



SENDETHIC
ET LA PROTECTION
DES DONNEES PERSONNELLES





SOMMAIRE

Quelques mots des fondateurs de Sendethic	3
Culture générale et contexte	4
Les garanties mises en œuvre et notre responsabilité	5
Les mesures de sécurité chez Sendethic	6
Durée de conservation des données	7
Organisation de Sendethic	7
Sous-traitance	7
Sendethic participe de votre conformité	8
Mise en pratique et fonctionnalités utiles	9
Conseils et accompagnement	10
Notre délégué à la protection des données (DPO)	10
A propos de Sendethic	11
Nous contacter	3

QUELQUES MOTS DES FONDATEURS DE SENDETHIC

La donnée serait le nouveau pétrole du XXI^e siècle et nous sommes convaincus que la valeur des entreprises et des organisations résidera dans leur capacité à utiliser intelligemment les données personnelles, notamment celles issues du cycle de vie avec leurs contacts.

Que vous soyez clients, partenaires ou utilisateurs de la solution Sendethic, nous souhaitons témoigner en toute transparence de nos engagements et de notre accompagnement pour vous aider à protéger ce bien précieux :

- Nous sommes **tiers de confiance**. Adhérent au code de déontologie du Syndicat National de la Communication Directe (SNCD), la protection de vos données est dans notre ADN.
- Nous hébergeons notre application en France, dans un **environnement ultra sécurisé**, audité quotidiennement par des équipes tierces et surveillé 24/7. Cet investissement nous permet de dormir sur nos deux oreilles en vous offrant un niveau de sécurité optimal.
- Choisis avec soin, nos sous-traitants sont pour la plupart français ou sinon de l'Union Européenne (UE) car nous croyons aux **vertus bienveillantes du patriotisme économique**.
- Nous militons pour **un marketing éthique et donc efficace** : l'application Sendethic et nos services vous soutiennent pour accomplir cet objectif.
- Nos équipes sont sensibilisées aux enjeux associés à l'exploitation de la donnée et nous rappelons que **cette dimension humaine est un enjeu décisif**.

Ce document détaille tout ça pour les curieux. La curiosité n'étant pas un défaut, nous avons tenté d'être le plus clair possible. **C'est le contrat de confiance qui nous lie avec vous** et c'est en place depuis notre premier client en juillet 2007.

La gestion de la donnée personnelle se fait dans le cadre du Règlement Général sur la Protection de la Donnée (RGPD) en vigueur le 25 mai 2018. En tant qu'acteur référent du marché, **nous souhaitons aller plus loin** et pas simplement nous mettre en conformité. Dans l'application, vous trouverez donc également des fonctionnalités et des services utiles à votre démarche RGPD : sécurisation des accès, désignation du DPO, droit à l'oubli, Do Not Track, et conseils pragmatiques. C'est notre manière de **prolonger notre engagement à vos côtés**.

Vincent Fournout, Guillaume Le Friant Jean-Michel Hazera (co fondateurs de Sendethic)



CULTURE GENERALE ET CONTEXTE

A propos du RGPD

Le Règlement Général sur la Protection de la Donnée crée un cadre unifié entre les différents pays de l'UE. Il institue **l'obligation de sécurisation** et responsabilise les acteurs traitant ces données.

- Les responsables de traitement dans les entreprises et les organisations.
- Les sous-traitants, par exemple Sendethic.

Le RGPD crée une responsabilité partagée entre ces acteurs quant aux méthodes de sécurisation mises en place, à l'évaluation et au suivi des mesures.

Le RGPD assoit **l'enjeu central de la finalité de la collecte des données**, de la transparence des fins visées, des usages des données et de leur délai de conservation.

Le RGPD renforce les droits des personnes, notamment :

- Le droit à l'information sur les fins visées.
- Le droit à l'oubli et pouvoir supprimer la donnée de contact d'un individu.
- Le droit à la portabilité pour répondre à un individu qui vous demande les informations dont vous disposez sur lui.
- Le citoyen peut en outre toujours pouvoir refuser le profilage * à des fins marketing.

Le RGPD vise finalement à crédibiliser la régulation grâce à des sanctions renforcées et à une coopération accrue entre les autorités de protection des données (la CNIL en France), qui pourront notamment adopter des décisions communes lorsque les traitements de données seront transnationaux.

Le RGPD est constitué de 99 articles. C'est un texte de loi applicable à tous au 25 mai 2018.

