

# Le respect du RGPD, un atout chez Feedier

Feedier est le nom commercial de ALKALAB, entreprise **basée en France** immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille, sous le numéro 838 930 071, qui met le respect du RGPD au cœur de sa proposition de valeur. Le présent document **est complémentaire au PAS Feedier et à l'Article VIII. Données personnelles des CGV Feedier**. Il a pour objectif de lister les **4 piliers qui définissent nos actions RGPD** de la manière la plus compréhensible possible.

## Définitions

Les termes et expressions suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné ci-dessous qu'ils apparaissent avec leur première lettre en majuscule et qu'ils soient au singulier ou au pluriel dans tout document émanant de Feedier.

1. **"Client"** désigne l'entité physique ou morale qui a contractualisé avec Feedier et possède un abonnement actif sur la plateforme Feedier.
2. **"Utilisateur"** désigne un ou plusieurs collaborateurs travaillant pour le Client sous contrat de travail de type privé ou prestataires externes qui les lie juridiquement avec le Client. Les utilisateurs ont accès à la plateforme Feedier.
3. **"Répondant"** désigne une personne physique qui répond à un questionnaire Feedier et n'est pas un Utilisateur.
4. **"DCP"** désigne une donnée à caractère personnel comme définie dans le RGPD article 2.
5. **"Feedback"** désigne une réponse à une enquête, qui est complète ou non, et peut venir d'une enquête Feedier ou être importée via le tableau de bord Feedier.
6. **"Attribut"** désigne une donnée non collectée par Feedier qui est transférée par le Client à Feedier dans le cadre du service Feedier.
7. **"Équipe"** désigne un espace privé et sécurisé dans la Plateforme Feedier qui est entièrement indépendant et qui peut contenir ses propres données (formulaires, feedbacks ou Utilisateurs). Les Équipes sont organisées de façon hiérarchique de telle sorte qu'une Équipe parente ait la visibilité sur les données d'une Équipe enfant qui lui est sous-jacente.

## Article 1. Hébergement des données

Lors de l'hébergement des données :

1. Les données traitées par Feedier sont hébergées en Europe chez un partenaire **établi qui est reconnu mondialement** (AWS) et qui répond aux normes de sécurité, telles que : SOC 2, HIPAA, ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019, et ISO/IEC 9001:2015 et CSA STAR CCM v3.0.1.
2. L'ensemble des données traitées par Feedier **sont hébergées en Europe**. Nous avons un data center principal à Dublin (depuis 2018) et un secondaire à Paris (depuis 2021).
3. Feedier **ne nécessite aucun sous-traitant pour réaliser le traitement des données** lié au service Feedier. De ce fait, aucune donnée n'est hébergée en dehors de l'Europe.
4. L'ensemble des données traitées par Feedier **sont supprimées automatiquement**, à la fin du contrat, lors de la suppression du compte Client.

## Article 2. Traitement des données à caractère personnel (DCP)

Dans le cadre du traitement des données pour le service Feedier, des DCP sont hébergées par Feedier. Il existe deux cas différents dans Feedier :

### Cas 1 : Les DCP des Répondants.

L'objet des traitements effectués dans le cadre des présentes est constitué par les données à caractère personnel collectées lors de l'utilisation des Services de Feedier avec l'utilisation de formulaires. La nature des opérations menées par Feedier concernant les Données à caractère personnel peut être l'hébergement des données collectées par le Client, des traitements de segmentation, de routage des e-mails ou tout autre Service tel que décrit dans le devis. Les finalités de traitement, le type de Données à caractère personnel ainsi que les catégories de personnes concernées sont déterminés par le Client, à sa seule discrétion. Les activités de traitement sont effectuées par Feedier pour la durée du contrat.

