

Politique de Confidentialité

Politique relative aux données à caractère personnel des utilisateurs/contacts de Pyrénées-Orientales Tourisme (ADT des Pyrénées-Orientales)

Conformément à la réglementation européenne sur la protection des données personnelles, vous trouverez ci-dessous l'ensemble des procédures établies par Pyrénées-Orientales Tourisme en ce sens.

1. Préambule

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données (ci-après RGPD) fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Le RGPD renforce les droits et les obligations des responsables de traitements, des sous-traitants, des personnes concernées et des destinataires des données.

Dans le cas de notre activité nous sommes amenés à traiter des données à caractère personnel.

Pour une bonne compréhension de la présente politique il est précisé que :

le « responsable du traitement » : Pyrénées-Orientales Tourisme ;

le « sous-traitant » : désigne toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte de Pyrénées-Orientales Tourisme ;

les « personnes concernées » : désigne les prospects de Pyrénées-Orientales Tourisme ainsi que ses interlocuteurs personnes physiques auprès de ses différents partenaires (ci-après désignés « partenaires ») ;

les « destinataires » : désigne les personnes physiques ou morales qui reçoivent des données à caractère personnel de la part de Pyrénées-Orientales Tourisme. Les destinataires des données peuvent donc être aussi bien des salariés de Pyrénées-Orientales Tourisme que des organismes extérieurs (partenaires, exposants, établissement bancaire, intervenants, etc.).

2. Objet

La présente politique a pour objet de satisfaire à l'obligation d'information à laquelle Pyrénées-Orientales Tourisme est tenue en application du RGPD (article 12) et de formaliser les droits et les obligations de ses prospects et partenaires au regard du traitement de leurs données à caractère personnel.

En complément, la politique de protection spécifique au réseau SIT66 porté par Pyrénées-Orientales Tourisme satisfait également à l'obligation d'information en application du RGPD (art.12).

3. Portée

La présente politique a vocation à s'appliquer dans le cadre de la mise en place de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel relatives aux prospects et aux partenaires de Pyrénées-Orientales Tourisme.

Pyrénées-Orientales Tourisme met tout en œuvre pour que les données soient traitées dans le cadre d'une gouvernance interne précise. Ceci étant précisé, la présente politique ne porte que sur les traitements dont Pyrénées-Orientales Tourisme est responsable du traitement et ne vise donc pas les traitements qui ne seraient pas créés ou exploités en dehors des règles de gouvernance fixées par Pyrénées-Orientales Tourisme (traitement dit « sauvages » ou shadow IT).

Le traitement de données à caractère personnel peut être géré directement par Pyrénées-Orientales Tourisme ou par le biais d'un sous-traitant spécifiquement désigné par Pyrénées-Orientales Tourisme.

Cette politique est indépendante de tout autre document pouvant s'appliquer au sein de la relation contractuelle entre Pyrénées-Orientales Tourisme et les clients ou les prospects.

4. Principes généraux & collecte des données

Aucun traitement n'est mis en œuvre au sein de Pyrénées-Orientales Tourisme concernant des données des utilisateurs/contacts et de prospects s'il ne porte pas sur des données à caractère personnel collectées par ou pour nos services ou traitées en relation avec nos services et s'il ne répond pas aux principes généraux du RGPD.

Les cas d'usage des données par Pyrénées-Orientales Tourisme sont les suivants :

Push media

Toutes démarches de nature commerciale et de suivi commercial.

Prospection, généralement par courrier électronique, téléphone, etc.

Les données sont collectées selon les cas d'usage en opt-in ou en opt-out.

Évènements

Manifestations physiques organisées par Pyrénées-Orientales Tourisme, auxquelles Pyrénées-Orientales Tourisme participe ou qu'elle sponsorise.

Les données sont généralement collectées directement ou via un partenaire lors de l'inscription à l'évènement, ce qui peut s'opérer soit grâce à un bulletin ou à un questionnaire, soit grâce à un jeu concours qui intervient en amont de l'évènement considéré.

Organisation de jeux concours, lors de campagnes mises en œuvre par Pyrénées-Orientales Tourisme.

