

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

OBJET : cette procédure décrit les dispositions mises en œuvre pour traiter de façon efficace les demandes d'exercice des droits des personnes concernées, en application du Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD), par Total Marketing France (TMF) et ses filiales. Elle complète et précise la procédure de gestion d'exercice des droits initiée par le groupe Total et prend en compte les bonnes pratiques de la CNIL.

PERIMETRE D'APPLICATION ET CIBLE : cette procédure s'applique à toutes les activités de la société Total Marketing France et ses filiales. Les exigences qu'elle contient s'adresse à tous les collaborateurs impliqués dans le traitement de données personnelles et en particulier les responsables de traitements, les relais protection des données personnelles ou Data Privacy Liaison (DPL) et les délégués à la protection des données personnelles ou Data Protection Officer (DPO).

DATE D'APPLICATION : 01/07/2020

REVISION		Date d'application	N° version	Objet		
		09/07/2020	0	Création de la procédure		
		ENTITE	NOM	DATE	VISA	
Circuit de validation	Métier	Rédacteur	FR/SG	Luc HOBON	09/07/2020	✓
	HSEQ	Vérificateur	FR/HSEQ/MEO	Pascal POTERALA	09/07/2020	✓
	Métier	Approbateur	FR/SG	Emmanuel de FOURNAS	09/07/2020	✓

DOCUMENTS REFERENCES :

- Règlement UE 2016/679 : Le règlement général sur la protection des données – RGPD
- Procédure Groupe : TOTAL RGPD 2018 - Procédure exercice des droits_20190206
- Règle TMF CR FR HSEQ 027 : « Traitement et gestion des réclamations clients »
- Règle TMF CR FR HSEQ 102 : « Actions correctives, Actions préventives (ACP) »

TABLE DES MATIERES

1. PRINCIPES GENERAUX SUR L'EXERCICE DES DROITS.....	3
2. GESTION DE LA DEMANDE D'EXERCICE DE DROIT.....	5
Annexe 1 : Exercice des droits & Base légale.....	10
Annexe 2 : Modèles de courrier.....	11
Annexe 3 : Modèle de suivi statistique	28

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

SIGLES ET DEFINITIONS :

Sigle / terme	Définition
Accountability	Principe majeur du RGPD impliquant que le responsable de traitement doit être en mesure à tout moment de démontrer sa conformité au RGPD
BDPL	Branch Data Privacy Lead ou Coordinateur Branche Protection des Données Personnelles
CNIL	Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés C'est une autorité administrative indépendante française. La CNIL est chargée de veiller à ce que l'informatique soit au service du citoyen et qu'elle ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques.
Donnée personnelle	Toute information relative à une personne physique, identifiée ou identifiable, que celle-ci agisse à titre personnel ou professionnel
DPL	Data Privacy Liaison ou Relais Protection des Données Personnelles pour une entité
DPO	Data Protection Officer ou Délégué à la protection des données personnelles
Entité	Structure qui dispose d'une connaissance métier lui permettant d'opérer et de maîtriser le traitement de données personnelles
Responsable de Traitement (RT)	Personne qui définit, seule ou conjointement avec d'autres, les finalités et les moyens du traitement de données personnelles. Il donne des instructions et contrôle le sous-traitant. Il est garant de la conformité RGPD de ses traitements et en particulier de la bonne exécution de cette procédure au sein de son entité.
RGDP	Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel Le règlement n° 2016/679, dit Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD, ou encore GDPR, de l'anglais General Data Protection Regulation), est un règlement de l'Union européenne, directement applicable dans les Etats de l'UE, qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel. Il renforce et unifie la protection des données pour les individus au sein de l'Union européenne.
Sous-traitant (ST)	Traite les données pour le compte et sous l'instruction du Responsable de Traitement
Traitement de données personnelles	Il s'agit de toute opération (ou tout ensemble d'opérations) effectuée à l'aide de procédés automatisés ou non et appliquée à des données personnelles. Tout traitement doit avoir une base juridique et une finalité déterminée préalablement au recueil des données et à leur exploitation.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

1. PRINCIPES GENERAUX SUR L'EXERCICE DES DROITS

1.1. Rappel réglementaire

Le Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après « RGPD ») introduit de nouveaux droits et fait évoluer des droits existants sur la maîtrise des données personnelles, que ce soit pour les collaborateurs ou pour les clients, les fournisseurs, prospects, ou tout autre personne physique sur lesquelles Total dispose de données personnelles.

À ce titre, l'article 12 du RGPD indique que « *le responsable du traitement facilite l'exercice des droits conférés à la personne concernée ...* » et qu'il « *fournit à la personne concernée des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande formulée en application des articles 15 à 22 ...* ».

Tout manquement à cette procédure peut conduire à une sanction de la CNIL (pouvant atteindre 4% du chiffre d'affaire de l'entreprise).

Le RGPD prévoit la possibilité, pour les personnes concernées, de faire valoir les droits ci-dessous :

 <p>Droit d'accès Accéder à ses données et pouvoir en obtenir une copie le cas échéant</p>	 <p>Droit de rectification Faire rectifier ses données lorsqu'elles sont inexactes ou incomplètes</p>	 <p>Droit à l'effacement Demander l'effacement de ses données</p>
 <p>Droit à la limitation Faire conserver ses données mais ne pas consentir à les traiter</p>	 <p>Droit d'opposition S'opposer à la réalisation d'un traitement pour des raisons tenant à sa situation particulière</p>	 <p>Droit à la portabilité Recevoir et transmettre ses données sous un format structuré</p>

1.2. Validité d'une demande

Pour qu'une demande d'exercice des droits soit valide, elle doit être complète.

La demande est complète si elle précise suffisamment quel(s) droit(s) la personne désire exercer et quel(s) est / sont le(s) traitement(s) concerné(s).

Les droits exerçables dépendent de la base légale du traitement. Par exemple, le droit à l'effacement ne s'applique pas pendant la durée d'exécution du contrat aux informations qui sont strictement nécessaires à l'exécution du contrat (cf. Annexe 1).

