

## Note d'information SMSFactor

### « RGPD ou GDPR »

Qu'est-ce que le RGPD ?.....	1
Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?.....	1
SMSFACTOR et le RGPD.....	1
Quelles sont les données traitées par SMSFactor ?.....	1
Désignation du DPO (Data Protection Officer).....	1
Les données UTILISATEURS chez SMSFactor ....	1
Définition.....	1
Stockage des données.....	1
Utilisation des données.....	1
Les données DESTINATAIRES chez SMSFactor .	2
Définition.....	2
Sécurisation des données.....	2
Gestion des stops.....	2
Clause de confidentialité.....	2
Politique de conservation des données stockées	3
Accès des salariés.....	3
Violation des données.....	3
Qu'entend-on par violation de données à caractère personnel ?.....	3
Nos partenaires / sous-traitants.....	3
Règles de bonne conduite pour nos clients.....	3
Sources utiles.....	3

#### Qu'est-ce que le RGPD ?

Le RGPD (en anglais : *General Data Protection Regulation, GDPR*) est le Règlement Général sur la Protection des Données, adopté par le Parlement européen le 14 avril 2016 et applicable depuis le 25 mai 2018.

*Pour comprendre ce qu'implique ce nouveau règlement Européen, il faut dans un premier temps comprendre de quoi il retourne, c'est-à-dire savoir ce qu'est une donnée personnelle.*

#### Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Il s'agit de « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable », c'est-à-dire toutes les informations qui vous permettent d'identifier une personne physique.

Attention toutefois car toutes les données ont des caractéristiques différentes concernant l'identification d'une personne physique. Certaines données sont anonymes et ne deviennent personnelles que lorsqu'elles sont recoupées avec une autre donnée anonyme : posséder deux données anonymes, c'est posséder une donnée personnelle.

Si le nom de votre client apparaît dans votre fichier, vous pouvez clairement identifier la personne : il s'agit d'une donnée personnelle qui se suffit à elle-même (cela est également valable pour le numéro de sécurité sociale ou le numéro INE d'une personne par exemple).

En revanche, certaines informations seules ne suffisent pas pour identifier une personne (le numéro

de téléphone, le mail ou encore l'adresse postale par exemple) : dans ce cas, il vous faut avoir deux informations minimums la concernant (en excluant bien entendu les informations précédemment citées) pour l'identifier. Si vous ne possédez que l'une de ces informations, alors vous ne pouvez pas identifier la personne à qui l'information est associée. Ce genre de données ne se traite donc pas de la même manière que les précédentes.

*Vous savez désormais identifier les différentes données personnelles que vous possédez, il faut maintenant savoir ce que vous pouvez en faire, mais surtout vos obligations les concernant.*

#### SMSFACTOR et le RGPD

En application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD ou GDPR en anglais), SMSFactor a entrepris une évolution des mesures déjà en place pour le traitement des données à caractère personnelles de nos clients.

Sauf précision expresse contraire dans le présent document relatif à la protection des données personnelles, les termes « Données à caractère personnel », « Personnes concernées », « DPO », « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Traitement » et « Violation de données à caractère personnel » sauront, dans le présent document relatif à la protection des données personnelles, les définitions prévues par le règlement (UE) 2016/680 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après le « RGPD »).

#### Quelles sont les données traitées par SMSFactor ?

Chez SMSFactor nous traitons deux types de données qu'il est important de bien différencier avant toute chose :

Les données collectées utilisateurs : il s'agit des données que nous collectons sur vous et qui nous sont utiles pour divers usages détaillés plus bas dans cette note d'information.

Les données collectées destinataires : il s'agit des données que vous collectez sur vos clients et qui nous sont utiles pour divers usages détaillés plus bas dans cet article.

#### Désignation du DPO (Data Protection Officer)

Afin de contrôler et gérer les efforts mis en place dans le cadre du RGPD, nous avons désigné un Délégué à la Protection des Données (Data Protection Officer).

Ce délégué s'assurera de la mise en place des procédures, fera un suivi régulier de la réglementation et sera référent pour toutes les questions en rapport avec la protection des données. Nous avons choisi un DPO qui remplit l'ensemble des conditions obligatoires pour occuper ce poste :

- Il détient les compétences requises : juridiques et techniques
- Il dispose de moyens suffisants : matériels, humains...

