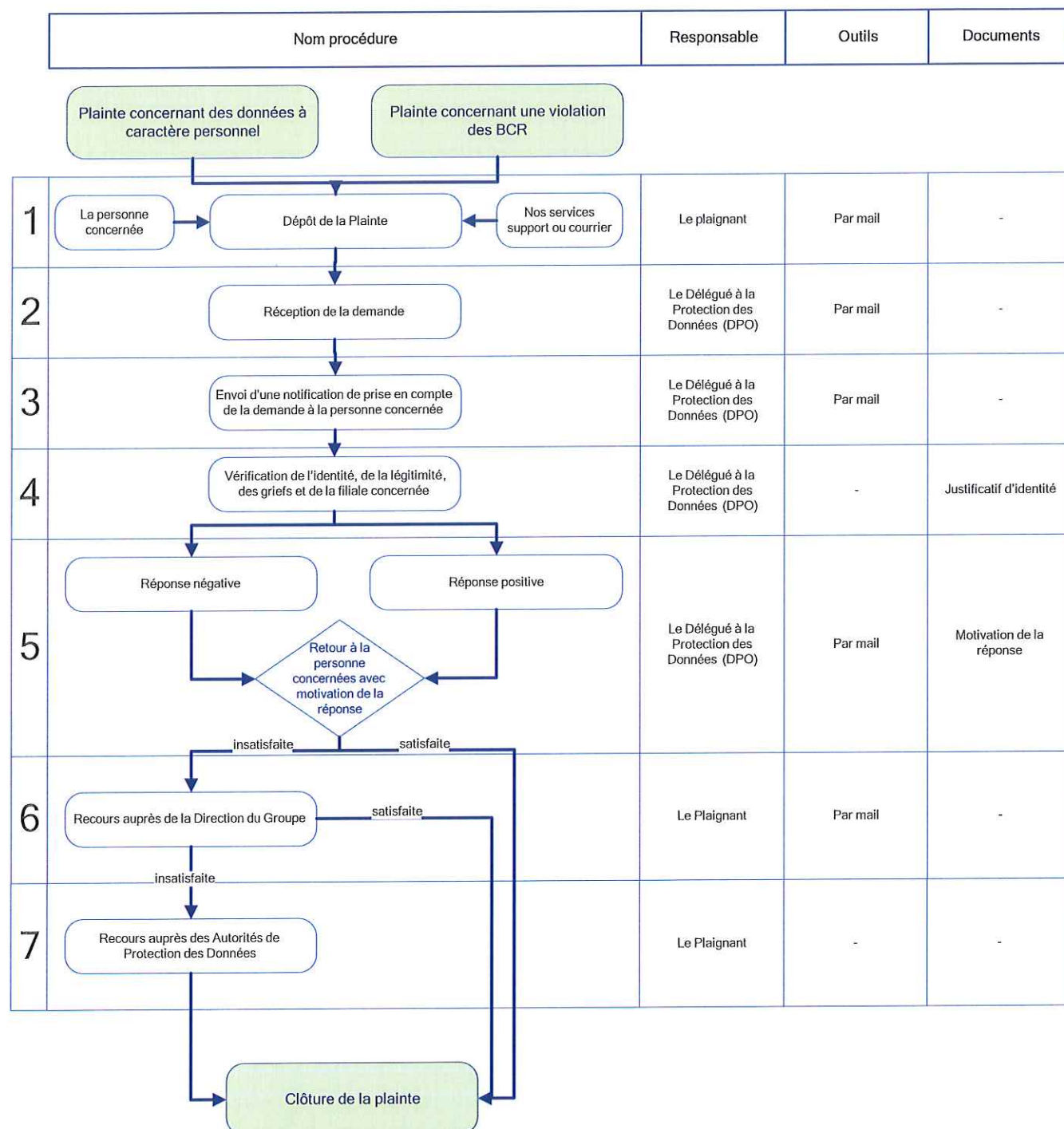
1.3. Quel est le délai de réponse à la plainte ?

Lorsqu'une plainte est déposée, elle est prise en charge par le DPO dans les 72 heures ouvrées.

Le DPO enverra un mail de confirmation de prise en compte de la demande à la personne concernée. Ce mail permettra de vérifier l'identité de la personne, la légitimité de la demande, les griefs faits et l'entité concernée.