Il faut s'assurer que la demande est bien exercée par la personne concernée.

En cas de doute raisonnable, l'identité du demandeur doit être vérifiée. Cette vérification n'est donc pas systématique et peut être inutile si les démarches sont effectuées depuis le compte en ligne du demandeur (Moyen à privilégier).

1.3. Qui peut faire une demande ?

- La personne concernée elle-même : toute personne physique dont les données personnelles font l'objet d'un traitement, notamment en sa qualité de collaborateur, candidat, mandataire social, personnel d'une société tierce intervenant au profit de l'entité, client ou prospect, ou fournisseur de l'entité.
- Le mandataire de la personne concernée (pouvoirs du mandataire à vérifier, le cas échéant).
- Pour les mineurs et les incapables majeurs : ce sont, selon les cas, les parents, le détenteur de l'autorité parentale ou le tuteur qui effectuent la démarche.
- Les ayants-droits d'une personne décédée.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

1.4. Format des demandes et des réponses

Les demandes d'exercice de droit sont réalisées librement, sans format particulier (formulaire internet, courrier électronique, téléphone, courrier, etc.). Il convient de s'organiser pour y répondre. Le format de la réponse sera par défaut le même que celui utilisé par le demandeur pour transmettre sa demande. Le demandeur peut toutefois préciser dans sa demande le format de réponse souhaité.

1.5. Délais de traitement d'une demande valide¹

Pour toute demande d'exercice de droit, le responsable de traitement a l'obligation de traiter cette demande dans les meilleurs délais et dans un délai d'un mois calendaire maximum à compter de la date de réception de la demande dans la mesure où elle est valide.

Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois calendaires (soit un total global de 3 mois calendaires), compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Le responsable de traitement informe alors la personne concernée de cette prolongation et des motifs du report dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

1.6. Voie de recours en cas de rejet de traitement de la demande²

Si le responsable de traitement ne donne pas suite à la demande formulée par la personne concernée, il informe celle-ci sans tarder et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Les motifs pour lesquels un responsable de traitement ne donne pas suite ou rejette une demande, dépendent des différents droits exercés.

Dans ce cas, le responsable de traitement précise les motifs de sa réponse et la possibilité pour le demandeur d'introduire une réclamation auprès du DPL (ou du DPO si celui-ci a été désigné) de la société. Les coordonnées publiques (courrier électronique générique [boîte partagée] ou adresse postale) du DPL (ou du DPO si celui-ci a été désigné) doivent dans ce sens être spécifiées dans la réponse faite par le responsable de traitement à la personne concernée.

Le responsable de traitement indique également que si le demandeur estime que ses droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, il a la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

1.7. Obligation de notification en ce qui concerne la rectification ou l'effacement de données à caractère personnel ou la limitation du traitement.³

Si le responsable de traitement a transmis des données personnelles à des destinataires (par exemple à des sous-traitants ou à un responsable conjoint de traitement), il doit notifier à tous les destinataires les demandes d'exercice de droit à la rectification ou à l'effacement des données personnelles visées ainsi que les demandes d'exercice de droit à la limitation du traitement de ces données personnelles.

Cette obligation ne s'applique pas dès lors qu'une telle communication se révèle impossible ou exige des efforts disproportionnés.

1.8. Conditions de facturation

Les réponses d'exercice de droit sont réalisées sans frais⁴. Toutefois, en cas de demande manifestement infondée ou excessive, notamment en raison du caractère répétitif de la demande, le responsable de traitement peut exiger le paiement de frais raisonnables basés sur les coûts administratifs ou refuser de traiter la demande. Dans ce cas précis, il appartient au responsable de traitement de démontrer le caractère manifestement infondé ou excessif de la demande⁵. Avant toute application de frais, le responsable de traitement doit obtenir l'accord du DPO (ou du DPL en absence du DPO).

¹ Art.12-3 du RGPD

² Art.12-4 du RGPD

³ Art 19 du RGPD

⁴ Considérant 59 du RGPD

⁵ Art.12-5 du RGPD

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

2. GESTION DE LA DEMANDE D'EXERCICE DE DROIT

Le responsable de traitement est la personne qui définit les finalités et les moyens du traitement des données personnelles. Dans le cas de traitements réalisés par Total Marketing France, il est précisé que chaque membre du comité directeur est en charge du bon respect de la réglementation pour les activités de son périmètre de responsabilité.

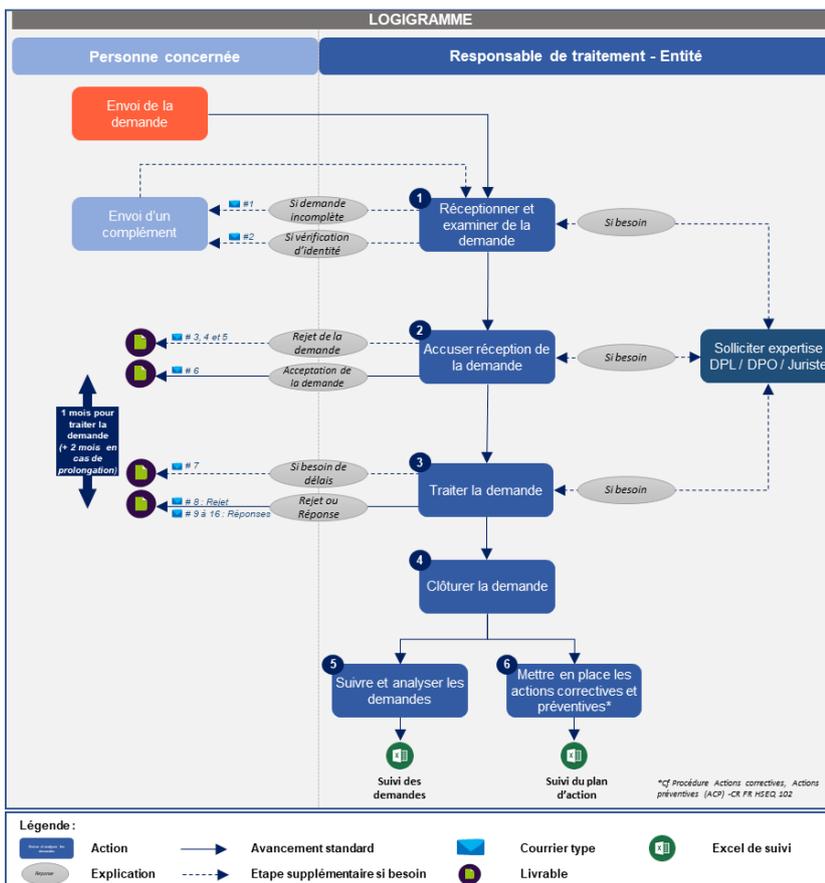
Pour les traitements réalisés par une filiale de TMF, il est précisé que le directeur / la directrice de la filiale est en charge du bon respect de la réglementation pour les activités de son périmètre de responsabilité.

