



DECLARATION ET POLITIQUE DE SECURITE ET DE CONFIDENTIALITE

mise à jour du 25 mai 2018

La confiance que nous portent nos clients constitue notre capital le plus important.

Le respect de la réglementation et de la confidentialité des données à caractère personnel revêt dès lors une importance essentielle pour nous.

La présente déclaration s'applique entre autres à nos sites Internet, aux services en ligne et logiciels que nous éditons à destination des collectivités et des citoyens, ainsi qu'à toutes les relations contractuelles existant entre JVS-Mairistem et ses clients, prospects, co-traitants, sous-traitants et salariés.



SOMMAIRE

Respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles.....	3
Les données personnelles, les rôles de chacun	3
Données à caractère personnel, ou DCP	3
Responsable du Traitement	3
Sous-Traitant	3
Responsable du traitement et Sous-Traitant	3
Nos obligations, la sécurité des données, la confidentialité	4
Collecte de données depuis les sites et services hébergés	5
Types et collecte des données à caractère personnel.....	6
Mode de collecte des données à caractère personnel.....	6
L'Utilisation des données à caractère personnel	6
Liste et types de données gérables dans nos logiciels et solutions	6
La Divulgence de Données à Caractère Personnel à des tiers	7
Stockage des données à caractère personnel	7
Protection des données à caractère personnel	7
Sécurité et confidentialité des données hébergées sur la plateforme Cloud « On-Line Services »	8
Les rôles et responsabilités de chacun	8
Engagements sur la sécurité et la réversibilité.....	9
Eléments de sécurité	9
Sécurisation de l'Accès à la plateforme OLS et aux données	9
La sauvegarde des données	10
Processus de gestion de crise	11
Actualisation de la Déclaration de Confidentialité	12
Autres sites web.....	12
Réclamations et questions.....	12

RESPECT DE LA REGLEMENTATION RELATIVE A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

JVS-Mairistem s'engage à respecter pendant toute la durée de ses contrats, la réglementation applicable à la protection des données personnelles (ou DCP), telles que définies ci-dessous, comprenant la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et toutes ses versions ultérieures, incluant notamment le RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement Général sur la Protection des Données applicable à partir du 25 mai 2018).

LES DONNEES PERSONNELLES, LES ROLES DE CHACUN

Données à caractère personnel, ou DCP

Il s'agit de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Responsable du Traitement

La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.

Sous-Traitant

La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement

Dans le cadre de prestations telles que l'hébergement de données, le support, la maintenance de fichiers ou de systèmes, la prise de contrôle à distance, l'aide à la réalisation d'opération, la réalisation de travaux en régie pour le compte de ses clients (liste non exhaustive), JVS-Mairistem agit en tant que sous-traitant.

La collectivité agit donc dans ces cas en tant que Responsable du Traitement.

Responsable du traitement et Sous-Traitant

Il peut arriver dans certains cas que JVS-Mairistem agisse simultanément en tant que Responsable du traitement et Sous-traitant, notamment pour certains produits et services de gestion de la relation citoyen. Lorsque c'est le cas, cette information est alors précisée dans chaque contrat d'utilisation du logiciel ou service concerné.

POUR LES CAS OU JVS-MAIRISTEM EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Les logiciels et services en ligne mis à disposition des citoyens ne collectent que les données personnelles pertinentes et nécessaires à la réalisation des services proposés.

Conformément au Règlement Général pour la Protection des Données personnelles, chaque recueil de DCP est effectué de manière légitime, transparente et licite avec le consentement de l'utilisateur.

Dans la plupart des cas, ces DCP sont mises à la disposition des collectivités clientes de JVS-Mairistem, afin de leur permettre de traiter l'instruction et la gestion des opérations nécessaires à l'aboutissement des services proposés, ainsi qu'à la diffusion d'informations de suivi de ces traitements, pour lesquels les citoyens se seront inscrits.

