UN CŒUR EN PLUS

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Protection des données personnelles

Transparence • Confidentialité • Sécurité • Respect

1. Objet de la politique

La présente politique explique comment Un Cœur en Plus collecte, utilise, conserve et protège les données personnelles dans le cadre de son site internet, de ses échanges avec les prospects et bénéficiaires, de la réalisation de ses prestations, de la facturation et du recrutement.

2. Responsable du traitement

Le responsable du traitement est :

- Un Cœur en Plus - SASU
- Siège social : 47 Rue Vivienne, 75002 Paris
- E-mail : contact@uncoeurenplus.fr
- Téléphone : 06 51 36 66 31
- SIREN : 130 373 418

Pour toute question relative aux données personnelles ou pour exercer vos droits, vous pouvez écrire à contact@uncoeurenplus.fr.

3. Données susceptibles d'être collectées

Selon votre relation avec Un Cœur en Plus, nous pouvons notamment traiter :

- les données d'identification et de contact : nom, prénom, téléphone, adresse e-mail, adresse postale et adresse d'intervention ;
- les informations communiquées dans les formulaires de contact ou lors des échanges avec nos équipes ;
- les informations nécessaires à l'évaluation et à l'organisation de l'accompagnement ;
- les informations relatives aux interventions, à la planification et au suivi de la prestation ;
- les données contractuelles, administratives et de facturation ;
- les échanges, demandes, réclamations et informations nécessaires au suivi de la qualité ;
- pour les candidats : CV, coordonnées, expériences, qualifications et informations communiquées dans le cadre du recrutement ;
- les données techniques générées lors de l'utilisation du site, telles que les données de journalisation, d'utilisation, d'appareil ou liées aux cookies et technologies similaires, lorsque celles-ci sont utilisées.

Compte tenu de la nature de certaines prestations d'aide et d'accompagnement à domicile, certaines informations peuvent relever de catégories particulières de données personnelles, notamment lorsqu'elles concernent la santé, le handicap ou la perte d'autonomie. Un Cœur en Plus limite leur collecte à ce qui est nécessaire et les traite uniquement lorsqu'une base juridique et, le cas échéant, une condition prévue par l'article 9 du RGPD le permettent.

4. Finalités des traitements

Les données sont notamment utilisées pour :

- répondre aux demandes de contact et rappeler les personnes intéressées ;
- évaluer les besoins et préparer une proposition de prestation ;
- établir les devis, contrats et documents nécessaires à l'accompagnement ;
- organiser, planifier et suivre les interventions ;
- assurer la continuité, la qualité et la sécurité de l'accompagnement ;
- communiquer avec les bénéficiaires, leurs représentants ou contacts autorisés ;
- gérer la facturation, les paiements et les obligations comptables ;
- traiter les réclamations et incidents ;

- gérer les candidatures et le recrutement ;
- respecter les obligations légales et réglementaires applicables à Un Cœur en Plus ;
- assurer le fonctionnement, la sécurité et, le cas échéant, la mesure d'audience du site.

5. Bases juridiques

Selon le traitement concerné, Un Cœur en Plus s'appuie sur l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles, le respect d'une obligation légale, son intérêt légitime ou le consentement lorsque celui-ci est requis. Pour les catégories particulières de données, une condition spécifique prévue par l'article 9 du RGPD doit également être applicable.

6. Outils et destinataires

L'accès aux données est limité aux personnes qui en ont besoin dans le cadre de leurs fonctions et aux prestataires nécessaires au fonctionnement des services.

- Wandle : gestion de la relation client (CRM), messagerie opérationnelle, planification et facturation ;
- Zoho Mail : messagerie électronique professionnelle utilisée notamment pour l'adresse contact@uncoeurenplus.fr ;
- OpenAI / ChatGPT Sites : hébergement, maintenance et fonctionnement du site publié ;
- OVHcloud : gestion du nom de domaine et des DNS ;
- les prestataires comptables, juridiques, techniques ou administratifs auxquels des informations doivent être communiquées lorsque cela est nécessaire ou légalement requis.

Un Cœur en Plus ne vend pas les données personnelles de ses prospects, bénéficiaires, proches, candidats ou collaborateurs.

7. Durées de conservation

Les données ne sont pas conservées indéfiniment. Elles sont conservées pendant une durée adaptée à leur finalité, puis supprimées ou archivées lorsque la loi ou la défense de droits le justifie.

