

DONNEES PERSONNELLES, RESPECT DE VOTRE VIE PRIVEE, DROIT EUROPEEN

L'office de tourisme Pau Pyrénées a inscrit au cœur de ses préoccupations le respect des droits fondamentaux des personnes physiques. Notamment, toute personne a droit à la protection de ses données personnelles.



Nous nous engageons à ce que toutes les données traitées par nos services le soient uniquement dans votre intérêt et après votre information préalable et consentement ; nous veillons qu'il en soit de même si elles doivent être partagées avec nos partenaires.

La présente **Politique** permet de promouvoir auprès des personnes concernées la plus grande transparence et l'exercice de leurs droits légitimes, grâce à une information claire, intelligible et aisément accessible sur nos traitements de données, depuis la collecte jusqu'à leur suppression de nos systèmes.

UN ENGAGEMENT QUALITE ET CONFORMITE

Afin d'améliorer la sécurité et la confidentialité de vos données à caractère personnel et mieux assurer vos droits, nous suivons la démarche de qualité et de conformité inscrite à la **Loi Informatique et Libertés** révisée en juin 2019 et intégrant le **RGPD**, ainsi que les préconisations de notre label « **Qualité Tourisme** »

- ✓ Un DPO a été nommé
- ✓ La collecte de vos données personnelles a été minimisée en regard de la finalité de chaque activité
- ✓ Les processus de traitement et de stockage des données font l'objet d'audits réguliers
- ✓ Le stockage et la diffusion des données est supervisé afin de garantir sécurité et confidentialité
- ✓ Un registre des traitements a été réalisé pour une meilleure transparence et une gouvernance accrue



EN PRATIQUE

✓ **Soyez informés**

- Consulter notre registre des traitements de Données personnelles
- Des définitions pour comprendre le RGPD
- Nos engagements en faveur des droits et de la confidentialité

✓ **Exercez vos droits**



- Exercer mes droits sur mes Données à Caractère Personnel
- Indiquer mes préférences de partage et de communication
- Signaler un abus

- ✓ **Poser une question** sur vos données : accueil@tourismepau.fr ou ☎ +33 (0)5 59 27 27 08

REGISTRE DES TRAITEMENTS

Organisme responsable des traitements

Nom commercial : L'office de tourisme Pau Pyrénées

Adresse du siège : Place Royale 64000 PAU

SIREN : 53915396500014, EPIC depuis le 01-01-2012

Téléphone : +33 (0)5 59 27 27 08

Site Web : <https://www.pau-pyrenees.com>

Courriel : accueil@tourismepau.fr

Représentant légal

Nom, prénom : Monsieur Sylvain Langer

Qualité : Directeur

Courriel : direction@tourismepau.fr

Délégué à la Protection des données

DPO : Lairie Jean Christophe

Courriel : dpo@dlplace.eu

Liste des traitements

Nous traitons les données de personnes physiques au cours des activités listées ci-dessous.

En cliquant sur chacun des traitements, conformément [aux préconisations de la CNIL](#), vous pourrez visualiser :

- Les finalités détaillées ou objectifs du traitement ;
- les bases juridiques sur lesquels nous nous fondons ;
- les catégories de personnes concernées ;
- les catégories de données traitées, le caractère obligatoire ou facultatif du recueil, leur sensibilité ;
- la source des données ;
- les sous-traitants et destinataires éventuels des données ;
- la durée de conservation des données ;
- l'existence éventuelle de transferts de données hors de l'Union européenne ou de prises de décision automatisées ;
- les mesures de sécurité ;
- vos droits Informatique et Libertés et la façon de les exercer auprès de nos services.