Chaque citoyen peut à tout moment soit via email, soit via son espace personnel :

- Rectifier ses données ;
- Demander à avoir accès à l'ensemble des informations personnelles collectées ;
- Procéder à la suppression de son compte. Dans ce cas, les DCP collectées seront anonymisées afin de permettre à la collectivité de conserver un historique fiable des traitements qu'elle a opérés.

JVS-Mairistem n'utilisera en aucun cas les DCP fournies par les usagers à d'autres fins que celles expressément et clairement indiquées sur les pages de création de compte, d'inscription, d'abonnement etc...

L'ensemble des communications effectuées par JVS-Mairistem auprès des usagers lui ayant transmis certaines DCP sont tournées de telle sorte qu'il ne puisse en aucun cas exister de doute sur l'émetteur de ces communications.

NOS OBLIGATIONS, LA SECURITE DES DONNEES, LA CONFIDENTIALITE

JVS-Mairistem s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des DCP et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés ; plus généralement JVS-Mairistem s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les DCP contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés ; JVS-Mairistem s'engage en outre à faire respecter ces mesures par toutes les personnes amenées à traiter les DCP sous sa responsabilité (par exemple, et sans limitation, salariés, stagiaires, consultants, etc.) ;

JVS-Mairistem s'engage à

- a) ne pas concéder, louer, céder ou autrement communiquer à un tiers tout ou partie des DCP, que ce soit à titre onéreux ou gratuit ;
- b) ne pas utiliser les DCP à d'autres fins que celles prévues par les termes de ses contrats et de la loi française, notamment à des fins de prospection commerciale, marketing ou autre ;
- c) supprimer les DCP (ainsi que toutes leurs copies et instances) selon les fonctionnalités standards des logiciels et, en tout état de cause, à la demande du responsable du traitement ;
- d) fournir à ses clients les moyens de répondre à ses obligations de responsable de traitement, et de permettre à ce dernier d'agir, dans les délais impartis, suites aux éventuelles requêtes des personnes concernées (droit d'accès, droit de rectification, droit de destruction, etc.) ;
- e) informer immédiatement par écrit le responsable du traitement de toute modification ou changement le concernant pouvant avoir un impact sur le traitement des DCP ;

- f) ne pas sous-traiter l'exécution des prestations à un tiers sans l'accord préalable et écrit du Responsable du Traitement. A toutes fins utiles, JVS-Mairistem accepte que les DCP soient hébergées sur les serveurs de la société Novadys, filiale du Groupe JVS, elle-même utilisant les services de l'hébergeur OVH sur un cloud Français ;
- g) en cas de sous-traitance autorisée, reporter sur son propre sous-traitant l'ensemble des obligations mises à sa charge par la présente déclaration de confidentialité au moyen de clauses contractuelles dont JVS-Mairistem peut exiger la production à première demande ;
- h) ne pas transférer de DCP hors de l'Espace Economique Européen vers un pays qui n'est pas reconnu par la Commission Européenne comme disposant d'un niveau de protection suffisant, notamment en cas d'hébergement, sans l'autorisation préalable du Responsable du Traitement et sans l'en avoir averti préalablement avant la date envisagée du transfert ;
- i) si JVS-Mairistem a des raisons de croire ou a acquis la conviction de l'existence d'une faille de sécurité, d'une perte ou d'une altération des DCP traitées pour le compte du Responsable du Traitement, JVS-Mairistem s'engage à :
 - notifier l'existence de cet incident au Responsable du Traitement dans les meilleurs délais,
 - s'abstenir de communiquer sur cet incident,
 - assister le Responsable du Traitement dans la mise en place des actions destinées à mettre fin à cette faille, et à réparer les éventuels dysfonctionnements que cette faille est susceptible d'avoir occasionné.

COLLECTE DE DONNEES DEPUIS LES SITES ET SERVICES HEBERGES

La visite de notre site internet ou de nos services hébergés, la création de comptes ou l'abonnement à nos publications impliquent une approbation expresse de l'internaute au moyen de procédures d'inscription claires.

