

## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE AFORCE DE NORMANDIE

L'association AFORCE de Normandie accorde la plus grande importance au respect de la vie privée et la Protection des Données à Caractère Personnel. A ce titre, elle s'engage à mettre en œuvre des mesures adéquates pour assurer la Protection des Données à Caractère Personnel, à traiter et utiliser de telles Données dans le respect des dispositions applicables et notamment du Règlement Européen 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après le « Règlement Général sur la Protection des Données ») et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite loi informatique et libertés.

L'AFORCE de Normandie est un centre de formation professionnelle continue qui achète et conçoit des supports pédagogiques de formation, et qui par ailleurs organise des formations tout en en assurant le suivi administratif et financier dans le respect des textes réglementaires relatifs à la formation continue.

L'AFORCE de Normandie traite des données personnelles (« Données ») dans le cadre de son activité, ce qui inclut les Données des personnes qui naviguent sur les différents sites de L'AFORCE notamment le portail d'inscription en ligne (le « Site »).

Soucieux des droits des individus, notamment au regard des traitements automatisés, et dans une volonté de transparence avec ses utilisateurs, L'AFORCE de Normandie a mis en place une politique de confidentialité (« Politique ») reprenant l'ensemble de ses traitements, des finalités poursuivies par ces derniers ainsi que des moyens d'actions à la disposition des individus afin qu'ils puissent au mieux exercer leurs droits.

L'AFORCE de Normandie peut modifier ou compléter à tout moment sa Politique, notamment en vue de se conformer à toute évolution législative, réglementaire, jurisprudentielle ou technologique.

### **1- Définitions**

Une « Donnée personnelle » ou donnée à caractère personnel est une information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée directement ou indirectement à partir de cette donnée.

Le terme « Traitement » désigne les opérations ou les ensembles d'opérations portant sur des Données personnelles, quel que soit le procédé utilisé.

Le service : décrit les prestations proposées par L'AFORCE de Normandie notamment :

- La mise à disposition des supports animateurs
- La mise à disposition des supports participants
- Inscription et paiement en ligne aux formations proposées par L'AFORCE de Normandie via un portail dédié
- La mise à disposition d'un outil de gestion de formation
- La mise à disposition des données de satisfaction animateurs et participants

## **2- Responsable du traitement**

L'AFORCE de Normandie partage la responsabilité avec le Centre de formation de la Profession comptable (CFPC) du traitement des Données collectées directement ou indirectement auprès des animateurs, des concepteurs ou des participants, utilisateurs du service, ci-après dénommés « les utilisateurs ».

## **3- Identification des données collectées, finalités et exploitation des données traitées**

Pour utiliser les services de L'AFORCE de Normandie, la communication de certaines informations est obligatoire. Le défaut de communication de ces données aura pour conséquence l'impossibilité pour L'AFORCE de Normandie de traiter la demande d'utilisation d'un service ou d'information sur ce service.

### **A- Identification des données collectées**

#### ***Données du participant à une formation :***

Les Données du participant à une formation sont collectées par L'AFORCE de Normandie:

- Via le bulletin d'inscription (ventes directes)
  - Lorsqu'il valide sa commande d'achat formation via le portail AFORCE de Normandie ou par mail
  - Via les questionnaires de satisfaction des acquis
  - Via le quiz d'évaluation

#### ***Données de l'animateur***

Les Données de l'animateur qui anime les formations proposées par L'AFORCE de Normandie sont collectées par le CFPC et L'AFORCE de Normandie:

- Via la fiche de renseignement
- Via l'envoi du CV par mail
- Lorsqu'il participe à un évènement en collaboration avec le CFPC et/ou L'AFORCE de Normandie
- Lorsqu'il a fait la demande d'être visible auprès des conseils régionaux et des instituts régionaux de formation via l'outil de gestion de formation
- Quand ils ont été programmés dans une session l'outil de gestion de formation d'un Institut régional de formation

#### ***Données du concepteur :***

Les Données du concepteur qui rédige, conçoit et met à jour les supports pour les formations organisées par L'AFORCE de Normandie:

- Dans le cadre de son inscription
- Par mail
- Lorsqu'il participe à un évènement en collaboration avec L'AFORCE de Normandie



Dans le cadre des activités de collecte mentionnées ci-avant, L'AFORCE de Normandie et le CFPC (pour les animateurs) collectent les données suivantes :

- Civilité
- Nom
- Prénom(s)
- Adresse
- Numéros de téléphone
- Adresse de courrier électronique
- Code interne de traitement permettant l'identification de l'utilisateur
- Données relatives aux moyens de paiement : relevé d'identité postale ou bancaire, numéro de chèque et/ou de carte bancaire, date d'expiration de la carte bancaire
- Données relatives aux transactions : numéro de transaction, détail de l'achat, du bien ou du service souscrit
- services souscrits, quantité, montant, périodicité, adresse de livraison, historique de relation contractuelle, retour produits, origine de la vente ou de la commande, correspondances avec l'utilisateur, identité des personnes en charge de la relation client

#### **B- Finalités et exploitation des données traitées**

Le CFPC et L'AFORCE de Normandie collectent les Données des utilisateurs pour :

##### ➤ *Traitement n°1-Gestion des inscriptions*

**Finalité principale** : la réalisation de traitements relatifs à la réalisation des formations proposées par L'AFORCE de Normandie (inscriptions des animateurs, des concepteurs, des participants aux formations, validation des commandes, convocations, attestations et mise à disposition de supports).

Données : Nom, prénom, adresse, CP, ville, pays, téléphone, mail.

##### ➤ *Traitement n°2-Gestion des paiements*

**Finalité principale du traitement** : Gestion des paiements (facture, comptabilité) des participants, animateurs et concepteurs.

Données : Identifiant de l'utilisateur (pour l'enregistrement en comptabilité), Prénom, nom, mail. Données bancaires : type de carte, date et heure de paiement, numéro de chèque, banque et date d'émission, RIB.

**AFORCE de Normandie**

Tél : 02 35 89 00 48 - site web : [www.aforcedenormandie.fr](http://www.aforcedenormandie.fr)

Mail : [formation@aforcedenormandie.fr](mailto:formation@aforcedenormandie.fr)

Siret : 481 072 072 00012 – N° de déclaration d'activité : 23760103176

➤ **Traitement n°3- gestion des réclamations et impayés**

**Finalité principale :** la gestion des réclamations et du service après-vente, et la gestion des impayés et du contentieux.

Données : Identifiant de l'utilisateur (pour l'enregistrement en comptabilité) ; Prénom, nom, mail ; Données bancaires : type de carte, date et heure de paiement, numéro de chèque, banque et date d'émission, RIB

➤ **Traitement n° 4 : Inscription à un événement de la profession en collaboration avec le CFPC et L'AFORCE de Normandie**

**Finalité principale du traitement :** gestion des inscriptions des animateurs et des concepteurs à un événement organisé par le CFPC et/ou L'AFORCE de Normandie.

Données : Données d'identification (civilité, prénom, nom, adresse postale, mail, téléphone) ;

➤ **Traitement n°5 : Communication de liste des participants**

**Finalité principale du traitement :** Communication aux animateurs de la liste des participants inscrits à la formation faisant l'objet du partenariat.

Données : Données d'identification (civilité, prénom, nom, adresse postale, mail, téléphone, fonction)

➤ **Traitement n°6 : Suivi qualité des participants aux formations et animateurs**

**Finalité principale du traitement :** permettre l'amélioration des formations proposées via les questionnaires de satisfaction.

Données : Données d'identification (civilité, prénom, nom, adresse postale, mail, téléphone).

**C- La réalisation de traitements relatifs à la gestion de la relation client :**

**Finalité traitement :**

- La gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus
- Le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction
- La gestion du programme de fidélité
- La sélection de clients et utilisateurs pour réaliser des actions de fidélisation, de test produit

**c- La réalisation de traitements relatifs à la prospection commerciale:**

**Finalité traitement :**

- La sélection de personnes pour réaliser des actions de prospection ;
- La réalisation d'opérations de sollicitation ;
- L'actualisation de ses fichiers de prospection par l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique,
- L'organisation d'offre promotionnelle

**D- La réalisation de traitement relatif à la gestion des réclamations :**

- La gestion des réclamations,
- Le traitement des demandes de droit d'accès, de rectification, d'opposition, d'effacement,
- La gestion des contentieux.