Chaque responsable de traitement (membre du comité directeur ou directeur / directrice de filiale) désigne au sein de son entité le service en charge de la gestion des violations de données.

Le responsable de traitement désigne au sein de son entité le service en charge du traitement des demandes d'exercice des droits.

Le responsable de traitement mène des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs pour la bonne compréhension de la réglementation et qu'une demande d'exercice de droits, même adressée à une mauvaise adresse / service / personne, puisse être prise en charge et réorientée vers le bon service en charge du traitement. Chaque entité peut s'appuyer en interne sur un relais protection des données personnelles ou Data Privacy Liaison (DPL). Il est également possible de solliciter le délégué à la protection des données ou Data Protection Officer (DPO) lorsque le responsable de traitement en a nommé un.

À tout moment, le DPL / DPO / Juriste peut être sollicité par l'entité pour l'aider à traiter une demande.



MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

2.1. Etape 1 : Réceptionner et examiner la demande

L'entité prend en charge la demande conformément à la procédure existante et vérifie :
- la présence de toutes les informations nécessaires au traitement de la demande (cf. ci-dessous) ;
- le respect des conditions spécifiques à chaque droit (cf. Annexe 1).

En cas d'imprécision ou du manque d'information, l'entité informe le demandeur de la mise en attente de sa demande en expliquant les éléments à fournir (cf. Annexe 2 modèles de courrier).

- Canal de la demande

L'entité tient compte de l'ensemble des catégories de population susceptibles de réaliser une demande d'exercice de droit en leur proposant un canal de demande adéquat : téléphone, courrier papier, courrier électronique, formulaire hébergé sur un site web public ou un espace client accessible avec un identifiant et mot de passe.

Il convient d'utiliser une adresse postale non nominative ou une adresse courrier électronique générique (boîte partagée) afin de garantir le traitement des demandes dans tous les cas (absence de la personne en charge du traitement, mutation ou départ de cette personne).

Quel que soit le média utilisé, l'entité doit veiller à bien enregistrer les échanges dans son outil standard de gestion (pour les activités commerciales : un CRM ou un autre outil / application) afin de garantir une traçabilité.
RAPPEL : conserver uniquement des informations factuelles et strictement nécessaires dans le cadre de la gestion des demandes.

L'entité doit produire des statistiques et être capable de fournir à tout moment, durant la période de conservation de 5 ans, les preuves et le contenu des questions posées et des réponses apportées (audit interne ou externe RGPD, contrôle CNIL ; ...)

- Contenu de la demande

Le demandeur doit spécifier de manière précise quel(s) droit(s) il souhaite exercer. Si la demande n'est pas suffisamment précise, l'entité demande les précisions nécessaires à la personne concernée, et ce par écrit.

Afin de faciliter le traitement des demandes d'exercice de droit, l'entité peut décider de s'appuyer sur un formulaire de demande d'exercice de droit qui pourra être complété par le demandeur afin de faciliter le processus de traitement de la demande par l'entité.

Exemple : Une entité réalise de nombreux traitements et collecte un important volume de données personnelles. Un client souhaite exercer son droit d'accès afin d'obtenir la copie de ses données personnelles. Dans ce cas, l'entité peut demander au client, avant de lui fournir les informations, de préciser sa demande : contrat xyz, carte club, newsletters ...

- Vérification de l'identité du demandeur

En cas de doute raisonnable, l'entité doit vérifier l'identité du demandeur avant de répondre à sa demande.

L'utilisation du compte utilisateur en ligne ou de l'espace client qui nécessite un identifiant et un mot de passe est à privilégier car il y a authentification du demandeur.

Néanmoins, si la demande d'une pièce justificative d'identité au demandeur s'avère indispensable, cette pièce doit être conservée de façon sécurisée et devra être supprimée dès la clôture de la demande.

Exemple : Le demandeur utilise le formulaire de contact du site web Total.fr pour exercer son droit d'accès ou son droit à l'effacement. Le formulaire sur le site web ne permettant pas d'authentifier la personne concernée avec certitude, il convient de vérifier l'identité de cette dernière avant de répondre à sa demande.

Si la demande concerne un enfant mineur ou un incapable majeur, l'entité demande une pièce justificative d'identité du représentant légal. Des informations complémentaires peuvent être demandées afin de pouvoir traiter la demande d'exercice des droits.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

2.2. Etape 2 : Accuser réception de la demande

L'entité adresse un accusé de réception (cf. Annexe 2 modèle de courrier accusé de réception) auprès du demandeur qui précise :

- La date de réception de la demande ;
- La suite donnée à la demande, soit :
 - a. L'acceptation pour traitement de la demande ;
 - b. L'impossibilité de traiter la demande
Exemple : défaut d'identification, défaut de complément d'information, réorientation vers une autre entité (cf. Annexes courriers 2.3, 2.4 et 2.5)

L'entité envoie en même temps une copie du rejet de la demande par courrier électronique au DPL et au DPO.

Remarque 1 : si l'entité peut traiter la demande sans délai, il est possible de répondre directement sans envoyer un accusé de réception.

