

Charte de constitution et utilisation des données

Destinataires du document chez Marketing Lab :

Direction Équipes techniques Équipes de production

DESTINATAIRES EXTERNES

Chez nos donneurs d'ordre

Référent RGPD Direction DATAS Direction Technique Direction Marketing
 Direction Générale

Chez nos partenaires techniques :

Agences de communication Agences Digitales Editeurs/ Hébergeurs CRM

Préambule

En tant que Service Clients externe pour le monde de la profession immobilière, Marketing Lab a pour mission de collecter et normaliser un certain nombre de données à caractère personnel pour le compte de tiers. (Promoteurs Constructeurs, Commercialisateurs immobiliers, Agences immobilières)

La présente charte explique de quelle manière, au quotidien, nous utilisons les données ainsi collectées, comment en tant qu'intermédiaire nous vous les transmettons, et quelles mesures nous prenons pour vous en assurer la confidentialité et leur sécurité.

A noter qu'en tant que sous-traitant, nous nous engageons à respecter vos propres process sur le sujet, à condition qu'ils ne soient connus. Par ailleurs, n'étant qu'un passage obligé dans la collecte des dites informations, Marketing Lab ne pourra être tenu responsable du non respect des règles RGPD en amont de ses propres actions. (Achats de leads non-conformes, mentions légales non respectées sur les sites, mailings ou emailings ...)

Lorsque nous utilisons le terme « vous » ou « votre/vos », cela signifie, la marque, les sociétés et ses représentants légaux et opérationnels nous ayant mandaté en tant que Call et Web Center. Les termes « prospects » et « clients » quant à eux, représentent toutes les personnes qui nous confient des informations d'ordre personnel, pour votre compte.

Quelles données collectons-nous pour le compte de nos mandants ?

Les données que nous collectons et enregistrons en votre nom peuvent provenir via différents canaux et process :

- Le téléphone, en appels entrants, sur votre ou vos lignes dont vous nous avez confié l'accueil
- Le téléphone, en appels sortants, pour donner suite à des demandes formelles de rappel d'internautes, ou dans le cadre d'opérations de requalification des prospects s'étant signalés par le renseignement d'un formulaire internet
- Les formulaires internet, renseignés par les prospects eux-mêmes, conséquence de vos différentes actions de communication.

Les données ainsi recueillies sont, dans tous les cas, et pour tout ou partie :

- Des informations relatives à leur identité : genre, nom, prénom, adresse postale, adresse mail, coordonnées téléphoniques
- Des informations relatives à leur projet d'acquisition : programme envisagé, type de logement (nbre de pièces et/ou surface), destination du bien (résidence principale, investissement, ...), budget envisagé
- Des informations statistiques, analysables, indépendamment du leur côté nominatif : origine publicitaire (type d'origine, média, support, enregistrement), origine géographique (commune, département), date et heure des entretiens téléphoniques, durées de communications ...
- L'enregistrement de toutes les actions de relation entre vous, vos prospects via notre intermédiaire (forme et contenu) : appel entrant, tentative de rappel échoué, appel sortant, réception d'un formulaire, envoi d'un mail personnalisé, envoi d'un sms personnalisé, envoi de plaquette commerciale, courrier d'invitation, échanges chat ou réseaux sociaux
- L'enregistrement de nos « passages de relai » à vos équipes interne : transmission des infos par mail, flux technique etc.

Dans certains cas, à ces données de base, peuvent s'ajouter :

- Des informations relatives à leur situation patrimoniale ou financière : apport, revente, revenu fiscal, montant de leur loyer, tranche marginale d'imposition ...

Comment rassurons-nous vos contacts sur l'utilisation de leurs données personnelles ?

Les données mises en notre possession, ne le sont que dans le but de vous assister dans la gestion de vos datas prospects. Ils sont donc, de fait, votre propriété intégrale et non la notre. Nous n'en sommes que les dépositaires provisoires.

La collecte des dites données repose, sur la mise en application des règles juridiques et déontologiques, en vigueur, par :

- L'autorisation explicite du contact à nous donner les informations collectées : ne sont prises en compte et saisies en base de données, et donc ne vous sont transmises, que les informations volontairement énoncées verbalement ou renseignées sur formulaires par vos prospects
- La réassurance aux contacts quant à l'utilisation des renseignements qu'ils nous fournissent, en leur précisant le fait que les informations recueillies n'ont pour but que de leur fournir les informations produits et services les plus adaptés à leur demande, et les mettre en relation avec la personne de chez vous la plus apte à les aider dans leurs projets
- Dès le début de la communication : (pour les appels entrants) : chaque appel doit pouvoir être accueilli par un message d'accueil, expliquant que les données recueillies lors de nos entretiens, sont accessibles et ne seront utilisés qu'aux fins de répondre au mieux à leur demande (cahier des charges et exemples disponibles sur demande)
- En fin d'entretien, (pour les appels entrants et les appels sortants) : nos équipes doivent demander à leurs interlocuteurs, (obligation dans leur contrat de travail), leur consentement d'utiliser les informations recueillies afin de les informer régulièrement de nouveaux services ou produits susceptibles de les intéressés. (Champ OPTIN). L'enregistrement de cette information est dorénavant obligatoire dans nos formulaires de saisie.

Avec qui sommes-nous susceptible de partager les données recueillies en votre nom ?

Pour les datas à caractère nominatif et personnel

Tout simplement et uniquement : VOUS et VOS PROSPECTS.

Vous : C'est-à-dire toute personne autorisée dans votre entreprise ou toute personne mandatée par vos soins susceptible d'effectuer, en votre nom, des opérations de marketing ou communication sur vos fichiers (tiers de confiance).

Ces droits d'accès et utilisation de vos données sont définis initialement dans nos contrats de services, et peuvent être amendés par courrier ou échange email ad hoc.

