

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

Introduction

Le présent document décrit 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 (**“Politique sur la Protection des Données Personnelles”**).

Orange Business Services propose un éventail de solutions adaptées aux secteurs d'activité et aux exigences de ses clients, afin de leur permettre d'atteindre leurs objectifs opérationnels. Dans ce cadre, Orange Business Services traite certaines Données Personnelles Clients (selon la définition de la section 1 ci-dessous).

Orange Business Services s'engage à protéger les 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. Orange Business Services se compose de différentes entités juridiques dans différents pays. La Politique sur la Protection des Données Personnelles est publiée pour le compte de toutes ces entités. Elle vous informe sur la manière dont les entités Orange Business Services (**“Orange Business Services”, “nous” ou “notre”**) utilisent et protègent les Données Personnelles Clients et sur les droits des personnes concernées.

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

1. [Définitions](#)
2. [Portée de la politique sur la protection des données personnelles](#)
3. [Qui sommes-nous et quelles sont nos coordonnées ?](#)
4. [Quelles données personnelles clients pouvons-nous être amenés à collecter ?](#)
5. [Comment utilisons-nous les données personnelles clients en tant que responsable du traitement et sous-traitant?](#)
6. [A qui pouvons-nous être amenés à communiquer les données personnelles clients?](#)
7. [En quoi consistent les mesures de sécurité adéquates pour le transfert de données personnelles 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

Client	client existant ou potentiel d'Orange Business Services qui est une société ou toute autre organisation, à l'exclusion des personnes physiques et des clients SOHO
Données Personnelles	toutes informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable
Données Personnelles Clients	(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 (" Données Personnelles des Représentants des Clients ") ; (b) Données Personnelles se rapportant à des Utilisateurs qui nous sont fournies par les Clients ou générés par nous en rapport avec les services que nous fournissons aux Clients (" Données Personnelles des Utilisateurs ")
Représentants des Clients	personnes physiques qui sont les représentants des Clients dans le cadre de notre relation avec les Clients.
Responsable du Traitement	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
Sous-Traitant	ce terme a la signification donné dans le RGPD ; en résumé, il s'agit de la société qui traite les Données Personnelles pour le compte du Responsable du Traitement
Utilisateur	personnes physiques qui sont les utilisateurs des solutions que nous mettons en œuvre pour les Clients, comme par exemple les salariés ou clients de nos Clients

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 ont souscrit en direct auprès d'Orange Business Services un service d'accès internet mobile . 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 preniez connaissance de 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 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, veuillez 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 octobre 2019.

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 que nous traitons afin de construire, d'exploiter et de sécuriser le réseau d'Orange Business Services;
- les métadonnées de communications électroniques des Utilisateurs 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 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. Le Responsable du Traitement pour tout autre site web ouvert au public que nous sommes amenés à exploiter en qualité d'éditeur, est l'entité Orange Business Services identifiée en tant qu'éditeur sur le site web en question.

Orange Business Services peut agir en tant que Responsable du Traitement pour les Données Personnelles Clients traitées à des fins d'analyses internes.

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 agit en qualité de Sous-Traitant pour 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 d'Orange Business Services ainsi que les Utilisateurs 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.

Transfert entre les entités d'Orange Business Services en tant que Responsable du Traitement ou Sous-Traitant

Une entité d'Orange Business Services peut transférer des Données Personnelles Clients à d'autres entités d'Orange Business Services à l'intérieur ou à l'extérieur de l'Union Européenne ("UE").

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

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

ou pour les demandes concernant uniquement la France

Email : obs.francedpo@orange.com

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

ou pour les demandes concernant uniquement la Hongrie

Email : obs.hungarydpo@orange.com

4. Quelles Données Personnelles Clients pouvons-nous être amenés à collecter ?

Nous sommes amenés à collecter, utiliser, conserver et transférer différents types de Données Personnelles Clients que nous avons classées en catégories dans le tableau ci-dessous.

Catégorie	Données Personnelles dans cette catégorie
Données de Facturation	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
Données de Contact	Prénom, nom, adresse électronique, adresse postale et numéro de téléphone, poste occupé chez le Client
Données CRM (gestion de la relation client)	Informations sur le ticket de service du Représentant du Client ou de l'Utilisateur, enregistrements téléphoniques du Représentant du Client ou de l'Utilisateur pour l'incident
Données d'Identification	Prénom, nom, mention particulière (par ex Madame, Monsieur, Docteur, ...), nom d'utilisateur ou identifiant comparable, mot de passe, document/numéro d'identification
Données de Localisation	Lieu géographique, localisation des équipements terminaux et/ou de la carte SIM pour les services de téléphonie mobile
Données de Marketing et de Communications	Préférences pour la réception d'offres marketing provenant de nous et de nos partenaires tiers et préférences quant au moyen de communication
Données de Profil	Intérêt, préférences, commentaires, questions, retour d'information et réponses aux enquêtes
Données Techniques	Adresse IP, données de connexion, 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 des personnes physiques utilisent pour accéder aux portails dédiés aux Clients et nos sites web.
Données de Trafic / Connexion	Données indiquant l'origine, la destination, le trajet, le format, la taille, l'heure ou la durée d'une communication électronique, l'adresse IP, réglage du fuseau horaire, l'adresse MAC
Données Hébergées	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 fournis par Orange Business Services
Données relatives à l'Utilisation	Informations relatives à la manière dont les Utilisateurs utilisent nos produits et services et toutes personnes physiques utilisant nos sites web.