A partir de la date de dépôt de la plainte, le Groupe s'engage à traiter la plainte dans un délai maximum de trois mois. Ce délai permet d'effectuer les investigations nécessaires pour répondre à la réclamation de la personne concernée.

G2S Group be ys	Protection des données à caractère personnel – Gestion des plaintes et du droit à réparation pour violation des BCR	PR Procédure
-------------------------------	--	-------------------------------



G2S Group

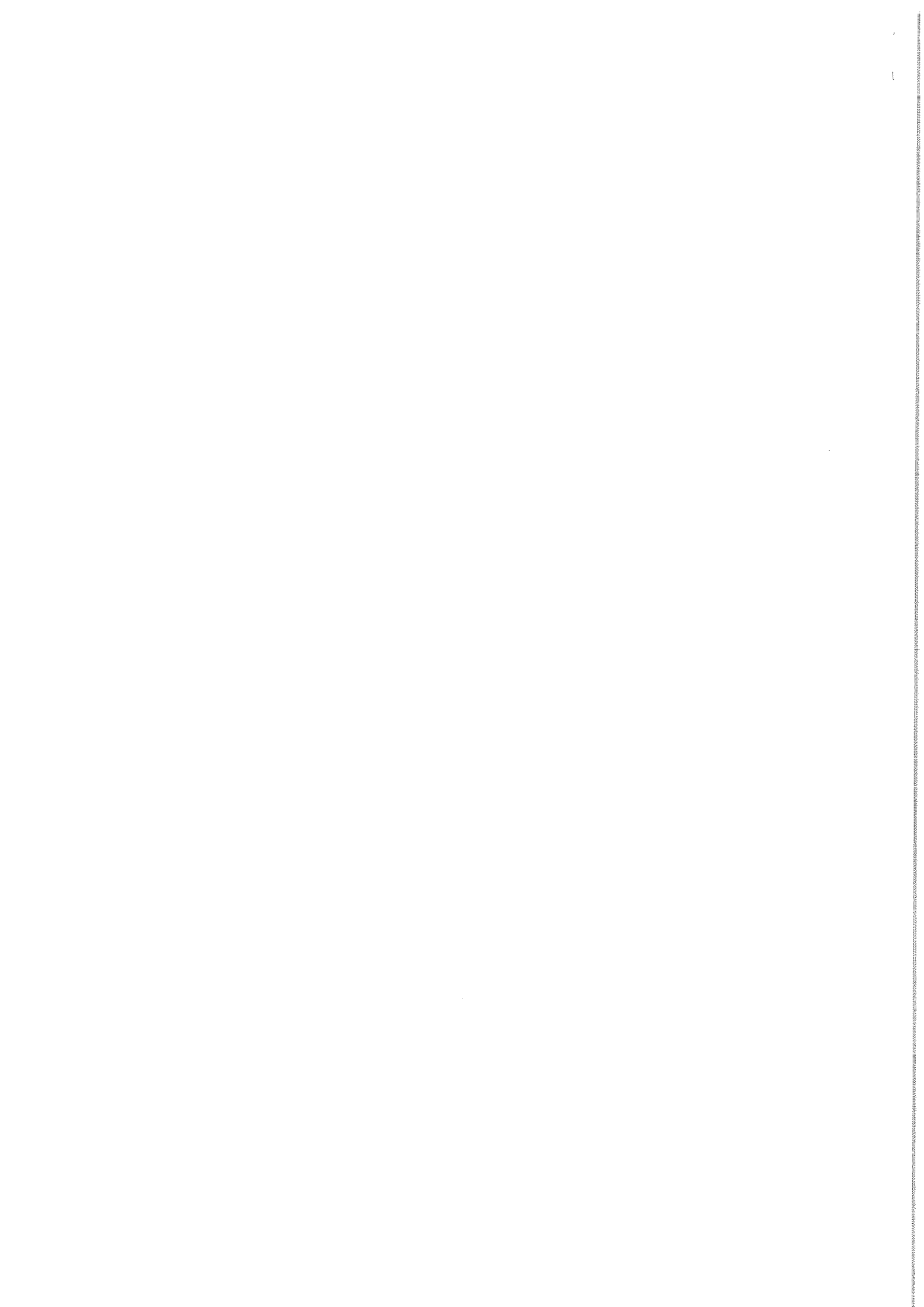
be|ys

Protection des données à caractère personnel – Gestion des plaintes et du droit à réparation pour violation des BCR