Les sites internet et services hébergés collectent en outre automatiquement des informations anonymes concernant l'utilisation faites du site web et des services de JVS-Mairistem. Ainsi, nous enregistrons automatiquement quelles parties du site web, de la Plateforme et/ou de l'Appli est visitée, quel navigateur web est utilisé, quel site web était visité avant d'accéder à notre site web, ainsi que l'adresse IP du terminal connecté.

Il ne nous est pas possible d'identifier un individu sur la base de ces données, mais celles-ci permettent à JVS-Mairistem d'établir des statistiques concernant l'utilisation de ses sites internet et services hébergés, ainsi que proposer des contenus et informations pertinentes aux visiteurs.

Les sites internet que nous éditons utilisent des cookies.

Ces fichiers stockés sur l'ordinateur des internautes nous servent à faciliter l'accès aux services que nous proposons et à personnaliser les contenus proposés afin d'améliorer l'expérience utilisateur. Les cookies de nos sites ne contiennent pas de données permettant d'identifier personnellement les visiteurs, et ils ne sont utilisés que pour la bonne marche des services en ligne.

Chaque internaute peut s'opposer à l'enregistrement de ces "cookies" en configurant son ordinateur.

L'ensemble des DCP recueillies par l'intermédiaire de nos sites internet, le sont par le remplissage d'un formulaire par l'internaute après avoir pris connaissance et avoir donné son autorisation sur le traitement de ses DCP.

TYPES ET COLLECTE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Mode de collecte des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel sont collectées par la collectivité en tant que responsable de traitement pour tout ce qui concerne les logiciels, hébergés ou non.

Elles sont collectées par JVS-Mairistem, en tant que Responsable de Traitement, pour tout ce qui concerne l'utilisation de certains services en ligne par les citoyens, ou l'utilisation de nos sites internet par les internautes.

Ces DCP sont collectées à l'occasion de :

- La visite sur nos sites internet (uniquement si l'internaute s'identifie de lui-même en complétant un formulaire)
- La création d'un compte
- L'utilisation de services hébergés au moyen de la plateforme
- La communication à JVS-Mairistem d'idées concernant l'amélioration des services, de la plateforme des logiciels
- La correspondance échangée avec et émanant de JVS-Mairistem
- L'abonnement à une newsletter
- La demande d'une offre, de brochures, d'informations ou d'une présentation commerciale
- La fourniture de données lors de salons et événements
- L'inscription à une session de formation en ligne ou d'un webinaire
- L'inscription à l'un de nos extranets de support

L'Utilisation des données à caractère personnel

JVS-Mairistem peut être amené à utiliser les DCP collectées pour :

- La création d'un compte et la confirmation de cette création
- L'exécution d'une convention conclue avec JVS-Mairistem
- La fourniture de services
- La fourniture d'un support
- L'envoi de communications ciblées sur la base des préférences sélectionnées par l'utilisateur
- L'envoi de factures et le recouvrement de paiements
- L'optimisation de la qualité, la gestion et le contenu du site web, de la plateforme d'hébergement et des logiciels
- À des fins statistiques
- L'élaboration d'une offre
- La réalisation d'études et d'enquêtes de satisfaction clients

Liste et types de données gérables dans nos logiciels et solutions

A des fins d'accompagnement et de simplification du travail de ses clients Responsables de Traitement, JVS-Mairistem édite un document recensant l'ensemble des données personnelles pouvant être recueillies par les logiciels qu'elle édite.

Ce document est disponible au sein de la plupart des logiciels, et/ou récupérables sur simple demande à adresser par email à communication@jvs.fr

Les données stockées, gérées et traitées par nos clients Responsables de Traitement, au moyen des logiciels que JVS-Mairistem édite et fournit en tant que Sous-Traitant ne sont en aucun cas exploitées par JVS-Mairistem pour quelque traitement que ce soit.

