



RGPD

WEBQAM et le Crédit Agricole d'Ile-de-France

MENTIONS LÉGALES

Pour le service « Ma nouvelle adresse »

30 juillet 2019

Informations sur vos droits protégeant vos données personnelles

1. Nos engagements en matière de protection de vos données personnelles

Afin que vous puissiez naviguer sur notre site en toute tranquillité, nous, le Crédit Agricole d'Ile-de-France, en tant que responsable du traitement, vous exposons comment nous collectons, traitons et utilisons vos données personnelles, pour vous apporter au quotidien de nouveaux services dans le respect de vos droits.

Nous protégeons votre vie privée en assurant la protection, la confidentialité, la non altération, la disponibilité et la sécurité des données personnelles que vous nous confiez sur l'ensemble de nos canaux de communication.

Nous prenons l'ensemble des mesures nécessaires pour :

- vous fournir une information claire et transparente sur la manière dont vos données personnelles seront collectées et traitées ;
- mettre en place toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger vos données personnelles contre la divulgation, la perte, l'altération ou l'accès par un tiers non autorisé ;
- conserver vos données personnelles uniquement le temps nécessaire aux fins du traitement ou du service déterminé ;
- vous offrir à tout moment la possibilité d'accéder et de modifier vos données personnelles que nous traitons directement via vos espaces personnels sur nos différents sites.

Pour atteindre ces objectifs, nous mettons en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour nous assurer que les traitements sont conformes au droit applicable en matière de protection des données personnelles.

Retrouver [ici la Politique de protection des données personnelles de la Caisse Régionale](#)

1.1 A quelles occasions collectons-nous vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont recueillies lorsque remplissez le formulaire de génération de la vidéo personnalisée.

1.2 Quelles sont les informations personnelles que nous collectons ?

Nous collectons les informations que vous nous fournissez dans le cadre de la création de la vidéo personnalisée et de sa mise à disposition :

- Email
- Numéro de mobile
- Prénom et nom des personnes vivants dans le foyer
- Ancienne adresse
- Nouvelle adresse
- Date de la pendaison de crémaillère du nouveau logement

2. Comment utilisons-nous vos données ?

Nous traitons vos informations personnelles de manière transparente et de façon sécurisée. Vos informations personnelles sont collectées aux fins détaillées ci-après.

2.1 Gestion de nos obligations envers nos clients

Communication avec vous

Nous collectons et conservons vos informations personnelles pour pouvoir générer la vidéo personnalisée. Vos données et la vidéo sont définitivement supprimées 1 mois après la génération de la vidéo.

Exigence légale ou réglementaire

Nous pouvons être tenus de communiquer vos données personnelles en cas de demandes légitimes d'autorités publiques, notamment pour répondre à des exigences en matière de sécurité nationale, de lutte contre la fraude ou d'application de la loi.

Autres cas

Dans tous les autres cas, vous serez avertis des traitements que le Crédit Agricole d'Ile-de-France envisage de faire.

2.2 Qui sont les destinataires de vos données personnelles ?

Nous veillons à ce que seules des personnes habilitées au sein du Crédit Agricole d'Ile-de-France puissent accéder à vos données personnelles lorsque cet accès est nécessaire à l'exécution du service que nous vous rendons grâce à ces données.

Nos prestataires de services peuvent également être destinataires des données personnelles strictement nécessaires à la réalisation des prestations que nous leurs aurons confiées. Dans ce cas précis, la création d'une vidéo personnalisée.

2.3 Où sont stockées vos données personnelles ?

Les données sont stockées dans le respect de la législation française et de la réglementation européenne.

Nous pouvons être amenés à partager avec d'autres sociétés des données personnelles nécessaires à la mise en œuvre du service de vidéo personnalisée.

Si notre prestataire intervient en dehors de l'Union Européenne, nous protégeons la confidentialité de vos informations personnelles et vos droits en utilisant les clauses de protection des données recommandées par la Commission européenne.

