



## POLITIQUE SUR LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL POUR LES CLIENTS ENTREPRISES EXISTANTS ET POTENTIELS D'ORANGE BUSINESS SERVICES

### Introduction

Bienvenue, voici la Politique sur la Protection des Données à Caractère Personnel d'Orange Business Services pour ses clients entreprises et organismes publics, existants et potentiels, leurs représentants et utilisateurs finaux (« Politique sur la Protection des Données Personnelles »).

Orange Business Services est composé de différentes entités juridiques dont la liste figure dans les annexes à cette politique. Cette Politique sur la Protection des Données Personnelles est publiée pour le compte de toutes les entités Orange Business Services.

Cette Politique sur la Protection des Données Personnelles vous informe sur la manière dont les entités Orange Business Services ("**Orange Business Services**", "**nous**" ou "**notre**") utilisent et protègent les Données Personnelles Clients (selon la définition de la section 1) et sur les droits des personnes concernées concernant leurs Données Personnelles Clients traitées par Orange Business Services.

Orange Business Services propose un éventail de solutions adaptées aux secteurs d'activité et aux exigences de ses clients, afin de permettre à ses clients d'atteindre leurs objectifs opérationnels. Dans ce cadre, Orange Business Services traite certaines Données Personnelles Clients.

Orange Business Services s'est engagé à garantir la protection des Données Personnelles Clients conformément aux lois en vigueur sur la protection des données et la sécurité de l'information dont, de manière non exhaustive, le Règlement Général sur la Protection des Données de l'UE 2016/679, tel qu'implémenté, complété et modifié le cas échéant à l'échelle nationale ("**RGPD**"), la Directive Vie Privée et Communications Electroniques et différentes lois nationales concernant la protection des données personnelles.

Veuillez cliquer sur les sections énumérées ci-dessous pour y accéder directement.

- [1. Définitions](#)
- [2. Portée de cette Politique sur la Protection des Données Personnelles](#)
- [3. Qui sommes-nous et quelles sont nos coordonnées](#)
- [4. Quelles Données Personnelles Clients pouvons-nous collecter ?](#)
- [5. Comment utilisons-nous les Données Personnelles Clients en tant que Responsable du Traitement et Sous-Traitant?](#)
- [6. A qui pouvons-nous divulguer les Données Personnelles Clients ?](#)

**7. En quoi consistent les mesures de sécurité adéquates pour le transfert de Données Personnelles Clients en dehors de l'UE ?**

**8. Nos pratiques de sécurité des données**

**9. Notre politique de conservation des données**

**10. Droits des personnes concernées**

**1. Définitions**

<b>Responsable du Traitement</b>	ce terme a la signification donnée dans le RGPD ; en résumé, il s'agit de la société qui (seule ou conjointement avec d'autres) détermine les finalités et les moyens du traitement des Données Personnelles
<b>Client</b>	client existant ou potentiel d'Orange Business Services qui est une société ou tout autre organisation, à l'exclusion des personnes physiques et des clients SOHO
<b>Données Personnelles Clients</b>	(a) Données Personnelles que nous collectons auprès de représentants des Clients dans le cadre de notre relation avec les Clients, comme lorsque les Clients nous contactent pour nous demander des informations sur nos services ou lorsque nous communiquons avec les Clients lors de la fourniture de nos services (" <b>Données Personnelles des Représentants des Clients</b> ") ; (b) Données Personnelles se rapportant à des Utilisateurs Finaux qui nous sont fournies par les Clients ou générés par nous en rapport avec les services que nous fournissons aux Clients (" <b>Données Personnelles des Utilisateurs Finaux</b> ")
<b>Utilisateur Final/Finaux</b>	personnes physiques qui sont les utilisateurs des solutions que nous mettons en œuvre pour les Clients, comme les salariés ou clients de nos Clients
<b>Données Personnelles</b>	toutes informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable
<b>Sous-Traitant</b>	ce terme a la signification donnée dans le RGPD ; en résumé, il s'agit de la société qui traite les Données Personnelles pour le compte du Responsable du Traitement



## 2. Portée de la Politique sur la Protection des Données Personnelles

### **A quelles informations cette Politique sur la Protection des Données Personnelles s'applique-t-elle ?**

Cette Politique sur la Protection des Données Personnelles s'applique aux Données Personnelles Clients qu'Orange Business Services traite en relation avec les services proposés aux Clients. Cette Politique sur la Protection des Données Personnelles décrit notre cadre général de protection des Données Personnelles et ne modifie pas le contenu de contrats individuels signés avec nos Clients.

Cette Politique sur la Protection des Données Personnelles ne s'applique pas aux données personnelles des personnes physiques qui concluent directement un contrat avec Orange Business Services pour la fourniture d'un service, comme par exemple les personnes physiques qui utilisent un service WiFi pour la clientèle ou un service d'accès internet mobile qui leur est fourni par Orange Business Services. La Politique sur la Protection des Données Personnelles d'Orange Business Services en ce qui concerne les Données Personnelles Clients qui sont des personnes physiques est communiquée avec les conditions d'utilisation selon lesquelles Orange Business Services fournit le service.

Nos services ne sont pas destinés à une utilisation par les enfants et nous ne collectons pas sciemment de Données Personnelles relatives aux enfants.