LA DIVULGATION DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL A DES TIERS

JVS-Mairistem ne divulgue pas de DCP à des tiers, sauf lorsque cela s'avère nécessaire dans le cadre de la fourniture de services et de leur optimisation (exemples non exhaustifs : Fourniture de listes de références, Déclarations de traitements aux autorités pour des opérations de télétransmission, la mise en œuvre de systèmes de connexion tels que France Connect, ...) par ses éventuels sous-traitants. S'il est nécessaire que, dans ce cadre, JVS-Mairistem divulgue des données à caractère personnel à des tiers, la tierce partie concernée sera tenue de les utiliser conformément aux dispositions de la présente Déclaration de Confidentialité.

Dans ces cas, aucune divulgation de DCP ne sera exécutée sans que JVS-Mairistem n'ait obtenu un accord explicite de la part des propriétaires de ces données.

Il est également possible que JVS-Mairistem divulgue des DCP aux autorités compétentes lorsqu'elle y est tenue sur la base de la loi ou dans le cadre d'une procédure judiciaire ou d'une procédure judiciaire future et pour garantir et défendre ses droits.

Dans tous les autres cas, JVS-Mairistem s'abstiendra de vendre, louer ou transmettre les DCP à des tiers, sauf quand elle a obtenu une autorisation explicite à cet égard et a conclu avec la tierce partie concernée un contrat de traitement de données, lequel contient les garanties nécessaires en matière de confidentialité et de protection de la vie privée.

STOCKAGE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Sauf quand un plus long délai de conservation est requis ou justifié par le respect d'une obligation légale, JVS-Mairistem ne conserve les DCP collectées que pendant la période qui est nécessaire pour atteindre et remplir les objectifs tels que décrits dans la Déclaration de Confidentialité, sous le point « Types et collecte des données à caractère personnel ».

PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

JVS-Mairistem s'engage à prendre les mesures de précaution raisonnables, physiques, technologiques et organisationnelles pour éviter l'accès non autorisé aux DCP stockées, ainsi que la perte, l'abus ou la modification de ces DCP.

JVS-Mairistem conservera son système d'information local ainsi que toutes les DCP collectées dans le cloud avec un (des) centre(s) d'hébergement de données situé(s) en France. Ainsi que sur son système d'information local.

Nonobstant la politique de sécurité de JVS-Mairistem, les contrôles qu'elle effectue et les actes qu'elle pose dans ce cadre, il ne peut être garanti un niveau infaillible de sécurité. Aucune méthode de transfert ou de transmission par le biais de l'Internet, ni aucune méthode de stockage électronique ne sont sûres à 100 %, de sorte que JVS-Mairistem ne peut, dans ce cadre, garantir une sécurité absolue.

La sécurité des comptes créés dépendra également de la confidentialité et du niveau de sécurité des mots de passe utilisés pour accéder à la Plateforme et/ou aux applications. JVS-Mairistem ne demandera ni ne communiquera jamais un mot de passe, l'utilisateur est donc tenu de ne pas le communiquer lui-même. Lorsque le mot de passe a néanmoins été communiqué à un tiers - par ex. parce que ce tiers a indiqué qu'il offrait des services complémentaires - ce tiers recevra l'accès, par le biais du mot de passe, au compte et aux DCP qu'il contient. Dans ce cas, l'utilisateur assume lui-même la responsabilité des agissements impliqués par l'utilisation qui est faite de son compte.

JVS-Mairistem conseille dès lors vivement, lorsqu'il est constaté qu'un tiers a obtenu l'accès au compte, d'en modifier immédiatement le mot de passe.

SECURITE ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES HEBERGEES SUR LA PLATEFORME CLOUD « ON-LINE SERVICES »

JVS-Mairistem héberge l'ensemble des applications et des données sur un cloud souverain sécurisé, nommé « Plateforme On-Line Services » (OLS).