Données Visuelles	Photographies et autres supports visuels que nous générons lors d'évènements organisés par Orange Business Services ou des tiers ou que nous traitons avec votre accord.
--------------------------	--

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 relient 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 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.

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"> • Nécessaire pour nos intérêts légitimes (évaluer le volume de données transitant sur notre réseau à un moment donné, pour gérer ces données) • Nécessaire pour respecter les obligations légales (empêcher ou détecter la fraude)

Données Personnelles Clients pour lesquelles nous sommes Responsable du Traitement		
Notre activité	Types de données personnelles traitées	Notre base légale de traitement des données
Produire les détails du trafic voix nécessaires pour une facture	Données de Trafic / Connexion Données de Facturation	<ul style="list-style-type: none"> • Obligation légale (réglementation sur les communications électroniques et la vie privée)
Aider les autorités nationales en charge de l'application des lois / de la sécurité, répondre aux demandes d'organismes publics, gouvernementaux et réglementaires, respecter les décisions judiciaires, les procédures en matière de litiges et autres processus judiciaires	Toutes	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessaire pour nous acquitter de nos obligations légales 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)
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'Identification Données de Contact Données de Profil Données relatives à l'Utilisation Données de Marketing et de Communications Données Visuelles	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessaire pour nos intérêts légitimes (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, communiquer sur nos évènements)
Vous présenter des suggestions et des recommandations au sujet de produits ou de services susceptibles de vous intéresser	Données d'Identification Données de Contact Données de Profil Données relatives à l'Utilisation Données de Marketing et de Communications	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessaire pour nos intérêts légitimes (développer nos produits/services, développer notre société et entretenir nos relations avec les Clients) • Accord lorsqu'il est nécessaire

Données Personnelles Clients pour lesquelles nous sommes Responsable du Traitement		
Notre activité	Types de données personnelles traitées	Notre base légale de traitement des données
Gérer et protéger nos affaires et nos sites web	Données de Contact	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessaire pour nos intérêts légitimes (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) • Nécessaire pour respecter une obligation légale
Vous fournir, en tant que personne physique, l'accès à notre portail en ligne en vue de la gestion individuelle de votre usage	Données d'Identification Données de Contact Données Techniques Données de Profil	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessaire pour les intérêts légitimes de votre organisation, notre Client, pour vous fournir cette fonctionnalité afin d'améliorer et faciliter votre utilisation du service. • Nécessaire pour nos intérêts légitimes 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.
Utiliser l'analyse de données pour améliorer nos sites web, nos produits/services, notre marketing, ou les relations avec les Clients et l'expérience des Clients	Selon l'activité, certaines : Données de Contact Données CRM Données de Profil Données de Marketing et de Communications Données Techniques Données relatives à l'Utilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Nécessaire pour nos intérêts légitimes pour assurer la gestion et/ou l'amélioration de nos produits, services et offres et stratégie marketing, maintenir nos sites web actualisés et pertinents

Données Personnelles Clients pour lesquelles nous sommes Sous-traitant	
Notre activité	Types de données personnelles traitées
Gestion des contrats avec les Clients	Données d'Identification Données de Contact
Passation de commandes et facturation des Clients	Données d'Identification Données de Facturation Données de Contact Données de Trafic / Connexion
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'Identification Données de Contact Données CRM Données de Profil Données Hébergées
Gestion des incidents (dépannage, résolution et comptes rendus) liés à un Client donné	Données d'Identification Données de Contact 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'Identification Données de Contact Données de Facturation Données CRM Données de Trafic/Connexion Données de Profil Données de Localisation Données Hébergées
Fourniture d'un accès aux portails, outils en ligne et autres applications dédiés aux 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'Identification, Données de Contact 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 être amenés à communiquer les Données Personnelles Clients?

En qualité de Sous-Traitant des Données Personnelles Clients

Nous communiquons les Données Personnelles Clients à d'autres Sous-traitants ultérieurs, 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.

Nous communiquons à nos Clients le nom de tous les Sous-Traitants ultérieurs 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.

Nous pouvons partager des Données Personnelles Clients avec des tiers agissant en tant que Responsable du Traitement en leur nom propre. Par exemple, pour effectuer une livraison, nous partageons des Données de contact avec l'entreprise de livraison.

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.

Fournisseurs externes

- Fournisseurs de services agissant en qualité de Responsable du Traitement en leur nom propre, dans quel cas, le traitement des Données Personnelles Clients est sujet aux politiques en matière de données personnelles de ces fournisseurs de services. Par exemple, pour assurer la transmission du trafic sur notre réseau, nous partageons les Données de Trafic / Connexion avec d'autres fournisseurs de services de communications électroniques réglementés ou pour distribuer des services applicatifs/software de tiers, qui sont utilisés directement par les Utilisateurs en se conformant à la politique sur les données personnelles de l'éditeur.

- 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.

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 Etats-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 Etats-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. 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.

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.

10. Droits des personnes concernées

Quels sont les droits ?

Dans certaines circonstances, des représentants des Clients ou des Utilisateurs 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 ou la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) en France - 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 :



- 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.
- 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.