### **De l'importance de la lecture de cette Politique sur la Protection des Données Personnelles et de nous tenir informés**

Il est important que vous lisiez cette Politique sur la Protection des Données Personnelles en combinaison avec d'autres politiques sur la protection des données personnelles ou des informations associées que nous pouvons communiquer dans certains cas, afin que vous sachiez précisément comment et pourquoi nous utilisons les Données Personnelles Clients. Cette Politique sur la Protection des Données Personnelles complète d'autres notifications et politiques en matière de protection des données personnelles et n'est pas destinée supplanter ces notifications et politiques.

Il est important que toutes les Données Personnelles Clients que nous détenons soient exactes et actualisées. Merci de nous informer si vous constatez que des Données Personnelles Clients ont changé au cours de votre relation avec nous.

### **Liens tiers**

Notre site web [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com) peut comprendre des liens vers des sites web, modules d'extension et applications tiers. Le fait de cliquer sur ces liens ou d'activer ces connexions pourrait permettre à des tiers de collecter ou de partager des Données Personnelles vous concernant. Nous ne contrôlons pas ces sites web tiers et ne sommes pas responsables de leur politique ou notice sur la protection des données personnelles. Lorsque vous quittez notre site web, veillez à lire la politique sur la protection des données personnelles des autres sites web que vous consultez.



## **Modifications de cette Politique sur la Protection des Données Personnelles**

Nous réexaminons régulièrement notre Politique sur la Protection des Données Personnelles. La dernière mise à jour de ce document est celle de décembre 2018.

### **3. Qui sommes-nous et quelles sont nos coordonnées ?**

#### **Responsable du Traitement**

Une entité Orange Business Services agit en tant que Responsable du Traitement pour les Données Personnelles Clients collectées ou générées par Orange Business Services pour ses finalités propres, indépendamment des besoins de ses Clients et en détermine à elle seule les moyens de traitement en dehors de la documentation contractuelle agréée avec le Client.

Chaque entité d'Orange Business Services en tant que fournisseur de services ou de réseau de communications électroniques ou chaque partenaire tiers fournisseur de services ou de réseau de communications électroniques interconnecté avec une entité Orange Business Services peut agir en qualité de Responsable du Traitement pour :

- les métadonnées de communications électroniques des Utilisateurs Finaux que nous traitons afin de construire, d'exploiter et de sécuriser le réseau d'Orange Business Services;
- les métadonnées de communications électroniques des Utilisateurs Finaux que nous traitons afin de transmettre leurs communications électroniques et, pour les communications vocales, les historiques détaillés d'appels (Call Detail Records, CDR) que nous traitons afin de produire les données relatives au trafic nécessaires pour la facture;
- les Données Personnelles des Utilisateurs Finaux que nous traitons pour exercer des activités imposées aux fournisseurs de services de communications électroniques par la législation applicable, comme la surveillance d'absence d'intrusion / de détection de fraudes / de failles de sécurité et le traitement des demandes des autorités en charge de l'application des lois ou de la sécurité ou des régulations.

L'entité Orange Business Services traitant avec vous peut agir en qualité de Responsable du Traitement pour les Données Personnelles Clients, en rapport avec des activités de vente ou de marketing, enquêtes, programmes de satisfaction des Clients ou d'amélioration des services, invitations à des événements et des activités commerciales d'Orange Business Services qui demandent l'utilisation de ces Données Personnelles Clients.

Orange S.A. (division Orange Business Services) est le Responsable du Traitement pour les Données Personnelles traitées via notre site web [www.orange-business.com](http://www.orange-business.com). Le Responsable du Traitement pour tout autre site web que nous sommes amenés à gérer de temps à autre, pour des finalités autres que la fourniture d'un portail de self-care pour nos Clients, est l'entité Orange Business Services identifiée sur le site web en question.



Pour plus de détails sur nos activités de traitement en qualité de Responsable du Traitement et sur le type de Données Personnelles traitées, merci de vous reporter à la section 5.

### **Sous-Traitant**

L'entité Orange Business Services avec laquelle vous concluez un contrat en qualité de Client agit comme Sous-Traitant pour toutes les Données Personnelles Clients collectées ou créées par Orange Business Services afin de fournir ses services au Client, selon les instructions de ce dernier et pour aucune autre finalité.

Chaque Client d'Orange Business Services définit la finalité du traitement des Données Personnelles Clients en spécifiant les services qu'il se procure auprès des entités d'Orange Business Services ainsi que les Utilisateurs Finaux auxquels les services sont fournis. Les moyens de traitement sont décrits dans la documentation contractuelle convenue entre le Client et l'entité Orange Business Services.

Pour plus de détails sur nos activités de traitement et le type de Données Personnelles traitées, merci de vous reporter à la section 5.

La liste de toutes les entités juridiques dans l'Union Européenne ("UE") de la division Orange Business Services d'Orange SA est jointe en Annexe 1 de cette politique. Toute entité de cette liste, autre que l'entité signataire du contrat avec le Client, sera un Sous-Traitant ultérieur concernant les Données Personnelles Clients qu'il traite afin de fournir un élément du service au Client aux termes du contrat. Par exemple, les services peuvent être fournis par les salariés du centre de services clients en France, l'équipe de facturation, l'équipe de déploiement locale, le responsable du service clients, l'équipe en charge des commandes, l'équipe commerciale et de design de la solution et l'équipe juridique qui peuvent faire partie d'entités d'Orange Business Services différentes de l'entité Orange Business Services qui a signé le contrat avec le Client.

