

## CHARTRE RGPD – Confidentialité des données personnelles 09/2021

IMA PROTECT, filiale du Groupe Inter Mutuelles Assistance (IMA), exerce depuis 2000 une activité de télésurveillance, régie par le Code de la Sécurité Intérieure et le Code de Déontologie des Personnes exerçant des Activités Privées de Sécurité. Les deux centres de Télésurveillance d'IMA PROTECT sont certifiés APSAD de type P5.

Dans le cadre de l'exercice de son activité de télésurveillance, IMA PROTECT traite des données personnelles qui peuvent aussi bien concerner des clients, des prospects ou toute personne en contact avec nos services. La présente charte vous informe de l'utilisation qui est faite de vos données à caractère personnel et de la manière dont nous les protégeons.

### Pourquoi avons-nous besoin de données personnelles ?

Nous traitons vos données personnelles soit pour la gestion d'un contrat souscrit auprès de notre entreprise, soit pour la mise en œuvre des prestations prévues dans les contrats, ou bien encore pour analyser des ensembles de données nous permettant d'améliorer nos prestations.

### Quelles données sont collectées et dans quel objectif ?

Si vous êtes client auprès d'IMA PROTECT, nous collectons toute donnée nécessaire à l'exécution de votre contrat. Ces données sont collectées directement auprès de vous ou auprès du partenaire par lequel vous avez souscrit le contrat. Vos données sont principalement traitées pour la gestion de la relation contractuelle que vous entretenez avec IMA PROTECT. Nous conservons ces données durant toute la durée de votre contrat et pendant les 5 années suivant la fin du contrat.

Si vous êtes un prospect, nous collectons vos données d'identification nous permettant de vous contacter, ainsi que les données concernant le site à télésurveiller afin de vous proposer un service des plus adapté à vos besoins. Ces données sont collectées soit directement auprès de vous, soit auprès du partenaire par lequel vous avez été informé de l'offre de télésurveillance, soit par le client qui vous parraine. Nous traitons ces données à des fins de prospection commerciale et elles ne sont conservées que pour une durée maximale de deux ans à compter de leur collecte ou à compter du dernier contact que nous avons eu avec vous.

Si vous êtes une personne de confiance, les données collectées sont des données d'identification nous permettant de prendre contact avec vous en cas de gestion d'alarme. Ces données auront, au préalable, été collectées auprès du client vous ayant désigné comme personne de confiance dans ses consignes d'intervention, ou directement auprès de vous. Ces données sont exclusivement traitées par notre station de télésurveillance pour les procédures nécessitant la sollicitation des personnes de confiance. De fait, vos données personnelles ne sont conservées que pour le temps où vous êtes désigné comme personne de confiance.

Pour toute autre personne, les données collectées sont des données d'identification et des données nécessaires à l'exécution du contrat pour lequel vous nous avez contactés. Nous conservons ces données durant toute la durée du contrat concerné par notre échange et pendant les 5 années suivant la fin dudit contrat.

### Enregistrement des conversations téléphoniques

IMA PROTECT enregistre ou réalise de la double écoute sur une partie des appels à destination de ses services, en qualité de Responsable de Traitement.

Ces enregistrements sont utilisés au titre de notre intérêt légitime et sauf opposition de votre part dans le cadre de :

- La montée en compétence des collaborateurs ;
- Le suivi du conseil et de la qualité de la relation client ;

- La constitution d'éléments factuels exploitables dans le cadre de la prévention et la résolution des litiges, contentieux et précontentieux ;
- La protection des collaborateurs en cas d'agressions verbales et incivilités à leur rencontre ;
- La réalisation d'expérimentations en lien avec les objectifs de management et de suivi de la qualité ainsi qu'autour d'analyses des conversations via des techniques d'intelligence artificielle.

Ils peuvent être aussi utilisés dans le cadre de nos obligations légales pour :

- La gestion des demandes d'exercice de vos droits ;
- La mise en œuvre de dispositifs de contrôles, notamment en matière de lutte contre la fraude et la corruption.

