



## TRAITEMENT INFORMATIONS RELATIVES AUX DONNEES PERSONNELLES POUR la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès d'usagers

Cette notice fournie par la Région Occitanie a pour objectif de vous informer :

- des engagements en matière de protection des données à caractère personnel,
- de vos droits et des modalités de l'utilisation de vos données personnelles.

### **RESPONSABLE DE TRAITEMENT**

---

Le responsable de traitement est la Région Occitanie représentée par sa présidente Carole DELGA.

**Une question concernant le traitement de vos données personnelles** (c'est-à-dire les informations vous concernant) ?

**Vous voulez exercer vos droits ?**

- Par courrier : 22 boulevard du Maréchal Juin 31406 Toulouse Cedex 9
- Par mail : [dpd@laregion.fr](mailto:dpd@laregion.fr) (uniquement pour les questions relatives au traitement des données personnelles).

### **ASSISTANCE**

---

**Pour tout besoin d'assistance ou d'information concernant les enquêtes de satisfaction auprès d'usagers, vous pouvez contacter [enquetesatisfaction-usagers@laregion.fr](mailto:enquetesatisfaction-usagers@laregion.fr)**

### **UTILISATION DE VOS DONNEES PERSONNELLES**

---

Le traitement de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès d'usagers est établi en conformité avec les dispositions du Règlement général pour la protection des données à caractère personnel (RGPD) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite « Informatique et libertés » dans sa dernière version.

**L'utilisation de vos données repose sur :** votre consentement. Le consentement n'est pas définitif, il peut à tout moment être retiré sur simple demande par mail à l'adresse suivante : [dpd@laregion.fr](mailto:dpd@laregion.fr)

**Ce traitement a pour objectifs (finalités) :**

- D'estimer et d'améliorer la qualité des services rendus de la Région,
  - Collecter des retours d'expérience, avis et suggestions d'usagers par le biais d'enquêtes de satisfaction. Ces enquêtes visent également à identifier les attentes prioritaires des usagers, à mesurer leur perception sur la qualité des services publics (accueil, accessibilité, délais, réponses adaptées..), à identifier les obstacles à l'accès aux services publics, à détecter les dysfonctionnements ou insatisfactions

**pour y remédier. Les données collectées permettront d'évaluer l'efficacité des services proposés et d'identifier les axes d'amélioration. Cela contribuera à adapter l'offre de services aux besoins réels des citoyens et à renforcer la satisfaction globale des usagers.**

- **De renforcer la confiance des citoyens envers les institutions,**
  - o Recueillir des avis et retours d'expérience des usagers, comme pour la première finalité, par le biais d'enquêtes de satisfaction. En analysant cette satisfaction, en prenant en compte l'avis des usagers, la Région pourra identifier des axes d'amélioration, adapter ses services aux besoins réels et diversifiés des citoyens, anticiper les besoins futurs pour développer une relation durable avec les usagers. Elle montrera également un engagement dans l'écoute active et la recherche de satisfaction et de ce fait contribuera à établir un lien de confiance avec les citoyens, à renforcer la légitimité des actions publiques.
- **D'instaurer un dialogue plus direct et sincère avec l'usager**
  - o Afficher les résultats de qualité de service pour favoriser une meilleure transparence et une interaction positive avec les citoyens. L'objectif est de créer un cadre de confiance où les usagers se sentent valorisés et écoutés.

**Les types de données utilisées sont les suivantes : adresse mail**

**Vos données sont communiquées ou accessibles :**

- aux agents habilités des services de la Région Occitanie,
- à ses sous-traitants :
  - o éditeur Brevo, logiciel de gestion de contacts et d'envoi d'emailings,
  - o éditeur Feedier, logiciel de création et d'analyse d'enquêtes
  - o prestataires de maintenance et hébergement du site Internet
  - o titulaires des marchés Support et assistance, Tierce Maintenance Exploitation et Tierce Maintenance Applicative auxquels la Région a confié l'exécution de certaines prestations.

Nous veillons à ce que seules les personnes habilitées et autorisées puissent avoir accès aux données et la Région vous garantit qu'elle vérifie et exige que ses sous-traitants présentent des garanties suffisantes en matière de protection des données personnelles.

Certaines données personnelles peuvent être adressées à des tiers ou à des autorités légalement habilitées (ex. administrations de l'état, instances de contrôle) et ce pour satisfaire nos obligations légales, réglementaires ou conventionnelles.

**Durée de conservation des données :** les durées de conservation que nous appliquons à vos données à caractère personnel sont proportionnées aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées. En conséquence, nous organisons notre politique de conservation des données de la manière suivante : **13 mois.**

A l'issue de cette durée de conservation, elles **seront effacées ou seront anonymisées pour être conservées uniquement à des fins statistiques.**

Vos données ne sont pas :

- vendues ou utilisées **pour une finalité autre que celle évoquée** précédemment.
- transférées vers un pays hors de l'Union Européenne ou une organisation internationale.

## DROITS DE LA PERSONNE CONCERNEE PAR LE TRAITEMENT

---

Dans le cadre du traitement de vos données à caractère personnel, **vous disposez de plusieurs droits issus du RGPD** que vous pouvez faire valoir auprès du Délégué à la Protection des données (le référent de notre organisme pour le respect du RGPD) à l'adresse [dpd@laregion.fr](mailto:dpd@laregion.fr), en fonction de la nature de vos traitements et en justifiant au besoin de votre identité :

- droit d'**accéder à vos données** faisant l'objet d'un traitement (article 15 du RGPD),
- droit de **retirer votre consentement** à tout moment, sans remettre en cause le traitement mis en œuvre jusque-là (article 7 du RGPD),
- droit d'obtenir la **rectification de données inexactes** ou le complément de données incomplètes (article 16 du RGPD),
- droit d'obtenir l'**effacement de vos données**, dans les cas prévus à l'article 17 du RGPD,
- droit d'**obtenir la limitation du traitement** exercé sur vos données pour stopper tout ou partie du traitement de vos données, à l'exception de leur conservation (article 18 du RGPD),
- droit à la **portabilité de vos données** (article 20 du RGPD),
- droit de vous **opposer au traitement** pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement des données vous concernant, y compris un profilage (article 21 du RGPD),
- droit d'**introduire une réclamation** auprès de la CNIL (article 13 du RGPD) si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés.

## PRISE DE DECISION AUTOMATISEE

---

Il est indiqué qu'il n'est pas procédé, au moyen des données à caractère personnel collectées, à une prise de décision automatisée au sens de la Réglementation en vigueur. Une prise de décision automatisée est une décision prise à l'égard d'une personne, par le biais d'algorithmes appliqués à ses données personnelles, sans qu'aucun être humain n'intervienne dans le processus.

## PROTECTION DE VOS DONNEES

---

- La Région Occitanie met en place des mesures de sécurité techniques et organisationnelles en vue de garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité des données à caractère personnel afin d'empêcher que celles-ci soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès. Elle assure un niveau de sécurité adapté aux risques liés au traitement et à la nature des données à protéger.
- Il vous incombe d'assurer la confidentialité du mot de passe vous permettant d'accéder à votre compte : ne communiquez cette information à personne et n'oubliez pas de vous déconnecter avant de quitter un service.

**DIVERS :**

- DONNEES POST MORTEM : Conformément et dans les conditions de l'article 85 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données à caractère personnel après son décès.
- DROIT APPLICABLE : Tout litige en relation avec l'utilisation de vos données personnelles est soumis au droit Français. Toute réclamation ou litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution des présentes de préservation des données personnelles sera soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droit commun.