La liste de toutes les entités juridiques en-dehors de l'UE de la division Orange Business Services d'Orange S.A. est jointe en Annexe 2 à cette politique. Toute entité de cette liste, autre que l'entité signataire du contrat avec le Client, sera un Sous-Traitant ultérieur concernant les Données Personnelles Clients qu'il traite afin de fournir un élément du service au Client aux termes du contrat. Par exemple, les services pourraient être fournis par les salariés des centres de services clients du Brésil, d'Egypte, d'Inde et de l'Ile Maurice, l'équipe de facturation et l'équipe en charge des commandes qui pourraient faire partie d'entités Orange Business Services différentes de l'entité Orange Business Services qui a signé le contrat avec le Client. Reportez-vous à la section 7 pour voir les mesures de protection que nous appliquons pour les transferts vers les pays qui ne sont pas considérés comme assurant un niveau de protection adéquat.

### **Contenu des communications électroniques**

La transmission du contenu des communications électroniques est soumise à une réglementation spécifique et détaillée contenue dans les réglementations relatives aux communications électroniques et à la vie privée. Ces réglementations spécifiques imposent, en particulier, des obligations strictes de confidentialité et de sécurité à Orange Business Services et aux autres fournisseurs réglementés de services de



communications électroniques. Nous, et les autres fournisseurs réglementés, assurons la transmission et réalisons ce traitement conformément à ces réglementations.

### Délégué à la protection des données

Nous avons nommé un délégué à la protection des données (data protection officer, DPO) qui est responsable de la coordination des questions en rapport avec cette Politique sur la Protection des Données Personnelles. Pour les demandes d'exercice de vos droits, merci de vous reporter à la section 10.

#### Coordonnées

Email : [obs.dpo@orange.com](mailto:obs.dpo@orange.com)

Adresse postale : Orange Business Services Global Data Protection Officer, Orange Business Services, 3 Avenue du Bourget – 1140 Bruxelles – Belgique

*ou pour les demandes concernant uniquement la France*

Adresse postale : A l'attention de la Déléguée à la Protection des Données Personnelles, Orange Business Services SA, 1 Place des Droits de l'Homme, TSA 20005, 93579 LA PLAINE ST DENIS CEDEX.

Email : [obs.francedpo@orange.com](mailto:obs.francedpo@orange.com)

*ou pour les demandes concernant uniquement la Hongrie*

Email : [obs.hungarydpo@orange.com](mailto:obs.hungarydpo@orange.com)

## 4. Quelles Données Personnelles Clients pouvons-nous collecter ?

Nous pouvons collecter, utiliser, conserver et transférer différents types de Données Personnelles Clients que nous avons classées en catégories dans le tableau ci-dessous. Merci de vous reporter à la section 5 pour obtenir davantage d'informations sur la manière dont nous pouvons utiliser ces Données Personnelles Clients en qualité de Responsable du Traitement de données ou de Sous-Traitant.

Catégorie	Données Personnelles dans cette catégorie
<b>Données de Facturation</b>	Données relatives à la consommation qu'Orange Business Services collecte avec les services qu'il fournit à ses Clients afin de calculer les données de tarification et de facturation, dans la mesure où elles concernent des personnes physiques
<b>Données des Interlocuteurs</b>	Adresse électronique, adresse postale et numéro de téléphone, poste occupé chez le Client
<b>Données CRM</b>	Informations sur le ticket de service de l'Utilisateur Final, enregistrements

<b>(gestion de la relation client)</b>	téléphoniques de l'Utilisateur Final pour l'incident
<b>Données d'Identité</b>	Prénom, nom, mention particulière (par exemple Madame, Monsieur, Docteur, ...), nom d'utilisateur ou identifiant comparable, mot de passe, document / numéro d'identification
<b>Données de Localisation</b>	Lieu géographique, localisation de l'appareil
<b>Données de Marketing et de Communications</b>	Préférences pour la réception d'offres marketing provenant de nous et de nos partenaires tiers et préférences quant au moyen de communication
<b>Données de Profil</b>	Intérêt, préférences, commentaires, questions, retour d'information et réponses aux enquêtes
<b>Données Techniques</b>	Adresse IP, données de connexion du représentant du Client, type et version du navigateur, réglage du fuseau horaire et localisation, types et versions des modules d'extension du navigateur, système d'exploitation et plate-forme et autres technologies sur les appareils que les représentants des Clients utilisent pour accéder aux pages de notre site web
<b>Données de Trafic / Connexion</b>	Données indiquant l'origine, la destination, le trajet, le format, la taille ou la durée d'une communication, l'adresse IP, l'adresse MAC
<b>Données Hébergées</b>	Catégories de Données Personnelles Clients qui peuvent être enregistrées ou conservées (comme les boîtes vocales, les enregistrements d'appels, les fichiers) par le Client et qui sont hébergées sur l'infrastructure d'Orange Business Services
<b>Données relatives à l'Utilisation</b>	Informations relatives à la manière dont les Utilisateurs Finaux et le représentant des Clients potentiels utilisent notre site web et nos produits et services