NO	DESCRIPTION DES ACTIVITES
1	Activité générale de l'office de tourisme Pau Pyrénées
2	Edition des sites internet www.pau-pyrenees.com
3	Activités sur les réseaux sociaux
4	Activités de marketing direct et de prospection auprès du grand public
5	Activités marketing et de prospection auprès des clients
6	Organiser des animations et jeux concours
7	Envoi de newsletters
8	Wifi invité
8	Wifi public
10	Répondre aux demandes d'information : via le site (formulaire contact), via mail, appel téléphonique ou visite physique
12	Ventes d'activités via l'accueil ou via le site internet de l'office

NO	DESCRIPTION DES ACTIVITES
15	Vente à distance (e-commerce, internet) & services des prestataires
16	Vente aux groupes par des conseillers commerciaux
17	Vente de services + place de marché pour les partenaires
18	Récolte de la taxe de séjour
19	Collecter des avis, recommandations, opinions

DEFINITIONS

Pour l'interprétation et l'exécution de la présente Politique de Protection des Données à caractère personnel, les termes employés ci-après sont définis de la façon suivante :

« **Personne concernée** » : désigne la personne physique pour laquelle L'organisme traite les données à caractère personnel (internaute, prospect, client, usager, employé des entreprises clientes et fournisseurs, partenaire, employé)

« **Données à caractère personnel** » ou « **Données** » : désignent les données permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique (nom, mail, adresse postale, téléphone, ...) et toutes informations se rapportant à celle-ci (la personne concernée) : âge, goûts, comportements, achats, relations, localisation, ...

« **Traitement** » : opération(s) portant sur les données : collecte, enregistrement, organisation, conservation, consultation, modification, extraction, communication ou diffusion, verrouillage, effacement, destruction. Un traitement est informatisé ou manuel (papier) et doit avoir un objectif, une finalité déterminée préalablement au recueil des données et à leur exploitation.

« **Profilage** » et « **décision automatisée** » : traitements analysant l'activité des personnes en vue de construire des profils pour mieux cerner une personnalité, prédire un comportement ou un achat. Décisions prises à l'égard d'une personne, par le biais d'algorithmes appliqués à ses données, et susceptibles de produire des effets juridiques ou significatifs pour les personnes concernées.

« **Responsable du traitement** » : désigne la personne morale (L'organisme), le service ou la personne physique qui, seul ou conjointement, est compétent pour déterminer les finalités et les moyens du traitement de données à caractère personnel

« **Utilisateur** » ou « **acteur** » : employé de L'organisme participant au traitement et disposant d'un accès partiel ou complet, permanent ou temporaire, à son système d'information.

« **Sous-traitant** » : personne ou organisme externe à L'organisme traitant des données pour le compte de L'organisme, ou participant au traitement, ou disposant simplement d'un accès ponctuel aux données personnelles.

« **Destinataire** » : personne ou organisme susceptible de recevoir une copie des données traitées pour simple information ou dans un cadre légal, contractuel ou d'échange gratuit (données contre services).

« **Durée de conservation** » : délai durant lequel L'organisme stocke les données, en rapport avec la finalité du traitement, y inclus l'archivage moyen ou long terme

« **Délégué à la Protection des Données** », « **DPD** » ou « **DPO** » : désigne la personne en charge de conseiller et de contrôler le Responsable du traitement en matière de protection des Données à caractère personnel.

LES ENGAGEMENTS DE L'OFFICE PAU PYRENEES

Préambule

L'office de tourisme Pau Pyrénées (« nous ») prend des engagements forts en faveur de la protection des données personnelles qu'elle entend inscrire au cœur de ses préoccupations.

La présente Politique de Protection des Données Personnelles vise à informer toute personne physique concernée (employés ou candidats, clients, fournisseurs ou partenaires et leurs employés) des mesures ainsi mises en œuvre lorsque nous collectons et traitons des données personnelles dans l'exercice de nos activités

1. Organisation, rôle du DPO, engagement des équipes

Nous avons mis en place une organisation responsable de la bonne application et du respect de la présente Politique. En plaçant le DPO directement sous l'autorité de la direction, nous avons voulu garantir son indépendance et placer la protection des données personnelles au centre de notre structure organisationnelle.

Le DPO veille ainsi à la conformité de la collecte des données personnelles et de leur traitement avec :

- ✓ la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, révisée en juin 2019, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (Loi dite "Informatique et Libertés".
- ✓ le règlement (UE) 2016/679 du Parlement 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 (RGPD)

Les traitements mis en œuvre ont été recensés et font l'objet de fiches de description complète, intégrées dans le "registre des traitements" tenu par le Délégué à la Protection des Données (ou Data Protection Officer - DPO), et dont une version est disponible sur notre site.