Les durées de conservations des données respectent les recommandations de la CNIL et/ou les obligations légales :

Catégories de données personnelles	Règles de conservation active
Données de votre compte client et de votre programme de fidélité Données comportementales Segmentation	3 ans après le dernier contact client
Cookies	Cf le tableau « cookies » point 2.9
Données d'achat	Facture 5 ans
Données prospects	3 ans après le dernier contact

Au terme de ces durées, nous pouvons procéder à l'archivage des données, notamment pour répondre aux délais de prescriptions des actions en justice.

2.4 Gestion des cookies

A l'occasion de la consultation de notre site internet, nous pouvons être amenés, si vous l'acceptez, à déposer sur votre ordinateur, grâce à votre logiciel de navigation, des cookies. Les cookies nous permettent pendant leur durée de validité ou d'enregistrement, d'identifier votre ordinateur lors de vos prochaines visites. Des partenaires ou prestataires du Crédit Agricole d'Ile-de-France, ou des sociétés tierces, peuvent également être amenés à déposer des cookies sur votre ordinateur. Certains cookies sont indispensables à la navigation sur notre site, notamment pour la bonne exécution du processus de commande, leur suppression peut entraîner des difficultés. Seul l'émetteur d'un cookie est susceptible de lire ou de modifier les informations contenues dans ce cookie.

Pour de plus amples informations sur notre politique Cookies concernant en particulier les cookies non techniques et pour obtenir des précisions permettant de désactiver les cookies, cliquez ici [<https://www.credit-agricole.fr/ca-paris/particulier/informations/politique-de-confidentialite.html>].

Vous trouverez ci-dessous les informations relatives aux cookies susceptibles d’être déposés sur votre ordinateur lorsque vous visitez des pages du service « ma nouvelle adresse » accessible sur <https://immobilier.ca-paris.fr>, ainsi que les moyens vous permettant de supprimer/refuser l’inscription de ces cookies sur votre ordinateur.

[Exemple ci-dessous à actualiser sur la base du bandeau de cookies à jour]

Nom des cookies	Finalité	Durée de conservation	Destinataires	Statut d’accord
_ga _gid PHPSESSID SERVERID __atuvc __atuvs form_key mage-cache-storage mage-cache-storage-section- invalidation mage-messages mage-translation-file- version mage-translation-storage private_content_version product_data_storage recently_compared_product recently_compared_product _previous recently_viewed_product recently_viewed_product_pr evious section_data_ids store	Ces cookies participent au bon fonctionnement du service « ma nouvelle adresse » accessible sur https://immobilier.ca-paris.fr d’un point de vue technique (lien entre client et serveur, mise en cache des pages...).	654 Jours 1 Jour 1 Jour Session 378 Jours 1 Jour 1 Jour Session Session Session Session Session 3648 Jours Session Session Session Session Session 282 Jours	le Crédit Agricole d’Ile-de-France	

Grâce aux paramètres de votre logiciel de navigation, vous pourrez, à tout moment, simplement et gratuitement, choisir d’accepter ou non l’enregistrement de cookies sur votre ordinateur. Vous pouvez configurer votre logiciel de navigation selon votre volonté, de manière à ce que des cookies soient acceptés et enregistrés dans votre ordinateur ou, au contraire, afin qu’ils soient refusés.

Vous pouvez paramétrer votre logiciel de navigation de manière :

- A ce que l’acceptation ou le refus vous soient proposés ponctuellement, avant qu’un cookie soit susceptible d’être enregistré ;

- A refuser systématiquement l'enregistrement de cookies dans votre ordinateur

Attention : Tout paramétrage que vous pouvez entreprendre sur votre logiciel de navigation concernant l'acceptation ou le refus de cookies sera susceptible de modifier votre navigation sur Internet et vos conditions d'accès à certains services nécessitant l'utilisation des cookies.

Si vous choisissez de refuser l'enregistrement de cookies dans votre ordinateur ou si vous supprimez ceux qui y sont enregistrés, nous déclinons toute responsabilité pour les conséquences liées au fonctionnement dégradé de nos services résultant de l'impossibilité pour nous d'enregistrer ou de consulter les cookies nécessaires à leur fonctionnement et que vous auriez refusés ou supprimés.

