



SurveyMonkey et le RGPD

Comment nous aidons nos clients à respecter
la réglementation

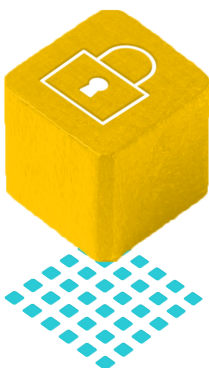


RGPD

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré en application le 25 mai 2018. Il répond aux questions suscitées par les évolutions importantes dans le domaine des nouvelles technologies ces dernières vingt années, en essayant d'harmoniser l'approche de la protection des données en Europe par la définition d'un ensemble unique de règles pan-européennes.

Il remplace la directive sur la protection des données en vigueur dans l'Union européenne depuis 20 ans. SurveyMonkey ne considère pas le RGPD comme une simple obligation légale de plus. Nous sommes en fait contents de pouvoir aider nos clients à comprendre comment nous avons abordé cette nouvelle réglementation. RGPD Lorsque la directive sur la protection des données a été présentée en 1995, le législateur était concerné par la protection des données personnelles alors qu'Internet commençait à émerger et à se généraliser. Afin de renforcer le droit fondamental des citoyens de l'UE qu'est la protection de leurs données personnelles, le RGPD modernise la législation sur la vie privée devenue obsolète.

Pourquoi le RGPD est important



L'impact du RGPD est considérable, car il s'applique à toutes les entreprises qui collectent des données en Europe (qu'elles y soient présentes ou non). De fait, il s'agit de la première norme mondiale sur le respect de la vie privée. Le RGPD renforce la responsabilité des personnes et des entreprises dont les activités nécessitent la collecte de données personnelles. Il impose par ailleurs à ces entreprises de donner aux personnes une plus grande visibilité et un meilleur contrôle sur les données qu'elles leur communiquent. Le RGPD offre en outre une meilleure protection aux citoyens de l'UE en prescrivant des obligations strictes sur le traitement des données, tout en exigeant une plus grande transparence des entreprises en la matière. Des amendes importantes allant jusqu'à 20 000 000 d'euros ou 4 % du chiffre d'affaires (le montant le plus élevé étant retenu) peuvent être infligées aux entreprises qui ne respectent pas leurs obligations définies par le RGPD en ce qui concerne le traitement des données.

SurveyMonkey en action



Avec 98 % des entreprises du Fortune 500 utilisant notre plate-forme, nous sommes bien conscients que le respect de la vie privée et la sécurité pour nos clients sont des éléments capitaux. En tant que multinationale avec un siège social international à Dublin (Irlande), nous sommes présents dans l'UE depuis plusieurs années. En nous adaptant et en apportant des améliorations en permanence pour garantir le respect de nos obligations légales, nous aidons nos clients à en faire de même ; cela fait partie intégrante de notre activité quotidienne. Notre relation avec nos clients et la confiance qu'ils nous accordent sont au cœur même de notre activité et ne vont pas de soi. Nous considérons le RGPD comme un moyen de favoriser notre engagement permanent à protéger les données des clients. Ce livre blanc explique certains aspects de notre approche du RGPD.

Sécurité

SurveyMonkey a fait de la sécurité des données qui nous sont confiées une priorité et, compte tenu du RGPD, nous avons intégré plus de détails sur les mesures spécifiques que nous avons mises en place dans notre [Déclaration de sécurité](#). En voici quelques points forts :

- Contrôle d'accès (authentification et autorisation)
- Prise en charge de l'authentification unique (SSO)
- Chiffrement des données statiques et mobiles
- Centres de données agréés SOC 2
- Surveillance permanente du réseau et de la sécurité
- Gestion des vulnérabilités
- Réponse aux incidents et récupération
- Formation à la sécurité
- Revues régulières indépendantes de sécurité et tests d'intrusion
- Certification Bouclier de protection des données UE-US (Privacy Shield)
- Conformité PCI DSS et HIPAA
- Centres de données multiples pour garantir un service extensible sécurisé et à haute disponibilité
- Groupe restreint de partenaires de confiance, pour garantir aux clients une protection continue grâce aux meilleures procédures de sécurité disponibles

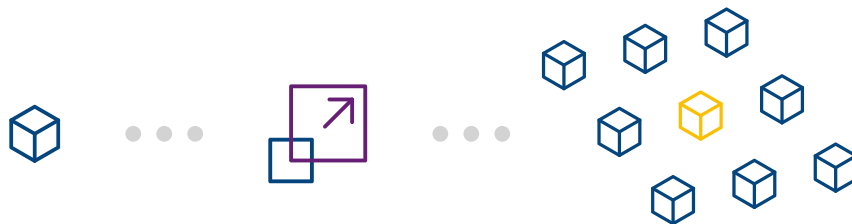
Notre équipe Sécurité a rédigé un livre blanc détaillant notre engagement sur la sécurité pour nos clients SurveyMonkey Enterprise. N'hésitez pas à nous en [demander un exemplaire](#). Nous espérons d'autre part obtenir la certification ISO 27001 dans le cadre de notre programme de sécurité, sur certains aspects de notre activité ; nous vous informerons de l'avancement de cette initiative.