Remarque 2 : si l'entité met en place un formulaire en ligne, la bonne pratique consiste à envoyer un accusé de réception automatiquement dès la transmission de la demande dans l'étape 1. Dans ce cas, il est inutile d'envoyer un accusé de réception indiquant l'acceptation pour traitement de la demande dans l'étape 2.

2.3. Etape 3 : Traiter la demande

2.3.1. Réponse à la demande d'exercice de droit

L'entité rassemble les éléments nécessaires au traitement en se rapprochant des personnes en interne et en externe qui sont concernées (commerce, IT, sous-traitant, responsable conjoint de traitement, etc.).

Tous les éléments relatifs à la demande et à son traitement doivent être conservés au titre du principe d'« accountability ».

Spécificités de la responsabilité conjointe et de la sous-traitance.

- En cas de traitement réalisé conjointement, les responsables conjoints de traitement déterminent ensemble la procédure de gestion des demandes d'exercice de droit des personnes concernées. En l'absence d'accord sur la procédure de gestion d'une demande d'exercice de droit, chaque responsable conjoint de traitement doit pouvoir prendre en charge les demandes d'exercice de droit des personnes concernées.
- En cas de traitement réalisé en sous-traitance, le responsable de traitement détermine la procédure de gestion des demandes d'exercice de droit des personnes concernées avec l'aide du sous-traitant. Cette procédure devra être prévue dans le contrat de sous-traitance.

2.3.2. Délai de traitement

La date de réception de la demande complète sert de point de référence pour respecter le délai de traitement de la demande sous 1 mois calendaire. Au vu de l'investissement qu'engendre le traitement de certaines demandes, et afin de respecter les délais imposés, il convient à l'entité d'anticiper la charge relative à chaque demande d'exercice des droits reçue.

S'il apparaît qu'une demande complète d'exercice de droit ne peut pas être traitée dans un délai d'un mois calendaire à compter de sa réception, l'entité informe le demandeur dans un délai d'un mois des motifs de cette prolongation d'un délai supplémentaire de deux mois calendaires, tels que la complexité ou le nombre de demandes. Il est indispensable que l'entité se rapproche de son DPL pour valider tout report.

Exemple : À la suite d'une information relayée dans la presse, l'entité fait face à un afflux important et non prévisible et prolongé dans le temps d'une demande d'exercice de droit d'accès. Compte-tenu du temps nécessaire pour traiter chaque demande (une copie des données personnelles doit notamment être réalisée), du nombre de demandes, des ressources limitées et du temps nécessaire pour former de nouveaux salariés afin d'absorber le volume de demande, l'entité informe les demandeurs de la prolongation du délai de traitement de leurs demandes.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

2.3.3. Réponse à la demande d'exercice de droit

- Canal de réponse

Une fois la demande traitée, la réponse se fait prioritairement via le même canal que celui utilisé pour recevoir la demande, ou à défaut par l'envoi d'un courrier électronique.

- Modalités de réponse

La réponse à la demande d'exercice de droit doit toujours être formulée par écrit pour des raisons d'« accountability », sauf si la personne concernée demande que les informations lui soient fournies oralement. Dans ce cas, il faut veiller à bien tracer les échanges dans son outil standard de gestion (pour les activités commerciales : un CRM ou un autre outil / application) et confirmer par un écrit sauf en cas d'opposition de la personne concernée.

Dans le cas où la réponse à une demande d'exercice de droit pourrait entraîner la divulgation d'informations qui ne concernent pas le demandeur, l'entité prend les dispositions nécessaires pour protéger ces dernières (par exemple : anonymisation, masquage des informations) et peut, dans certains cas, refuser de répondre à la demande si celle-ci implique de fournir des informations sur d'autres personnes ou sort du cadre d'une demande de droits d'accès (contactez votre DPL).

Exemple : Un demandeur exerce son droit d'accès. L'entité doit lui transmettre une copie des données personnelles en sa possession, dont notamment un document qui comporte une liste de plusieurs noms, prénoms et adresses dont ceux du demandeur. Dans la copie de ce document qui sera déposée sur Crypt & Share, l'entité doit anonymiser ou masquer les noms, prénoms et adresses qui ne se rapportent pas au demandeur.

- Sécurisation de la réponse

En cas de demande d'exercice de droit d'accès (transmission d'une copie des données traitées) ou de droit à la portabilité des données, l'entité est responsable de la manipulation des données concernées jusqu'à leur remise au demandeur. Ceci implique pour l'entité d'assurer la sécurité de la transmission des données personnelles au demandeur.

Lorsque le demandeur détient un compte utilisateur en ligne, et quand cela est possible, il est conseillé de lui permettre d'accéder à ses données personnelles directement sur son compte. Ceci permet à l'entité de mieux sécuriser la transmission des données personnelle, et lui évite des problématiques de conservation.

L'entité utilise les outils de chiffrement habilités par le Groupe.

Remarque : en 2020, l'outil le plus adapté est Crypt & Share.

- Cas particulier d'une réponse négative

L'entité précise les motifs qui conduisent au rejet de la demande.

- L'éventuel caractère manifestement infondé de la demande ; exemple : effacement de données indispensables à la bonne exécution du contrat en cours.
- L'éventuel caractère excessif manifestement de la demande ; exemple : une demande d'accès hebdomadaire aux données personnelles de la part d'un client.

L'entité envoie en même temps une copie du rejet de la demande par courrier électronique au DPL et au DPO.

- Cas particulier d'une demande de limitation de traitement

Le droit de limitation du traitement consiste à geler temporairement l'utilisation des données personnelles⁶. Concrètement, les données ne doivent plus être utilisées mais doivent être conservées. Il complète les autres droits (rectification, opposition, ...).

Avant de formuler une réponse, l'entité sollicite le DPL / DPO / Juriste afin de vérifier les conditions d'application spécifiques à chaque traitement.

⁶Art.18 du RGPD

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

- Cas particulier d'une demande de portabilité

A la différence du droit d'accès, le droit à la portabilité s'applique uniquement :

- aux traitements de données personnelles numériques dont la base légale est fondée sur le consentement ou l'exécution d'un contrat ;
- et aux données transmises directement par la personne concernée.