### Données agrégées / anonymisées

Nous collectons, utilisons et partageons également des informations agrégées et anonymisées, comme des informations statistiques ou démographiques. Les données agrégées ou anonymisées peuvent provenir de Données Personnelles Clients mais ne sont pas considérées légalement comme des Données Personnelles. Par exemple, nous pouvons agréger ou anonymiser les Données relatives à l'Utilisation pour calculer le pourcentage d'utilisateurs qui accèdent à une fonction particulière de notre site web. Si nous combinons ou relierons des données agrégées ou anonymisées avec des Données Personnelles Clients de telle manière que



cela permette d'identifier une personne, nous traitons les données combinées comme des Données Personnelles qui doivent être utilisées conformément à cette Politique sur la Protection des Données Personnelles.

### Catégories spéciales de Données Personnelles

Nous pouvons traiter des catégories spéciales de Données Personnelles (informations révélant la race ou de l'appartenance ethnique, les convictions politiques, les croyances religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, les données génétiques, les données biométriques, les données sur la santé ou les données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle) relatives à des Clients ou à des Utilisateurs Finaux en qualité de Sous-Traitant, mais uniquement si elles sont contenues dans des Données Hébergées. Cependant, nous ne les collectons pas pour nos propres finalités et nous n'avons pas connaissance de traiter de telles Données Personnelles quand nous le faisons (sauf dans le cadre des services d'hébergement dans le secteur de la santé conformément à des habilitations spécifiques).

### 5. Comment utilisons-nous les Données Personnelles Clients en tant que Responsable du Traitement et Sous-Traitant?

Le tableau ci-dessous montre les manières dont nous utilisons les Données Personnelles Clients pour lesquelles nous sommes Responsable du Traitement et les bases juridiques sur lesquelles nous nous appuyons pour le faire (en ce compris une description de nos intérêts légitimes), ainsi que les manières dont nous utilisons les Données Personnelles Clients pour lesquelles nous sommes Sous-Traitant.

Notre contrat avec vous contiendra des informations complémentaires sur les Données Personnelles Clients que nous traitons en qualité de Sous-Traitant.

Merci de prendre contact avec notre délégué à la protection des données si vous avez besoin d'informations complémentaires sur un des points du tableau ci-dessous.

Données Personnelles Clients pour lesquelles nous sommes Responsable du Traitement		
Notre activité	Types de données personnelles traitées	Notre base légale de traitement des données
Construire, exploiter et sécuriser notre réseau	Données de Trafic / Connexion	<ul style="list-style-type: none"><li>Nécessaire pour nos <b>intérêts légitimes</b> (évaluer le volume de données transitant sur notre réseau à un moment donné, pour gérer ces données)</li><li>Nécessaire pour respecter les <b>obligations</b></li></ul>



		<b>légales</b> (empêcher ou détecter la fraude)
Produire les détails du trafic voix nécessaires pour une facture	Données de Trafic / Connexion	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Obligation légale</b> (réglementation sur les communications électroniques et la vie privée)</li> </ul>
Faire une enquête, fournir un retour d'information sur la satisfaction client, participer à des programmes d'amélioration des services et assister à des manifestations que nous organisons	Données d'Identité Données des Interlocuteurs Données de Profil Données relatives à l'Utilisation Données de Marketing et de Communications	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nécessaire pour nos <b>intérêts légitimes</b> (étudier la manière dont les Clients utilisent nos produits/services, essayer d'augmenter et d'améliorer l'interaction avec les clients, trouver les moyens d'améliorer nos services et développer notre activité)</li> </ul>
Gérer et protéger nos affaires et notre site web	Données des Interlocuteurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nécessaire pour nos <b>intérêts légitimes</b> (faire fonctionner notre société, fourniture de services d'administration et de services informatiques, sécurité du réseau, empêcher la fraude, contexte d'une réorganisation de la société ou d'un exercice de restructuration de groupe)</li> <li>• Nécessaire pour respecter une <b>obligation légale</b></li> </ul>
Utiliser l'analyse de données pour améliorer notre site web, nos produits/services, notre marketing, les relations avec les Clients et l'expérience des Clients	Données Techniques Données relatives à l'Utilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nécessaire pour nos <b>intérêts légitimes</b> (classer les types de Clients en catégories pour nos produits et services, maintenir notre site web actualisé et pertinent, développer notre société et définir notre stratégie marketing)</li> </ul>

<p>Vous fournir, en tant que personne physique, l'accès à notre portail en ligne en vue de la gestion individuelle de votre usage</p>	<p>Données d'Identité Données des Interlocuteurs Données Techniques Données de Profil</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nécessaire pour les <b>intérêts légitimes</b> de votre organisation, notre Client, pour vous fournir cette fonctionnalité afin d'améliorer et faciliter votre utilisation du service.</li> <li>• Nécessaire pour nos <b>intérêts légitimes</b> pour examiner votre usage du service, essayer d'améliorer notre interaction avec vous, trouver les moyens d'améliorer nos services, et de développer et accroître notre activité.</li> </ul>
<p>Vous présenter des suggestions et des recommandations au sujet de produits ou de services susceptibles de vous intéresser</p>	<p>Données d'Identité Données des Interlocuteurs Données de Profil Données relatives à l'Utilisation Données de Marketing et de Communications</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nécessaire pour nos <b>intérêts légitimes</b> (développer nos produits/services, développer notre société et entretenir nos relations avec les Clients)</li> <li>• <b>Accord</b> lorsqu'il est nécessaire</li> </ul>
<p>Aider les autorités nationales d'application des lois / de sécurité, répondre aux demandes d'organismes publics, gouvernementaux et réglementaires, respecter les décisions judiciaires, les procédures en matière de litiges et autres processus judiciaires</p>	<p>Toutes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nécessaire pour nous acquitter de nos <b>obligations légales</b> éventuelles aux termes de lois applicables (par exemple fournir une interception légale et/ou une rétention de données au bénéfice d'autorités nationales d'application des lois / de sécurité)</li> </ul>



