

RGPD : des clients consentants

■ Cela mérite réflexion

Que ce soit lors de foires et salons, lors des réservations des clients ou lors de la vente de billets en ligne, les attractions collectent des données personnelles de clients ou prospects. Des adresses mails sont aussi recueillies dans le cadre de concours, d'inscriptions à des newsletters... Toutes ces données sont donc concernées par le RGPD.

■ Bon, mais encore ?

Lors de la collecte de données personnelles offline et online, vous devez obtenir le consentement approprié. Il se matérialise par exemple par une case à cocher par la personne concernée. Il peut également être donné par tout autre moyen respectant la définition du RGPD, à savoir « la manifestation de volonté libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par un acte positif, le traitement de ses données à caractère personnel ».

Vous devez également respecter les obligations d'informations suivantes :

- avertir clairement les personnes concernées en cas de collecte de données personnelles;
- informer les personnes concernées de leurs droits (accéder à leurs données personnelles, corriger les erreurs éventuelles dans leurs données personnelles, supprimer leurs données personnelles, s'opposer au traitement de leurs données personnelles, exporter leurs données personnelles);
- préciser les objectifs et usages des traitements des données personnelles ;
- préciser la durée du stockage de ces données personnelles.

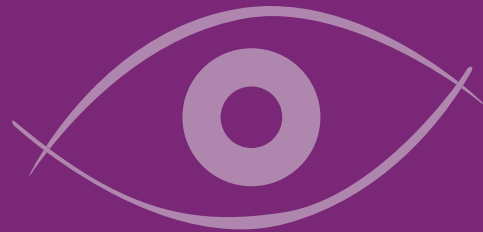
■ Soyons concrets

Lors de la collecte des données offline, cette obligation d'information doit se faire lors de la collecte, c'est-à-dire au moment de l'inscription. Cette obligation sera respectée si ces informations se trouvent sur le formulaire rempli par l'utilisateur, et pour lequel il a marqué son consentement explicite à la collecte de ses données personnelles.

Cette obligation d'information doit également se faire lors de la collecte des données online, et devra se coupler avec l'obtention du consentement explicite des personnes concernées. Dès lors, nous recommandons de privilégier l'inscription via un site internet ou une page web dédiée. Dans le cadre du site internet, une politique de respect du RGPD doit être mise en place, notamment en mettant à jour la charte de confidentialité et la politique de cookies.

■ Retenez bien ceci

Si la collecte des données se fait via un sous-traitant, vous devez établir un contrat de sous-traitance (ou un avenant au contrat déjà signé) respectant les dispositions du RGPD et vous assurer que le sous-traitant respecte bien les obligations y afférentes.



Le contrat de sous-traitance devra prévoir les clauses concernant les points suivants:

- description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance ;
- obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement (notamment la confidentialité, le respect de mesures de sécurité, l'obtention du consentement, du respect des droits des utilisateurs, etc.) ;
- obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant (notamment l'obligation de documenter par écrit les instructions, superviser le traitement etc.).

Concernant les données personnelles collectées avant le 25.05.2018, elles devront clairement être traitées à l'avenir, conformément aux nouvelles exigences du RGPD, et les personnes physiques concernées devront bénéficier des nouveaux droits mis en place.

Si le consentement a été donné avant l'entrée en vigueur du RGPD, il restera valable s'il remplit les nouvelles conditions.

Si le consentement devait ne plus être valable à partir de l'entrée en vigueur du RGPD, il est recommandé d'en obtenir un nouveau explicite, conforme au RGPD. En cas de refus, les données devront être supprimées.

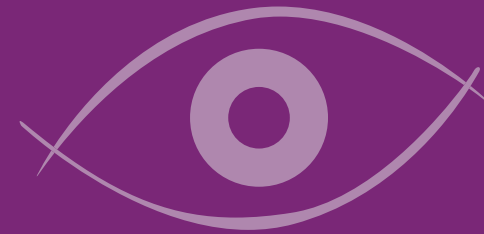
■ Les tuyaux du net

- Check-up sur le RGPD, êtes-vous prêt ? <https://www.dmsuser.com/gdpr/ida.dll?ar&sid=018273>
- Un modèle de registre de traitement des données (> 250 travailleurs) : <https://www.privacycommission.be/fr/canevas-de-registre-des-activites-detraitement>
- Un modèle d'adaptation de contrat de sous-traitance : https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/rgpd-guide_sous-traitant-cnil.pdf
- Des exemples de clauses à modifier dans les contrats de sous-traitant: <http://www.delsolavocats.fr/data/wp-content/uploads/2017/10Conformit%C3%A9-au-RGPD.pdf>
- Les documents utiles pour le RGPD sont à retrouver sur : http://attractions-et-tourisme.be/etudes_analyses_sectorielles.html

■ Le mot : consentement éclairé

Pour que le consentement soit éclairé, la personne concernée devrait connaître au moins l'identité du responsable du traitement et les finalités du traitement auxquelles sont destinées les données à caractère personnel.

Le consentement n'est pas considéré comme ayant été donné librement si la personne concernée ne dispose pas d'une véritable liberté de choix, ou n'est pas en mesure de refuser ou de retirer son consentement sans subir de préjudice.



Résumons-nous

- La collecte de données concernant la clientèle est aussi soumise aux directives du RGPD. Le consentement des personnes concernées est donc nécessaire.