
POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Document
CO – Public

CONTEXTE

Les sociétés DOMISERVE et DOMISERVE PLUS, sociétés par action simplifiée sises 106 Avenue Marx Dormoy 92120 Montrouge sont attentives à ce que la collecte et le traitement de vos données personnelles soient conformes à la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel (RGPD, Loi Informatique et Libertés...).

Afin de simplifier la lecture, dans la suite du document, DOMISERVE désignera à la fois les sociétés DOMISERVE et DOMISERVE PLUS.

L'objectif de cette politique est de vous apporter une information transparente des traitements de données personnelles effectués par DOMISERVE en fonction de la relation qui vous lie à ces dernières.

Cette politique vous informe également des droits dont vous disposez, la façon dont vous pouvez les exercer et de votre possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Elle s'applique au site www.domiserve.com, aux espaces bénéficiaires, financeurs, intervenants, échanges et prestataires développés et maintenus par DOMISERVE et à l'ensemble des sous-sites des domaines.

Dans ce qui suit le terme « Vous » ou « Vos » s'adresse à toute personne concernée par les traitements de données personnelles objets de la présente politique de protection des données à caractère personnel.

COMMENT DOMISERVE TRAITE-T-ELLE VOS DONNEES PERSONNELLES ?

EN TANT QUE VISITEUR

DOMISERVE dépose des témoins de navigation ou cookies afin :

- De permettre le bon fonctionnement du site ;
- D'analyser l'activité web : le dépôt de cookies permet d'obtenir des informations sur l'affluence et le trafic et ainsi d'élaborer des statistiques pour mesurer les performances du site ou de la page ;
- De vous permettre de lire le contenu vidéo déposé sur nos pages.

Pour en savoir plus sur les traitements mis en œuvre par Domiserve dans le cadre de la gestion de ces cookies, nous vous invitons à consulter notre politique de cookies.

DOMISERVE peut également traiter vos données personnelles lorsque vous nous contactez à travers les formulaires disponibles sur nos sites web. Le traitement de ces données a uniquement pour objectif de répondre à vos sollicitations.

Ce traitement de données personnelles repose sur l'intérêt légitime de DOMISERVE de vous apporter une réponse sur les offres et les services existants.

Pour assurer le traitement de votre demande, vos données à caractère personnel sont transmises lorsque cela est strictement nécessaire aux services internes concernés (marketing, commerce, opérations, direction).

Le traitement de votre demande implique également le recours à des outils informatiques pouvant entraîner des transferts de données personnelles hors UE. Dans ce cadre, DOMISERVE s'engage à mettre en œuvre les mesures de protection adéquates conformément aux exigences de la réglementation.

Vos données sont conservées pendant le temps de traitement de votre demande puis supprimées trois ans après notre dernier contact.

EN TANT QUE CANDIDAT

Lorsque vous postulez un emploi ou un stage depuis son site ou un site dédié au recrutement, DOMISERVE collecte via un formulaire les données personnelles nécessaires au traitement de votre candidature (données d'identité et de vie professionnelle) et à la constitution d'une CVthèque pour vous proposer des postes correspondant à vos compétences.

La licéité du traitement relatif à la gestion des candidatures repose sur l'exécution de mesures précontractuelles en vue de l'embauche.

La licéité du traitement relatif à la constitution d'une CVthèque repose sur l'intérêt légitime de DOMISERVE de disposer d'un vivier de compétences afin de pourvoir à ses besoins de recrutement.

Vos données personnelles sont traitées en interne par les personnes chargées du recrutement et les responsables des postes proposés.

En fonction des outils/plateformes informatiques utilisés (LinkedIn, Hellowork par exemple), des transferts de données personnelles en dehors de l'Union Européenne peuvent avoir lieu. DOMISERVE s'engage à mettre en œuvre les mesures de protection adéquates conformément aux exigences de la réglementation.

Sauf embauche, vos données à caractère personnel sont détruites au plus tard 2 ans après notre dernier contact.

EN TANT QUE PROSPECT

Les données personnelles de cette catégorie proviennent des informations que le client / prospect a communiquées, notamment via des formulaires sur les sites internet, LinkedIn ou autres outils ou plateformes.

