

ANNEXE - Politique de protection des données personnelles Maison Protégée

La présente politique de protection de vos données personnelles (ci-après la « Politique ») vous informe sur la façon dont Orange Télésurveillance, Protectline, leurs sous-traitants et partenaires traitent vos données personnelles.

Elle s'applique aux clients et utilisateurs de l'offre Maison Protégée

Protectline (SAS au capital de 5 622 562,00 €, située Bâtiment le Capitole - 1, place Jean Baptiste Clément - 93160 Noisy-Le-Grand, RCS de Bobigny 833 468 036, est une société partenaire d'Orange Télésurveillance qui intervient dans la mise en œuvre du service Maison Protégée.

Dans le cadre de la fourniture de votre offre Maison Protégée, Orange Télésurveillance et Protectline mettent en œuvre des traitements pour lesquelles elles interviennent respectivement en tant que responsables de traitements distincts. Cette Politique vous présente ces différents traitements.

Cette politique est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées directement et explicitement à votre connaissance, s'agissant d'une offre, d'une composante de votre offre ou d'un service particulier.

1. Données personnelles collectées et traitées

Orange Télésurveillance et Protectline traitent des données personnelles vous concernant dans le cadre de leurs relations avec vous et de votre utilisation de l'offre Maison Protégée. Orange Télésurveillance et Protectline ne traitent que les données pertinentes et nécessaires à l'objectif poursuivi.

Les données personnelles collectées par Orange Télésurveillance et Protectline sont regroupées sous les catégories suivantes :

Données d'identification	Identité (nom, prénom, pseudo), identifiant administratif (carte d'identité, passeport, ...)
Vue personnelle	Éléments relatifs au logement
Caractéristiques personnelles	État civil, mesure de protection juridique, procuration, signature
Données de contact	Adresse postale, email, numéro de téléphone
Données de localisation	Géolocalisation d'un équipement
Données de connexion, d'usage des services et d'interaction	Logs de connexion et d'usage, compte rendu d'intervention, équipements détenus, rendez-vous technicien, contenu d'une demande, faits litigieux d'une réclamation ou d'un contentieux, références du dossier, date de début et de clôture du dossier, commentaires relatifs à la description et au suivi du dossier...
Données de contenu	Son, image, vidéo
Données économiques et financières	Identification financière, données économiques, fiscales et comptables, historique des paiements
Produits et services détenus ou utilisés	Offre et options détenues, équipement détenu, paramétrage, application téléchargée
Profil, scores et segmentation client	Score et segmentation marketing, indicateur de satisfaction client, profil bon ou mauvais payeur et éventuel plan de recouvrement, scoring du risque de fraude

Ces données sont collectées depuis différentes sources : il s'agit des données que vous fournissez directement à Orange Télésurveillance et Protectline, des données d'usages de vos produits ou services et de données collectées indirectement auprès de tiers.

Certaines données traitées sont collectées de manière indirecte :

- Au travers de cookies et traceurs déposés ou lus sur votre terminal
- Au travers de sources provenant de partenaires sur la base de notre intérêt légitime ou d'obligations légales : fournisseurs de données, organismes de prévention de la fraude, organismes de gestion des impayés
- Au travers de sources provenant de partenaires sur la base de votre consentement
- Au travers de sources en libre accès

2. Finalités et durées de conservation

Vos données sont traitées par Orange Télésurveillance et Protectline pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

Vous trouverez ci-dessous, pour chaque base légale, (exécution du contrat, intérêt légitime, consentement et obligation légale) les finalités pour lesquelles Orange Télésurveillance et Protectline traitent vos données :

2.1. Exécution du contrat

2.1.1. Exécution du contrat (seule finalité)

- En se fondant sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit, **Orange Télésurveillance** met en œuvre des traitements sur vos données personnelles avec les finalités suivantes.

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Adresser les factures et encaisser les paiements	Calculer et facturer l'offre et les options, Communiquer et expliquer la facture Encaisser le paiement Rembourser Gérer la comptabilité Remettre en banque le paiement encaissé	Exécution du contrat
Gérer l'assistance client	Accéder aux données de contexte du client Accompagner le client Diagnostiquer et traiter le problème	
Authentifier les utilisateurs	Authentifier les utilisateurs pour gérer l'assistance client	
Gérer les données personnelles, caractéristiques et droits sur un contrat	Gérer les créations et modifications des informations et données personnelles, Recueillir et utiliser les informations personnelles complémentaires requises	
Recouvrer les impayés	Recouvrer à l'amiable Inscrire les clients en contentieux, Recouvrer les impayés des clients en contentieux	
Gérer les contentieux		

- En se fondant sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit, **Protectline** met en œuvre des traitements sur vos données personnelles avec les finalités suivantes.

