Politique de protection des données personnelles e-CESU

1 LEGISLATION APPLICABLE 2
2 RESPONSABLE DES TRAITEMENTS 2
3 DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES / CONTACT 2
4 OBJET DE LA POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES 2
5 PERSONNES CONCERNEES 2
6 TRAITEMENTS MIS EN ŒUVRE 3
7 DESTINATAIRES DES DONNEES 6
8 TRANSFERTS DE DONNEES EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE 7
9 DUREES DE CONSERVATION 8
10 DROITS DES PERSONNES CONCERNEES 8
11 DESABONNEMENT AUX COMMUNICATIONS COMMERCIALES 9
12 COOKIES 9
13 MISE A JOUR 9

Date de création	Date de dernière mise à jour
Mai 2018	Juin 2023

1 LEGISLATION APPLICABLE

La présente Politique de protection des données personnelles (ci-après la « Politique ») est faite en application du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « Règlement Général sur la Protection des Données » ou « RGPD ») et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (ci-après « Loi Informatique et Libertés »).

2 RESPONSABLE DES TRAITEMENTS

Le responsable des traitements est :
Up, société coopérative et participative à forme anonyme et à capital variable, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de NANTERRE sous le numéro 642 044 366, dont le siège social est situé au 9-11 Boulevard Louise Michel – 92230 GENNEVILLIERS, ci-après « Up ».

3 DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES / CONTACT

Up a désigné un délégué à la protection des données (ci-après le « DPO »).
Pour toute information concernant les traitements de données personnelles mis en œuvre par Up, contactez notre DPO :

- Par courrier : Groupe UP – DPO - 27-29 avenue des Louvresses – 92230 GENNEVILLIERS
- Via le formulaire disponible sur notre site : https://assistance.up.coop/hc/fr/requests/new

4 OBJET DE LA POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES

La Politique encadre les traitements de données personnelles mis en œuvre par UP dans le cadre de la fourniture de titres spéciaux de paiement désignés sous le nom « eCESU » et des services associés (ci-après les « **Produits** » et/ou « **Services** »).

5 PERSONNES CONCERNEES

Les personnes concernées par les traitements réalisés par Up dans les conditions définies ci-après sont :

- Les « Représentants des Prospects Financeur » :
  - Les personnes physiques intervenant pour le compte des prospects ou exerçant un mandat social au sein des entités prospectées.

- Les « Représentants des Clients Financeur » :
  - Les personnes physiques intervenant pour le compte des clients ou exerçant un mandat social au sein des entités clientes.

- Les « Utilisateurs » :
  - Les personnes physiques bénéficiaires des Produits et/ou Services fournis par Up
  - Le cas échéant, les tuteurs des bénéficiaires

- Le cas échéant des ayants-droit des bénéficiaires également bénéficiaires des Produits et/ou des Services fournis par Up.

- Les « **Fournisseurs et Partenaires** » :
  - Les personnes physiques fournisseurs de Up ou en relation d'affaires avec Up ou partenaires de Up (sous-traitants, commerçants…) ;
  - Les personnes physiques intervenant pour le compte de personnes morales fournisseurs de Up ou en relation d'affaires avec Up ou partenaires de Up, ou exerçant un mandat social au sein de ces entités.

- Les « **intervenants** » : les personnes employées directement par les bénéficiaires.

- Les « **représentants des opérateurs** » : les employés des structures employées par les bénéficiaires.

6 TRAITEMENTS MIS EN ŒUVRE

6.1 Traitements mis en œuvre à des fins de fourniture des Produits et Services

Finalités du traitement	Type de données nécessaires traitées	Bases légales du traitement	Durées de conservation des données
Fabriquer et mettre à disposition des titres spéciaux de paiements	Civilité, Nom, Prénom de l'Utilisateur, date de naissance, adresse postale, identifiant unique du bénéficiaire, libellé de la typologie de la prestation réalisée (handicap, dépendance, par exemple) *	Exécution du contrat	Durée du contrat, augmentée de 5 ans, sauf obligations légales imposant une durée supérieure.
Authentifier et permettre aux Clients d'accéder aux Services fournis (espace de commande…)	Nom, Prénom, adresse mail pro, identifiant de connexion des Clients	Exécution du contrat	Les données personnelles contenues dans l'espace en ligne de commande mis à disposition des clients financeurs sont conservées aussi