- Il a la capacité d'agir en toute indépendance  
Il s'agit de notre directeur technique dont vous trouverez les coordonnées ci-dessous :

Marie Delamarre  
Mail : [dpo@smsfactor.com](mailto:dpo@smsfactor.com)  
Téléphone : +33(0)9.81.88.87.45

#### Les données UTILISATEURS chez SMSFactor

##### Définition

Chez SMSFactor nous enregistrons deux types de données :

Nous enregistrons vos données personnelles (adresse email, nom, prénom, téléphone, ...) pour un usage de gestion clientèle. En effet, ces demandes d'informations sont pertinentes dans notre relation client car elles ont un lien direct avec l'acte d'achat.

Les données que nous collectons sont à usage :

De facturation (ex : raison sociale et nom complet, adresse complète, numéro de TVA)

De sécurité (ex : journal de connexion avec IP)

D'analyse marketing (ex : Google Analytics)

D'accompagnement (ex : connaissance des besoins du client, de sa satisfaction)

#### Stockage des données

Toutes nos données sont stockées dans des datacenters Tiers III situés dans l'Union Européenne. Ces datacenters possèdent un haut niveau de sécurité physique et informatique ainsi qu'un temps de disponibilité maximal. Ils ont également mis en place des programmes stricts pour être en accord avec cette nouvelle réglementation qu'est le RGPD.

#### Utilisation des données

Vous avez la possibilité d'exercer votre droit de rectification, d'accès ou de suppression de vos données sur simple demande. Nous nous engageons à accéder à votre demande dans un délai d'un mois maximum.

*Certaines procédures comme la suppression d'un compte vont être dans les prochains mois entièrement automatisées et accessibles directement depuis votre espace client. Certaines données ne pourront pas être supprimées pour des raisons légales et fiscales et seront alors pseudonymisées. (On entend par pseudonymisation le traitement de données à caractère personnel de telle façon que celles-ci ne puissent plus être attribuées à une personne concernée précise sans avoir recours à des informations supplémentaires).*

En attendant l'automatisation, vous pouvez adresser votre demande :

- par mail à : [dpo@smsfactor.com](mailto:dpo@smsfactor.com)
- par courrier au : 126 avenue Léon Béranger - 06700, St Laurent du Var

Les données que nous enregistrons nous permettent de mieux comprendre l'utilisation que vous faites de nos services et par là, d'adapter notre offre pour vous

<sup>1</sup> <https://www.cnll.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees/chapitre1>

[http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2016.119.01.0001.01.FRA](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.FRA)

proposer une solution optimum. Nous ne collectons pas de données inutiles n'ayant aucun lien avec notre activité.

Concrètement les données récupérées permettent :

- À nos conseillers de vous faire une offre adaptée selon vos besoins
  - À notre service marketing de vous envoyer des newsletters vous faisant part des nouveautés qui peuvent vous intéresser, de vous prévenir d'un éventuel incident entre vos services et le nôtre...
- Il vous est bien entendu possible de vous « désabonner » de ces newsletters sur simple demande, ou en cliquant directement dans le lien désabonnement présent dans l'ensemble de nos communications de masse.

### Les données DESTINATAIRES chez SMSFactor

#### **Définition**

À travers l'envoi de SMS, vous nous communiquez des données personnelles de par vos fichiers clients. Nous enregistrons également les données de vos clients sous la forme de « listes de contacts » : celles-ci sont conservées uniquement pour vous permettre d'utiliser notre service d'envoi de sms, elles n'ont aucune autre utilité.

Nous effectuons des traitements automatisés ou du stockage dans le cadre de nos services dans un but :

D'utilisation de nos outils (stockage des listes de contacts...)  
Statistique (ex : qui a cliqué sur les liens dans les SMS...)

Si l'une de vos listes de contact n'a pas engendré d'envoi de sms, SMSFactor n'a donc, par conséquent, aucune donnée tierce et ne l'analyse pas.