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Gérer l'assistance technique	Fournir une assistance technique aux clients Répondre aux réclamations clients Assister le client dans l'utilisation de son matériel et diagnostiquer et dépanner à distance	Exécution du contrat
Installer les équipements de télésurveillance	Installer un système de sécurité adapté à l'environnement de chaque client	
Dépanner et assurer la maintenance d'un système de télésurveillance	Dépanner un système de sécurité en cas de besoin pour tout client, entretenir un système de sécurité	
Gérer les événements du système de télésurveillance	Prévenir le client en cas d'alerte sur son système (possibilité par autogestion) Prévenir le plateau d'écoute en cas d'alerte Prévenir les contacts en cas d'alerte)	
Gérer les informations et moyens d'accès au Logement confiés par les clients	Assurer le transfert des moyens d'accès des clients qui ont souhaité transmettre leurs clés à une société de gardiennage	
Gérer le suivi du gardiennage et des rondes des sites clients	Piloter le suivi des interventions de gardiennage	
Piloter l'activité de télésurveillance	Gérer la télésurveillance des sites clients	
Gérer les mesures d'assistance mises en place après sinistre	Piloter et suivre le bon fonctionnement des mesures d'assistance mises en place après sinistre pour les clients	
Authentifier les utilisateurs	Authentifier les utilisateurs dans l'application client, dans les plateformes techniques	

2.1.2. Exécution du contrat et obligation légale

En se fondant sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit et pour remplir une obligation légale, **Orange Télésurveillance** met en œuvre des traitements sur vos données personnelles avec les finalités suivantes.

Finalité du traitement	du	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Traiter les réclamations	les	Réceptionner et étudier la réclamation, apporter les corrections nécessaires, expliquer ces corrections, et éventuel geste commercial ou remboursement client	Exécution du contrat
		Constituer un dossier pour le médiateur des communications électroniques	Obligation légale

2.1.3. Exécution du contrat, consentement et intérêt légitime

En se fondant sur l'exécution du contrat que vous avez souscrit ou sur son intérêt légitime ou après avoir recueilli votre consentement, **Orange Télésurveillance** met en œuvre des traitements sur vos données personnelles avec les finalités suivantes.

Finalité du traitement	du	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Analyser les usages des offres et services pour faire des propositions au client		Analyser le contexte client, collecter les besoins potentiels et lui faire des propositions	Exécution du contrat ou intérêt légitime
		Proposer des publicités ciblées, de partenaires d'Orange Télésurveillance	Consentement
Organiser des animations	des	Informer et interagir autour de l'actualité d'Orange Télésurveillance	Intérêt légitime ou consentement
		Proposer une opération commerciale (offre de remboursement)	Exécution du contrat
Organiser des jeux concours		Proposer des animations et jeux (jeux concours, tirages au sort...)	Intérêt légitime (clients), consentement (prospects)
		Organiser et piloter les animations et jeux	Exécution du contrat

2.2. Intérêt légitime

2.2.1. Intérêt légitime (seule finalité)

Orange Télésurveillance réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de vos contrats. En se fondant sur son intérêt légitime d'entreprise dans le cadre du développement de ses activités et de sa relation client, Orange Télésurveillance met en œuvre des traitements de vos données personnelles.

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Assurer la sécurité des plateformes et services	Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs, auditer et évaluer les vulnérabilités, protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services, anonymiser les données personnelles	Intérêt légitime
Eviter la fraude et préserver le Chiffre d'Affaires	Contrôler les processus sur nos canaux de vente, estimer et prévenir les risques d'impayé client, détecter et superviser des situations suspectes pouvant impacter le chiffre d'affaires et/ou relever des cas de fraudes afin d'en limiter les risques et d'assurer les actions de remédiations nécessaires, constituer le dossier de preuves dans le cadre d'investigations en cas de fraude	
Sonder les clients ou les utilisateurs	Mesurer la qualité de l'acte suite à la sollicitation des clients, enrichir la connaissance clients au travers des sondages clients	
Améliorer notre offre et relation client	Mesurer, catégoriser et comprendre les sollicitations clients et les réponses sondages afin de dimensionner et améliorer la relation client et afin d'améliorer nos produits et services Mesurer, comprendre et améliorer la performance des parcours clients, améliorer la satisfaction client, analyser nos ventes afin d'adapter nos offres, produits et services, enrichir la connaissance clients au travers d'études,	

	mettre à disposition, en interne, des outils et données d'analyse afin d'améliorer notre relation client	
--	--	--