			longtemps que l'espace personnel est actif, augmentée de 13 mois à compter de la fermeture de l'espace en ligne.
Authentifier et permettre aux Utilisateurs bénéficiaires et Intervenants d'accéder aux Services fournis (Espace bénéficiaire et Espace Intervenants) pour se créer un espace personnel	Nom, Prénom, adresse mail, Identifiant de connexion Code NAN de l'intervenant	Exécution du contrat	Les données personnelles contenues dans l'espace en ligne personnel mis à disposition des Utilisateurs sont conservées aussi longtemps que l'espace personnel est actif, augmentée de 13 mois à compter de la fermeture de l'espace en ligne.
Assister et gérer des demandes des Utilisateurs bénéficiaires, des opérateurs et intervenants	Nom, Prénom, adresse mail, téléphone, et informations sur les demandes des Utilisateurs Code NAN de l'intervenant	Exécution du contrat	3 ans à partir du traitement de la demande
Assister et gérer des demandes des Utilisateurs bénéficiaires, des opérateurs et intervenants	Nom, Prénom, adresse mail, téléphone, voix et dialogues des Utilisateurs	Consentement de la personne concernée (pour l'enregistrement de la communication)	6 mois

Suivre les remboursements auprès des opérateurs et intervenants	Code NAN de l'intervenant Nom, Prénom, Téléphone, Mel	Exécution du contrat	10 ans à compter de la collecte de la donnée
L'analyse des données, l'audit, le contrôle et la prévention de la fraude,	Nom, Prénom, adresse mail, civilité, fonction/mandat Données de connexion	Intérêt légitime de Up à effectuer des audits et des contrôles internes et des contrôles de prévention de la fraude	5 ans à compter de la clôture du dossier
L'identification des tendances d'utilisation	Données épurées de toutes informations permettant d'identifier directement ou indirectement une personne.	Intérêt légitime de Up dans la gestion et le développement efficaces de ses activités	5 ans à partir de la collecte
Lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme	Nom, Prénom, adresse mail, nationalité, date et lieu de naissance, adresse postale Données d'ordre économique et financière	Obligations légales (notamment s'agissant des règles de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme)	Les données personnelles relatives à l'exécution d'une obligation légale sont conservées tant que cette obligation le justifie.
Informer le Client Financeur en cas (i) d'absence d'activation de la carte au-delà d'une certaine période ; et (ii) de réédition de la carte.	Nom, prénom, nombre de réédition de la carte, date des rééditions.	Intérêt légitime de Up dans la gestion de ses relations avec les Clients Financeurs.	Durée du contrat

* Données fournies à UP par le Client Financeur.

6.2 Traitements mis en œuvre à des fins de communication commerciale et prospection

Up met en œuvre des traitements de données personnelles ayant pour finalités d'assurer l'information des personnes avec lesquelles Up est en relation ou entend entrer en relation (les Clients Financeurs, les Prospects Financeurs, les Fournisseurs et les Partenaires) sur ses offres. Cette communication commerciale ne vise pas les bénéficiaires du Client Financeur.

Selon les choix de la personne concernée, Up pourra lui adresser des communications commerciales dans le cadre de la promotion des activités de Up et, le cas échéant de partenaires de Up.

La personne concernée peut s'opposer à ce que ses données soient traitées à des fins de promotion commerciale et de prospection dans les conditions détaillées à l'article 11 (désabonnement aux communications commerciales).

La base juridique de ces traitements est la suivante :

- Le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes de Up, à savoir la communication avec les personnes avec lesquelles Up est en relation et à des fins de prospection commerciale.

Les données personnelles traitées à des fins de prospection commerciale sont conservées pendant une durée maximale de 3 ans après le dernier contact avec la personne concernée.

6.3 Traitement mis en œuvre à des fins de communication non commerciale auprès des Utilisateurs

Dans le cadre de ses obligations contractuelles et réglementaires, Up est susceptible de communiquer par mailing, courrier postal ou SMS avec les Utilisateurs :

- soit lorsque le Client Financeur a fourni, avec le consentement des Utilisateurs, les données permettant la mise en œuvre de ce traitement au moment de la commande des Produits et/ou Services ;
- soit lorsque l'Utilisateur ouvre un espace personnel associé aux Produits et/ou Services.

Ces communications ont uniquement pour but d'informer les Utilisateurs sur :

- La gestion de leur compte et notamment, sans que la liste ci-dessous ne soit exhaustive :
    - La gestion de leur carte (activation, suivi du solde et des transactions, mise en opposition…) ;
    - Les changements de millésime et le report du solde de compte ;
    - La gestion et la sécurité de leur espace personnel ;
    - Les incidents et indisponibilités des Produits et/ou Services ;
    - La présentation du fonctionnement des Produits et/ou Services, de l'espace personnel ou de leurs évolutions ;
- Les changements réglementaires affectant l'usage des Produits et/ou Services ou de leur carte.

Ce traitement peut avoir lieu :

- Pendant toute la durée de la relation contractuelle ;
- Et au-delà de la relation contractuelle, tant que les conditions suivantes ne sont pas réunies :
    - La fin de validité de la carte de l'Utilisateur ;
    - L'épuisement du solde de compte ;
    - La fermeture de l'espace personnel par l'Utilisateur.