Médias sociaux

Toutes opérations de social selling. Elles regroupent notamment le recueil de données liées à des inscriptions, posts, likes, reply et forwards, commentaires, avis, etc.

Cookies

Voir sur ce point notre politique relative aux cookies, insérée dans nos mentions légales et

accessibles au lien suivant : cliquez ici : <https://www.tourisme-pyreneesorientales.com/mentions-legales>

Relations de Pyrénées-Orientales Tourisme avec ses partenaires

L'annuaire de contacts de Pyrénées-Orientales Tourisme fait référence à l'ensemble de ses partenaires personnes morales et mentionne expressément un ou plusieurs interlocuteurs personnes physiques.

Cette liste se veut aussi exhaustive que possible, tout nouveau cas d'usage, modification ou suppression d'un traitement existant sera porté à la connaissance des utilisateurs et contacts par une modification de la présente politique.

5. Types de données collectées

Données non techniques

(selon les cas d'usage)

Identité et identification (nom, prénom)

Coordonnées (e-mail, adresse postale, numéro de téléphone)

Informations professionnelles pour les interlocuteurs professionnels (coordonnées professionnelles, intitulé du poste occupé)

Centres d'intérêt (loisirs, nature, patrimoine, sport, etc.).

Données techniques

(selon les cas d'usage)

Données d'identification (adresse IP)

Données de connexion (logs et token notamment)

Données d'acceptation (clic)

6. Origines des données

Les données relatives à nos utilisateurs/contacts et prospects peuvent être collectées directement auprès d'eux (collecte directe) ou de façon indirecte via des entreprises spécialisées et des agences de communications partenaires de Pyrénées-Orientales Tourisme. Dans ce cas, Pyrénées-Orientales Tourisme prend le plus grand soin à s'assurer de la qualité des données qui lui sont communiquées.

7. Finalités et bases légales

Selon les cas, Pyrénées-Orientales Tourisme traite vos données pour les finalités suivantes :

gestion de la relation entretenue avec les partenaires ;

gestion de la relation prospects (GRP) ;

community management ;

organisation d'événements et de jeux-concours ;

annuaire des différents partenaires ;

gestion des signalements de comportements contraires aux présentes ;

gestion des opt-in et des newsletters ;

amélioration des services et enquête de satisfaction ;

analyse comportementale et ciblage ;
ciblage publicitaire et segmentation ;
acquisition d'audience ;
modération de commentaires sur les réseaux sociaux ;
retargeting des internautes grâce à la mise en œuvre de cookies ;
statistiques.

L'agence de développement touristique (ADT) est, en France, un organisme local du tourisme créé au niveau du département depuis la loi de décentralisation de 1986, comme disposé aux termes des articles L. 132-2 à L. 132-6 du Code du tourisme.

Création institutionnelle des conseils départementaux, elle exerce des missions légales et a pour vocation de contribuer au développement et au dynamisme du tourisme départemental. En particulier, l'agence de développement touristique « prépare et met en œuvre la politique touristique du département » (article L. 132-2). En application de l'article L. 132-1 du Code du tourisme, le conseil départemental établit, si besoin, un schéma d'aménagement touristique départemental.

Ce schéma prend en compte les orientations définies par le schéma régional de développement du tourisme et des loisirs. « Le conseil départemental confie tout ou partie de la mise en œuvre de la politique du tourisme du département à l'agence de développement touristique qui contribue notamment à assurer l'élaboration, la promotion et la commercialisation de produits touristiques, en collaboration avec les professionnels, les organismes et toute structure locale intéressés à l'échelon départemental et intercommunal. » (article L. 132-4). Les principales missions d'une ADT sont notamment de :

- fédérer, informer et stimuler tous les acteurs publics et privés de son département ;
- analyser, conseiller, évaluer et élaborer, notamment la stratégie de développement touristique du département ;
- collecter, gérer, qualifier et mettre à disposition les informations touristiques (observation touristique) ;
- faire la promotion de son offre touristique en France et à l'étranger ;
- gérer et animer des filières infra départementales afin de développer la mise en marché. À noter qu'un certain nombre d'ADT sont dotées d'un service commercial, une « agence réceptive » intégrée ou externe qui assure la réservation et la vente de prestations et de forfaits touristiques (séjours en meublé, produits individuels, circuits groupes, etc.).

