Procédure sur l’exercice des droits des personnes #74

Informations qualité

Suivi des modifications majeures	24 septembre 2021 - Nicolas Marchand - Création du document
Suivi des approbations	Ce document correspond à l'élément ProjeQtor Document # 74 PROC-NFlog-58-Procédure sur l’exercice des droits des personnes
Objet	L'objectif de ce document est de définir la réponse à apporter à une demande d'application d'un droit RGPD
Destinataires	**- Validation des modifications :** Gérant **- Approbation du document** : Equipe Assistance

Objectif et champ d’application

Ce document a pour objet de définir la réponse à apporter aux demandes de droit d’accès des personnes concernées à leurs données personnelles. Les demandes devront être traitées conformément aux valeurs de la Scop.

Que dois-je faire quand je reçois une demande relative aux droits des personnes sur leurs données personnelles ?

Dès réception d’une demande d'application d'un droit d’accès :

- vous devez immédiatement en informer le référent RGPD (actuellement Mr MARCHAND) ou à défaut à l'un des gérants.
- identifier si la demande correspond à un droit du RGPD
- identifier si la demande provient d’un employé ou d’un client
- si il y a un doute (si besoin se référer à https://www.cnil.fr/fr/professionnels-comment-repondre-une-demande-de-droit-dacces):
    - vérifier l'identité du demandeur
    - vérifier si la demande porte sur des données spécifiques

Pour mémoire

- nous devons répondre à la demande dans un délai de 30 jours calendaires, à moins qu’un délai plus court ne soit requis (ex. : demande d’accès provenant de la police).
- les demandes de droit d’accès doivent être prises en charge gratuitement.

Pourquoi dois-je appliquer ces principes ?

Le RGPD requiert une divulgation complète des données personnelles, à moins qu'un motif légal autorise la rétention partielle ou totale de ces informations. Le RGPD exige que la divulgation des données personnelles porte sur toutes les données personnelles pertinentes. Nous devons dans un premier temps avoir correctement identifié les demandes qui ressortent du droit d'accès, pour les traiter de manière adéquate. L'application de cette procédure nécessite le soutien actif de tous les employés qui traitent au quotidien des données à caractère personnel. Logeas informatique doit être en mesure de prouver qu'il est performant devant la CNIL. Le RGPD requiert la mise en place d'une procédure de gestion des plaintes, avant que la personne concernée ne s'oriente vers la CNIL.

Comment doit-on procéder ?

Il n'existe pas à ce jour de procédure automatique.
Il convient donc d'agir au cas par cas.
L'ensemble des documents fournis seront stockés dans un dossier "RGPD - Droit d'accès aux informations personnelles" situé dans le dossier du client concerné (exemple : D:\Logeas Informatique\Clients\EPUdF\RGPD - Droit d'accès aux informations personnelles)

Cas du droit d'accès

OTRS

1. faire une recherche par le nom de l'utilisateur et/ou son adresse mail
2. vérifier que la communication ne porte pas atteinte au droit d'autres personnes
3. imprimer les files de contact dans un fichier PDF à stocker dans un répertoire

MonEspace.logeas.fr

Il n'existe pas à ce jour de procédure automatique, il convient donc de faire des copies d'écrans non accessible par l'utilisateur.

Autres

Pour mémoire aucun contact avec des clients ne doit partir depuis les files de mail (autre qu'OTRS). En cas de doute procéder de même que pour OTRS, pour ce faire, vous aurez besoin de rechercher des e-mails (y compris les mails archivés ou supprimés s'ils peuvent être retrouvés), documents Word, tableurs, enregistrements vidéos, etc.

Cas du droit à oubli

Seules les données de MonEspace sont concernées. S'agissant de données liées à un contrat, elles seront uniquement archivées (suivi de la relation client)

Cas du droit de modification

Le cas échéant indiquer au client comment il peut modifier sa fiche.

Cas du droit de portabilité

A ce stade, ce droit n'est pas possible automatiquement sur la base MonEspace.
Il convient donc de prendre contact avec un développeur qui procèdera à un export manuel directement depuis la base de donnée.

Cas particulier des (ex)salariés

Dans le cas ou le demandeur est un (ex) salarié, il convient de joindre aussi à la demande le dossier “social”

From:
https://wiki-logeas.fr/certif/ - **dokuwiki-certif**

Permanent link:
https://wiki-logeas.fr/certif/doku.php?id=certif:procedure:demandedroitrpdg&rev=1790777077

Last update: **2026/09/30 16:04**