2.4. Étape 4 : Clôturer la demande

Afin de satisfaire au principe d' « accountability », l'entité conserve des éléments de traçabilité pour toute demande d'exercice de droit. Ces éléments sont constitués par :

- La demande d'exercice de droit ;
- Le courrier de mise en attente de la demande pour précision complémentaire le cas échéant ;
- Les pièces justificatives complémentaires le cas échéant ;
- L'accusé de réception au demandeur signifiant la validation ou le rejet de la demande ;
- Les notifications adressées aux destinataires (sous-traitant, responsables conjoints de traitement, etc.) ;
- La réponse faite au demandeur à la suite du traitement de sa demande ;
- La copie des échanges éventuels avec le demandeur.

L'ensemble de ces éléments fait l'objet de mesures de protection et de sécurité adéquates durant leur conservation.

L' « accountability » nécessite de conserver les différents éléments liés au traitement de la demande.

En effet, il faut pouvoir justifier auprès d'une autorité de contrôle que la demande a bien fait l'objet d'une réponse.

La durée de conservation est de 5 ans après le dernier échange avec le demandeur.

Cas particulier de la collecte d'une pièce justificative d'identité

La pièce justificative d'identité, qui a servi uniquement à vérifier l'identité du demandeur, doit être supprimée à l'issue de la clôture de la demande. En effet, elle ne peut être conservée que le temps nécessaire à la réalisation de la finalité du traitement, c'est-à-dire jusqu'à la réponse à la demande d'exercice de droits.

Si la pièce justificative d'identité est utilisée également pour répondre à une autre finalité de traitement (exemple : obligation légale), il faut la conserver durant la période fixée par cet autre traitement.

2.5. Étape 5 : Suivre et analyser les demandes d'exercice des droits

L'ensemble des demandes d'exercice des droits doit faire l'objet d'un suivi et d'une analyse ; par exemple : nombre de demandes par type de droit exercé, par canal, respect du délai de réponse, délai moyen de réponse, etc.

L'entité produit tous les mois un suivi statistiques (cf. Annexe 3) qui est transmis au DPL et au DPO.

L'entité communique également une analyse argumentée de l'évolution des demandes d'exercice des droits tous les mois.

Si cette analyse met en évidence un dysfonctionnement ou une anomalie, l'entité assistée de son DPL mènent une analyse des causes approfondie qui est communiquée au DPO.

Exemple : un grand nombre de demandes d'effacement, de limitation ou d'opposition à la suite d'une campagne d'e-mailing.

2.6. Étape 6 : Mettre en œuvre les actions correctives et préventives

Toute demande d'exercice des droits ayant mis en évidence un dysfonctionnement ou une anomalie doit faire l'objet d'une action corrective et / ou préventive.

L'entité est en charge de la définition et de la mise en œuvre d'un plan d'actions en cohérence avec la procédure « Actions correctives, Actions préventives (ACP) » (CR FR HSEQ 102).

L'entité communique le suivi du plan d'actions au DPL de son entité et au DPO.

Le DPL contrôle la bonne application de ce plan d'actions.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 1 : Exercice des droits & Base légale

Le choix de la base légale est une opération décisive, qui doit intervenir avant tout début de mise en œuvre du traitement des données.

En cas de doute, reportez-vous au registre de traitements de votre entité pour vérifier la base légale définie.

Vous pouvez contacter le DPL de votre entité pour vous aider.

Une fois la base légale connue, vous pouvez vérifier les droits exerçables.

Exemple	
1	le droit d'accès et de rectification est exerçable quelle que soit la base légale
2	le droit à la portabilité est exerçable uniquement pour les bases légales « consentement » et « exécution de contrat ».
3	le droit à l'effacement d'une donnée indispensable à un traitement qui s'appuie sur une base légale « exécution de contrat » ne peut pas s'exercer durant l'exécution du contrat. Une fois le contrat terminé, une durée de conservation peut s'appliquer pour respecter des exigences réglementaires (comptables, fiscales, etc.). L'effacement de toutes les données (personnelles et non personnelles) est réalisé à l'issue de cette durée de conservation.

	Consentement	Exécution d'un contrat	Intérêt légitime	Obligation légale	Intérêt vital	Intérêt général
Droit à l'accès	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit à la rectification	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit à l'effacement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Durant la durée du contrat ou durée de conservation	<input checked="" type="checkbox"/> Sauf si motifs légitimes et impératifs ou défense de droits en justice	<input checked="" type="checkbox"/> Si la loi exige la conservation des données	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Droit à l'opposition	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Durant la durée du contrat ou durée de conservation	<input checked="" type="checkbox"/> Sauf si motifs légitimes et impératifs ou défense de droits en justice	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Sauf si motifs légitimes et impératifs ou défense de droits en justice
Droit à la portabilité	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Légende: Exercice du droit possible Pas de possibilité d'exercer le droit Possible, sous conditions

Commenté [AM1]: Le droit à l'effacement devrait être possible sous conditions lorsque la base légale est l'intérêt général

Précisions sur les 6 bases légales

Base légale	Le traitement est licite si	Exemple
Consentement	la personne concernée a donné son consentement pour une finalité spécifique. Valable uniquement si c'est « un acte positif clair par lequel la personne concernée manifeste de façon libre, spécifique, éclairée et univoque son accord ».	Consentement donné sur un formulaire de contact
Exécution d'un contrat	le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou pour l'exécution duquel un traitement de données personnelles est nécessaire. Valable uniquement si les données sont indispensables à l'exécution du contrat.	Client porteur d'une carte Club ou salarié d'un client TOTAL FLEET
Intérêt légitime	le traitement est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par le responsable du traitement à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée (exemples : vie privée, réputation, etc.).	Gestion des contentieux, lutte contre la fraude, sécurité des biens et des personnes, etc.
Obligation légale	le traitement se justifie par une obligation légale à laquelle est soumise le responsable de traitement en vertu des textes réglementaires.	Vidéosurveillance des dépôts Démarches et reporting auprès des administrations
Intérêt vital	le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée.	A priori non applicable à TMF et ses filiales
Intérêt général	le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique.	A priori non applicable à TMF et ses filiales

Pour plus d'informations sur les bases légales, reportez-vous au Guide Juridique Protection des données personnelles ([lien](#)) ou contactez votre Data Privacy Liaison (DPL).