La conception, la fourniture, la maintenance, la sécurisation et le maintien en condition opérationnelle de cette plateforme a été confiée à son sous-traitant Novadys, filiale du Groupe JVS. Le fournisseur d'infrastructures et hébergeur de la plateforme OLS est le sous-traitant de la société Novadys : La Société OVH.

Les rôles et responsabilités de chacun

Le matériel mis à disposition reste la propriété de l'hébergeur.

Les serveurs mis à la disposition peuvent être différents et les configurations hardware et software peuvent évoluer.

La plateforme OLS est constituée de plusieurs serveurs pouvant héberger différents clients. L'accès physique aux serveurs est interdit à toute personne étrangère à l'hébergeur.

Le client ne pourra prétendre à des droits d'administrateur sur le serveur loué. Il n'aura pas la possibilité d'installer par lui-même des applications ou logiciels tiers sur le serveur. Ces installations devront obligatoirement être réalisées par JVS-Mairistem ou ses sous-traitants, et donc seront sous son entière responsabilité. Le client ne pourra alors être tenu pour responsable d'un défaut de fonctionnement du serveur consécutif à ces installations.

Le client est responsable des données contenues et accessibles sur les systèmes hébergés.

Le client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du serveur consécutif à toute utilisation illicite, par toute personne à laquelle le client aura fourni ses identifiants d'accès, y compris les membres de son personnel. De même, le client supportera seul les conséquences de la perte du ou des mots de passe précités.

Engagements sur la sécurité et la réversibilité

JVS-Mairistem s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

JVS-Mairistem s'engage à restituer les données dans le format et suivant le délai défini dans la clause de réversibilité du contrat Client.

Éléments de sécurité

- Les serveurs de la plateforme OLS sont hébergés en deux lieux géographiques distincts ;
- L'accès des personnes physiques aux serveurs n'est confié qu'aux personnels de l'hébergeur ;
- Le matériel mis à disposition reste la propriété de l'hébergeur ;
- La sécurité de la plateforme OLS est assurée par les éléments suivants :
 - la protection contre tous les types d'attaques de déni de service disponible en standard sur l'offre souscrite auprès de l'hébergeur,
 - les accès sécurisés par l'intermédiaire d'une « Appliance-Firewall » HA Proxy et d'une sonde anti-intrusion,
 - la surveillance en temps réel permettant de détecter toute anomalie liée à la sécurité,
 - la mise à jour quotidienne de l'antivirus qui garantit un taux de protection maximum contre les virus et autres malwares,
 - la redondance matérielle mise en œuvre au niveau matériel et logiciel par l'hébergeur,
 - la mise en cluster des bases de données,
 - les montées de version des différents composants comme les systèmes d'exploitation par exemple,
 - la sauvegarde des données et la reprise d'activité (voir paragraphe suivant),
 - le « load balancing » applicatif permettant un équilibrage de charge en temps réel,
 - le cloisonnement des ressources permettant la bonne isolation des données hébergées,
 - la traçabilité des accès utilisateurs y compris les administrateurs,
 - l'intégration de l'ensemble des administrateurs dans un groupe d'utilisateurs identifié,
 - la connexion aux serveurs à travers un réseau privé sécurisé (VPN) pour les administrateurs.

Sécurisation de l'Accès à la plateforme OLS et aux données

Concernant les échanges d'informations entre le poste client et l'application hébergée, il est à noter que toutes les communications sont cryptées, par l'intermédiaire d'un certificat SSL/TLS, et utilisent le protocole standard HTTPS (port 443).

Chaque accès aux logiciels est conditionné par la fourniture d'un compte utilisateur et d'un mot de passe.

Chaque utilisateur déclaré dans la base d'autorisation est soumis à l'application de préférences et de droits librement fixés par le gestionnaire des utilisateurs : Le client.

Pour couvrir des besoins spécifiques liés à la sécurité des informations, il est possible de fournir un certificat électronique adéquat répondant à la demande des clients.