Comment exercer vos choix, selon le navigateur que vous utilisez ?

La configuration de chaque logiciel est différente. Elle est généralement décrite dans le menu d'aide de votre logiciel de navigation. Nous vous invitons donc à prendre connaissance. Vous pourrez ainsi savoir de quelle manière modifier vos souhaits en matière de cookies.

Pour [Edge](#)

Pour [Safari](#)

Pour [Chrome](#)

Pour [Firefox](#)

Pour [Opéra](#)

3. Comment exercer vos droits ?

Dans l'objectif de vous permettre de contrôler nos usages de vos données personnelles, le droit vous accorde les droits suivants :

- votre droit de vous opposer à nos traitements de vos données personnelles ;
- votre droit à être informé sur nos usages de vos données personnelles ; c'est l'objet du présent document ;
- votre droit d'accéder à vos données personnelles que nous traitons ;
- le droit de rectifier ;
- le droit à l'effacement ;
- le droit à la portabilité de vos données ;
- le droit à la limitation du traitement ;
- le droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles après votre mort.

Vous pouvez exercer vos droits :

- par mail, accompagné d'une copie de tout document d'identité au délégué à la protection des données : service.client@ca-paris.fr
- par courrier accompagné d'une copie de tout document d'identité en s'adressant au Siège social situé au 26 quai de la Rapée 75012 PARIS – RCS Paris – 775 665 615

Si vous souhaitez des précisions sur le contenu de ces droits, merci de nous contacter aux adresses susmentionnées.

Nous vous fournissons nos éléments de réponses à vos demandes dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai **d'un mois** à compter de la réception de vos demandes.

4. Nos mesures de sécurisation des données

4.1 Nos engagements de sécurité et de confidentialité

Respecter votre droit à la protection, à la sécurité et à la confidentialité de vos données, est notre priorité.

Le Crédit Agricole d'Ile-de-France met en place des mesures de sécurité organisationnelles et techniques adaptées au degré de sensibilité des données personnelles pour les protéger contre toute intrusion malveillante, toute perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés.

Lors de l'élaboration, de la conception, de la sélection et de l'utilisation de nos services qui reposent sur le traitement de données personnelles, le Crédit Agricole d'Ile-de-France prend en compte le droit à la protection des données personnelles dès leur conception.

A ce titre, par exemple nous procédons à la pseudonymisation ou à l'anonymisation, selon les cas, des données personnelles dès que cela est possible ou nécessaire.

Toutes les données personnelles étant confidentielles, leur accès est limité aux collaborateurs du Crédit Agricole d'Ile-de-France ou prestataires agissant pour le compte du Crédit Agricole d'Ile-de-France, qui en ont besoin dans le cadre de l'exécution de leurs missions. Toutes les personnes ayant accès à vos données sont liées par un devoir de confidentialité et s'exposent à des mesures disciplinaires et/ou autres sanctions si elles ne respectent pas ces obligations.

Les opérations avec un tiers destinataires font l'objet d'un contrat afin de d'assurer la protection de vos données personnelles et du respect de vos droits.

Nous sommes totalement engagés pour une protection efficace des données personnelles que vous nous confiez. Dans ce souci permanent de sécurité et de protection, nous vous encourageons à faire preuve de prudence pour empêcher tout accès non autorisé à vos données personnelles et à protéger vos terminaux (ordinateur, smartphone, tablette) contre tout accès non souhaité, voire malveillant, par un mot de passe robuste, qu'il est recommandé de changer régulièrement. Si vous partagez un terminal, nous vous recommandons de vous déconnecter après chaque utilisation.