Pour en savoir plus sur le RGPD

Le site de la CNIL <https://www.cnil.fr/professionnel> a fait un gros effort pédagogique et permet de consulter l'intégralité du texte.

* La question du profilage et du consentement est abordée par le RGPD. La future directive E Privacy (tracking, cookie, ...) en cours de finalisation statuera sur de nombreux sujets liés à ces thématiques stratégiques et techniques à la fois. **Nous serons à vos côtés à ce moment-là.**

LES GARANTIES MISES EN ŒUVRE ET NOTRE RESPONSABILITE

Dès l'ouverture d'un compte sur l'application Sendethic, nos Conditions Générales de Vente et d'Utilisation sont acceptées par nos clients et utilisateurs. Ces conditions précisent les responsabilités de chacun. En voici les éléments clés.

Tiers de confiance

Sendethic n'est ni fournisseur, ni vendeur, ni revendeur de données personnelles. Nous avons un usage exclusivement technique de vos données qui ne sont jamais revendues ni échangées.

Transparence

Nous agissons selon vos instructions documentées. Cela signifie dans l'application que c'est l'utilisateur qui déclenche les différentes actions liées à l'utilisation de la donnée. Importation de fichiers de contacts, segmentation des fichiers et envoi d'opération marketing, toutes ces actions sont menées par les utilisateurs de l'application et l'ensemble des actions des utilisateurs sont historicisées. Ces différentes actions peuvent aussi être réalisées par API à partir de vos systèmes d'information tierces et développées en fonction de vos objectifs.

Vos finalités

Vous disposez des outils pour gérer votre base marketing en fonction de vos finalités de traitement des données personnelles. Concrètement vous pouvez par exemple créer les différents champs afin de segmenter votre base, recueillir le consentement de vos contacts et l'origine de la collecte.

A votre disposition en cas d'audit

Dans le cas d'audit, nous mettrons à disposition des informations nécessaires pour démontrer le respect des mesures de sécurité et de protection des données personnelles mises en œuvre, en tant que sous-traitant et détaillées ci-dessous (dans la limite de frais à la charge du demandeur).

Information du client en cas de violation

Lors d'une éventuelle violation de la sécurité d'un compte, le client en est informé dans les meilleurs délais à la suite de la découverte de la violation pour lui permettre de remonter l'incident aux autorités compétentes puis d'informer les personnes concernées.

LES MESURES DE SECURITE CHEZ SENDETHIC

Ce qui est décrit ci-dessous correspond à l'application Sendethic utilisée par nos milliers d'utilisateurs, clients et partenaires. Les données personnelles évoquées sont :

- les données extraites de vos bases de contacts et nécessaires à vos opérations.
- les actions des contacts mesurées par nos outils : clic, ouverture, visite, transformation.
- les contenus et résultats des différentes opérations envoyées et publiées via l'application.

De par votre utilisation de notre service, ce sont ces données que Sendethic sous-traite exclusivement pour accomplir vos objectifs selon vos finalités de traitement.

L'accès au compte et les transferts des données

La sécurisation via https est validée par une certification Digicert avec clé publique SSL sur 2048 bits pour l'application et pour l'utilisation via API.

L'hébergement des données

Notre infrastructure est hébergée dans plusieurs Data Centers haut de gamme tous basés en France ou sinon sur le territoire de l'UE. Les mises à jour de sécurité sont effectuées mensuellement pour les mises à jour standard et sous 7 jours pour les mises à jour critiques.

Intégrité des données

Les données sont hébergées sur des serveurs à stockages redondants et monitorés en 24/7.

Sauvegardes quotidiennes

Une sauvegarde glissante de la dernière version des données est réalisée quotidiennement.

Contrôle strict des accès aux serveurs

L'accès physique aux serveurs est strictement contrôlé et leur accès logique possible uniquement aux équipes de Sendethic par un réseau privé.

Serveurs sécurisés

Nos serveurs Web, SQL et SMTP sont quotidiennement soumis à des tests de vulnérabilité pour assurer la sécurité des données et des accès.

Filtrage de nos clients et utilisateurs

Il est possible d'ouvrir un compte test à l'application et nous appliquons plusieurs vérifications d'identité successives avant de permettre un usage complet de nos infrastructures.

DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Les données disponibles sont conservées et utilisées durant la période de validité du compte.

La dernière version des données disponible peut être exportée par les utilisateurs autorisés pour servir d'archive totale ou partielle des données. Lors de la suppression totale ou partielle par un utilisateur, les données associées sont supprimées définitivement du compte.