Voici les informations que nous conservons concernant vos envois de sms :

- Date de dernière connexion
- Date de dernier SMS
- Accusés de réception
- Liste de désabonnements
- Liste des numéros non valides

Ces informations sont donc stockées et nous avons un devoir de protéger vos données mais également de protéger les personnes qui reçoivent vos SMS en leur permettant un moyen de désabonnement, nous assurant ainsi que vos envois respectent les nouvelles obligations du RGPD.

#### **Sécurisation des données**

La sécurité des données relève de plusieurs mesures et moyens techniques. Le transport des données entre nos clients et nos systèmes est effectué par HTTPS que ce soit par API ou sur notre site internet. Le stockage des données est sécurisé par des moyens techniques de cryptage et de contrôle d'accès.

Vous trouverez en annexe le schéma représentant le déroulement d'un envoi de sms professionnel. Le transfert de fichier par email, n'ayant pas un niveau de sécurité suffisant, nous avons fait le choix de développer un système interne d'échange de

données. Ce système est réalisé par notre équipe technique afin de vous offrir un niveau maximal de sécurité.

Ne pouvant plus recevoir vos fichiers par mail, nous vous invitons en attendant la finalisation de ce système à déposer vos fichiers directement sur notre plateforme, celle-ci étant totalement sécurisée.

#### **Gestion des stops**

Pour rappel, bien que le désabonnement ne soit pas une de nos obligations, nous vous rappelons que vous devez de votre côté également fournir un mode de suppression/désabonnement de votre base de données pour vos clients. Voici le service que nous mettons à votre disposition afin que cela soit simple pour vous de le mettre en application pour vos campagnes SMS :

Le désabonnement aux SMS Marketing en FRANCE/BELGIQUE :

Le désabonnement concerne principalement les campagnes SMS marketing (la publicité et les offres commerciales). La prospection directe par SMS n'est pas interdite par la loi mais elle est réglementée.

Seuls les messages publicitaires consentis expressément et préalablement par la personne sont autorisés. C'est ici qu'intervient la notion du « STOP » : « Le SMS-MT (ou *Short Message Service Mobile Terminated*) désigne un SMS reçu par le client sur son terminal mobile. Il doit contenir une mention informant le « mobinaute » de la possibilité d'exercer son droit d'opposition à ne plus recevoir ce type de message. »

Exemple : STOP SMS, STOP SMS au XXXXX, Désabo STOP, STOP SMS envoyez STOP, STOP XXXXX... Une confirmation de désinscription sera automatiquement envoyée.

Nous vous rappelons qu'il est interdit d'envoyer des SMS publicitaires entre 20h00 et 8h00, le dimanche toute la journée ainsi que les jours fériés.

Lorsqu'un SMS est envoyé avec un numéro à 5 chiffres, la mention STOP n'a pas besoin d'être ajoutée : le client peut répondre « STOP » directement au message publicitaire.

Lorsque l'expéditeur d'un SMS est personnalisé, la mention STOP est ajoutée automatiquement à la fin du message. Cette mention comprend 16 caractères. Le reste du SMS doit donc comprendre 144 caractères pour ne compter que pour un seul SMS. A partir de 145 caractères, le message compte comme 2 SMS, ou plus, à l'envoi. Ainsi nous vous conseillons plutôt d'écrire votre nom ou celui de la société en MAJUSCULE au début de votre message. De plus, avec les smartphones le début du message s'affiche lorsque le message est reçu, vos clients n'auront donc aucun mal à vous reconnaître.

Les personnes ayant répondu « STOP » à votre message se retrouveront automatiquement dans une « liste noire » et ne seront plus contactés lors de vos prochains envois. Cela vous évitera des clients mécontents et des SMS facturés pour rien. Vous pourrez également ajouter manuellement des numéros à cette liste selon vos besoins.

Le fait de répondre « STOP » au SMS ne sera pas surtaxé auprès du client, cependant cela coûte le prix d'un SMS (les forfaits illimités ne s'en apercevront pas, les personnes ayant un forfait prépayé ou bloqué devront regarder la tarification d'un SMS chez leur opérateur pour connaître le tarif de cette réponse)

Le désabonnement aux SMS d'alerte en FRANCE/BELGIQUE :

Les messages d'alertes n'ont pas l'obligation d'avoir une mention STOP car ils n'ont pas de portée commerciale.