**E- La réalisation de traitements relatifs au pilotage de l'activité commerciale :**

- La sélection de personnes pour réaliser des études et/ou des sondages
- L'élaboration de statistiques commerciales

**D- Quelles sont les mesures de sécurité et confidentialité mise en place ?**

L'AFORCE de Normandie a pour préoccupation de préserver la qualité, la confidentialité et l'intégrité des Données personnelles et confidentielles de ses utilisateurs.

L'AFORCE de Normandie met en conséquence en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité des traitements de données à caractère personnel et la confidentialité des données personnelles.

A ce titre, L'AFORCE de Normandie prend toutes les précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, afin d'empêcher qu'elles soient modifiées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès (protection physique des locaux, procédés d'authentification avec accès personnel et sécurisé via des identifiants et mots de passe confidentiels, journalisation des connexions, chiffrement de certaines données...).

L'AFORCE de Normandie utilise les logiciels du CFPC à savoir les logiciels SSL (Secure Sockets Layer Software) qui cryptent les informations saisies par les utilisateurs avant d'être envoyées.

Lors de la confirmation d'une commande, le site du CFPC utilisé par L'AFORCE de Normandie ne révèle que les cinq derniers chiffres de la carte bancaire du client. Le site du CFPC utilisé par L'AFORCE de Normandie transmet la totalité du numéro au GIE carte bancaire (Groupement d'Intérêt Économique carte bancaire) pendant le traitement de la commande.

Le CFPC et L'AFORCE de Normandie maintiennent des mesures de sécurité physiques, électroniques et des procédures en rapport avec la collecte, la conservation et la communication d'informations personnelles des utilisateurs. Les procédures de sécurité pourraient amener le CFPC et L'AFORCE de Normandie à demander au client de justifier son identité avant de pouvoir communiquer ses informations personnelles.

Les personnes ayant accès aux Données personnelles sont liées par un devoir de confidentialité.

Toutefois, malgré leurs meilleurs efforts pour protéger les Données personnelles, le CFPC et L'AFORCE de Normandie ne peuvent pas garantir l'infailibilité de cette protection contre toute erreur pouvant survenir lors de la transmission de Données personnelles, au vu des risques inévitables d'une transmission par Internet et qui échappent à toute possibilité raisonnable de contrôle.

Chaque client est responsable de la confidentialité de son mot de passe et des informations figurant sur son compte CFPC et L'AFORCE de Normandie. L'utilisateur doit se protéger contre l'accès non autorisé à son mot de passe et à son ordinateur. Si l'utilisateur partage un ordinateur, il doit se déconnecter après chaque utilisation.

#### **E- Non Communication des Données**

Les Données ne seront jamais communiquées à des tiers par L'AFORCE de Normandie en dehors des cas prévus par la présente Politique.

Les données personnelles pourront être divulguées à un tiers si L'AFORCE de Normandie y est contraint par la loi ou par une disposition réglementaire ou si cette divulgation est nécessaire dans le cadre d'une requête judiciaire ou d'une procédure contentieuse.

#### **F- Hébergement des données et destination des données collectées?**

Dans la limite de leurs attributions respectives et pour les finalités rappelées ci-dessus, les principales personnes susceptibles d'avoir accès aux données des utilisateurs sont les salariés du CFPC et les salariés de L'AFORCE de Normandie en charge de l'exécution des contrats.

Pour réaliser ces missions et faciliter le traitement des Données, notamment en termes de recueil et d'hébergement du Site et des Données, L'AFORCE de Normandie fait appel au CFPC qui fait appel lui-même à plusieurs sous-traitants, la société Idées Clics Solutions, la société Axess, et la société One More Thing ; et la société OVHS (hébergeur)

Ces sous-traitants sont tenus de traiter les demandes conformément à la présente Politique. Ils ne sont ni autorisés à les vendre ni à les divulguer à d'autres tiers.