De plus, lors de la collecte des feedbacks nécessaires au service Feedier, le Répondant peut être identifié via un feedback ou un attribut. Il est important de préciser que **Feedier ne fait pas de "tracking" du répondant** et ne collecte aucune autre information (ex : l'adresse IP, cookies, historique, etc.) que le Feedback et les Attributs.

En plus des actions menées par Feedier et listées dans les articles 1 et 3 de ce document nous donnons au Client une suite d'outils pour appliquer le RGPD et le respect des données des Répondants :

1. Les Utilisateurs ont la possibilité de créer des **questions de consentement** depuis l'outil de gestion des formulaires de la plateforme Feedier.
2. Les Utilisateurs ont la possibilité **d'identifier les attributs qui sont des DCP** directement dans la plateforme Feedier pour les masquer, les encrypter ou même les supprimer.
3. Les Utilisateurs ont la possibilité **d'envoyer, modifier ou supprimer des données** de manière individuelle sur requête du Répondant.
4. Les Utilisateurs ont la possibilité **d'activer un mode "anonyme"** sur chaque enquête Feedier pour automatiquement effacer les Attributs.

Finalement, le service Feedier ne nécessite pas la gestion de données à caractère sensible, comme défini par la CNIL.

#### Cas 2 : Les DCP des Utilisateurs.

Lors de l'utilisation de Feedier, Feedier héberge des DCP Utilisateurs : le nom, le prénom et l'adresse email professionnelle. Ces DCP **sont nécessaires à l'authentification et donc à la sécurité des DCP des Répondants**. L'utilisateur est en droit de demander, modifier ou supprimer ces informations sur la plateforme Feedier.

## Article 3. Gestion des données

Lors du traitement Feedier, nous en engageons aux actions suivantes :

1. Dans le cadre du service que nous délivrons, nous agissons en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Feedier n'est pas propriétaire des données traitées dans la réalisation du service, le **Client reste l'unique propriétaire des données**.
2. Feedier met à disposition du Client des outils dans la plateforme Feedier pour **facilement exporter l'ensemble des données** sous un format facilement exploitable. Il en est de même pour l'importation de données existantes.
3. Les données stockées dans Feedier **sont automatiquement sauvegardées sur un serveur secondaire**. Ces sauvegardes sont encryptées et réalisées de façon quotidienne.
4. La plateforme Feedier met à disposition du Client un outil de gestion de rôles et d'Équipes qui permet de restreindre l'accès aux données de Feedback et DCP.

## Article 4. Maturité organisationnelle

Le respect du RGPD ne s'arrête pas à la thématique technologique de la plateforme Feedier et des différents outils mis à disposition du Client. En effet, Feedier a mis en place plusieurs processus organisationnels qui accentuent la rigueur du respect du règlement général sur la protection des données :

1. La formation du personnel au RGPD et aux pratiques définies par la norme ISO 27 0001 sur la sécurité de l'information.
2. La possibilité pour le Client d'audit du service Feedier qui est définie dans les CGV.
3. La nomination d'un DPO et la mise en place d'une équipe dédiée à la protection des données personnelles, la « Data Protection Team », assurant la conformité des traitements de données personnelles opérés via la plateforme.
4. La mise en place d'une procédure de gestion des incidents de sécurité et d'un registre des incidents de sécurité. Nous enregistrons tous les problèmes de sécurité et avons pour politique de communiquer toute violation de données au Client dans les 48 heures.
5. La création de fonctionnalités inhérentes à la plateforme permettant à ses Clients, en tant que responsables de traitement, de se conformer à leurs obligations, dans le respect des principes de « Privacy by Design » et « Privacy by Default ». Nous mettons aussi à disposition plusieurs environnements pour tester et réaliser la conformité.
6. La réalisation de tests de pénétration (OWASP) effectués par un cabinet Européen indépendant.

Pour toute information supplémentaire, veuillez consulter le PAS Feedier, les CGV Feedier ou bien contacter le DPO Feedier : [dpo@feedier.com](mailto:dpo@feedier.com).