Attention : Si vous personnalisez votre expéditeur, le numéro à 5 chiffres ne s'affichera plus pour laisser place à votre personnalisation. Vos contacts ne pourront donc plus se désabonner. Nous vous recommandons de ne pas personnaliser l'expéditeur de manière systématique pour vos SMS d'alertes, pour laisser la possibilité à vos clients de se désabonner.

Le désabonnement aux SMS professionnels en SUISSE et dans le reste du monde :

La réponse aux SMS n'étant pas possible dans ces pays-là, le désabonnement peut uniquement se faire par l'utilisation d'un lien court (environ 15 caractères) que nous intégrons dans le SMS.

Attention de bien noter qu'un lien court inséré dans un sms ne peut se lire que sur un téléphone de type smartphone. Un désabonnement de ce type se fait en quelques secondes.

#### **Clause de confidentialité**

Les fichiers fournis par les utilisateurs SMSFactor et tous documents de quelque nature qu'ils soient résultant de leur traitement par la société SMSFactor restent la propriété des utilisateurs SMSFactor.

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (*article 226 - 13 du Code pénal*). SMSFactor s'engage à prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et à empêcher qu'elles ne soient en aucune façon déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

SMSFactor s'engage à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire à :

-Ne faire aucune copie des documents et supports d'information confiés, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation.

-Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées dans le cadre de sa prestation.

-Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées, publiques, physiques ou morales.

-Ne pas céder ou vendre à titre gratuit ou à titre monétaire les fichiers et les données.

-Prendre toutes les mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution.

-Prendre toutes les mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traitées tout au long de la prestation.

-Procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations confiées.

Les utilisateurs de SMSFactor se réservent le droit de procéder à toute vérification qui leur paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par SMSFactor.

### Politique de conservation des données stockées

Afin de respecter au mieux le cadre du RGPD et de vous offrir un contrôle sur la conservation de vos données, SMSFactor a mis en place une politique de réduction des données conservées.

Ainsi les données personnelles seront supprimées après un temps défini. Ce temps sera réglé par défaut selon les valeurs suivantes mais pourra être modifié par l'utilisateur quand il le souhaite depuis son espace client.

Retrouvez dans ce tableau la liste des différentes données stockées avec leur durée de conservation associée. *Ce tableau peut être sujet à modification*

Données stockées	Durée de conservation
Détails de chaque SMS d'une campagne (heure d'envoi, accusé de réception...)	6 mois
Listes de contacts	26 mois
Informations obtenues suite à un sondage sms	26 mois
Lookup (vérification de numéro)	14 mois

**Vous avez ou aurez si ce n'est pas encore fait, la possibilité de modifier le temps de conservation de vos données directement sur votre espace client en ligne depuis l'onglet « mon compte => gérer mes données personnelles »**

### Accès des salariés

Afin de garantir un accès raisonnable et juste à vos données, nos systèmes d'informations et nos outils internes disposent de droit d'accès ajustés selon le rôle de chaque personne au sein de notre entreprise. Ces droits restreignent l'accès aux données pour les collaborateurs qui n'en ont pas l'utilité au quotidien. Concrètement nous avons mis en place un nouveau système sur notre CRM qui nous permet une gestion des droits d'accès à la base et des droits de traitement en fonction du profil/rôle. Nous avons également mis en place une nouvelle réglementation interne pour renforcer la sécurité de nos mots de passe.

Dans le cadre de la réalisation matérielle des campagnes SMS mais également pour le suivi de nos clients sur leur envoi, un chargé de traitement pour traiter les données concernées peut être mandaté. SMSFactor en sa qualité de responsable du fichier ou des données choisira uniquement un chargé/responsable fournissant les garanties suffisantes pour l'application des mesures techniques et organisationnelles appropriées. Ainsi, le traitement à effectuer est conforme aux exigences du RGPD et garanti la protection des droits des intéressés.