Dans le cadre de ses relations commerciales, DOMISERVE traite les données personnelles (données d'identification, données de vie personnelle, données de vie professionnelle) de ses clients et **prospects** pour réaliser des opérations de prospection (opérations de sollicitation, campagnes emailing, jeux concours, prospection téléphonique, statistiques commerciales, invitation à des évènements ou activités similaires susceptibles d'intéresser le prospect) et communiquer (réseaux sociaux, site internet, publications).

Les traitements de données personnelles reposent sur l'intérêt légitime de DOMISERVE de développer son activité.

DOMISERVE limite la collecte des données personnelles aux données adéquates, pertinentes et strictement nécessaires aux traitements, comprenant des données relatives à la vie professionnelle (identité, coordonnées, image).

Pour les opérations de communication, DOMISERVE partage des informations avec des opérateurs de communication (plateforme d' emailing et réseaux sociaux).

Enfin, DOMISERVE pourra être amenée à communiquer à des tiers ces données lorsqu'une telle communication est requise par la loi, une disposition réglementaire ou une décision judiciaire, ou si cette communication est nécessaire pour assurer la protection et la défense de ses droits.

En fonction des outils/plateformes informatiques utilisés pour collecter les coordonnées d'un prospect, des transferts de données personnelles en dehors de l'Union Européenne peuvent avoir lieu. DOMISERVE s'engage à mettre en œuvre les mesures de protection adéquates conformément aux exigences de la réglementation.

Les données personnelles relatives aux prospects sont conservées 3 ans à compter du dernier contact.

EN TANT QUE BENEFICIAIRE (CESU ET SERVICE A LA PERSONNE)

Le CESU est un moyen de paiement simple et sécurisé permettant de régler les services à la personne. Grâce à lui, vous facilitez votre quotidien en réglant certaines prestations de services à la personne. L'octroi de ces CESU implique des traitements de données personnelles décrits ci-dessous.

Dans le cadre des services à la personne, Domiserve a également la charge de la coordination d'un réseau certifié de structures prestataires. Domiserve offre des solutions sur mesure pour les collaborateurs devant concilier plusieurs emplois du temps. Que ce soit en période de parentalité, en situation de handicap ou en tant qu'aidant d'un proche, nous orientons, écoutons et facilitons la mise en œuvre de dispositifs adaptés. Ces activités impliquent également les traitements de données personnelles décrits ci-dessous.

Finalités	Catégories de Données	Durées	Fondement légal	Destinataires des données	Mode de collecte
Etudier votre éligibilité aux fins d'établir vos droits et plans d'aide	Données d'identification (état civil, identité, données d'identification) Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation fiscale) Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale) Données de santé (évaluation de la dépendance)	Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle entre Domiserve et votre financeur Certaines données sont toutefois rendues inaccessibles en ligne au bout de 18 mois	Les données sont traitées sur instruction de votre financeur avec lequel vous avez conclu un contrat	Services internes habilités de Domiserve Financeurs (Domiserve peut leur donner accès à certaines de ces informations) Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (logiciel d'étude d'éligibilité, ERP, espace bénéficiaires)	Les données sont directement saisies par le bénéficiaire lui-même. Dans certains cas, les financeurs étudient en amont vos droits et déterminent le plan d'aide associé. Dans ce cas ils transmettent ces éléments à Domiserve qui collecte indirectement vos données.
Gérer les demandes (CESU, prestation, historique, information)	Données d'identification (état civil, identité, données d'identification) Vie personnelle (adresse, numéro de téléphone, adresse email)	<u>Pour le CESU</u> : Les données sont conservées pendant 10 ans (R 1271-15 du code du travail) <u>Pour les prestations de service à la personne ou les demandes</u>	<u>Pour le CESU</u> : Le traitement repose sur le respect des dispositions du Code du travail en matière de CESU <u>Pour les prestations de service à la personne ou les demandes</u>	Destinataires décrits ci-dessus Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (hébergeurs, imprimeur)	Les données sont directement transmises par l'aidant lui-même. Dans certains cas, les financeurs étudient en amont vos droits et déterminent le plan d'aide associé. Dans ce