<b>Données Personnelles Clients pour lesquelles nous sommes Sous-traitant</b>	
<b>Notre activité</b>	<b>Types de données personnelles traitées</b>
Gestion des contrats avec les Clients	Données d'Identité, Données des Interlocuteurs
Passation de commandes et facturation des Clients	Données d'Identité, Données de Facturation, Données des Interlocuteurs, Données de Trafic
Fournir, activer et mettre en oeuvre les modifications des services demandées par le Client (dont les services de détection d'intrusion et de surveillance commandés par le Client)	Données d'Identité, Données des Interlocuteurs, Données CRM, Données de Profil, Données Hébergées
Gestion des incidents (dépannage, résolution et comptes rendus) liés à un Client donné	Données d'Identité, Données des Interlocuteurs, Données CRM, Données de Profil, Données Hébergées
Communication au Client de rapports concernant la facturation, l'utilisation, la qualité de service et d'autres rapports demandés par le Client	Données d'Identité, Données des Interlocuteurs, Données de Facturation, Données CRM, Données de Trafic, Données de Profil, Données de Localisation, Données Hébergées
Fourniture d'un accès aux portails, outils en ligne et autres applications du Client gérés par Orange Business Services pour la fourniture de services à ses Clients (en particulier le dépannage, l'analyse de données, les tests, la maintenance de système, l'assistance, les comptes rendus et l'hébergement de données)	Données d'Identité, Données des Interlocuteurs, Données Techniques, Données de Profil
Hébergement des données et de l'infrastructure des Clients	Données Hébergées

## **Marketing**

Nous nous efforçons de donner à nos Clients le choix en ce qui concerne l'utilisation des Données Personnelles Clients liées au marketing et à la publicité. Vous pouvez nous demander à tout moment d'arrêter de vous envoyer des messages commerciaux en prenant contact avec nous quand vous le souhaitez.



Vous recevrez des communications commerciales de notre part si vous avez donné votre accord pour recevoir ces communications (sauf en cas de dérogation à notre obligation d'obtenir votre accord en application des lois en vigueur).

### **Cookies**

Vous pouvez paramétrer votre navigateur de manière à refuser tout ou partie des cookies de navigateur ou pour être averti lorsque des sites web installent ou utilisent des cookies. Si vous désactivez ou refusez les cookies, veuillez noter que certaines parties du site web d'Orange Business Services sont susceptibles de devenir inaccessibles ou de ne pas fonctionner correctement. Pour en savoir davantage sur les cookies que nous utilisons, veuillez-vous reporter à notre politique en matière de cookies [ici](#).



## 6. A qui pouvons-nous divulguer les Données Personnelles Clients?

### En qualité de Sous-Traitant des Données Personnelles Clients

Nous communiquons les Données Personnelles Clients à d'autres Sous-traitants, aussi bien à d'autres entités d'Orange Business Services qu'à des fournisseurs externes, auxquels nous recourons en notre capacité de Sous-traitant pour effectuer certaines activités de traitement pour le compte de notre Client, le Responsable du Traitement.

Merci de vous référer aux Annexe 1 et Annexe 2 à la présente politique qui contiennent les listes des entités Orange Business Services au sein de l'UE et en dehors de l'UE, ainsi que les pays où ces entités sont établies.

Nous communiquons à nos Clients le nom de tous les Sous-Traitants auxquels nous avons recours en accord avec l'autorisation écrite générale (ou spécifique) du Client, qu'il s'agisse des autres entités au sein d'Orange Business Services ou, suivant la catégorie de services que nous fournissons au Client, de fournisseurs externes.

### En qualité de Responsable du Traitement des Données Personnelles Clients

En notre qualité de Responsable du Traitement de ces données, nous pouvons être amenés à partager les Données Personnelles Clients avec les parties mentionnées ci-dessous pour les besoins définis dans le tableau de la section 5 ci-dessus.

#### Entités Orange Business Services

L'entité Orange Business Services qui est le Responsable du Traitement de vos données personnelles peut partager ces données avec d'autres entités Orange Business Services agissant en qualité de Sous-Traitant. Merci de vous reporter aux Annexes 1 et 2 de cette politique pour voir les listes des entités Orange Business Services intra et extra UE et les pays dans lesquels elles sont basées.