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2 : Modèles de courrier

Numéro du courrier	Intitulé du modèle de courrier	Mention DPL	Mention CNIL
Etape 1 : Réceptionner et examiner la demande			
1	Demande de complément d'information	X	
2	Demande de vérification d'identité	X	
Etape 2 : Accuser réception de la demande			
3	Rejet pour défaut de complément d'information	X	X
4	Rejet pour défaut d'identification du demandeur	X	X
5	Réorientation vers une autre entité	X	
6	Accusé réception de la demande – Acceptation de la demande	X	
Etape 3 : Traiter la demande - Prolongation			
7	Notification de la prolongation du délai de traitement de la demande	X	
Etape 3 : Traiter la demande - Rejet			
8	Rejet pour absence de données	X	X
9	Rejet pour motif légal	X	X
Etape 3 : Traiter la demande - Réponse			
10	Droit d'accès	X	X
11	Droit de rectification	X	X
12	Droit d'effacement	X	X
13	Droit d'opposition hors prospection commerciale	X	X
14	Droit d'opposition à la prospection commerciale	X	X
15	Droit à la portabilité	X	X
16	Droit à la limitation	X	X

Remarques

- Mention DPL** : La personne concernée doit pouvoir contacter une personne ou un service différent de celui qui traite sa demande pour poser une réclamation ou contester la manière dont est prise en compte sa demande. C'est l'ultime étape avant la plainte à la CNIL.
La phrase suivante doit être insérée en fin de courrier / courrier électronique pour les cas mentionnés ci-dessus : « Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : info@entreprise.fr ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville]. »
- Mention CNIL** : le RGPD impose que la possibilité de s'adresser à la CNIL soit mentionnée. La phrase suivante doit être insérée en fin de courrier / courriel électronique pour les cas mentionnés dans le tableau ci-dessus : « Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL. »
- L'entité doit adapter tout élément surligné en jaune dans les courriers suivants en fonction du contexte du traitement et de la demande d'exercice des droits reçue.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.1 : Demande de complément d'information

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande d'exercice des droits [d'accès / de rectification / d'effacement de vos données personnelles / d'opposition / de portabilité / de limitation] – Complément d'information

Madame / Monsieur [Compléter au choix].

Nous faisons suite à votre [courrier / courrier électronique / formulaire] daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier], nous informant que vous souhaitez exercer [Choisir celui qui convient]

- vos droit d'accès
- vos droit de rectification
- vos droit à l'effacement
- vos droit d'opposition
- vos droit à la limitation du traitement

C'est avec la plus grande attention que nous avons pris connaissance de votre demande.

Toutefois, l'ensemble des informations que vous nous avez adressé ne nous permet pas d'identifier le traitement auquel vous faites référence.

Ainsi, nous vous remercions de bien vouloir nous communiquer les compléments d'information suivants [Choisir celui qui convient] :

- l'activité concernée au sein de TOTAL MARKETING FRANCE
- le nom du fournisseur, l'objet du contrat, etc.;
- le courrier électronique / courrier papier / le SMS reçu
- le droit exercé
- etc. ;

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

[Fonction]

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : abr@total.fr ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.2 : Demande de vérification d'identité

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande d'exercice des droits [d'accès / de rectification / d'effacement / d'opposition / de portabilité / de limitation] – Vérification d'identité

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous faisons suite à votre [courrier / courrier électronique / formulaire] daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier], nous informant que vous souhaitez exercer [Choisir celui qui convient]

- vos droit d'accès ;
- vos droit de rectification ;
- vos droit à l'effacement ;
- vos droit d'opposition ;
- vos droit à la limitation du traitement ;

C'est avec la plus grande attention que nous avons pris connaissance de votre demande.

Conformément à l'article 12 du RGPD, afin de procéder au traitement de votre demande, nous avons besoin d'informations supplémentaires nous permettant de confirmer votre identité.

[Choisir les options qui conviennent]

Option 1 : Nous vous proposons de vous connecter à [l'espace client suivant www.xxx] à l'aide de votre identifiant et votre mot de passe puis de saisir votre demande à l'aide du [formulaire de contact www.yyy].

Option 2 : Nous vous demandons de bien vouloir nous communiquer [Préciser les éléments permettant d'identifier la personne ou en dernier recours une pièce d'identité].

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : [adresse@total.com] ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.3 : Rejet pour défaut de complément d'information

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande d'exercice des droits [d'accès / de rectification / d'effacement / d'opposition / de portabilité / de limitation] – Rejet pour défaut de complément d'information

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Pour donner suite à votre demande formulée auprès du (de) XXXXX, le xx/xx/xxxx nous informant que vous souhaitez exercer votre droit [d'accès / de rectification / d'effacement / d'opposition / de portabilité / de limitation] des données personnelles vous concernant, nous vous avons demandé de nous adresser un complément d'information.

[Choisir l'option qui convient]

Option 1 : Vous nous avez fait part de votre refus de nous transmettre ce complément d'information.

Option 2 : Nous n'avons pas reçu ce complément d'information.

Nous ne sommes, dès lors, pas en mesure de faire droit à votre demande [d'accès / de rectification / d'effacement / d'opposition / de portabilité / de limitation] de vos données personnelles.

En effet, en l'état des éléments en notre possession, nous sommes dans l'impossibilité de traiter votre demande.

