

BCR – PROCEDURE INTERNE DE PLAINTES

1. Contexte

Conformément à la Directive Européenne en date du 24 octobre 1995 (95/46/UE) chaque transfert de données personnelles en dehors de la CEE doit satisfaire un certain nombre d'exigences. C'est surtout lors de transferts de données personnelles à des entités étrangères ayant leur siège en dehors de la CEE et n'ayant pas un niveau de protection adéquat en matière de protection de données personnelles que le responsable de traitement doit prendre un certain nombre de mesures (surtout la conclusion de clauses contractuelles type avec le sous-traitant). Dans ce contexte, la conception et l'implémentation des BCRs à l'intérieur du Groupe Sopra Hr Software simplifient le cadre juridique des transferts de données personnelles à l'extérieur de la CEE. Conformément à la Directive européenne 95/46/UE les BCRs servent à éviter la conclusion de clauses contractuelles types entre les différentes filiales du groupe Sopra Hr Software.

Selon l'article 4.3 des BCRs, chaque personne concernée qui croit que ses données personnelles ne sont pas traitées conformément aux BCRs ou à la loi applicable, peut déposer une plainte auprès de Sopra Hr Software afin d'obtenir des mesures de correction adéquates et, si approprié, un dédommagement adéquat.

Dans ce contexte, la procédure de plaintes interne a pour but de donner des explications détaillées aux salariés de Sopra Hr Software qui seront concernés par le traitement des plaintes et de décrire la procédure à suivre pour déposer une plainte.

Le respect de cette procédure est d'autant plus important que les BCRs stipulent que « les difficultés qu'une personne concernée rencontre ne doivent être transmises devant un tribunal ou une autorité compétents uniquement lorsque la procédure de plainte interne n'aboutit pas à trouver une issue dans un délai raisonnable. » Sopra Hr Software devra s'assurer de l'efficacité pratique de la procédure de plainte interne.

Il est rappelé que cette procédure ne s'applique qu'aux plaintes déposées par des personnes dont les données personnelles ont été transférées en dehors de la CEE vers un des pays tombant dans le champ d'application des BCRs. La présente procédure ne concerne pas la gestion d'autres plaintes, à moins que le Local Data Controller en décide autrement.

Il faut également se rappeler que cette procédure ne doit pas se substituer à des investigations qui pourraient être effectuées en vertu d'autres procédures (telles que des audits) ou qui pourraient résulter de la loi ou de règlements (telles que des investigations effectuées par la CNIL ou une autorité judiciaire).

2. Description de la procédure de plaintes interne

2.1 Les différents types de plaintes

Chaque personne qui considère que ses données personnelles qui ont été transférées d'un pays appartenant à la CEE vers un pays n'appartenant pas à la CEE, ne sont pas collectées ni traitées en accord avec les BCRs et/ou la loi applicable peut déposer une plainte auprès de Sopra Hr Software.

Une telle plainte peut être soit de nature personnelle (lorsqu'un individu a par exemple exercé son droit d'accès aux données personnelles traitées par Sopra Hr Software mais n'a pas reçu de réponse de la part de Sopra Hr Software) soit être plus générale et se référer aux conditions dans lesquelles Sopra Hr Software collecte et/ou

traite les données personnelles (par exemple, la personne concernée a un souci par rapport à l'efficacité des mesures de sécurité et de confidentialité mises en place par l'importateur de données).

2.2 Service interne de Sopra Hr Software compétent pour gérer les plaintes

Les plaintes sont traitées par le Local Data Privacy Manager.

2.3 Comment déposer une plainte ?

Chaque plainte doit être adressée à Sopra Hr Software par écrit (par lettre ou par e-mail accs-cnil@soprahr.com).

Les adresses postales ou électroniques auxquelles les plaintes devront être envoyées doivent être clairement identifiables sur un quelconque support (documentation commerciale, notice d'information) ou en demandant aux salariés de Sopra Hr Software.

2.4 Les modalités de traitement des plaintes

Chaque plainte qui est adressée à Sopra Hr Software doit donner lieu à l'envoi d'un accusé de réception à envoyer à la personne concernée, éventuellement accompagnée d'une demande d'information détaillée supplémentaire si nécessaire pour le traitement de la plainte.

Le Local Data Privacy Manager devra contacter chaque personne concernée par l'objet de la plainte (service opérationnel, service juridique, service technique etc...) afin de déterminer si la plainte est justifiée et afin d'élaborer la réponse la plus appropriée.

Chaque salarié de Sopra Hr Software qui participerait au traitement de la plainte devra coopérer et fournir toute l'information disponible.

2.5 Les délais de traitement des plaintes

Le délai pour traiter une plainte ne devra pas être supérieur à 2 mois.

2.6 La réponse au plaignant

Lorsque la plainte a été traitée par Sopra Hr Software, une réponse écrite devra systématiquement être envoyée au plaignant afin de l'informer de la suite donnée à la plainte et afin de motiver la décision.

Si la demande du plaignant est acceptée mais suppose la mise en place de mesures correctives (documents à envoyer au plaignant, la mise à jour de document dans le cadre d'un traitement de données personnelles, la modification du niveau de sécurité d'un traitement de données personnelles), un plan de correction devra être mis en place et implémenté par le service en charge du traitement de la plainte dans un délai raisonnable.

2.7 Escalade éventuelle au Data Privacy Manager Group

Si le service en charge du traitement de la plainte n'arrive pas à satisfaire la demande au niveau local ou si un problème majeur s'est révélé lors du traitement de la plainte, le problème devra être annoncé au Data Privacy

Manager Group afin que ce dernier puisse prendre une décision relative au plan de correction et à la réponse à donner au plaignant.

De même, au cas où le plaignant reçoit une réponse négative après le traitement de sa plainte (si sa demande est rejetée), le plaignant devra avoir la possibilité de s'adresser au Data Privacy Manager Group afin que son problème puisse être traité de nouveau. Au cas où il s'adresse au Data Privacy Manager Group, un nouveau délai de trois mois commence à courir. A la fin de ce délai, une réponse finale devra être donnée au plaignant.

3. Les obligations en matière de reporting

Si le Local Data Privacy Manager n'est pas personnellement en charge du traitement des plaintes, il devra néanmoins être informé régulièrement des procédures actuelles (au moins à travers un rapport annuel).

Conformément à l'article 5.1 des BCR, chaque Local Data Controller ainsi que chaque Local Data Privacy Manager devront régulièrement indiquer au Data Privacy Manager Group les plaintes qui sont adressées au niveau local. Ceci doit lui permettre de prendre des mesures correctives et d'améliorer les guidelines et procédures à l'intérieur du Groupe là où des insuffisances en matière de protection des données personnelles ont été révélées (au moins un rapport par an doit parvenir au Data Privacy Manager Group).