#### Fournisseurs externes

- Fournisseurs de services agissant en qualité de Sous-Traitant basés dans l'UE et en dehors de l'UE, principalement en Inde, en Israël, au Maroc, en Tunisie et aux Etats-Unis, qui fournissent des services informatiques et de gestion des systèmes, la maintenance, l'assistance technique d'experts et l'hébergement.
- Autorités nationales (comme l'administration fiscale), agences et autorités chargées de la réglementation agissant en qualité de Responsables du Traitement ou de Sous-Traitants qui ont, dans certaines circonstances, l'autorisation légale d'exiger la déclaration des activités de traitement ou la communication des Données Personnelles Clients .

Nous exigeons de tous ces tiers qu'ils respectent la sécurité des Données Personnelles Clients et qu'ils les traitent conformément aux lois sur la protection des données en vigueur. Nous ne permettons pas à nos



fournisseurs externes d'utiliser les Données Personnelles Clients pour leurs propres finalités et nous leur permettons uniquement de les traiter pour les finalités spécifiées et conformément à nos instructions.

## 7. En quoi consistent les mesures de sécurité adéquates pour le transfert de Données Personnelles en dehors de l'UE?

Entités Orange Business Services

Toutes les entités Orange Business Services ont signé un accord intra-groupe portant sur le transfert de Données Personnelles à l'extérieur de l'UE, avec les clauses contractuelles types de la Commission Européenne. Merci de vous reporter aux Annexes 1 et 2 de cette politique pour voir les listes des entités Orange Business Services au sein et en dehors de l'UE.

De plus, nous avons soumis nos Règles d'entreprise contraignantes à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) pour approbation.

### Fournisseurs externes

Quand nous transférons des Données Personnelles Clients à un fournisseur externe établi dans un pays pour lequel la Commission Européenne n'a pas considéré qu'il offrait un niveau de protection satisfaisant (pour plus de détails, reportez-vous à la page correspondante du site web de la Commission Européenne [ici](#)), nous prenons les dispositions nécessaires pour qu'un degré de protection comparable soit assuré aux Données Personnelles Clients en garantissant la mise en œuvre d'au minimum une des mesures de protection suivantes :

- **Contrats agréés** : lorsque nous avons recours à certains fournisseurs de service, nous pouvons utiliser des contrats spécifiques agréés par la Commission Européenne qui confèrent aux Données Personnelles Clients la même protection que dans l'UE.
- **EU – U.S. Privacy Shield (bouclier de protection des données UE-États-Unis)**: lorsque nous avons recours à des fournisseurs basés aux États-Unis, nous pouvons leur transférer des Données Personnelles Clients s'ils font partie du Privacy Shield qui leur impose d'assurer une protection équivalente aux Données Personnelles partagées entre l'UE et les États-Unis.

## 8. Nos pratiques de sécurité des données

Nous avons mis en place des mesures de sécurité appropriées destinées à éviter que les Données Personnelles Clients soient perdues accidentellement, utilisées ou consultées sans autorisation, modifiées ou divulguées. De plus, nous limitons l'accès aux Données Personnelles Clients aux salariés, agents, sous-traitants et autres tiers qui ont besoin d'y accéder pour des raisons professionnelles. Ils ne doivent traiter les Données Personnelles Clients que selon nos instructions et sont soumis à une obligation de confidentialité.



Nous avons mis en place des procédures visant à traiter toute suspicion de violation des Données Personnelles et avertirons les Clients et toute autorité de contrôle concernée d'une violation lorsque nous serons légalement ou contractuellement tenus de le faire.

## 9. Notre politique de conservation des données

### Combien de temps conservons-nous les Données Personnelles Clients

Nous conservons les Données Personnelles Clients pour lesquelles nous sommes Sous-Traitant pendant la période convenue avec notre Client, le Responsable du Traitement, sauf si la législation applicable exige que nous les conservions plus longtemps (par exemple une obligation réglementaire, fiscale ou comptable). Nous pouvons également conserver les Données Personnelles Clients plus longtemps en cas de plainte ou si nous estimons légitimement qu'il existe un risque de litige lié à notre relation avec nos Clients.

Nous conservons les Données Personnelles Clients pour lesquelles nous sommes Responsable du Traitement uniquement pendant la durée raisonnablement nécessaire pour atteindre les finalités pour lesquelles nous les avons collectées, en particulier pour satisfaire aux éventuelles exigences légales, réglementaires, fiscales, comptables ou de déclarations.

Afin d'établir la durée de conservation appropriée des Données Personnelles Clients pour lesquelles nous sommes Responsable du Traitement, nous prenons en compte :

- le volume, la nature et la sensibilité des Données Personnelles Clients ;
- les risques potentiels de préjudice découlant de l'utilisation frauduleuse ou de la divulgation des Données Personnelles Clients ; et
- les finalités pour lesquelles nous traitons les Données Personnelles Clients et si nous pouvons atteindre ces finalités par d'autres moyens et les exigences légales, réglementaires, fiscales, comptables et autres en vigueur.

Notre documentation contractuelle convenue avec notre Client décrit les durées de conservation pour les activités de traitement que nous réalisons en qualité de Sous-Traitant pour notre Client, le Responsable du Traitement.

Vous pouvez demander des précisions sur les autres durées de conservation pour différents aspects des Données Personnelles Clients en prenant contact avec notre délégué à la protection des données (voir section 3 ci-dessus).