### Nos engagements :

-Nous traitons les données à caractère personnel uniquement dans le respect des instructions documentées du responsable ;

-Nous garantissons que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel se sont engagées à respecter la confidentialité des informations fournies ;

-Nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité en adéquation avec le risque ;

### Violation des données

#### Qu'entend-on par violation de données à caractère personnel ?

Pour qu'il y ait violation, 3 conditions doivent être réunies, selon le RGPD :

-Un traitement de données personnelles a été mis en œuvre.

-Ces données ont fait l'objet d'une violation (*destruction, perte, altération, divulgation ou un accès non autorisé à des données personnelles, de manière accidentelle ou illicite*).

-Cette violation est intervenue dans le cadre de notre activité d'envoi de sms

-Si une violation de nos données devait avoir lieu nous nous engageons à prendre 2 mesures :

-Notifier cette violation à la CNIL dans les 24h suivant sa constatation.

-Communiquer l'information à nos clients dans les jours suivants le constat de l'incident en leur indiquant la marche à suivre pour gérer cet incident.

### Nos partenaires / sous-traitants

Pour la bonne réalisation de ses services SMSFactor fait appel à des fournisseurs, étant soumis eux-mêmes à cette nouvelle réglementation.

Ces fournisseurs s'engagent à être également conforme au RGPD. Cela fait partie des missions d'SMSFactor de s'assurer de leur bon respect de cette réglementation, afin de pouvoir vous garantir la meilleure qualité et protection de nos services.

En date du 26 mai chaque contrat fournisseur a été mis à jour en fonction de cette nouvelle réglementation.

### Règles de bonne conduite pour nos clients

Vous devez également vous engager à respecter les obligations qui vous incombent en tant qu'utilisateur d'un canal de communication, dans ce cas précis le SMS :

1. Vos listes de contact doivent être opt-in, c'est-à-dire acquises avec le consentement explicite de vos clients / patients de recevoir de la publicité par sms lorsque vous utiliser nos services dans un but promotionnel.
2. Vous vous engagez à utiliser le bon type de sms selon votre type d'envoi : Marketing ou Alerte.

### Le SMS Promotionnel :

Il concerne les envois de SMS pour des offres commerciales, ventes privées, cadeaux, événements commerciaux... Les SMS promotionnels sont

autorisés uniquement entre 8h et 20h du lundi au samedi et ils sont interdits le dimanche et les jours fériés. Il faut obligatoirement proposer aux destinataires un mode de désabonnement pour ce type de SMS car il s'agit d'offres commerciales.

N'oubliez pas que si vous personnalisez l'expéditeur de votre sms la mention STOP s'ajoutera automatiquement dans votre message. Il vous restera alors 144 caractères pour la rédaction de votre sms. À l'inverse si vous ne personnalisez pas l'expéditeur votre destinataire pourra se désabonner en répondant STOP à votre message. Pour plus d'infos : retrouvez un [article de la CNIL sur la prospection commerciale par SMS](#).

### Le SMS Alerte :

Il s'agit ici de SMS informatifs pour des réunions, rassemblements, alertes météo, urgences, transactions financières, notifications... Étant donné qu'il s'agit de SMS informatifs et non de SMS commerciaux, ils ne sont pas soumis à la même réglementation. Les SMS d'alertes peuvent être envoyés tous les jours et à toute heure. Nous vous conseillons cependant de ne pas envoyer de messages trop tard le soir ou durant la nuit pour ne pas déranger vos destinataires.

Comme vu auparavant, il n'est pas obligatoire de mettre la mention STOP pour les SMS d'alertes car il n'y a pas de portée commerciale derrière.

C'est donc à vous de juger si votre SMS est de type promotionnel ou d'alerte. Attention de bien respecter les règles que nous venons d'énoncer pour faire votre choix, autrement vous serez tenu pour responsable des répercussions éventuelles de votre mauvais choix. Si vous n'êtes pas certain de votre choix, n'hésitez pas à nous contacter pour que nous puissions vous aiguiller.

### Sources utiles

Vous avez des questions concernant cette note d'information ou sur nos engagements pour le RGPD ?

Retrouvez ici toutes les sources qui nous ont aidées dans la rédaction de cette note d'information.