Les conseils régionaux de l'Ordre et les instituts régionaux de formation de l'Ordre peuvent avoir accès aux données des animateurs lorsque ces derniers font la demande d'être visibles par tous dans l'outil de gestion de formation.

#### **G- Transfert des Données en dehors de l'Union Européenne ?**

L'AFORCE de Normandie ne transfère pas les Données en dehors de l'Union européenne.

L'ensemble des données collectées et traitées par L'AFORCE de Normandie est hébergé en France.

#### **H- Durée de conservation des données ?**

Le CFPC et L'AFORCE de Normandie conservent les Données, pour chacun des traitements énoncés dans la présente Politique, uniquement pour la durée nécessaire au regard de la finalité poursuivie par le traitement correspondant.

##### **➤ Traitement n°1-Gestion des inscriptions**

**Durée de conservation** : pendant la durée de la relation contractuelle puis 5 ans à compter la cessation de la relation avec l'utilisateur.

##### **➤ Traitement n°2-Gestion des paiements**

**Durée de conservation** : 10 ans à compter de la clôture de l'exercice auquel les factures se rattachent.

##### **➤ Traitement n°3- gestion des réclamations et impayés**

**Durée de conservation** : conversation pendant le temps nécessaire à la gestion du contentieux après la connaissance d'un litige, jusqu'à la prescription de l'action.

➤ **Traitement 4 : Inscription à un événement de la profession**

**Durée de conservation** : durée de l'évènement, plus 6 mois.

➤ **Traitement 5 : Communication de la liste des participants**

**Durée de conservation** : pendant tout le partenariat puis 5 ans à la fin du partenariat pour les pièces administratives des dossiers formation et 6 ans si la formation est certifiante ou qualifiante.

➤ **Traitement n°6 : Suivi qualité des participants aux formations et animateurs**

**Durée de conservation** : 5 ans à compter de la fin de la session de formation.

➤ **Traitement n°7 : traitements relatifs à la prospection commerciale**

**Durée de conservation** : Les données des prospects personnes physiques peuvent être conservées jusqu'à trois (3) ans après le dernier contact émanant du prospect

## POLITIQUE DE GESTION DES COOKIES AFORCE DE NORMANDIE

### I- Utilisation des cookies lors de la visite sur le site

Pour permettre aux utilisateurs du site AFORCE de Normandie de bénéficier des services proposés, le site utilise des Cookies.

Sauf si l'utilisateur décide de désactiver les cookies, il accepte que le site puisse les utiliser. Il peut à tout moment désactiver ces cookies et ce gratuitement à partir des possibilités de désactivation qui sont offertes et rappelées ci-après, sachant que cela peut réduire ou empêcher l'accessibilité à tout ou partie des Services proposés par le site.

#### Qu'est-ce qu'un cookie et son utilité ?

Lors de la consultation du site, des informations relatives à la navigation du terminal du client (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) sur le site peuvent être enregistrées dans des fichiers texte appelés "Cookies", installés sur son navigateur. Les cookies vont être utilisés pour reconnaître son navigateur pendant la durée de validité du cookie concerné.

Seul l'émetteur du cookie concerné est susceptible de lire ou de modifier les informations qui y sont contenues.

Certains cookies sont indispensables à l'utilisation du site, d'autres permettent d'optimiser son utilisation et de personnaliser les contenus affichés. Ainsi les cookies permettent :

- De mesurer et d'analyser la fréquentation et l'utilisation du site, de ses rubriques et services proposés, permettant au CFPC et l'AFORCE de Normandie de réaliser des études et d'améliorer l'intérêt et l'ergonomie du site et des services,
- De mémoriser les préférences d'affichage du navigateur (langue utilisée, paramètres d'affichage, système d'exploitation utilisé, etc.) et d'adapter la présentation du site lors des visites, selon les matériels et logiciels de visualisation ou de lecture que comporte le terminal et qui sont utilisés pour la navigation sur le site.
- De mémoriser les informations relatives, par exemple, à un formulaire rempli par l'utilisateur ou à un service (inscription, accès à son compte) ou une information choisie (services souscrits).
- De permettre d'accéder à des espaces réservés et personnels du site ou des Services, tels que le compte personnel, grâce à des identifiants ou des données personnelles concernant l'utilisateur et antérieurement communiquées.
- De mettre en place des mesures de sécurité.