7 DESTINATAIRES DES DONNEES

Les données personnelles sont traitées par les services internes d'Up, par les personnes autorisées à y avoir accès. Les conditions de traitement sont encadrées et chaque collaborateur est sensibilisé à la manipulation des données personnelles.

Les données peuvent être transmises à d'autres sociétés du Groupe Up participant à la fourniture des Produits ou Services.

Up a recours à des prestataires externes pour fournir des Produits et Services proposés à ses Clients Financeur, Utilisateurs, Partenaires, notamment la fabrication et livraison du titre dématérialisé, l'hébergement des données et les centres d'appels, le contrat de sérénité, e-mailing. Ces sociétés peuvent être des sous-traitants au sens du RGPD. Des données personnelles peuvent être transmises à ces prestataires.

Up s'assure que ses sous-traitants aient mis en place des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la protection des données traitées.

UP est susceptible de communiquer des données aux Clients Financeurs, dans les cas limitativement prévus à l'article 6.1.

Par ailleurs, conformément à la règlementation en vigueur, les données personnelles peuvent être également transmises aux autorités compétentes sur requête et notamment aux organismes publics, aux auxiliaires de justice, aux officiers ministériels, aux organismes chargés d'effectuer le recouvrement de créances, exclusivement pour répondre aux obligations légales, ainsi que dans le cas de la recherche des auteurs d'infractions commises.

8 TRANSFERTS DE DONNEES EN DEHORS DE L'UNION EUROPEENNE

Les données personnelles ne font pas l'objet de transferts hors Union Européenne.

9 DUREES DE CONSERVATION

Les données sont conservées pour les durées mentionnées à l'article 6 en fonction des traitements mis en œuvre.

Certaines données peuvent être conservées pour une durée additionnelle nécessaire pour satisfaire à des obligations légales ou règlementaires de Up ou à des fins d'exercice des droits de Up en justice.

Au-delà de ces durées, certaines données anonymisées peuvent être conservées à des fins d'archivage ou statistiques.

10 DROITS DES PERSONNES CONCERNEES

Chaque personne concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition, de portabilité de ses données, ou de retrait de son consentement dans les conditions et limites prévues par le Règlement Général sur la Protection des Données.

La personne concernée peut également définir les directives relatives au sort de ses données après son décès conformément à l'article 85 de la Loi Informatique et Libertés.

La personne concernée peut exercer ses droits à tout moment en contactant le DPO de UP aux coordonnées figurant à l'article 3.

Dans un souci de confidentialité et de protection des données personnelles, Up pourra demander à la personne concernée de joindre à l'appui de sa demande, la copie d'un document officiel d'identité, tel que la carte d'identité ou le passeport, en cours de validité.

Toutes les demandes seront traitées dans les meilleurs délais et en conformité avec la loi applicable. Dans certains cas, les données personnelles ne peuvent être effacées qu'au bout d'une certaine période imposée par la réglementation en vigueur et les règles de prescription. Dans ce cas, Up conservera ces données jusqu'à la date d'effacement permise.

La personne concernée est informée qu'en cas de refus de fournir ses données personnelles ou d'exercice de son droit d'effacement, de limitation ou d'opposition, Up peut devoir suspendre ou arrêter en tout ou partie la fourniture des Produits et Services à la personne concernée ou à la personne pour le compte de laquelle la personne concernée intervient.

En cas de différend quant à l'utilisation de ses données, la personne concernée dispose du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

11 DESABONNEMENT AUX COMMUNICATIONS COMMERCIALES

Tout destinataire de communications commerciales de Up peut décider de se désabonner à tout moment, et ce bien qu'il ait exprimé un choix différent auparavant, soit en cliquant sur le lien de désabonnement figurant dans lesdites communications, soit en paramétrant différemment ses choix dans son espace personnel en ligne.

12 COOKIES

Un cookie est un fichier informatique qui ne permet pas d'identifier directement la personne concernée mais stocke sur leur ordinateur et/ou équipement des informations relatives aux pages consultées, aux dates et heures de la consultation, aux informations saisies et conservées pour éviter une saisie ultérieure.

Des cookies sont utilisés par Up dans les conditions définies dans sa Politique d'Utilisation des Cookies et accessible sur les différents sites concernés.

13 MISE A JOUR

Up peut modifier la présente politique périodiquement.

La personne concernée sera informée de la modification par tout moyen tel que notamment : courrier électronique ou notification sur le site internet de Up.

La version en vigueur de la Politique est toujours accessible sur demande formulée aux coordonnées de Up mentionnées à l'article 3.

*

* *