L'objectif de l'ADT n'est pas de concurrencer les agences privées mais plutôt de dynamiser l'offre du département quand il y a carence de professionnels ou que ces derniers ne sont pas tournés vers l'activité réceptive.

Cette activité contribue à la dynamisation du territoire et est exercée dans le cadre de l'intérêt général et a pour fondement une mission d'intérêt public défini par l'article 6e du RGPD

En dehors de ce fondement, et lorsque cela apparaît nécessaire, l'ADT recueille le consentement des personnes concernées.

8. Destinataires des données – Habilitation & traçabilité

Pyrénées-Orientales Tourisme s'assure que les données ne soient accessibles qu'à des destinataires internes ou externes habilités.

Destinataires internes

Personnel de Pyrénées-Orientales Tourisme

Destinataires externes

le personnel habilité des services chargés de gérer la relation client et prospects et la prospection par voie de newsletters tels que notamment service marketing, communication, services administratifs, services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;

le personnel habilité des services chargés du contrôle (services chargés des procédures internes du contrôle, etc.) ;

les organismes, les auxiliaires de justice et les officiers ministériels ;

l'organisme en charge de la gestion de la liste d'opposition au démarchage téléphonique ;

le personnel habilité des sous-traitants.

Les destinataires des données à caractère personnel des partenaires et prospects au sein de Pyrénées-Orientales Tourisme sont soumis à une obligation de confidentialité.

Pyrénées-Orientales Tourisme décide quel destinataire pourra avoir accès à quelle donnée selon une politique d'habilitation.

Tous les accès concernant des traitements relatifs à des données à caractère personnel des partenaires et prospects font l'objet d'une mesure de traçabilité.

Par ailleurs, les données à caractère personnel pourront être communiquées à toute autorité légalement habilitée à en connaître. Dans ce cas, Pyrénées-Orientales Tourisme n'est pas responsable des conditions dans lesquelles les personnels de ces autorités ont accès et exploitent les données.

9. Durée de conservation

La durée de conservation des données est définie par Pyrénées-Orientales Tourisme au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur elle et à défaut en fonction de ses besoins et notamment selon les principes suivants :

Durée de conservation

Données relatives aux interlocuteurs auprès des partenaires

Pendant toute la durée des relations contractuelles entre Pyrénées-Orientales Tourisme et son partenaire, les données relatives à un interlocuteur étant supprimées si l'interlocuteur en question ne fait plus partie de la structure du partenaire.

Données relatives aux contacts et prospects

3 ans à compter de leur collecte par Pyrénées-Orientales Tourisme ou du dernier contact émanant du prospect / du contact, lequel se matérialise par le dernier clic réalisé par lui ou par l'ouverture d'un courrier électronique adressé par Pyrénées-Orientales Tourisme.

Données techniques

26 mois à compter de leur collecte

Passé les délais fixés, les données sont soit supprimées, soit conservées après avoir été anonymisées, notamment pour des raisons d'usages statistiques. Elles peuvent être conservées en cas de précontentieux et contentieux.

Il est rappelé aux utilisateurs/contacts et prospects que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et que Pyrénées-Orientales Tourisme n'est plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

10. Droit de confirmation et droit d'accès

Les utilisateurs et contacts disposent d'un droit de demander à Pyrénées-Orientales Tourisme la confirmation que des données le concernant sont ou non traitées.

Les utilisateurs/contacts et prospects disposent également d'un droit d'accès, ce dernier étant conditionné au respect des règles suivantes :

la demande émane de la personne elle-même et est accompagnée d'une copie d'un titre d'identité, à jour ;

la demande doit être formulée par écrit à l'adresse suivante : Pyrénées-Orientales Tourisme - 2 Boulevard des Pyrénées CS 80540 - 66005 Perpignan Cedex ou à l'adresse e-mail info@adt66.com

Les utilisateurs/contacts et prospects ont le droit de demander une copie de leurs données à caractère personnel faisant l'objet du traitement auprès de Pyrénées-Orientales Tourisme. Toutefois, en cas de demande de copie supplémentaire, Pyrénées-Orientales Tourisme pourra exiger la prise en charge financière de ce coût par les utilisateurs et contacts.