Protectline réalise également des traitements de données pour d'autres finalités que la stricte exécution de votre contrat. En se fondant sur son intérêt légitime d'entreprise dans le cadre du développement de ses activités et de sa relation client, Protectline met en œuvre des traitements de vos données personnelles.

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Assurer la sécurité des plateformes et services	Superviser les usages et détecter les comportements anormaux de services applicatifs Auditer et évaluer les vulnérabilités Protéger les données et contrôler les accès et usages des applications et services Anonymiser les données personnelles	Intérêt légitime
Gérer l'enregistrement des appels téléphoniques de l'assistance client et de l'assistance technique		
Analyser et diffuser des statistiques et données	Fournir des indicateurs pour Protectline et pour ses partenaires et sous-traitants pour piloter l'activité	

2.2.2. Intérêt légitime et consentement

Orange Télésurveillance réalise également des traitements de données en se fondant sur son intérêt légitime ou après avoir recueilli votre consentement :

Finalité du traitement	Description	Base(s) légale(s) applicable(s)
Organiser des opérations de marketing direct	Assurer l'animation marketing	Intérêt légitime (clients), consentement (prospects et résiliés)
	Mener des campagnes relationnelles	
	Préparer et envoyer les communications marketing écrites	
	Proposer des offres ciblées et adaptées de la part de nos partenaires et de nos filiales	Consentement

2.3. Obligation légale

Orange Télésurveillance se doit de répondre à des obligations légales ou réglementaires et doit ainsi mettre en œuvre certains traitements sur vos données personnelles :

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Répondre aux demandes des tiers autorisés par la réglementation		Obligation légale
Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice		
Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées	Réception des plaintes, des réclamations et/ou demandes d'exercice des droits (pour les traitements de données personnelles mis en œuvre par Orange télésurveillance)	

Protectline se doit de répondre à des obligations légales ou réglementaires et doit ainsi mettre en œuvre certains traitements sur vos données personnelles :

Finalité du traitement	Description	Base légale applicable
Répondre aux demandes des tiers autorisés par la réglementation		Obligation légale
Répondre aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice		
Gérer les demandes d'exercice des droits des personnes concernées	Réception des plaintes, des réclamations et/ou demandes d'exercice des droits (pour les traitements de données personnelles mis en œuvre par Orange télésurveillance)	

3. Durées de conservation

Vos Données Personnelles sont conservées sur les périodes suivantes :

- *Données utilisées dans le cadre de la gestion de la relation commerciale et à des fins de prospection commerciale* : les données d'un client d'une offre résidentielle sont conservées pendant 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale. Les données d'un prospect sont conservées pendant 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.
- *Données de connexion, d'usages des services et d'interaction* : ces données sont conservées 2 ans à compter de leur collecte, 1 mois pour les photos et vidéos.
- *Données relatives au paiement* : ces données relatives sont conservées pendant 13 mois suivant la date de débit à titre de preuve, et jusqu'à 15 mois afin de prendre en compte la possibilité d'utilisation de cartes de paiement à débit différé.
- *Données relatives au score et à la segmentation client* : ces données sont conservées jusqu'à 2 ans à compter de leur calcul.
- *Données utilisées dans le cadre de la gestion des impayés* : en cas de non-paiement, les informations sont conservées jusqu'à 56 mois après la résiliation. En cas de paiement les informations sont conservées 48 heures à compter du paiement.
- *Données spécifiques utilisées pour éviter la fraude et préserver le chiffre d'affaire* : les données d'alerte en cas de fraude sont conservées dans un délai de 12 mois à compter de l'émission des alertes pour les qualifier. Les alertes non qualifiées sont supprimées directement. Les données d'alerte en cas de fraude avérée sont conservées pour une durée maximale de 5 ans à compter de la clôture du dossier de fraude. Les données de lutte contre le blanchiment sont conservées pendant 5 ans à compter de l'exécution de l'opération.
- *Données permettant de réaliser des jeux concours* : les données sont conservées 3 mois et jusqu'à 6 mois après la fin du jeu s'il existe un risque élevé de contestation.
- *Cookies et traceurs* : les informations issues des cookies et traceurs sont conservées pour une durée de 25 mois. Pour en savoir plus Orange vous invite à consulter sa Politique Cookies et Traceurs [ici](#).
- *Données utilisées dans le cadre de contentieux* : les données sont conservées tant que le contentieux est actif, et jusqu'à l'expiration de l'ensemble des voies de recours.