### **Les cookies déposés par un tiers sur des espaces ?**

Le Portail dédié de L'AFORCE de Normandie est susceptible de contenir des Cookies émis par des tiers (outil de mesure des performances, société de mesure d'audience, etc.) permettant à ces derniers, pendant la durée de validité de leurs Cookies de recueillir des informations de navigation relatives aux navigateurs consultant le site.

À tout moment l'utilisateur peut empêcher la collecte d'information le concernant via ces cookies tiers, en cliquant sur les liens correspondant (voir le chapitre "Gestion et utilisation des cookies").

L'émission et l'utilisation de Cookies par ces entreprises sont soumises à leurs propres conditions d'utilisation.

### **Partage de l'utilisation de votre terminal avec d'autres personnes :**

Si le terminal du client est utilisé par plusieurs personnes et lorsqu'un même terminal dispose de plusieurs logiciels de navigation, L'AFORCE de Normandie ne peut s'assurer de manière certaine que les services destinés à ce terminal correspondent bien à la propre utilisation du client et non à celle d'un autre utilisateur de ce terminal.

Le partage avec d'autres personnes de l'utilisation du terminal et la configuration des paramètres du navigateur à l'égard des Cookies, relèvent du libre choix et de la responsabilité du client.

### **Gestion et utilisation des cookies**

L'utilisateur peut gérer et modifier à tout moment l'utilisation des cookies suivant les possibilités rappelées ci-après.

Les paramétrages sont susceptibles de modifier la navigation sur internet et les conditions d'accès et d'utilisation de certains services du site qui nécessitent l'utilisation de cookies.

### **Gestion des cookies à partir du logiciel de navigation**

L'utilisateur peut configurer son logiciel de navigation de manière que des Cookies soient enregistrés dans son terminal ou qu'ils soient rejetés, soit systématiquement, soit selon leur émetteur.

Conformément à la réglementation applicable, toute prospection par courrier électronique, SMS ou MMS, ne seront réalisées qu'avec le consentement préalable du client à recevoir des prospections via le formulaire d'inscription papier ou électronique sur le Site.

Chacun des courriers électroniques de prospection offrira la possibilité de s'opposer au traitement des données à des fins de prospection en cliquant sur un lien permettant de se désabonner ou l'utilisateur, peut à tout moment sans frais, s'opposer à toute prospection par d'autres moyens en contactant le L'AFORCE de Normandie via [formation@aforcedenormandie.fr](mailto:formation@aforcedenormandie.fr)



## J- Quels sont les droits des utilisateurs ?

Chaque fois que le CFPC et l'AFORCE de Normandie traitent des Données personnelles, toutes les mesures raisonnables sont prises pour s'assurer de l'exactitude et de la pertinence des Données personnelles au regard des finalités poursuivies par les traitements.

Conformément à la Loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement (UE) général sur la protection des données du 27 avril 2016, l'utilisateur dispose également d'un droit d'accès à ses Données personnelles, de limitation et d'un droit d'opposition à leur Traitement pour des raisons légitimes, c'est-à-dire si ce traitement n'est pas raisonnablement nécessaire à la poursuite de l'intérêt légitime du CFPC et de l'AFORCE de Normandie ou au respect de la loi.

Les demandes d'effacement de données personnelles seront soumises aux obligations et exceptions prévues par la législation.

Enfin, l'utilisateur dispose d'un droit à la portabilité des données personnelles transmises au responsable de traitement.

L'exercice de ces droits auquel aura été joint une copie de la pièce d'identité peut être réalisé en écrivant à l'adresse suivante : [formation@aforcedenormandie.fr](mailto:formation@aforcedenormandie.fr) ou par voie postale à l'adresse : AFORCE de Normandie 6 place Saint Marc 76000 Rouen