Si les utilisateurs/contacts et prospects présentent leur demande de copie des données par voie électronique, les informations demandées leur seront fournies sous une forme électronique d'usage courant, sauf demande contraire.

Les utilisateurs/contacts et prospects sont informés que ce droit d'accès ne peut porter sur des informations ou données confidentielles ou encore pour lesquelles la loi n'autorise pas la communication.

Le droit d'accès ne doit pas être exercé de manière abusive c'est-à-dire réalisé de manière régulière dans le seul but de déstabiliser le service concerné.

11. Mise à jour – Actualisation et rectification

Pyrénées-Orientales Tourisme satisfait aux demandes de mise à jour :

automatiquement pour les modifications en ligne sur des champs qui techniquement ou légalement peuvent être mis à jour ;

sur demande écrite émanant de la personne elle-même qui doit justifier de son identité.

12. Droit à l'effacement

Le droit à l'effacement des utilisateurs/contacts et prospects ne sera pas applicable dans les cas où le traitement est mis en œuvre pour répondre une obligation légale.

En dehors de cette situation, les utilisateurs/contacts et prospects pourront demander l'effacement de leurs données dans les cas limitatifs suivants :

les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
lorsque la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement et qu'il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
la personne concernée s'oppose à un traitement nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Pyrénées-Orientales Tourisme et qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;
la personne concernée s'oppose à un traitement de ses données à caractère personnel à des fins de prospection, y compris au profilage ;
les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite.

Conformément à la législation sur la protection des données à caractère personnel, les clients et prospects sont informés qu'il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, le service concerné devra donc vérifier votre identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles vous concernant à une personne autre que vous.

13. Droit à la limitation

Les utilisateurs/contacts et prospects sont informés de ce que droit n'a pas vocation à s'appliquer dans la mesure où le traitement opéré par Pyrénées-Orientales Tourisme est licite et que toutes les données à caractère personnel collectées sont nécessaires à l'exécution de ses prestations.

14. Droit à la portabilité

Pyrénées-Orientales Tourisme fait droit à la portabilité des données dans le cas particulier des données communiqués par les utilisateurs/contacts et prospects eux même, sur des services en ligne proposés par Pyrénées-Orientales Tourisme elle-même et pour les finalités reposant sur le seul consentement des personnes. Dans ce cas les données seront communiquées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine.

15. Décision individuelle automatisée

Pyrénées-Orientales Tourisme ne procède pas à des décisions individuelles automatisées.

16. Droit post mortem

Les utilisateurs/contacts et prospects sont informés qu'ils disposent du droit de formuler des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de leurs données post-mortem. La communication de directives spécifiques post-mortem et l'exercice de leurs droits s'effectuent par courrier électronique à l'adresse info@adt66.com ou par courrier postal à l'adresse suivante Pyrénées-Orientales Tourisme - 2 Boulevard des Pyrénées CS 80540 - 66005 Perpignan accompagné d'une copie d'un titre d'identité signé.

17. Caractère facultatif ou obligatoire des réponses

Les utilisateurs/contacts et prospects sont informés sur chaque formulaire de collecte des

données à caractère personnel du caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque.

Dans le cas où des réponses sont obligatoires, Pyrénées-Orientales Tourisme explique aux utilisateurs/contacts et prospects les conséquences d'une absence de réponse.

18. Droit d'usage

Pyrénées-Orientales Tourisme se voit conférer par les utilisateurs et contacts un droit d'usage et de traitement de leurs données à caractère personnel pour les finalités exposées ci-dessus.

Toutefois, les données enrichies qui sont le fruit d'un travail de traitement et d'analyse de Pyrénées-Orientales Tourisme, autrement appelées les données enrichies, demeurent la propriété exclusive de Pyrénées-Orientales Tourisme (analyse d'usage, statistiques, etc.).

19. Sous-traitance

Pyrénées-Orientales Tourisme informe ses utilisateurs et contacts qu'elle pourra faire intervenir tout sous-traitant de son choix dans le cadre du traitement de leurs données à caractère personnel.

Dans ce cas, Pyrénées-Orientales Tourisme s'assure du respect par le sous-traitant de ses obligations en vertu du RGPD.