Durées exigées dans le cadre des obligations légales :

- *Données comptables devant être archivées* : ces données sont conservées 10 ans en base d'archivage à titre de preuve.
- *Données permettant de répondre au droit de communication des autorités et aux réquisitions des autorités et aux décisions de justice* : ces données sont conservées pendant 3 ans à compter de la réponse.
- *Données relatives aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées* : ces données sont conservées pour une durée de 5 ans après le traitement de la demande ou, à défaut, dès la prescription d'une décision de l'autorité de contrôle compétente ou prescription du contentieux.

4. Personnes concernées

Les personnes concernées par les traitements réalisés dans le cadre de cette Politique par Orange sont :

- Clients détenteurs d'une Offre Maison Protégée, utilisateurs de l'application Maison Protégée
- Ayants-droits, représentants et mandataires de ces clients

5. Destinataires de vos données personnelles

Les données traitées sont destinées aux **services internes d'Orange Télésurveillance et de Protectline** : seuls peuvent avoir accès à vos données les salariés habilités en ayant besoins dans le cadre de leurs missions.

Les données traitées peuvent être destinées aux **sous-traitants ou aux partenaires d'Orange Télésurveillance et de Protectline**. Dans ce cas, vos données ne sont communiquées qu'aux sous-traitants et partenaires qui se sont engagés contractuellement sur leur capacité à répondre aux exigences de sécurité et de confidentialité, et à respecter l'ensembles des obligations légales et réglementaires en matière de protection des données personnelles.

Il s'agit des situations où ces sous-traitants et/ou partenaires interviennent pour la fourniture de prestations de services, notamment :

- dans le cadre de votre souscription à l'offre Maison Protégée
- pour le suivi de la relation client
- pour la mise en oeuvre de votre service de télésurveillance : des prestataires d'installation et de maintenance des équipements, des prestataires intervenant dans la gestion des alertes de votre système de télésurveillance, des entreprises de gardiennage et d'agents de sécurité, des prestataires d'assistance pour la mise en oeuvre des mesures d'assistance après-sinistre
- des sociétés de sondage
- des prestataires pouvant intervenir pour le recouvrement de vos factures

Il peut également s'agir des situations où des partenaires interviennent pour la fourniture d'offres ou services complémentaires. Il peut également s'agir de traitements auxquels il vous est proposé de consentir, une mention d'information sera disponible avant le recueil de votre consentement.

Les données traitées peuvent, être transmises aux **autorités compétentes**, à leur demande, dans le cadre de procédures judiciaires, dans le cadre de recherches judiciaires et de sollicitations d'information des autorités ou afin de se conformer à d'autres obligations légales ainsi qu'aux forces de l'ordre qui peuvent intervenir en cas d'intrusion avérée (après levée de doute) ou aux services d'urgence. Elles peuvent enfin être transmises aux **tiers autorisés par une décision de justice**.

6. Traitement de vos données personnelles hors de l'Union Européenne

Les données personnelles collectées sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union Européenne. Dans ce cas, Orange Télésurveillance et/ou Protectline prennent les dispositions nécessaires avec leurs sous-traitants et partenaires afin de garantir un niveau de protection de vos données personnelles adéquat et ce en conformité avec la réglementation applicable.

Si les sous-traitants et partenaires concernés ne sont pas situés dans un pays disposant d'une législation considérée comme offrant un niveau de protection adéquate, ils auront préalablement signé les « clauses contractuelles types » de la Commission européenne ou sont soumis à des Règles internes contraignantes approuvées par les autorités. Lorsque la législation du pays tiers ne présente pas de protection équivalente à celle offerte par la réglementation applicable dans l'Union Européenne, Orange Télésurveillance et/ou Protectline veillent à la mise en oeuvre de mesures supplémentaires adaptées aux traitements mis en oeuvre.