## 10. Droits des personnes concernées

### Quels sont les droits ?



Dans certaines circonstances, des représentants des Clients ou des Utilisateurs Finaux peuvent individuellement avoir les droits suivants aux termes des lois sur la protection des données en ce qui concerne leurs Données Personnelles :

- demande d'**accès** aux ou de **correction** ou de **suppression** des Données Personnelles
- **opposition au traitement** des Données Personnelles
- demande de **restriction du traitement** des Données Personnelles
- demande de **transfert** des Données Personnelles à une autre organisation
- **retrait du consentement** au traitement des Données Personnelles
- **dépôt d'une plainte** auprès du régulateur national de la protection des données (comme l'Information Commissioner's Office (ICO) au Royaume Uni - [www.ico.org.uk](http://www.ico.org.uk) ou la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en France - [www.cnil.fr/fr](http://www.cnil.fr/fr)).

#### **Avec qui faut-il prendre contact ?**

- Si vous souhaitez exercer vos droits concernant vos Données Personnelles qu'Orange Business Services traite en tant que Responsable du Traitement :
  - o Pour les Données de Trafic/Connexion : nous n'identifions pas la personne à laquelle se rapportent les Données de Trafic/Connexion. Nous identifions uniquement le Client auquel se rapportent les Données de Trafic/Connexion. Les Données de Trafic/Connexion sont également soumises à des obligations de confidentialité aux termes des accords avec nos Clients. Par conséquent, afin de pouvoir exercer vos droits relatifs à vos Données Personnelles qui sont des Données de Trafic/Connexion, vous devez prendre contact avec votre employeur ou avec l'organisation par l'intermédiaire de laquelle vous avez utilisé les services d'Orange Business Services. La(les) personne(s) autorisée(s) par votre organisation à demander notre assistance en rapport avec votre demande prendra(prendront) contact avec nous.
  - o Pour les autres Données Personnelles traitées par Orange Business Services en tant que Responsable du Traitement, vous pouvez prendre contact avec nous en utilisant le formulaire de contact en ligne. Vous pouvez aussi remplir et imprimer le formulaire et l'envoyer par courrier à :

Si vous êtes basé en France :

**Orange Business Services**  
Agences Entreprises  
Gestion des données personnelles  
TSA 70007  
82008 Montauban  
France

Si vous êtes basé en dehors de la France :

**Orange Business Services**  
Global Data Protection Officer,  
3 Avenue du Bourget





1140 Bruxelles  
Belgique

- Si vous souhaitez exercer vos droits concernant vos Données Personnelles qu'Orange Business Services traite en qualité de Sous-Traitant pour un Client : vous devez prendre contact avec votre employeur ou avec l'organisation par l'intermédiaire de laquelle vous avez utilisé les services d'Orange Business Services en premier lieu, afin d'obtenir des informations au sujet de vos droits et de leur exercice concernant vos Données Personnelles. La(les) personne(s) autorisée(s) par votre organisation à demander notre assistance en rapport avec votre demande prendra(prendront) contact avec nous.
- Si vous êtes autorisé par notre Client à demander l'aide d'Orange Business Services pour répondre à une demande de personne concernée, vous devez prendre contact avec nous par le biais de votre portail "My Service Space" ou de votre portail "Espace Entreprise Client".

### **Comment Orange Business Services va-t-il traiter ma demande ?**

#### *La gratuité est la règle générale*

L'accès à vos Données Personnelles (ou l'exercice d'autres droits) est gratuit. Cependant, nous pouvons facturer des frais raisonnables si votre demande est manifestement infondée, répétitive ou excessive. Nous pouvons aussi refuser d'accéder à votre demande dans ces circonstances.

#### *Ce dont nous avons besoin*

Nous pouvons être amenés à vous demander des renseignements précis afin de nous aider à confirmer votre identité et garantir votre droit d'accès à vos Données Personnelles (ou d'exercer vos autres droits). Il s'agit là d'une mesure de sécurité visant à garantir que les Données Personnelles ne sont pas divulguées à des personnes qui n'ont pas le droit d'en avoir connaissance. Nous pouvons également prendre contact avec vous pour vous demander plus d'informations au sujet de votre demande pour pouvoir vous répondre plus rapidement.

#### *Délai de réponse*

Nous essayons de répondre à toutes les demandes justifiées dans un délai d'un mois. Nous pouvons occasionnellement avoir besoin de plus d'un mois si votre demande est particulièrement complexe ou si vous avez effectué plusieurs demandes. Dans ce cas, nous vous avertirons et vous tiendrons informé de l'avancement de vos demandes.