	Contenu de la demande et réponse apportée	<u>d'information</u> : Les données sont conservées pendant le temps de la relation contractuelle avec votre financeur.	<u>d'information</u> : Les données sont traitées sur instruction de votre financeur avec lequel vous avez conclu un contrat	Prestataires de service à la personne	cas ils transmettent ces éléments à Domiserve qui collecte indirectement vos données.
Permettre le paiement de vos employés à domicile (CESU) et de vos prestataires (CESU, service à la personne)	Vie personnelle (adresse email) Code CESU Informations bancaires (paiement par CB ou virement) Informations d'ordre économique et financier (mouvements de paiement et factures)	Les données sont conservées pendant 10 ans (R 1271-15 du code du travail)	Obligation légale	Services internes habilités de Domiserve Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espaces, outils comptables) Fournisseurs de moyens de paiement Employés à domicile et prestataires	Les données sont directement saisies par le bénéficiaire lui-même.
Permettre la déclaration de vos employés à domicile (heures, montants, pour les personnes physiques)	Données d'identification des bénéficiaires (État civil, identité, données d'identification) Données d'identification des employés à domicile (État civil, identité, code NAN, immatriculation) Informations d'ordre économique et financier (situation fiscale)	Les données sont conservées pendant 10 ans (R 1271-15 du code du travail)	Obligation légale	Services internes habilités de Domiserve Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espace) CN CESU	Les données sont directement saisies par le bénéficiaire lui-même.
Traiter vos réclamations	Données d'identification des bénéficiaires (état civil, identité, données d'identification, code CESU)	Les données sont conservées pendant la durée du litige et dans la limite des règles applicables en matière de prescription.	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la satisfaction des bénéficiaires (conformément aux exigences de la norme NF 345)	Services internes habilités de Domiserve Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités	Les données sont directement saisies par le bénéficiaire lui-même.

	Contenu de la réclamation			poursuivies (ERP, outil de ticketing)	
Etablir des statistiques	Données d'identification des bénéficiaires (état civil, identité, données d'identification, code CESU, matricule) Informations d'ordre économique et financier (commande et paiement)	Les données sont conservées pendant 10 ans mais elles sont consultables en ligne uniquement pendant 5 ans	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la satisfaction des financeurs et piloter son activité	Financeurs Services internes habilités de Domiserve Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espace)	Pour cette finalité aucune donnée supplémentaire n'est collectée.
Se connecter aux outils Domiserve	Données d'identification des bénéficiaires (données d'identification, email) Données de connexion (logs et adresse IP...)	Les données d'identification sont conservées pendant 10 ans à compter de la dernière commande Les données de connexion sont conservées pendant 6 mois	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la sécurité de son système d'information	Administrateurs informatiques habilités de Domiserve Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espace)	Les données sont directement saisies par le bénéficiaire lui-même lorsqu'il se connecte aux outils.
Assurer la qualité du service client	Ecoutes et enregistrements téléphoniques Traitement d'emails Enquêtes de satisfaction	6 mois maximum à compter de l'enregistrement 1 an glissant (pour les mails) 3 ans maximum pour les enquêtes	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la qualité de son service et la formation de ses chargés de clientèle	Services internes habilités de Domiserve Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (téléphonie, boîte mail, évaluation, mailing)	Les données sont collectées directement auprès des bénéficiaires

Les données décrites ci-dessus peuvent concerner les bénéficiaires et les personnes pour lesquelles ces bénéficiaires peuvent agir (mineurs...).

Les données susvisées pourront également, dans certain cas, être traitées pour réaliser des actes de gestion (comme la génération d'attestation fiscale par exemple).

Enfin les données de connexion aux différents sites et espaces de Domiserve peuvent être utilisées aux fins de suivi et d'amélioration des outils.

EN TANT QU' Aidant

Domiserve offre des solutions sur mesure pour les collaborateurs devant concilier plusieurs emplois du temps. Que ce soit en période de parentalité, en situation de handicap ou en tant qu'aidant d'un proche, nous orientons, écoutons et facilitons la mise en œuvre de dispositifs adaptés. Ces activités impliquent également les traitements de données personnelles décrits ci-dessous.