Pyrénées-Orientales Tourisme s'engage à signer avec tous ses sous-traitants un contrat écrit et impose aux sous-traitants les mêmes obligations en matière de protection des données qu'elle-même. De plus, Pyrénées-Orientales Tourisme se réserve le droit de procéder à un audit auprès de ses sous-traitants afin de s'assurer du respect des dispositions du RGPD.

20. Sécurité

Il appartient à Pyrénées-Orientales Tourisme de définir et de mettre en œuvre les mesures techniques de sécurité, physiques ou logiques, qu'elle estime appropriées pour lutter contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données de manière accidentelle ou illicite.

Parmi ces mesures figurent principalement :

- gestion des habilitations pour l'accès aux données ;
- mesures de sauvegarde interne ;
- processus d'identification ;
- conduite d'audits de sécurité ;
- l'adoption d'une politique de sécurité des systèmes d'information ;
- l'utilisation d'un protocole ou de solutions de sécurité.

21. Violation des données

En cas de violation de données à caractère personnel, Pyrénées-Orientales Tourisme s'engage à en notifier à la Cnil dans les conditions prescrites par le RGPD.

Si ladite violation fait porter un risque élevé pour les utilisateurs/contacts et prospects et que les données n'ont pas été protégées, Pyrénées-Orientales Tourisme :

en avisera les utilisateurs/contacts et prospects concernés ;
communiquera aux utilisateurs/contacts et prospects concernés les informations et recommandations nécessaires.

22. Délégué à la protection des données/Référent RGDP

Pyrénées-Orientales Tourisme a nommé un Délégué à la protection des données (DPO) chargé de veiller à la protection des données à caractère personnel et au respect de la loi Informatique et Libertés dans la collectivité. Sa désignation est effective depuis le 22 Janvier 2018, date depuis laquelle il tient la liste des traitements enregistrés à la disposition de l'autorité de contrôle.

Si les utilisateurs/contacts et prospects souhaitent obtenir une information particulière ou souhaitent poser une question particulière, il leur sera possible de saisir le délégué à la protection des données qui leur donnera une réponse dans un délai raisonnable au regard de la question posée ou de l'information requise.

En cas de problème rencontré avec le traitement des données à caractère personnel, les clients et prospects pourront saisir le délégué à la protection des données désigné.

Registre des traitements

Pyrénées-Orientales Tourisme, en tant que responsable du traitement, s'engage à tenir à jour un registre de toutes les activités de traitement effectuées.

Ce registre est un document ou applicatif permettant de recenser l'ensemble des traitements mis en œuvre par Pyrénées-Orientales Tourisme en tant que responsable du traitement.

Pyrénées-Orientales Tourisme s'engage à fournir à l'autorité de contrôle, à première demande, les renseignements permettant à ladite autorité de vérifier la conformité des traitements à la réglementation informatique et libertés en vigueur.

En cas de nouveau traitement de données à caractère personnel, Pyrénées-Orientales Tourisme saisira préalablement le délégué à la protection des données.

23. Droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil

Les utilisateurs/contacts et prospects concernés par le traitement de leurs données à caractère personnel sont informés de leur droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la Cnil en France, si ces derniers estiment que le traitement de données à caractère personnel les concernant n'est pas conforme à la réglementation européenne de protection des données, à l'adresse suivante :

CNIL – Service des plaintes

3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07

Tél : 01 53 73 22 22

24. Évolution

La présente politique peut être modifiée ou aménagée à tout moment en cas d'évolution légale, jurisprudentielle, des décisions et recommandations de la Cnil ou des usages.

Toute nouvelle version de la présente politique sera portée à la connaissance des utilisateurs et contacts par tout moyen défini par Pyrénées-Orientales Tourisme, en ce compris la voie électronique (diffusion par courrier électronique ou en ligne par exemple).

25. Pour plus d'informations

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter le service suivant :
Monsieur le Délégué à la Protection des Données de Pyrénées-Orientales Tourisme - 2
Boulevard des Pyrénées CS 80540 - 66005 Perpignan ou par email info@adt66.com

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter le site de la Cnil : www.cnil.fr.