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

[Fonction]

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : protection@total.com ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.4 : Rejet pour défaut d'identification du demandeur

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande d'exercice des droits [d'accès / de rectification / d'effacement / d'opposition / de portabilité / de limitation] – Rejet pour défaut d'identification du demandeur

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Pour donner suite à votre demande formulée auprès du (de) XXXXX, le xx/xx/xxxx nous informant que vous souhaitez exercer votre droit [d'accès / de rectification / d'effacement / d'opposition / de portabilité / de limitation] des données personnelles vous concernant, nous vous avons demandé de nous communiquer des éléments complémentaires permettant de vous identifier.

[Choisir l'option qui convient]

Option 1 : Vous nous avez fait part de votre refus de nous transmettre ces éléments complémentaires.

Option 2 : Nous n'avons pas reçu ces éléments complémentaires permettant de vous identifier.

Nous ne sommes, dès lors, pas en mesure de faire droit à votre demande [d'accès / de rectification / d'effacement / d'opposition / de portabilité / de limitation] de vos données personnelles.

En effet, en l'état des éléments en notre possession, nous sommes dans l'impossibilité de vérifier que votre identité correspond bien à celle de la personne dont les données personnelles sont concernées.

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : info@total.fr ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.5 : Réorientation vers une autre entité

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande de droit [d'accès / de rectification / d'effacement de vos données personnelles / d'opposition / de portabilité / de limitation] – Réorientation

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous faisons suite à votre [courrier/courrier électronique/formulaire] daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier], nous informant que vous souhaitez exercer [Choisir celui qui convient] :

- votre droit d'accès ;
- votre droit de rectification ;
- votre droit à l'effacement ;
- votre droit d'opposition
- votre droit à la limitation du traitement.

Après vérification, nous vous informons qu'aucune donnée personnelle vous concernant ne fait l'objet d'un traitement de notre part.

Nous vous conseillons d'adresser votre demande à [Entité juridique - adresse physique et/ou électronique].

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : abc@société.fr ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.6 : **Accusé de réception de la demande – Acceptation de la demande**

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande d'exercice des droits [d'accès / de rectification / d'effacement / d'opposition / de portabilité / de limitation] – Accusé de réception

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous accusons réception de votre demande reçue le xx/xx/xxxx à l'adresse xxxxxxxx nous informant que vous souhaitez exercer votre droit [d'accès / de rectification / d'effacement de vos données personnelles / d'opposition / de portabilité / de limitation]

Vous recevrez dans les meilleurs délais une réponse à votre demande.

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : protection.personnelles@total.com ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.7 : Notification de la prolongation du délai de traitement de la demande

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande d'exercice des droits [d'accès / de rectification / d'effacement / d'opposition / de portabilité / de limitation] – Prolongation du délai de traitement

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous faisons suite à votre [courrier/courrier électronique/formulaire] daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier] nous informant que vous souhaitiez exercer votre droit [d'accès / de rectification / d'effacement de vos données personnelles / d'opposition / de portabilité / de limitation].

Nous sommes au regret de ne pouvoir vous répondre dans un délai d'un mois calendaires.

En effet, [nous avons besoin de mener des investigations supplémentaires afin de réunir tous les éléments nécessaires].

Nous nous efforçons de traiter votre demande dans les plus brefs délais.

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : [adresse courriel] ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.8 : Réponse à la demande d'exercice de droit – Rejet pour motif légal

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Rejet de la demande d'exercice des droits [d'effacement / d'opposition / de portabilité]

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous faisons suite à votre [courrier/courrier électronique/formulaire] daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier] nous informant que vous souhaitiez exercer votre droit [d'effacement / d'opposition / de portabilité / de limitation]

Après vérification, nous sommes au regret de ne pas pouvoir accéder à votre demande car :

[Choisir l'option qui convient]

[Droit d'effacement]

Le traitement de vos données personnelles est nécessaire [dans le cadre contractuel qui nous lie / afin de respecter une obligation légale (détailler l'obligation légale)]

[Droit d'opposition]

- Un contrat vous lie avec notre société ;
- Une obligation légale nous impose de traiter vos données ;
- Nous avons des motifs légitimes et impérieux (à détailler) permettant de procéder au traitement de vos données personnelles ;
- Le traitement est nécessaire à la sauvegarde de vos intérêts vitaux ou de ceux d'une autre personne physique.

[Droit de portabilité]

Celle-ci ne répond pas aux conditions requises par l'article 20 du Règlement Général sur la protection des données. Le traitement de vos données étant fondé sur un motif légal autre que le consentement ou l'exécution du contrat ne nous permettant pas d'accéder à votre demande.

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : protection@total.com ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.9 : Réponse à la demande d'exercice de droit – Absence de données traitées

Coordonnées du destinataire

À ... le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Absence de données traitées [d'accès / de rectification / d'effacement / d'opposition / de portabilité / de limitation]

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous faisons suite à votre [courrier/courrier électronique/formulaire] daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier] nous informant que vous souhaitez exercer votre droit [d'accès / de rectification / d'effacement de vos données personnelles / d'opposition / de portabilité / de limitation].

Après vérification, nous vous informons qu'aucune donnée personnelle vous concernant ne fait l'objet d'un traitement de notre part.

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : [adresse courriel] ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.10 : Réponse à la demande d'exercice de droit – Droit d'accès

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...
 Vos références : ...

Objet : Demande de droit d'accès

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous faisons suite à votre [courrier/courrier électronique/formulaire] daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier] nous informant que vous souhaitiez exercer votre droit d'accès.

Dans le cadre du contrat xyz / la carte club / la newsletter, les données personnelles dont il est question font l'objet du traitement suivant :

Éléments à inclure dans la réponse	Exemple BtoC	Exemple BtoB
Nom et finalité du traitement	Adhésion au club Total	Fourniture de carte pétrolière
Catégorie de données	- données d'identification (prénom, nom, date de naissance, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone) - données de vie personnelle (transactions réalisées), etc.	- données d'identification (prénom, nom, adresse postale, adresse email, numéro de téléphone) - données de vie professionnelle (fonction, droit d'accès à l'espace client), etc.
Catégorie de destinataires	Service en charge du suivi et de l'animation du club Total, Prestataire de fabrication de cartes, Prestataire informatique, etc.	Service en charge du suivi de la relation client, Prestataire de fabrication de cartes, Prestataire informatique, etc.
Durée de conservation	Durée d'adhésion au club	Durée de contrat et durée d'archivage légale

[Choisir l'option qui convient]

Option 1 : Pour accéder au détail des données personnelles, nous vous proposons de vous connecter à votre [compte utilisateur en ligne ou espace client suivant www.xxxx] à l'aide de votre identifiant et votre mot de passe [puis d'accéder à votre profil ou autre page].