Les acteurs des traitements, employés, mais aussi sous-traitants et prestataires sont impliqués dans la démarche ; des mesures régulières de formation et de sensibilisation sont régulièrement menées et des audits viennent valider le respect des procédures.

2. Règles d'or

L'organisme se fonde sur sept règles d'or pour que chaque personne amenée à collecter et traiter des données personnelles

1. respecte le RGPD en s'assurant que les données personnelles sont collectées, utilisées et partagées dans le respect des droits des personnes concernées et du concept de "privacy by design" pour la protection des données dès la conception du traitement ;
2. soit transparente et claire avec les personnes concernées sur les finalités du traitement envisagé, sur la raison et les modalités de sa mise en œuvre, ainsi que sur les destinataires avec lesquels ces données seront éventuellement partagées ;
3. recherche le consentement des personnes physiques concernées chaque fois que possible et n'agisse sans leur consentement que dans les cas prévus par le RGPD ou la loi ou lorsque leur consultation préalable est impossible ou présente un risque particulier ;
4. recherche un avis en cas de doute sur la façon de traiter les données personnelles, échange avec d'autres spécialistes, demande un avis juridique ou recueille l'avis de l'Autorité de régulation compétente et conserve une trace de ses décisions ;
5. prenne la décision de collecter, d'utiliser ou de partager des données personnelles en tenant compte de l'intérêt de la personne physique pour ne traiter que les données nécessaires, pertinentes, adéquates, proportionnées, justes, opportunes et sécurisées, pour une durée limitée aux besoins du traitement ;
6. s'assure que les données personnelles ne sont partagées qu'avec ceux auxquels l'accès est nécessaire pour rendre le service attendu et atteindre l'objectif du traitement ;
7. s'assure que les mesures de sécurité proportionnelles aux risques ont été prises en vue de préserver la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité des traitements.

3. Information des personnes physiques concernées

L'association Martouré s'attache à informer les personnes physiques concernées des droits qui leur sont garantis en les avisant :

- ✓ de l'identité du responsable du traitement ;
- ✓ de la finalité poursuivie par le traitement ;
- ✓ du caractère obligatoire ou facultatif des réponses et des conséquences éventuelles d'un défaut de réponse ;
- ✓ des destinataires des données ;
- ✓ de leur droit d'accès, d'interrogation, de modification et de rectification aux informations qui les concernent, de leur droit d'opposition pour des motifs légitimes, de leur droit
- ✓ de s'opposer à ce que leurs données personnelles soient utilisées à des fins de prospection commerciale ainsi que de leur droit de définir des instructions quant au traitement de leurs données personnelles après leur mort ;
- ✓ de la durée de conservation des catégories de données traitées.

4. Traitement tiers

Nous informons les personnes physiques concernées que les données personnelles objet des traitements recensés dans son registre sont susceptibles d'être rendues accessibles à l'audit interne, à la direction de la conformité ou au DPO, aux Commissaires aux Comptes, aux personnes en charge du traitement des signalements de comportements violant les règles d'éthique de **L'office de tourisme Pau Pyrénées** ainsi qu'à ses avocats ou aux autorités compétentes et, dans certains cas, aux parties prenantes à un projet de fusion ou d'acquisition.

5. Destinataires des données

Nous sommes susceptibles de partager les données personnelles collectées avec nos prestataires de services ou avec nos fournisseurs, uniquement dans la limite nécessaire à l'accomplissement des tâches qui leur sont confiées.

Nous veillons à ce que ces prestataires et partenaires agissent en conformité avec les lois et règlements applicables en matière de protection de données personnelles, mais également à ce qu'ils accordent une attention particulière à la confidentialité de ces données.

6. Durée de conservation des données, lieu de stockage

Nous nous attachons à limiter la durée de conservation des données personnelles pour le temps nécessaire aux opérations pour lesquelles leur collecte et leur traitement est intervenu, dans le respect de la réglementation applicable.

Les données personnelles collectées sont conservées par nous-même ou par nos prestataires. Chaque élément conservé fait l'objet d'un suivi rigoureux : date d'acquisition, durée de conservation, sort des données en fin de traitement : restitution, suppression, anonymisation.