Finalités	Catégories de Données	Durées	Fondement légal	Destinataires des données	Mode de collecte
Déclaration des proches par le bénéficiaire	Données d'identification (état civil, identité, données d'identification) Informations bancaires (IBAN) Vie personnelle (lien du proche)	Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle entre Domiserve et le financeur	Les données sont traitées sur instruction du financeur avec lequel le bénéficiaire a conclu un contrat	Services internes habilités de Domiserve Financeurs (Domiserve leur transmet certaines de ces informations) Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (espace bénéficiaires, ERP)	Les données sont directement saisies par le bénéficiaire lui-même ou par l'aidant.
Traiter vos demandes	Données d'identification (état civil, identité, données d'identification) Contenu de la demande et réponse apportée	Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle entre Domiserve et le financeur.	Les données sont traitées sur instruction du financeur avec lequel le bénéficiaire a conclu un contrat	Services internes habilités de Domiserve Financeurs (Domiserve leur transmet certaines de ces informations) Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (logiciel d'étude d'éligibilité, ERP, espace bénéficiaires)	Les données sont directement transmises par l'aidant lui-même. Dans certains cas, les financeurs étudient en amont vos droits et déterminent le plan d'aide associé. Dans ce cas ils transmettent ces éléments à Domiserve qui collecte indirectement vos données.
Assurer la qualité du service client	Ecoutes et enregistrements téléphoniques	6 mois maximum à compter de l'enregistrement	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la qualité de son service et	Services internes habilités de Domiserve Prestataires et outils informatiques	Les données sont collectées directement auprès des aidants.

	Traitement d'emails /téléphone (traçabilité associée) Enquêtes de satisfaction	1 an glissant (pour les mails) 3 ans maximum pour les enquêtes	la formation de ses chargés de clientèle	nécessaires aux finalités poursuivies (téléphonie, boîte mail, évaluation, mailing)	
Etablir des statistiques	Données d'identification des aidants (état civil, identité, données d'identification, matricule)	Les données sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle entre Domiserve et le financeur.	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la satisfaction des financeurs et piloter son activité	Financeurs Services internes habilités de Domiserve Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espace)	Pour cette finalité aucune donnée supplémentaire n'est collectée.

EN TANT QUE SALARIE A DOMICILE (CESU)

A partir de notre site internet ou notre espace intervenant CESU, vous pouvez effectuer vos demandes de remboursement de CESU DOMISERVE en ligne. Ces activités impliquent les traitements de données personnelles décrits ci-dessous.

Finalités	Catégories de Données	Durées	Fondement légal	Destinataires des données	Mode de collecte
Recevoir les informations des salariés à domicile en provenance du CRCESU pour les identifier au sein du système d'information.	Données d'identification des bénéficiaires (État civil, identité, données d'identification, type de salarié, code/clé NAN) Données de vie personnelle et/ou professionnelle (date de naissance, adresse, numéro de téléphone, adresse email) Informations bancaires (IBAN)	10 ans à compter de la fin de la dernière prestation (R 1271-15 du code du travail)	Le traitement repose sur le respect des dispositions du Code du travail en matière de CESU	Services internes habilités de Domiserve Prestataires (hébergeurs) et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espace, outils comptables)	Les données sont transmises à Domiserve par le CRCESU

	Information d'ordre commercial (agrément de garde d'enfant, de service à la personne...)				
Gérer vos demandes de remise de titre CESU et permettre le règlement	Données d'identification des employés à domicile (État civil, identité, code NAN, immatriculation) Information d'ordre économique et financière (montants de la remise)	10 ans à compter de la fin de la dernière prestation (R 1271-15 du code du travail)	Le traitement repose sur le respect des dispositions du Code du travail en matière de CESU	Services internes habilités de Domiserve Prestataires (hébergeurs) et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espace, outils comptables) CRCESU Etablissements bancaires	Les données sont directement saisies par le salarié à domicile lui-même (personne physique ou morale)
Permettre à votre employeur de déclarer votre temps de travail aux fins de calcul des charges URSSAF (pour les personnes physiques)	Données d'identification des employés à domicile (État civil, identité, code NAN, immatriculation) Information d'ordre économique et financière (virements)	10 ans à compter de la fin de la dernière prestation (R 1271-15 du code du travail)	Le traitement repose sur le respect des dispositions du Code du travail	URSSAF Services internes habilités de Domiserve Prestataires (hébergeurs) et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espace, outils comptables)	Les données sont transmises à Domiserve par le CRCESU et le bénéficiaire
Se connecter aux outils Domiserve	Données d'identification des salariés à domicile (données d'identification) Données de connexion (logs et adresse IP...)	Les données d'identification sont conservées pendant 10 ans à compter de la dernière commande Les données de connexion sont conservées pendant 6 mois	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la sécurité de son système d'information	Administrateurs informatiques habilités de Domiserve Prestataires (hébergeurs) et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espace)	Les données sont directement saisies par les salariés à domicile eux-mêmes lorsqu'ils se connectent aux outils.
Traiter vos réclamations	Données d'identification (Etat civil, identité)	Les données sont conservées pendant la durée du litige et dans la limite des règles	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la	Services internes habilités de Domiserve	Les données sont directement saisies par le