7. Sécurité

Orange Télésurveillance et Protectline accordent une importance particulière à la sécurité de vos données personnelles et ont mis en place des mesures de sécurité appropriées et exigeantes destinées à éviter que vos données ne soient perdues accidentellement, utilisées ou consultées sans autorisation, modifiées ou divulguées. De plus, l'accès à vos données est limité aux seuls salariés, sous-traitants et autres tiers qui ont besoin d'y accéder pour l'exercice de leurs missions. Ils sont soumis à une obligation de confidentialité.

Orange Télésurveillance exige de ses cocontractants qu'ils respectent la sécurité des Données Personnelles de ses Clients et qu'ils les traitent conformément aux lois sur la protection des données en vigueur.

Orange Télésurveillance et Protectline ont mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour éviter la perte, la mauvaise utilisation, l'altération et la suppression des données personnelles vous concernant. Ces mesures sont adaptées selon le niveau de sensibilité des données traitées et selon le niveau de risque.

Orange Télésurveillance et Protectline ont mis en place des procédures visant à traiter toute suspicion de violation de vos données personnelles, et vous avertissent ainsi que toute autorité de contrôle concernée d'une violation lorsqu'Orange Télésurveillance ou Protectline est légalement ou contractuellement tenue de le faire.

8. Vos droits

Vous disposez de différents droits liés aux traitements de vos données personnelles :

8.1. Droit d'accès

Vous avez le droit d'obtenir les données personnelles vous concernant dont Orange Télésurveillance ou Protectline disposent, et de prendre connaissance du ou des traitements vous concernant réalisés par Orange Télésurveillance ou Protectline.

8.2. Droit de rectification

Dans l'hypothèse où vos données personnelles ne seraient pas complètes, exactes ou non actualisées, vous disposez d'un droit de rectification.

8.3. Droit d'opposition

Ce droit s'applique lorsque le traitement repose sur l'intérêt légitime d'Orange Télé-surveillance ou Protectline et dès lors que vos droits et libertés prévalent sur ce dernier.

Lorsque les données personnelles vous concernant sont traitées à des fins de prospection, vous pouvez vous opposer à tout moment à ce que vos données personnelles fassent l'objet d'un tel traitement. Les clients peuvent exercer ce droit directement depuis leur espace client.

8.4. Droit de suppression

Vous pouvez demander à Orange Télé-surveillance ou à Protectline de supprimer vos données personnelles.

Mais vous ne pouvez exercer ce droit dans les cas où :

-vos données personnelles sont nécessaires à la fourniture de vos services dans le cadre de l'exécution de votre contrat Maison Protégée

-vos données sont nécessaires à Orange Télé-surveillance ou Protectline pour respecter leurs obligations légales ou exercer leurs droits, ou si l'intérêt légitime d'Orange Télé-surveillance ou de Protectline prévaut.

8.5. Droit à la portabilité des données fournies

Vous pouvez demander l'obtention des données personnelles vous concernant dans un format techniquement exploitable par vous-même ou par une autre entité qu'Orange, dès lors que celles-ci sont font l'objet d'un traitement reposant sur votre consentement ou sur une relation contractuelle.

8.6. Droit à la limitation d'un ou plusieurs traitements

Ce droit vous permet, en cas de doute sur la légalité de l'un de nos traitements ou pour faire constater, exercer ou défendre vos droits en justice, de demander à Orange Télé-surveillance ou Protectline de ne plus réaliser temporairement tout ou partie des traitements de vos données personnelles sans pour autant les effacer.

8.7. Testament numérique

Vous pouvez émettre des directives sur la conservation, la suppression ou la communication de vos données personnelles après votre décès.

9. Comment exercer vos droits ?

Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, ainsi que contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles en écrivant à : **Orange Service Client, Gestion des données personnelles, 33732 Bordeaux Cedex 9**

Toute demande d'exercice de vos droits doit être accompagnée d'éléments permettant de justifier de votre identité. Une pièce d'identité pourra être demandée en cas de doute raisonnable quant à votre identité. Vous recevrez un accusé de réception à l'issue de l'envoi de votre demande.

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. En cas de complexité de la demande, ce délai peut être allongé. Dans ce cas la personne concernée sera notifiée.

Possibilité de saisir la CNIL

Si vos échanges avec Orange n'ont pas été satisfaisants, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité de contrôle en charge du respect des obligations en matière de protection des données personnelles en France.

10. Modification de la Politique de Protection des Données personnelles

La présente Politique de Protection des Données personnelles peut être amenée à évoluer.

1 Dernière mise à jour le 2 juin 2022