A noter que dans nos échanges avec les personnes habilitées, Marketing Lab fournira l'information «optin» enregistrée, et qu'il conviendra aux utilisateurs finaux d'en faire l'utilisation dans le respect des règles en vigueur.

Vos prospects : chacun des interlocuteurs avec lesquels nous avons un entretien, peut nous demander d'avoir accès à ses informations, et en demander la modification ou la suppression. Dans ces cas précis, Marketing Lab :

- Effectue dans ses bases « tampons » les modifications demandées
- Transmet à votre interlocuteur désigné chez vous, copie de la demande + la preuve que les modifications sont bien effectives chez nous
- Vous demande d'effectuer les mêmes modifications dans vos bases internes
- D'intervenir auprès du prospect pour lui confirmer que tout a bien été fait suivant ses desiderata

Pour les données agrégées ou anonymisées

De part sa qualité de spécialiste dans son domaine, et sous réserve que les informations collectées, soit hébergées dans les outils mutualisés de la société, Marketing Lab est susceptible de partager, à titre d'information sur les marchés de l'immobilier, pour présenter les tendances observées sur l'évolution des manifestations d'intérêts des candidats à l'acquisition :

- Canaux et médias privilégiés
- Profiling des candidats acquéreurs de tel ou tel produit
- Nbre de demandes simultanées par un même candidat acquéreur ...

En aucun cas, et à aucun moment, ces données statistiques ne pourront être rapprochés des données personnelles ayant permis de les établir.

Combien de temps conservons-nous vos données ?

Marketing Lab conserve les données que nous collectons pour votre compte, tant que vous nous utiliserez nos services et nos différents outils.

La durée de conservation des dites datas est donc liée à nos accords contractuels.

Deux cas de figure peuvent se présenter :

- ➔ Pour les opérations ponctuelles (ex : Campagnes de relances téléphoniques, accueils spécifiques co-promotions) :
 - Les données sont stockées durant toute la durée de la mission
 - En fin d'opération, l'ensemble des données stockées sont supprimées, au choix :
 - Dans les 2 mois qui suivent l'opération
 - Dans un délai spécifiquement demandé par vous

- ➔ Pour les opérations récurrentes (Services clients, Accueil téléphonique etc.), et sauf instruction contraire de votre part :
 - Pour les contacts « actifs », c'est-à-dire pour lesquels la dernière demande date de moins de 2 ans : Les données sont stockées durant pendant une durée maximum de 5 ans (sur année calendaire), avant d'être anonymisées
 - Pour les contacts « inactifs », c'est-à-dire ne s'étant pas volontairement manifestés depuis plus de 2 ans. Les données sont anonymisées au bout de 3 ans, les informations nominatives et personnelles étant supprimées (purge)

Les informations anonymisées sont alors conservées, dans un but d'analyse statistique, sur l'évolution du marché de l'immobilier.

Comment assurons-nous la sécurité de vos données ?

Nous mettons en œuvre, depuis toujours, des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger les données traitées pour votre compte.

Pour rappel, l'ensemble des données récoltées pour votre compte, est hébergés dans notre outil AdequatData, soit en mode dédiée, soit sous forme de partition dans nos outils mutualisés.

AdequatData repose sur un socle data géré sous MySQL. Ces bases sont hébergées sur des serveurs européens chez Gandi, gérés par notre partenaire technique historique : La société Tircis.

L'accès à ses datas est limitée à 2 types d'accès :

- des liens https://, donc sécurisé, doublé d'autorisation Identifiant/Mot de passe. Les fonctions exports de datas, n'étant accessibles que par nous, gestionnaire/administrateur des outils.
- Un accès aux datas MySQL limité à des adresses IP précises (Tircis, Marketing Lab).

A noter que pour les AdequatData dédiés, nous pouvons autoriser les IP vos DSI, afin d'en optimiser le contrôle.

L'intégralité de vos datas sont sauvegardées toutes les 24 h.

Et conservées sur le rythme suivant

- 10 jours
- 3 datées, par mois pendant 6 mois
- 1 à date, par 6 mois sans limite

L'hébergement de ces sauvegardes a lieu sur 2 serveurs différents, localisés à des endroits différents :

- Sur un serveur de sauvegarde Tircis chez Gandi (cryptées)
- Sur un serveur local chez Tircis même (non cryptées)

Par ailleurs, nous imposons à notre personnel, dans le cadre de leur contrat de travail (100% CDI) de respecter des normes strictes en matière de sécurité et confidentialité.

L'ensemble de ces dispositions sont auditable.

Vous souhaitez une intervention ou un contrôle sur vos données chez nous ?

Notre DPO : Patricia FAUVEL – p.fauvel@marketing-lab.com – 0800 71 4000 - 06 20 60 68 76

Une adresse mail spécifique : RGPD@marketing-lab.com

Toute modification enregistrée suivant vos instructions fera l'objet d'une note écrite, adressée par mail précisant la date, le contenu de la modification effectuée ainsi que l'initiateur de la demande

Qu'attendons-nous de vous dans le cadre de la RGPD ?

Dans le cadre de nos accords, nous vous demandons de vous assurer que nous disposons bien des moyens et informations suivantes :

- Pour les appels entrants : un message d'accueil à votre marque, suivi des mentions légales sur la consultation et la modification des données personnelles
- Pour les appels sortants : le numéro de téléphone que nous devons afficher pour toute communication à émettre en votre nom
- En cas de flux informatiques entre nos 2 systèmes, le nom du champ et les valeurs souhaitées pour l'information Optin/RGPD
- Procédure à respecter et interlocuteur désigné chez vous (DPO) pour le signalement des demandes de modification ou suppression enregistrées par nos services

A votre disposition,