	Contenu de la réclamation	applicables en matière de prescription.	satisfaction des salariés à domicile	Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, outil de ticketing)	salarié à domicile lui-même.
Assurer la qualité du service client	Ecoutes et enregistrements téléphoniques Emails	6 mois maximum à compter de l'enregistrement 1 an glissant (pour les emails)	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la qualité de son service et la formation de ses chargés de clientèle	Services internes habilités de Domiserve Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (téléphonie, boîte mail, évaluation)	Les données sont collectées directement auprès des salariés à domicile
Piloter l'utilisation des titres CESU	Données d'identification des employés à domicile (code NAN, code postal et ville)	10 ans à compter de la fin de la dernière prestation (R 1271-15 du code du travail)	Intérêt légitime pour Domiserve et ses financeurs de suivre la bonne utilisation et le respect des règles applicables aux titres CESU	Services internes habilités de Domiserve Prestataires (hébergeurs) et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espace) Financeurs (Domiserve peut leur donner accès à certaines de ces informations)	Les données saisies pour les finalités ci-dessus sont réutilisées pour le pilotage de l'utilisation des titres CESU

EN TANT QUE STRUCTURE DE SERVICE A LA PERSONNE

Domiserve référence partout en France des structures pour les missions de services à la personne qui leur sont confiées par ses clients. Cette relation implique les traitements de données personnelles décrits ci-dessous.

Finalités	Catégories de Données	Durées	Fondement légal	Destinataires des données	Mode de collecte
Gérer le référencement du prestataire	Données d'identification des dirigeants et points de contact (État civil, identité) Données de vie professionnelle (type d'activité, email, numéro de téléphone) Informations bancaires (IBAN)	5 ans à compter de la fin de la dernière prestation réalisée	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer le référencement des prestataires susceptibles d'intervenir auprès des bénéficiaires	Services internes habilités de Domiserve Prestataires (hébergeurs) et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (espace de mise à jour des documents administratifs et contractuels)	Les données sont collectées indirectement via les informations disponibles publiquement
Proposer des missions et mettre en place la prestation de service	Données d'identification des bénéficiaires (État civil, identité) Données de vie personnelle (adresse postale, âge) Informations complémentaires nécessaires à la réalisation de la prestation	5 ans à compter de la fin de la dernière prestation réalisée	Exécution du contrat conclu entre le prestataire et Domiserve +	Prestataires (hébergeurs, centre d'appel) et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies	Les données sont saisies par le bénéficiaire. Le prestataire choisit la mission.
Recevoir et traiter la facture du prestataire	Données d'identification des dirigeants et points de contact (État civil, identité) Données d'identification des bénéficiaires de la	5 ans à compter de la fin de la prestation.	Exécution du contrat conclu entre le prestataire et Domiserve +	Services internes habilités de Domiserve Prestataires (hébergeurs) et outils informatiques nécessaires aux finalités	Les données sont collectées directement auprès des prestataires (transmission par mail).

	<p>prestation (Nom, prénom, matricule, adresse)</p> <p>Données de vie professionnelle (type d'activité, email, numéro de téléphone)</p> <p>Informations bancaires (IBAN)</p>			<p>poursuivies (espace Prestadom, plateforme de dématérialisation des factures, rapprochement de la facturation, comptabilité)</p>	
Se connecter aux outils Domiserve	<p>Données d'identification des structures de service à la personnes (données d'identification)</p> <p>Données de connexion (logs et adresse IP...)</p>	<p>Les données d'identification sont conservées pendant 5 ans</p> <p>Les données de connexion sont conservées pendant 6 mois</p>	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la sécurité de son système d'information	<p>Administrateurs informatiques habilités de Domiserve</p> <p>Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espace)</p>	Les données sont directement saisies par les structures de service à la personne elles-mêmes lorsqu'elles se connectent aux outils.
Traiter vos réclamations	<p>Données d'identification (Etat civil, identité)</p> <p>Contenu de la réclamation</p>	Les données sont conservées pendant la durée du litige et dans la limite des règles applicables en matière de prescription.	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la satisfaction des prestataires	<p>Services internes habilités de Domiserve</p> <p>Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, outil de ticketing)</p>	Les données sont directement saisies par le prestataire lui-même.