A la suppression du compte, la dernière version des données disponible est archivée pour une durée de 12 mois puis est supprimée définitivement de nos serveurs.

ORGANISATION DE SENDETHIC

Lors de l'arrivée d'un salarié à Sendethic, il est sensibilisé aux bonnes pratiques du marketing et à la déontologie associée. Des engagements contractuels relatifs à la propriété de la donnée et à sa protection sont aussi pris avec un accompagnement spécifique.

Ensuite, ces enjeux sont régulièrement abordés et nos salariés invités à participer à nos événements d'information et nos formations sur ces thématiques. Chaque évolution technique est par ailleurs évaluée en fonction de ses impacts sur la sécurisation des données.

SOUS-TRAITANCE

Notre politique de sous-traitance

Nos sous-traitants ont été choisis avec soin pour la qualité de leur service et leur garantie de conformité aux exigences du RGPD. Ils sont d'abord français car nous croyons aux vertus bienveillantes du patriotisme économique. Dans tous les cas, nos sous-traitants s'engagent à héberger la donnée dans l'UE.

Le registre des sous-traitants

Notre registre des fournisseurs est consultable dans un cadre légitime. Pour y accéder, nous envoyer un mail à dpo@messagebusiness.com en expliquant la raison de votre demande.

SENDETHIC PARTICIPE DE VOTRE CONFORMITE

Sendethic est l'une des premières organisations à avoir bénéficié du label Privacy Protection-Pact et démontre son engagement pour la protection des données personnelles.

La protection des données personnelles est dans notre ADN depuis la création de nos services en 2006. Au sens du RGPD, Sendethic est un sous-traitant.

Nous nous engageons à garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de la sous-traitance.

Nous prenons en compte dès la conception de nos services les principes de protection des données personnelles.

Nous traitons les données personnelles que vous nous confiez uniquement pour la ou les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance.

Nous traitons ces données conformément à vos instructions documentées de par l'utilisation de nos services. Dans ce cadre, nous vous en informons si nous considérons qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données.

Nous vous indiquons à l'article 11 de nos Conditions Générales d'Utilisation et Vente que « si un incident de sécurité impactant l'intégrité ou la confidentialité des données personnelles du Client, traitées par SENDETHIC SAS ou un de ses sous-traitants, est porté à la connaissance de ce dernier, le Client devra impérativement en être informé, dans les meilleurs délais après la découverte de l'incident, afin que les mesures qui s'imposent soient ensuite appliquées. »

Dans la mesure du possible, nous vous aidons à vous acquitter de votre obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'apposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données.

Nous pouvons vous aider dans la réalisation de vos analyses d'impact relative à la protection des données et dans le cas de consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Notre Délégué à la Protection des Données (DPO) peut être contacté à l'adresse e-mail dpo@messagebusiness.com.

Nous mettons à votre disposition le registre de sous-traitant (disponible depuis la rubrique Plus > Coordonnées), ainsi qu'un ensemble de documents (dont celui-ci) pour démontrer le respect de nos obligations, permettre la réalisation d'audits et vous assurez de la conformité de Sendethic quant à ses obligations vis-à-vis du RGPD.



MISE EN PRATIQUE ET FONCTIONNALITES UTILES

Pour vous accompagner dans votre propre mise en conformité avec les exigences du RGPD, voici des fonctionnalités importantes dont l'usage peut être envisagé.

Génération de mot de passe complexe

Par défaut, l'application génère un mot de passe complexe modifiable.

Droits d'accès utilisateurs

Vous pouvez déclarer plusieurs utilisateurs dans votre compte. Chaque utilisateur peut avoir des droits différenciés et notamment avoir le droit ou pas d'accéder à la base Contacts (imports, exports, suppression, consultation, ...), en fonction de votre politique de sécurité.

Limitation des accès par adresses IP

Vous avez la possibilité de limiter l'accès à vos comptes à certaines adresses IP. Cette limitation s'applique si vous vous connectez via l'interface utilisateur.

Notification de connexion aux comptes et historique des actions

Chaque connexion d'utilisateur de compte peut être notifiée par mail sur les adresses des administrateurs. L'historique des actions des utilisateurs est conservée.

Droit à l'oubli

Vous pouvez paramétrer la suppression automatique des contacts de votre Base Contacts en fonction de la durée de conservation précisée dans vos finalités de traitement.

Double Optin

Vous pouvez exiger que les contacts valident leur inscription via l'envoi d'un lien par mail.