La sauvegarde des données

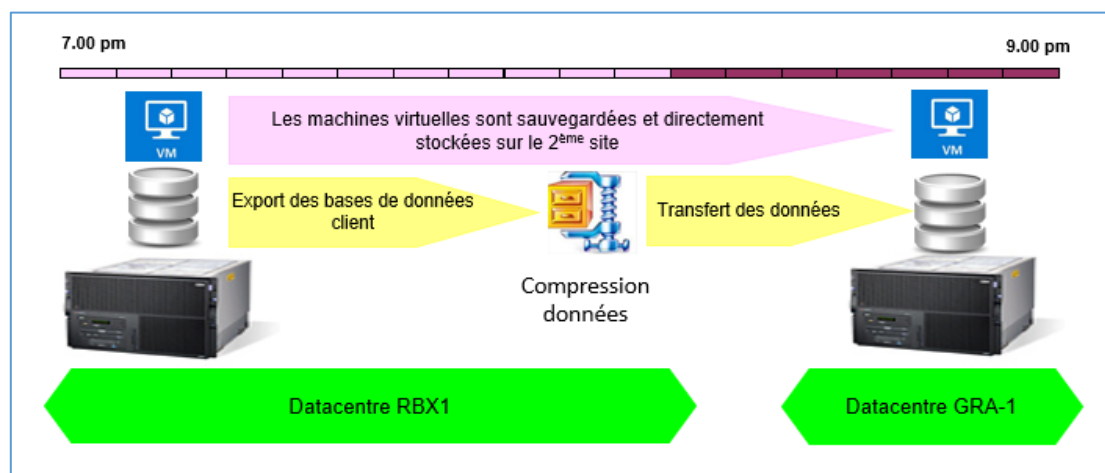
En standard, toutes les données sont sauvegardées quotidiennement vers un site géographiquement différent du site de production. Notre politique de sauvegarde permet de récupérer les données sur une période de 14 jours.

En cas d'incident, JVS-Mairistem s'engage à :

- o une perte de données (RPO) maximale de 8 heures ouvrées en fonction de l'apparition d'un incident,
- o une période d'indisponibilité de remise en place de l'application (RTO) maximale de 8 heures ouvrées.

Les sauvegardes des données utilisateurs sont sous la responsabilité de JVS-Mairistem et se déroulent de la façon suivante :

- o Les données contenues dans la base de données sont exportées et sauvegardées chaque soir ;
- o Les mécanismes internes de protection des données de la base de données ont été activés afin de garantir la cohérence de celles-ci ;
- o Les sauvegardes de données sont enfin externalisées à travers un agent et transférées dans un autre centre de données. Lors du processus de sauvegarde, les données sont compressées puis cryptées.



PROCESSUS DE SAUVEGARDE

Une politique de rotation des sauvegardes est mise en œuvre. Elle est différente suivant les besoins du client.