EN TANT QUE FINANCEURS/CLIENTS

Dans le cadre de ses relations contractuelles, DOMISERVE traite les données personnelles de ses clients pour gérer et suivre les propositions commerciales, contrats et commandes, assurer le suivi de la comptabilité et l'établissement des factures. Ces traitements sont nécessaires à l'exécution dudit contrat. La non-fourniture des données personnelles peut avoir pour conséquence l'impossibilité de conclure ou d'exécuter ledit contrat.

Ces données personnelles sont conservées pendant l'exécution du contrat augmenté du délai de prescription applicable et sont transmises aux organismes fiscaux et financiers.

Finalité	Catégories de Données	Durées	Fondement légal	Transmission des données	Mode de collecte
Gérer la relation commerciale	Données d'identification des dirigeants et points de contact (État civil, identité) Données de vie professionnelle (type d'activité, email, numéro de téléphone, adresse postale)	10 ans à compter de la fin de la relation contractuelle (R 1271-15 du code du travail)	Exécution du contrat conclu entre le financeur et Domiserve	Services internes habilités de Domiserve Prestataires (hébergeurs) et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP)	Les données sont collectées directement auprès des interlocuteurs à travers un formulaire.
Permettre le paiement de vos commandes	Vie professionnelle (adresse email) Informations bancaires (paiement par CB ou virement) Informations d'ordre économique et financier (mouvements de paiement et factures)	Les données sont conservées pendant 10 ans	Obligation légale	Services internes habilités de Domiserve Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espace, outils comptables) Fournisseurs de moyens de paiement	Les données sont directement saisies par le financeur lui-même.
Emettre les factures	Données d'identification des points de contact (État civil, identité)	10 ans à compter de la fin de la relation contractuelle (R 1271-15 du code du travail)	Exécution du contrat conclu entre le financeur et Domiserve	Services internes habilités de Domiserve Prestataires (hébergeurs) et outils	Les données sont collectées indirectement sur la base des données contractuelles.

	Données de vie professionnelle (email, numéro de téléphone) Informations bancaires (IBAN)			informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP)	
Assurer la qualité du service client	Traitement d'emails Enquêtes de satisfaction	1 an glissant (pour les mails) 3 ans maximum pour les enquêtes	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la qualité de son service	Services internes habilités de Domiserve Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (téléphonie, boîte mail, évaluation, mailing)	Les données sont collectées directement auprès des points de contacts des clients
Créer les comptes et se connecter aux outils Domiserve	Données d'identification des points de contacts clients (données d'identification) Données de connexion (logs et adresse IP...)	Les données d'identification sont conservées pendant 10 ans Les données de connexion sont conservées pendant 6 mois	Intérêt légitime pour Domiserve d'assurer la sécurité de son système d'information	Administrateurs informatiques habilités de Domiserve Prestataires et outils informatiques nécessaires aux finalités poursuivies (ERP, espace)	Les données sont directement saisies par les points de contacts eux-mêmes lorsqu'ils se connectent aux outils.

AUTRES

REPONSES AUX SOLLICITATIONS

DOMISERVE peut être amené à transmettre vos informations (donnée d'identification, données de vie personnelle, données de vie professionnelle, informations d'ordre économique et financier, données bancaires, données de connexion, données d'image/son) suite aux sollicitations des autorités de contrôle pour satisfaire à ses obligations légales (enquêtes, procédures judiciaires,...) ou suite à demandes d'autres tiers si cela s'avère nécessaire pour enquêter, prévenir ou prendre des mesures contre des activités illégales ou des fraudes suspectées. Les données ont donc été collectées dans le cadre de l'une des opérations décrites ci-dessus.

La licéité du traitement repose sur le respect des obligations légales qui incombent à DOMISERVE.

Vos données personnelles sont traitées en interne par les personnes habilitées au sein de DOMISERVE à travers des prestataires (hébergeurs) et outils informatiques (ERP, plateforme de transfert sécurisé).

En fonction des sollicitations des autorités, des transferts de données personnelles en dehors de l'Union Européenne peuvent avoir lieu. DOMISERVE s'engage à mettre en œuvre les mesures de protection adéquates conformément aux exigences de la réglementation.

Dans ce cadre, les données transmises sont conservées pendant la durée de l'enquête.