4.2 Notre délégué à la protection des données personnelles

- Notre délégué à la protection des données personnelles (DPO) est disponible pour répondre à vos questions à l'adresse suivante : service.client@ca-paris.fr

5. Glossaire

« **Anonymisation** » est définie comme « le résultat du traitement des données personnelles afin d'empêcher, de façon irréversible, toute identification [1] » ;

« **Collecter** », s'entend du fait de recueillir des données à caractère personnel. Cette collecte peut s'effectuer, notamment, à l'aide de questionnaires ou de formulaires en ligne ;

« **Consentement** », votre consentement s'entend de toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle vous acceptez, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel vous concernant fassent l'objet d'un traitement ;

« **Données à caractère personnel** » ou « **données personnelles** », désignent toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable; qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;

« **Droits protégeant vos données personnelles** » : désigne l'ensemble des droits fondamentaux tels que décrit dans la réglementation européenne^[2], portant sur :

- le droit à l'information ;
- le droit d'accès ;
- le droit de rectification ;
- le droit à l'effacement ou droit à l'oubli ;
- le droit à la portabilité ;
- les droits d'opposition ;
- le droit à la limitation du traitement ;
- le droit de définir des directives relatives à la conservation, l'effacement et la communication de ses données personnelles après sa mort.

« **Limitation de traitement** » s'entend du marquage de données à caractère personnel conservées, en vue de limiter leur traitement futur^[3] ;

« **Minimisation** » associé à celui de « données » évoque une limitation apportée à la collecte ou à l'utilisation d'informations ;

« **Mutualisation des données** » s'entend du résultat de la mise en commun de bases de données clients ou prospects de plusieurs partenaires ;

« **Profilage** »^[4] s'entend comme « toute forme de traitement automatisé de données à caractère personnel consistant à utiliser ces données à caractère personnel pour évaluer certains aspects personnels relatifs à une personne physique, notamment pour analyser ou prédire des éléments concernant le rendement au travail, la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité, le comportement, la localisation ou les déplacements de cette personne physique » ;

« **Produits ou services** » s'entendent de l'ensemble des produits et services y compris technologiques (sites, applications et services associés) proposés ou qui seront proposés par le Crédit Agricole d'Ile-de-France;

« **Prospection commerciale** » s'entend comme la recherche de clients, le fait qu'elle soit commerciale signifie qu'elle est relative au commerce, qu'elle y a trait^[5] ;

« **Pseudonymisation** » s'entend par toute mesure de sécurité technique et organisationnelle qui consiste à remplacer un identifiant afin de garantir que les données à caractère personnel ne soient pas attribuées à une personne physique identifiée ou identifiable.

« **Relation commerciale** » regroupe l'ensemble des relations entre le Crédit Agricole d'Ile-de-France et ses clients comme, par exemple, lors de vos achats de produits ou services, de l'utilisation du service après-vente, de votre participation à des jeux en lignes, du retour de vos produits, de vos réclamations, de votre participation à des enquêtes de satisfaction ou dans le cadre de votre programme de fidélité;

« **Responsable de traitement** » est la personne ou l'organisme qui, seul ou conjointement, détermine les objectifs et les modalités de traitement de vos données personnelles ;

« **Segmentation comportementale** » permet, à partir d'informations sur les comportements observés, d'établir le profil socio-économique, voire psychologique, d'une personne, afin de la classer dans un segment ;

« **Services en ligne** » s'entendent des services numériques proposés par le Crédit Agricole d'Ile-de-France tels que site internet, applications, services associés ou services mobiles ;

« **Sous-traitant** » est celui qui traite des données à caractère personnel pour le compte de la personne, de la structure ou de l'organisme responsable du traitement ;

« **Suivi du comportement des personnes** », parfois dénommé « déduction de profil », désigne des techniques permettant d'évaluer des aspects comportementaux d'une personne physique relativement à son utilisation d'internet.

« **Tiers** » se réfère à toute personne autre que le Crédit Agricole d'Ile-de-France et vous-même ;
« **Traitement des données personnelles** » signifie toute opération ou groupe d'opérations appliqué à vos données, quel que soit le support de service en ligne en question et le procédé utilisé.

[1] G29 avis 05/2014 du 10 avril 2014 sur les Techniques d'anonymisation (WP216)

[2] RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016, art. 15 à 21 et art. 23

[3] Règl. UE 2016-679 du 27-4-2016, art. 4

[4] Règl. (UE) 2016/679 du 27-4-2016 : JOUE 2016 L 119 p.1, art. 4 §4.

[5] Dictionnaire Larousse, 2017.