## Annexe 1 - Entités Orange Business Services dans l'Union Européenne

Name of Entity	Country
Log In Consultants Germany GmbH	Allemagne
Orange Business Germany GmbH	Allemagne
Orange Business Austria GmbH	Autriche
Log In Consultants Belgium BVBA	Belgique
Orange Applications for Business Belgium SA	Belgique
Orange Business Belgium S.A.	Belgique
Orange Cyberdefense Belgium SA	Belgique
Equant Bulgaria Ltd.	Bulgarie
Orange Business Denmark A/S	Danemark
Orange Business Spain SAU	Espagne
Orange Business Finland Oy	Finlande
Orange S.A (Orange Business Services division).	France
Orange Business Services Participations S.A.	France
Orange Business Services S.A.	France
E-BTP SAS	France
Groupe Silicomp SCI	France
Ocean SAS	France
Orange Connectivity and Workspace Services SAS	France
Orange Applications for Business SAS	France
Equant SA	France
CNTP Docapost BPO SA	France
Telefact SA	France



Name of Entity	Country
Atlantique Mur Region SCI	France
Orange Consulting SAS	France
Orange Cloud for Business SAS	France
Neocles Corporate SAS	France
Orange Healthcare SAS	France
Enovacom Development SAS	France
Enovacom SAS	France
Orange Cyberdefense SAS	France
Orange Business Telecommunications Hellas, S.A.	Grèce
Orange Business Services Hungary Kft.	Hongrie
Equant Network Services International Limited	Irlande
Equant Network Systems Limited	Irlande
Orange Business Italy s.p.a.	Italie
Orange Business Luxembourg S.A.	Luxembourg
EGN B.V.	Pays-Bas
Log In Consultants Nederland B.V.	Pays-Bas
Orange Business Netherlands B.V.	Pays-Bas
Orange Business Services Poland Sp. z o.o.	Pologne
Orange Business Portugal S.A.	Portugal
Orange Business Czech Republic s.r.o.	République tchèque
Orange Business Romania S.A.	Roumanie
Orange Business Holdings UK Limited	Royaume Uni
Orange Business UK Limited	Royaume Uni
Orange Business Services Slovakia s.r.o	Slovaquie



Name of Entity	Country
Orange Business Sweden AB	Suède



## Annexe 2 - Entités Orange Business Services hors Union Européenne

Nom de l'entité	Pays
Orange Business Services South Africa (PTY) Ltd.	Afrique du Sud
Orange Business Arabia LLC	Arabie Saoudite
Equant Co. Limited Saudi Arabia	Saudi Arabia
Orange Business Services Argentina S.A.	Argentine
Orange Business Services Australia Pty Ltd	Australie
EGN B.V. (Bahrain Branch)	Bahrain
Orange Business Services Brasil Ltda ( <u>hébergeant le centre de services client du Brésil</u> )	Brésil
Orange Business Services Canada Inc.	Canada
Orange Cyberdéfense Canada, Inc.	Canada
Enovacom Canada Inc.	Canada
Equant Chile, S.A.	Chili
Orange Business Services Telecommunications Technology (Beijing) Co. Ltd.	Chine
Orange Business Services Telecommunications Technology (Beijing) Co., Ltd. Shanghai Branch	Chine
Orange Business Services Colombia S.A.	Colombie
Orange Business Services Korea Ltd.	Corée du Sud
Equant Ivory Coast S.A.	Cote d'Ivoire
Equant Egypt for Communications S.A.E. ( <u>hébergeant le centre de services client d'Égypte</u> )	Égypte
Equant Services Inc. (United Arab Emirates Branch)	Emirats Arabes Unis
Orange Business Services Middle-East - FZCO	United Arab Emirates
Orange Business Services U.S., Inc.	Etats-Unis - Delaware



Nom de l'entité	Pays
Equant Services Inc.	Etats-Unis - Delaware
Equant Georgia Limited	Georgie
Equant Ghana Ltd.	Ghana
Orange Business Services Hong Kong Limited	Hong Kong
Orange Business Services India Network Private Limited	Inde
Orange Business Services India Solutions Private Limited ( <u>hébergeant le centre de services client d'Inde</u> )	Inde
Orange Business Services Singapore Pte Limited (Indonesia branch)	Indonesie
France Telecom Israel Ltd.	Israël
Orange Business Services Japan Co., Ltd.	Japon
Equant LLP	Kazakhstan
Equant S.A. (Lebanon Branch)	Liban
Orange Business Services Malaysia Sdn. Bhd.	Malaysie
Orange Business Services (Network) Sdn. Bhd.	Malaysie
Orange Applications for Business Malaysia SDN BHD	Malaysie
Orange Business Maroc SARL	Maroc
Orange Business Services Mauritius Limited ( <u>hébergeant le centre de services client de Maurice</u> )	Maurice
Orange Business Services Mexico, S.A. de C.V.	Mexique
Orange Business Communications Services Nigeria Ltd.	Nigeria
Orange Business Norway AS	Norvège
Orange Business Services New Zealand Limited	Nouvelle-Zélande
Equant Pakistan (Private) Limited	Pakistan
EGN LLC	Qatar
Equant LLC	Russie, Fédération de



Nom de l'entité	Pays
Equant (Senegal) SAU	Sénégal
Orange Applications for Business Singapore Pte. Ltd.	Singapour
Orange Business Services Singapore Pte. Ltd.	Singapour
Orange Carriers Singapore Pte. Ltd.	Singapour
Orange Cyberdefense Singapore Pte. Ltd.	Singapour
Orange Business Switzerland AG	Suisse
Orange Applications for Business Taiwan Co. Ltd	Taiwan, Province de Chine
Orange Business Services Hong Kong Limited (Taiwan Branch)	Taiwan, Province de Chine
Orange Business Services (Thailand) Ltd.	Thaïlande
Equant Istanbul Telekom Anonim Sirketi	Turquie
Equant Telecom Ukraine LLC	Ukraine
Orange Business (Vietnam) Co., Ltd.	Vietnam