GESTION DES CONTENTIEUX

En cas de survenance d'un contentieux, DOMISERVE peut se constituer un dossier afin de défendre ses intérêts devant les autorités compétentes. Le dossier peut reprendre l'ensemble des données décrites ci-dessus en fonction de la nature du litige (donnée d'identification, données de vie personnelle, données de vie professionnelle, informations d'ordre économique et financier, données bancaires, données de connexion, données d'image/son). Les données ont donc été collectées dans le cadre de l'une des opérations décrites ci-dessus.

La licéité du traitement repose sur l'intérêt légitime de DOMISERVE d'assurer la protection et la défense de ses droits.

Vos données personnelles sont traitées en interne par les personnes habilitées au sein de DOMISERVE à travers des prestataires (hébergeurs) et outils informatiques (ERP, plateforme de transfert sécurisé).

En fonction des outils/plateformes informatiques utilisés, des transferts de données personnelles en dehors de l'Union Européenne peuvent avoir lieu. DOMISERVE s'engage à mettre en œuvre les mesures de protection adéquates conformément aux exigences de la réglementation.

Dans ce cadre, les données traitées sont conservées pendant la durée du litige et la prescription associée.

QUELS SONT VOS DROITS ?

Lorsque DOMISERVE collecte vos données personnelles, vous recevez, par le biais des mentions d'information, une information claire et transparente sur les traitements effectués ainsi que sur les modalités d'exercice de vos droits.

Selon la Réglementation, vous avez la faculté d'exercer vos droits auprès de DOMISERVE qui traite vos données.

Ces droits sont :

LE DROIT D'ACCES

L'exercice du droit d'accès permet de savoir si des données vous concernant sont traitées et d'en obtenir la communication dans un format compréhensible.

Il permet également de contrôler l'exactitude des données.

Pour en savoir plus : rendez-vous sur le site de la [CNIL](#)

LE DROIT DE RECTIFICATION

Le droit de rectification permet de corriger des données inexactes vous concernant ou de compléter des données en lien avec la finalité du traitement.

Pour en savoir plus : rendez-vous sur le site de la [CNIL](#)

LE DROIT A L'EFFACEMENT OU DROIT A L'OUBLI

La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement l'effacement, dans les meilleurs délais, de données à caractère personnel la concernant et le responsable du traitement a l'obligation d'effacer ces données à caractère personnel dans les meilleurs délais, lorsque l'un des motifs prévus par la réglementation s'applique.

Pour en savoir plus : rendez-vous sur le site de la [CNIL](#)

LE DROIT A LA LIMITATION DU TRAITEMENT

La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement la limitation du traitement dans les cas et limites prévus par la réglementation.

Pour en savoir plus : rendez-vous sur le site de la [CNIL](#)

LE DROIT A LA PORTABILITE

Les personnes concernées ont le droit de recevoir les données à caractère personnel les concernant qu'elles ont fournies à un responsable du traitement, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et ont le droit de transmettre ces données à un autre

responsable du traitement sans que le responsable du traitement auquel les données à caractère personnel ont été communiquées y fasse obstacle.

Pour en savoir plus : rendez-vous sur le site de la [CNIL](#)

LE DROIT A DEFINIR DES DIRECTIVES APRES SON DECES

La mise en œuvre de ce droit est subordonnée à un décret qui n'est pas encore paru.

Pour en savoir plus : rendez-vous sur le site de la [CNIL](#)

LE DROIT A NE PAS FAIRE L'OBJET D'UNE DECISION AUTOMATISEE

La personne concernée a le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques la concernant ou l'affectant de manière significative de façon similaire.

Pour en savoir plus : rendez-vous sur le site de la [CNIL](#)

COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Vous pouvez exercer vos droits auprès de notre Référent Informatique et Liberté :

Soit en envoyant un e-mail à l'adresse conformite@domiserve.com

Ou en adressant un courrier postal à l'adresse suivante :

DOMISERVE, RIL
106 avenue Marx Dormoy – 92120 Montrouge

Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans le respect des délais légaux.

Au titre de la demande d'exercice des droits, vos données personnelles sont traitées et conservées à titre probatoire d'exécution de la demande. Vous pouvez introduire une réclamation relative aux traitements de vos données à caractère personnel auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) – www.cnil.fr – 3 place de Fontenoy 75007 Paris.

Pour plus d'information sur les modalités de réclamation : <https://www.cnil.fr/fr/cnil-direct/question/844>