Dans la mesure du possible, nos données sont traitées et conservées dans l'Espace Economique Européen (EEE). Dans le cas où certaines données sont conservées ou accédées en dehors de l'Union Européenne, nous veillons à l'instauration de mesures permettant d'assurer un niveau de protection des données personnelles compatible avec les exigences du RGPD.

7. Règles générales pour la sécurité et la confidentialité des données

De manière constante, nous nous efforçons de protéger de notre mieux les données personnelles vous concernant et veillons à leur sécurité.

Des mesures physiques, techniques, organisationnelles et procédurales rigoureuses et adaptées pour assurer la disponibilité, la confidentialité et l'intégrité des données personnelles en les modulant selon la nature et la sensibilité des données concernées, prévenir les traitements illicites ou non autorisés, empêchant la perte, la destruction et les modifications accidentelles.

Ces mesures font l'objet d'audit régulier et d'une démarche d'amélioration constante dans le cadre de référentiels fournis la CNIL et l'ANSSI ; d'une manière non exhaustive, ce sont : * isolation fonctionnelle de notre système d'information * restriction d'utilisation aux seuls usages de notre personnel * traçabilité des connexions au système * sauvegardes normées et chiffrées

Nous garantissons que seules les personnes habilitées prennent connaissance des données car les actions effectuées sur celles-ci par les personnes habilitées sont enregistrées (savoir qui se connecte à quoi, quand et pour faire quoi) * nos logiciels en général (outils métier, gestion, bureautique) sont « RGPD par défaut » et permettent l'isolation des flux de données grâce à la gestion fine des droits d'accès et d'une console de supervision * notre messagerie est centralisée, sa gestion et sa surveillance sont intégrées à notre système global et disposent d'un module permettant le traçage et la gestion des données personnelles * pour notre système de fichier, l'accès aux dossiers est soumis à l'approbation de l'Active Directory et à un étiquetage dont découle l'attribution des droits * tous les fichiers contenant les données personnelles relatives aux documents sensibles font l'objet d'un chiffrage et des droits sont attribués par document : qui peut afficher, copier, imprimer, enregistrer, exporter, accéder par programme, contrôler leur utilisation ; chacun de ses droits fait l'objet d'un audit continu permettant de retracer son historique détaillé.

Tous nos personnels sont formés à la sécurité et à la confidentialité des données ; chacun s'engage à respecter notre code de bonne conduite « confidentialité et sécurité des données clients et tiers », notre charte du numérique, et à suivre les procédures décrites dans nos « bonnes pratiques »

8. Exercer vos droits

Conformément au Règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection des données à caractère personnel, vous disposez du droit d'opposition lorsque vos données sont utilisées à des fins de prospection commerciale * d'information, de correction, de limitation concernant les traitements contractuels et légitimes.

Pour exercer vos droits * en cas de question sur le traitement de vos données, le contenu des présentes * pour obtenir un exemplaire des informations vous concernant en notre possession et la manière de mettre à jour vos informations * si vous pensez que les données qui vous sont personnelles et que nous détenons ont été détournées ou usurpées : veuillez utiliser notre « **formulaire d'exercice des droits** », joindre directement notre DPO, notre standard téléphonique ou simplement vous adresser à votre contact habituel.

➔ **Formulaire d'exercice des droits** : [cliquer ici](#)

En cas de difficultés pour accéder à votre dossier personnel, de collecte excessive ou de défaut de sécurisation des données, vous pouvez introduire une réclamation * auprès de notre DPO * auprès de notre direction * ou directement auprès de l'autorité de contrôle chargée des questions de protection des données, la CNIL (Commission Nationale de L'Informatique et des Libertés) : [ici](#)

➔ **Contactez notre Délégué à la Protection des Données** : dpo@dplace.eu

9. Textes de référence

La loi Informatique et Libertés (1978) ; le Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles (RGPD) ; le code pénal : articles 226-1 et suivants (protection de la vie privée) ; les référentiels CNIL

Cette politique est susceptible d'évoluer selon les besoins, en raison du contexte légal, en France ou au sein de l'Union Européenne, ainsi que des recommandations ou décisions de la CNIL.

Cette politique ne s'applique que pour le siège de l'organisme ; les entités ou filiales sont tenues d'adopter leur propre politique de protection des données personnelles.