PR

Procédure

N° étape	Acteur	Entrée ou déclencheur	Action (objectif et description)	Sortie ou livrable	Outil(s)	Délais
1. Dépôt de la plainte	Le Plaignant ou nos services support	Une personne concernée reproche à une des entités du groupe de violer les règles contraignantes d'entreprise (BCR) ou reproche une mauvaise utilisation de ces DCP	La personne concernée dépose donc une plainte soit auprès du Délégué à la Protection des données en allant sur notre site internet pour récupérer les coordonnées de contact, soit auprès des services de support par téléphone, soit en envoyant un courrier .		Par mail, par courrier, par téléphone	
2. Réception de la demande	Le Délégué à la Protection des données (DPO)	Lorsque la plainte a été déposée	La plainte est récupérée dans la boîte mail du DPO, ou au service courrier, ou le service support envoi un mail au DPO pour prévenir d'une plainte.		Par mail	24 heures ouvrées
3. Envoi d'une notification de prise en compte de la demande à a la personne concernée	Le Délégué à la Protection des données (DPO)	Dès la réception de la plainte	Le DPO envoie un mail à la personne concernée afin de la prévenir qu'il a bien reçu sa plainte. Il lui notifie les délais de gestion de la plainte et ces recours.		Par mail	72 heures ouvrées
4. Vérification de l'identité, de la légitimité, des griefs et de l'entité concernée	Le Délégué à la Protection des données (DPO)	Après avoir envoyé la notification de prise en compte de la plainte.	Le DPO commence les investigations : il vérifie d'abord l'identité du demandeur en demandant un justificatif d'identité. Puis il vérifie la légitimité de la demande, les griefs portés par la personne concernée et l'entité du Groupe concernée. Le DPO vérifie en interne auprès des équipes métiers, support, de la sécurité, etc...	Compte rendu		3 mois ouvrés
5. Retour à la personne concernée avec motivation de la réponse	Le Délégué à la Protection des données (DPO)	Lorsque le DPO a terminé les investigations, en respectant le délai maximum de 3 mois.	Le DPO effectue un retour auprès de la personne concernée. Celui-ci peut être positif ou négatif, il est néanmoins toujours motivé. Il contient aussi les possibilités de recours et s'il y a les réparations prévues (faire cesser le grief, dédommagement, modifications, etc...). En cas de satisfaction de la personne concernée (celle-ci s'évaluera par le fait que la personne n'utilise pas les voies de recours qui sont à sa disposition), la plainte sera clôturée à cette étape.	Motivation de la réponse	Par mail	24 heures ouvrées



G2S Group

be|ys

Protection des données à caractère personnel – Gestion des plaintes et du droit à réparation pour violation des BCR

PR

Procédure

N° étape	Acteur	Entrée ou déclencheur	Action (objectif et description)	Sortie ou livrable	Outil(s)	Délais
6. Recours auprès de la Direction du Groupe	Le Plaignant	Si la personne concernée n'est pas satisfaite de la réponse apportée à sa plainte, elle a 15 jours ouvrés pour faire un recours.	Si le recours est effectué dans les temps, le DPO prend rendez-vous avec la Direction du Groupe afin que celle-ci réévalue la demande faite.	Compte rendu de la plainte pour la Direction	Par mail	15 jours ouvrés
7. Recours auprès des Autorités de Protection des données	Le Plaignant	Si la personne concernée n'est toujours pas satisfaite de la réponse apportée par la Direction du Groupe.	Le plaignant peut déposer une plainte auprès des Autorités de Protection des données.			15 jours ouvrés

G2S Group be ys	Protection des données à caractère personnel – Gestion des plaintes et du droit à réparation pour violation des BCR	PR Procédure
------------------------	---	------------------------

3. Moyens et Outils

Les moyens utilisés sont principalement des contacts par mail via deux boîtes :

- dpo@almerys.com
- dpo@g2s-group.com

G2S Group be ys	Protection des données à caractère personnel – Gestion des plaintes et du droit à réparation pour violation des BCR	PR Procédure
------------------------	---	------------------------

4. Acteurs

Dans le cadre de cette procédure, les acteurs concernés seront :

- Le plaignant
- Le service support ayant reçu la plainte (si le plaignant ne l'a pas déposé directement)
- Le service courrier ayant reçu la plainte (si le plaignant envoie une demande écrite)
- Le Délégué à la Protection des données (DPO)

Laurent Caredda (LCA)		
-----------------------	--	--

*****Fin du Document*****