Option 2 : Les données personnelles sont les suivantes. [Possibilité d'insérer une capture d'écran]

-
 -

Option 3 : Vos données personnelles [vous sont transmises dans la pièce jointe ou sont disponibles sur une plateforme sécurisée d'échange de données - modalités d'accès à détailler].

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : [adresse@raison-sociale.fr] ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.11 : **Réponse à la demande d'exercice de droit – Droit de rectification**

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande de droit de rectification

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous faisons suite à votre [courrier/courrier électronique/formulaire] daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier] nous informant que vous souhaitez [rectifier / compléter / mettre à jour] les informations suivantes.

-
-
-

Nous avons pris en compte votre demande.

[Option : Nous avons notifié à nos partenaires et/ou sous-traitants, votre demande de rectification du traitement de vos données personnelles.]

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : donnees.personnelles@total.com ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

ANNEXE 2.12 : Réponse à la demande d'exercice de droit – Droit d'effacement

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande de droit d'effacement

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous tenons à vous informer que nous avons procédé à l'effacement des données personnelles vous concernant tel que vous nous l'aviez demandé par votre [courrier/courrier électronique/formulaire] daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier].

[Option : Nous avons notifié à nos partenaires et/ou sous-traitants, votre demande d'effacement de vos données personnelles.]

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : protection@total.com ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.13 : **Réponse à la demande d'exercice de droit – Droit d'opposition hors prospection commerciale**

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande de droit d'opposition

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous faisons suite à votre [courrier/courrier électronique/formulaire], daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier], nous informant que vous souhaitez vous opposer au traitement de vos données personnelles.

Nous vous confirmons que votre demande d'opposition du traitement de vos données personnelles a été prise en compte [et sera mise en œuvre sans délai ou dans x jours].

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : [adresse courriel] ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.14 : Réponse à la demande d'exercice de droit – Droit d'opposition la prospection commerciale v compris au profilage art 21.2

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande de droit d'opposition

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous faisons suite à votre [courrier/courrier électronique/formulaire], daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier], nous informant que vous souhaitez vous opposer à l'utilisation et/ou à la mise à la disposition de vos données personnelles par/ à des organismes extérieurs [À insérer seulement lorsque les données ont été communiquées à nos partenaires à fins de prospection commerciale] à des fins de prospection commerciale.

Nous vous confirmons que vos données personnelles ne seront plus utilisées à des fins de prospections commerciales.

Nous avons également informé notre / nos partenaire(s) commercial(aux) de votre volonté de ne plus recevoir de publicités [À insérer seulement lorsque les données ont été communiquées à nos partenaires à des fins de prospection commerciale].

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : total@total.fr ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.15 : **Réponse à la demande d'exercice de droit – Droit de portabilité**

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande de droit de portabilité

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous faisons suite à votre [courrier/courrier électronique/formulaire] daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier], nous demandant la portabilité de vos données personnelles.

[Choisir une option]

Option 1 : Nous avons pris en compte votre demande. Vos données personnelles [vous sont transmises dans la pièce jointe ou sont disponibles sur une plateforme sécurisée d'échange de données - modalités d'accès à détailler].

Option 2 : Conformément à votre demande, vos données personnelles ont été directement transmises à [Nom du nouveau responsable de traitement].

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : abc@société.fr ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 2.16 : **Réponse à la demande d'exercice de droit – Droit à la limitation**

Coordonnées du destinataire

À ..., le ...

Nos références : ...

Vos références : ...

Objet : Demande de droit de limitation

Madame / Monsieur [Compléter au choix],

Nous faisons suite à votre [courrier/courrier électronique/formulaire] daté du ... [Indiquer la date figurant sur le courrier], nous demandant la limitation des données personnelles vous concernant.

Nous avons pris en compte votre demande. La limitation du traitement de vos données personnelles est assurée par des moyens techniques afin que vos données personnelles ne fassent pas l'objet d'opérations de traitements ultérieures et ne puissent pas être modifiées.

[Option : Nous avons notifié à nos partenaires et/ou sous-traitants, votre demande de limitation du traitement de vos données personnelles.]

Nous vous prions d'agréer, Madame / Monsieur [Compléter au choix], l'expression de nos salutations distinguées.

[Signature]

Fonction

Total prend très au sérieux la confidentialité et la protection des données personnelles et s'engage à ce que toutes les activités de traitement effectuées sur des données personnelles répondent pleinement aux exigences légales.

Pour toute réclamation relative à votre demande d'exercice des droits sur vos données personnelles, vous pouvez vous adresser auprès de [Raison sociale – Protection des données personnelles] à l'adresse courriel : [adresse@raison-sociale.fr] ou à l'adresse postale : [Raison sociale - Protection des données personnelles – 123 rue de l'arbre – 12345 Ville].

Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits « Informatique et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la CNIL.

MS/FR/SG	RGPD - Gestion des demandes d'exercice des droits des personnes concernées	CODE : CR FR GOUV PDP 001
		Numéro de version : 0
		Date d'application : 09/07/2020

Annexe 3 : Modèle de suivi statistique

Un fichier Excel a été créé afin d'assurer un suivi statistique des demandes d'exercice des droits reçues, traitées et archivées par les responsables de traitement.

L'entité produit tous les mois un suivi statistiques qui est transmis au DPL et au DPO.

L'entité communique également une analyse argumentée de l'évolution des demandes d'exercice des droits tous les mois.

Le mode opératoire est détaillé dans le premier onglet de ce fichier.