Catégorie de données	Durée / règle de conservation
Prospect / demande de contact sans contrat	3 ans à compter du dernier contact émanant du prospect.
Données utilisées à des fins de prospection après une relation client	3 ans à compter de la fin de la relation commerciale, sous réserve des règles applicables au canal utilisé et du droit d'opposition.
Dossier bénéficiaire actif	Pendant toute la durée de la relation et de l'accompagnement.
Données opérationnelles de suivi des interventions	Pendant la durée nécessaire à l'accompagnement ; suppression ou archivage ensuite selon leur nature et les obligations applicables.
Contrats et documents contractuels	Pendant la relation contractuelle puis archivage pendant la durée nécessaire au respect des obligations légales et à la preuve des droits et obligations.
Factures et pièces comptables	10 ans conformément aux obligations comptables applicables.
Réclamations et incidents	Pendant le traitement du dossier puis, lorsque nécessaire, archivage pendant la durée permettant l'établissement, l'exercice ou la défense de droits.

Candidature non retenue / vivier de recrutement	Jusqu'à 2 ans après le dernier contact avec le candidat, sauf demande d'effacement ou opposition applicable.
Données d'un candidat recruté	Intégrées au dossier du salarié et conservées selon les durées applicables aux données RH.
Données techniques / cookies	Selon la finalité du traceur et les durées autorisées ou recommandées par la réglementation applicable.

8. Hébergement et transferts internationaux

Un Cœur en Plus utilise plusieurs prestataires techniques. Zoho Mail est utilisé dans l'environnement européen de Zoho pour la messagerie professionnelle.

Le site Un Cœur en Plus est hébergé via ChatGPT Sites. OpenAI traite, pour le compte d'Un Cœur en Plus, les données personnelles collectées par le site dans la mesure nécessaire à son hébergement, sa maintenance et son fonctionnement.

Certains traitements réalisés par les prestataires techniques peuvent impliquer un traitement ou un accès à des données depuis des pays situés en dehors de l'Espace économique européen. Lorsque de tels transferts ont lieu, ils doivent être encadrés par un mécanisme reconnu par la réglementation applicable, notamment une décision d'adéquation ou des garanties contractuelles appropriées.

Un Cœur en Plus ne présente donc pas ses traitements comme étant exclusivement réalisés au sein de l'Union européenne.

9. Sécurité et confidentialité

Un Cœur en Plus met en œuvre des mesures organisationnelles et techniques adaptées au niveau de risque afin de protéger les données contre la perte, l'accès non autorisé, l'altération, la divulgation ou la destruction. Les collaborateurs et intervenants ayant accès à des données personnelles dans le cadre de leurs missions sont soumis à des obligations de confidentialité et ne doivent accéder qu'aux informations nécessaires à leur activité.

10. Cookies et technologies similaires

Le site peut utiliser des cookies ou technologies similaires nécessaires à son fonctionnement et à sa sécurité. Si des traceurs non strictement nécessaires sont utilisés, notamment pour la mesure d'audience, la publicité ou des fonctionnalités tierces, ils sont soumis au consentement préalable de l'utilisateur lorsque la réglementation l'exige.

L'utilisateur doit pouvoir accepter ou refuser les traceurs soumis au consentement et retirer son choix selon les modalités mises à disposition sur le site.

11. Formulaires de contact et de recrutement

Les informations transmises par l'intermédiaire des formulaires du site sont utilisées pour traiter la demande correspondante. Les champs obligatoires doivent être limités aux informations nécessaires au traitement de la demande.

Les candidatures transmises via le site peuvent inclure un CV. Elles sont utilisées uniquement pour la gestion du recrutement et, lorsque cela est pertinent, pour constituer un vivier de candidats dans les limites de conservation précisées dans la présente politique.

12. Droits des personnes

Dans les conditions prévues par le RGPD et la législation applicable, vous pouvez disposer des droits suivants :

- droit d'accès à vos données ;
- droit de rectification ;
- droit à l'effacement ;
- droit à la limitation du traitement ;
- droit d'opposition ;
- droit à la portabilité lorsque celui-ci est applicable ;
- droit de retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur celui-ci.

Pour exercer vos droits : contact@uncoeurenplus.fr. Une vérification d'identité peut être demandée lorsqu'elle est nécessaire et proportionnée pour sécuriser le traitement de la demande.

13. Réclamation auprès de la CNIL

Si vous estimez, après avoir contacté Un Cœur en Plus, que vos droits relatifs à vos données personnelles ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

14. Mise à jour de la politique

La présente politique peut être mise à jour afin de tenir compte de l'évolution des activités d'Un Cœur en Plus, des outils utilisés, de la réglementation ou des recommandations des autorités compétentes. La date de la dernière mise à jour figure en tête du document.

UN CŒUR EN PLUS
47 Rue Vivienne, 75002 Paris
06 51 36 66 31 • contact@uncoeurenplus.fr
SIREN : 130 373 418