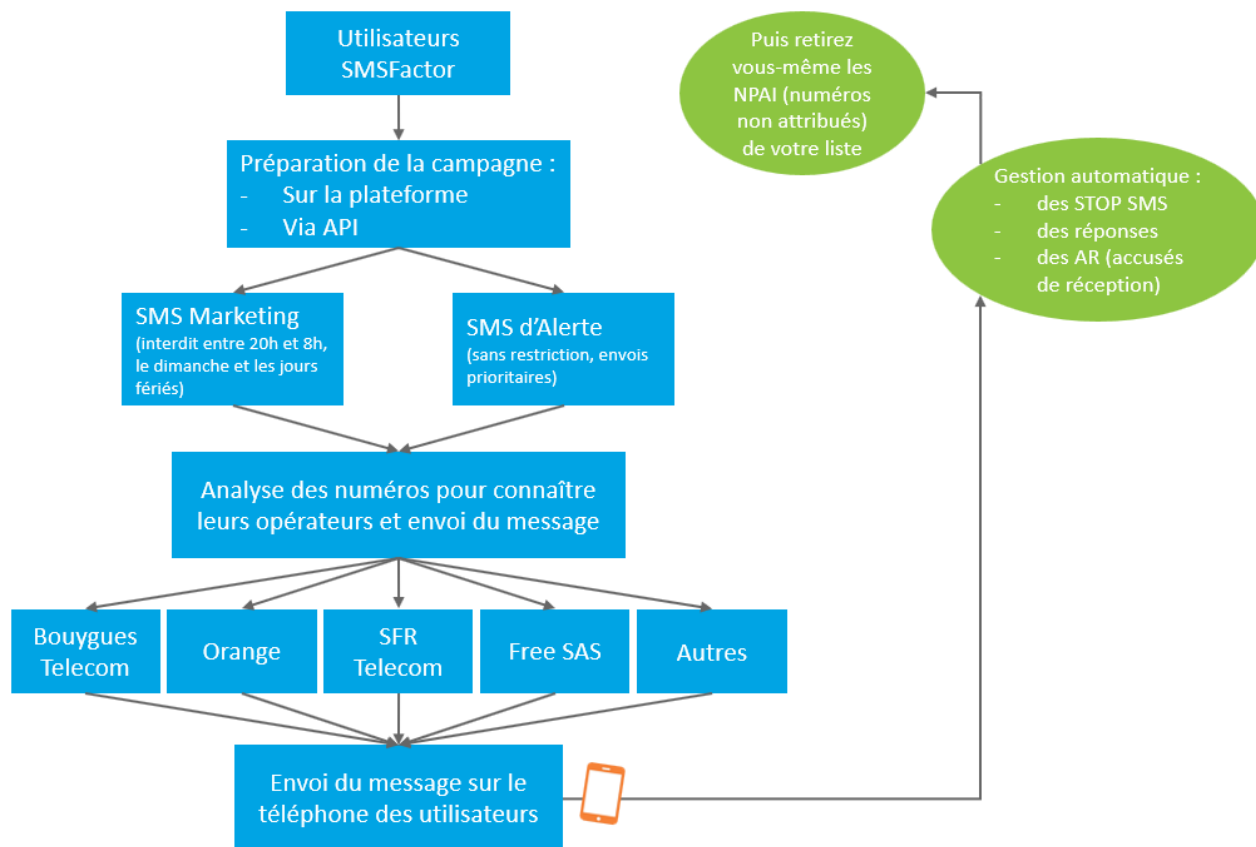
Pour en savoir plus sur le RGPD dans le monde du SMS professionnel c'est [ici](#)

Pour lire le document détaillé du Règlement Général sur la Protection des Données c'est [ici](#)

Pour connaître les étapes de la mise en conformité au RGPD selon la CNIL c'est [ici](#)

Pour avoir la définition complète de ce qu'est une donnée personnelle c'est [ici](#)

## Annexe 1 : Comment se déroule l'envoi d'un SMS ?



### Vos engagements

Liste de contacts opt-in  
Utilisation du bon canal  
sms (marketing ou  
alerte)

### Nos engagements

Connexion sécurisée  
Vos données et vos  
transferts sécurisés  
dans nos BDD