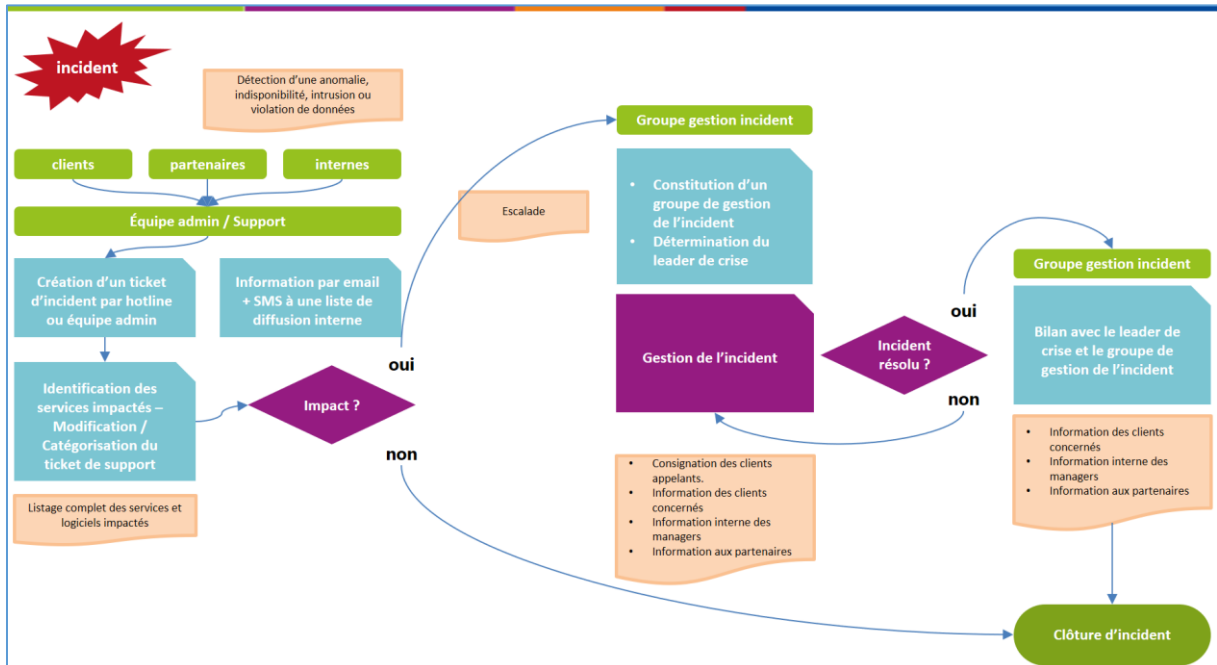
Cinq versions de sauvegarde sont enregistrées et disponibles. Les sauvegardes sont réalisées quotidiennement et peuvent être de type « complètes » ou « incrémentales ».

Un système d'alerte par email est mis en place et complété par une console de supervision accessible depuis un simple navigateur permettant ainsi la visualisation des anomalies.

Le taux de disponibilité de la plateforme de sauvegarde est de 99,98%.

PROCESSUS DE GESTION DE CRISE

Un Processus de Gestion de crise est appliqué dès qu'un incident est constaté. Ces incidents peuvent être déclarés par chacune des personnes de JVS-Mairistem, partenaires, sous-traitants ou toute personne utilisatrices de la plateforme.



Le processus tient compte des éléments suivants :

- o détection d'incident ou d'indisponibilité d'un service ou d'une application,
- o déclaration des incidents par le biais de l'outil de signalement, téléphone, mail, fax,
- o communication auprès des partenaires et managers de JVS-Mairistem,
- o prise en compte de l'escalade Niveau 1, 2 ou 3 en fonction du temps et des niveaux d'impacts,
- o consignation de la liste des clients impactés,
- o communication régulière de l'évolution auprès des clients consignés jusqu'à la clôture de l'incident.

En fonction des impacts et de la durée de la rupture d'activité, une information générale est faite à l'issue de la clôture auprès des clients consignés, des partenaires et managers de JVS-Mairistem.

ACTUALISATION DE LA DECLARATION DE CONFIDENTIALITE

JVS-Mairistem peut actualiser la présente Déclaration de Confidentialité en proposant une nouvelle version sur son site internet, site extranet ou au sein des documents fournis avec les applications.

Dans ce cadre, il est particulièrement indiqué de consulter régulièrement ces supports et les pages concernées sur lesquelles la Déclaration de Confidentialité est reproduite.

Autres sites web

Les sites internet édités par JVS-Mairistem peuvent éventuellement contenir des hyperliens vers d'autres sites internet. En aucun cas JVS-Mairistem n'est responsable de la politique de confidentialité ou des pratiques relatives à la vie privée d'une quelconque tierce partie.

RECLAMATIONS ET QUESTIONS

Si vous avez des réclamations concernant la manière dont JVS-Mairistem collecte, utilise et/ou traite les données à caractère personnel, ou si vous avez simplement des questions sur cette Déclaration de Confidentialité, veuillez nous contacter par email à l'adresse : communication@jvs.fr