Respect de l'option Ne pas me suivre / Do not track des navigateurs

L'application respecte l'option « Ne pas me suivre / Do not track » paramétrée dans le navigateur du contact. Dans ce contexte, aucune action de ce contact n'est suivie.

Export et portabilité des données d'un contact

Les données de contact peuvent être exportées individuellement à partir de la fiche contact afin d'être transmises au contact qui en ferait la demande.

Désignation du délégué à la protection des données (DPD)

Vous pouvez déclarer les coordonnées de votre DPD afin que nous puissions le contacter directement pour tous les sujets en rapport avec les données et le RGPD.

CONSEILS ET ACCOMPAGNEMENT

Séminaire, webinaire et tutoriel

L'usage des fonctionnalités de Sendethic fait l'objet de séminaires réguliers dans nos locaux, de webinaires en ligne et de tutoriels détaillant les bonnes pratiques à appliquer.

Support par mail et par téléphone

Un support par mail et par téléphone permet de nous interroger pour toutes ces questions.

Nous nous engageons à vous répondre sous 48H jour ouvré. Une réponse est apportée habituellement en moins de 4H avec un taux de satisfaction supérieur à 90%.

L'accompagnement est mené par des salariés de Sendethic formés et expérimentés.

NOTRE DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES (DPO)



Délégué à la protection des données

Guillaume Le Friant est le Délégué à la Protection des Données de Sendethic.

Avec près de 30 ans d'expérience dans les médias en ligne, Guillaume Le Friant est membre du Conseil d'Administration du SNCD (Syndicat National de la Communication Directe). Il est aussi le co-auteur du livre *Emailing, newsletter, smart data, sms, réseaux sociaux - Guide complet du marketing direct en ligne* aux Editions Maxima. Il a co-fondé Sendethic en 2006 et est signataire de la charte de déontologie du DPO de l'AFCDP.



Il peut être contacté à dpo@sendethic.com

A PROPOS DE SENDETHIC

Créée en 2006 et basée à Paris, Sendethic accompagne les entreprises et les organisations non marchandes, de la PME à la grande entreprise, dans la réalisation de leurs actions de marketing client (newsletter, emailing, prospection, promotion, ...) et le pilotage de leurs dispositifs relationnels automatisés (accueil prospect, accueil client, récompense, fidélisation, enquête de satisfaction, relance des inactifs, ...).

L'Application

Sendethic édite une solution freemium, puissante et sécurisée proposant un excellent rapport qualité / performance / facilité d'utilisation / accessibilité.

- Email Marketing : améliorez la délivrabilité et l'efficacité de vos campagnes email.
- L'Éditeur : créez et exportez des campagnes responsives graphiquement attractives.
- Email Transactionnel : routez les emails de vos Systèmes d'Information (devis, facture, ...).
- SMS Marketing : diffusez via le canal SMS pour notifier, inviter, relancer.
- Marketing Automation : activez des scénarios tout le long du cycle prospect et client.
- Data Management : hébergez et segmentez vos cibles en fonction du comportement.
- Formulaire et enquêtes : collectez, qualifiez et mesurez la satisfaction.
- Landing page : publiez des pages d'atterrissages personnalisables.
- Déclencheur Web : suivez l'activité de vos contacts sur vos sites Web.
- Connecteurs et API : synchronisez l'application et vos Systèmes d'Information.
- Intelligence : améliorez vos performances grâce au split testing et aux outils statistiques.

Les Expertises

En complément du support par mail et par téléphone, vous pouvez faire appel aux experts de Sendethic pour analyser avec vous, de manière pragmatique et opérationnelle, les différents enjeux liés à l'usage des données dans l'Application et l'amélioration de vos actions marketing et digitales.

- Assistance à maîtrise d'ouvrage pour la synchronisation avec les CRM / SI des entreprises.
- Formation, ateliers et coaching pour progresser en compétences et performance.
- Délégation de campagnes et dispositifs marketing clés en main.
- Conception efficace de gabarits et landing pages élégants.



NOUS CONTACTER

Du lundi au vendredi

de 9H30 à 13H00 et de 14H30 à 18H00.

0811 90 11 33 ou + 33 (0)1 83 79 03 40

24 heures sur 24, 7 jours sur 7

commercial@sendethic.com

support@sendethic.com



50 Av. du Lazaret, 17000 La Rochelle

SAS au capital de 728 160 Euros

RCS de La Rochelle n° 491 294 864 - Siret n° 49129486400047

Organisme de formation n° 11 75 47701 75

Code APE : 5829C (Édition de logiciels applicatifs)