Ces enregistrements sont destinés aux seules personnes habilitées et sont susceptibles d'être transmis et/ou accessibles par les personnes intervenant dans la mise en place et l'analyse des conversations téléphoniques.

Ils sont conservés pour une durée de six mois, sauf en cas de contentieux où ils sont conservés pour la durée du contentieux et jusqu'à l'expiration des voies de recours.

#### Qui peut avoir accès à vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont accessibles par les collaborateurs d'IMA PROTECT, pour assurer le bon fonctionnement du service de télésurveillance. Les données nécessaires à l'exécution des prestations souscrites sont transmises aux prestataires d'IMA PROTECT, en particulier ceux en charge de la livraison, l'installation et la maintenance du matériel, de l'intervention sur alarme et du gardiennage. Elles peuvent être accessibles ou transmises aux sous-traitants techniques d'IMA PROTECT pour les opérations d'administration et de maintenance informatiques. Vos données de souscription sont également transmises à votre prescripteur.

#### Quelle est la base légale du traitement ?

La base légale du traitement est l'intérêt légitime et le respect des obligations contractuelles ou de mesurées pré-contractuelles d'IMA PROTECT.

#### Quels sont nos engagements ?

Nous nous engageons à ce que la collecte des données ne concerne que celles strictement nécessaires pour nous permettre de répondre aux finalités précitées (gestion du contrat, mise en œuvre des prestations prévues au contrat, analyse de données dans un but d'amélioration de nos services) et à ce que leur utilisation se limite exclusivement à cet objectif.

#### Que mettons-nous en œuvre pour respecter nos engagements ?

Nous respectons nos engagements par la sensibilisation et la formation de nos collaborateurs en matière de traitement de vos données personnelles ; par la mise en place d'outils et de procédures de collectes adaptées et proportionnées ; par la sécurisation des données qui fait l'objet d'une politique spécifique, intitulée Politique Générale de Sécurité de l'Information, qui vise à garantir la protection de l'information ; par l'adoption d'une organisation spécifique (un dispositif d'identification et de gestion des risques, un Délégué à la Protection des Données (DPO) au niveau Groupe chargé de contrôler le respect des dispositions qui s'appliquent à nos activités en matière de protection des données, un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) au niveau Groupe qui veille à l'efficacité du dispositif de sécurité des systèmes d'information, un dispositif de contrôle et d'audit interne.

#### Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Conformément aux dispositions légales, vous disposez des droits d'accès, de suppression et d'opposition pour motif légitime.

Vous disposez d'un droit d'accès à vos données personnelles, en vertu duquel vous avez le droit de connaître les données personnelles vous concernant dont nous disposons.

Vous avez un droit de rectification en vertu duquel vous pouvez nous demander la rectification de vos données si vous les considérez incomplètes ou inexactes.

Votre droit de suppression (ou droit à l'oubli) vous permet de demander la suppression des données personnelles vous concernant dont nous disposons. Ce droit ne pourra cependant pas être appliqué lorsque la réglementation nous oblige ou nous autorise à conserver ces données.

En vertu de votre droit d'opposition vous pouvez vous opposer à tout moment à ce que nous puissions utiliser certaines de vos données personnelles.

Vous disposez d'un droit à la limitation du traitement qui vous laisse la possibilité de demander de geler l'utilisation de vos données le temps que nous procédions aux vérifications nécessaires à la prise en compte d'une demande d'exercice d'un autre de vos droits.

Enfin, en vertu du droit à la portabilité dont vous bénéficiez, vous pouvez récupérer les données que vous avez fournies à nos plateformes digitales pour un usage personnel ou pour les transmettre à un tiers de votre choix.

#### *Comment mettre en œuvre vos droits concernant vos données personnelles ?*

Vous pouvez exercer vos droits, sous réserve de la fourniture d'une pièce justificative d'identité, en adressant votre demande au Délégué à la Protection des Données du Groupe, joignable aux coordonnées suivantes : Déléguée à la Protection des Données - Direction des Affaires Juridiques – 118 Avenue de Paris – 79000 Niort – [dpo@ima.eu](mailto:dpo@ima.eu)

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés si vous considérez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant constitue une violation des dispositions légales.