Incidents de sécurité

Malgré les meilleures pratiques et normes de sécurité, aucun service sur Internet n'est à l'abri d'incidents. Nous avons donc mis en place des règles et des procédures relatives aux incidents de sécurité, que nous revoyons régulièrement. Nous nous sommes engagés à informer nos clients de toutes les questions relatives à la sécurité de leurs comptes et à leur communiquer toute information nécessaire pour qu'ils puissent respecter leurs propres obligations légales dans le cadre du RGPD. Les clients SurveyMonkey Enterprise ont en outre la possibilité de surveiller et comprendre l'activité des utilisateurs dans leur compte, par exemple l'utilisation, l'activité, les sondages lancés, le nombre de réponses collectées, etc.

Principes de confidentialité

Au début, SurveyMonkey proposait à ses clients un outil de sondage basé sur un modèle en partie gratuit appelé « freemium ». Nous avons ensuite évolué en proposant une plate-forme d'entreprise de confiance qui a convaincu plus de trois millions de clients qui l'utilisent au quotidien. En conséquence, nous avons modifié notre [Politique de confidentialité](#) pour répondre à l'évolution des besoins de tous nos clients, qu'ils soient en self-service ou utilisent un abonnement Enterprise. La transparence et l'exactitude sont les deux piliers de cette évolution et nous pensons qu'une politique concise, facilement accessible et s'appliquant à tous nos services sera bénéfique pour nos clients.



Transferts de données internationaux

Les données personnelles ne peuvent être transférées vers des pays hors de l'UE que si la Commission européenne considère qu'ils possèdent un « niveau adéquat de protection ». À ce stade, onze pays remplissent ce critère. En ce qui concerne les transferts de données vers tous les autres pays, nous proposons à la plupart de nos clients notre Avenant relatif au traitement des données, qui intègre les clauses contractuelles standard approuvées par la Commission européenne, afin de respecter leurs obligations légales pour le transfert des données depuis l'UE vers tous les pays non couverts par le constat d'adéquation de la Commission européenne. En outre, nous avons obtenu la certification [Privacy Shield](#) (Bouclier de protection). Pour en savoir plus sur notre Avenant relatif au traitement des données (ATD, qui inclut le RGPD et les Clauses Contractuelles Types), rendez-vous sur notre [Centre d'aide](#).

Centre de données international

Outre les initiatives mentionnées plus haut, nous sommes conscients que nombre de nos clients ayant des utilisateurs et des filiales dans l'UE préfèrent que leurs données soient hébergées au sein de l'UE, nonobstant les méthodes de transfert de données légitimes que nous proposons.

Mises à jour des clauses juridiques

Outre les modifications apportées à notre politique de confidentialité, nous avons modifié nos clauses juridiques concernant nos clients (p. ex. le Contrat cadre de services et l'Avenant relatif au traitement des données et les conditions d'utilisation de notre site Web) pour qu'elles intègrent les clauses du RGPD.

Minimisation et exactitude des données

Le respect de la vie privée dès la conception et son paramétrage par défaut font partie intégrante de notre processus de développement de produit. Le panneau de contrôle d'administration est un exemple de la façon dont nous aidons les clients à respecter leurs obligations relatives au RGPD lorsqu'ils utilisent SurveyMonkey. Ce panneau de contrôle permet à l'administrateur de votre compte de modifier, exporter et supprimer toutes les données collectées auprès de vos clients et employés. Pour plus d'informations, consultez [l'article de notre Centre d'aide relatif au RGPD](#).

Conservation des données

Nous avons mis en place des politiques de conservation des données à l'échelle de l'entreprise. De plus, nous donnons les moyens à nos clients de contrôler leurs données au sein de leur compte. Tant que votre compte est actif, vous gardez le contrôle intégral des types spécifiques de données et la durée de détention de ces données. Par exemple, vous pouvez supprimer une réponse de sondage spécifique de votre compte si vous y êtes obligé, dans la mesure où vous pouvez identifier le participant concerné. Ces fonctionnalités sont proposées à tous nos clients. Nous effectuons toutes les suppressions sur un compte et, après un bref délai (90 jours), toutes les données du compte que vous avez expurgées sont définitivement supprimées de nos sauvegardes. Nous avons l'intention de réduire ce délai de suppression à 25 jours. Lorsque cela sera effectif, nous mettrons à jour notre [information aux clients concernant les délais de conservation](#).



Notre programme de formation des employés

Nous sommes fiers du nombre exceptionnel de nos employés ayant suivi le programme de formation RGPD. Notre programme est conçu pour faire en sorte que tous les employés de tous les services de la société comprennent les obligations de SurveyMonkey et de nos clients par rapport au RGPD. Outre le programme de formation général, nous réalisons des programmes sur la vie privée et la sécurité en interne, pour tous les services de notre organisation. Les données sont au cœur de notre activité, nous veillons donc à ce que nos employés soient formés sur les bonnes pratiques relatives au traitement de ces données.

Délégué à la protection des données (Data Protection Officer)

Nous avons nommé un délégué à la protection des données, chargé de tous les aspects liés au RGPD. Ce délégué peut être contacté à l'adresse dpo@surveymonkey.com.

Sous-traitants

Aucun fournisseur SaaS n'étant entièrement autonome, le recours à des tiers de confiance est essentiel pour la conduite de nos affaires. Si vous vous trouvez dans l'UE, nous pouvons vous communiquer la liste des sous-traitants qui aident SurveyMonkey à fournir ses services. Pour obtenir cette liste, veuillez [nous contacter](#).

SurveyMonkey - Un outil de vérification de la conformité

SurveyMonkey vous propose un [modèle de quiz](#) pour aider les entreprises à mesurer leur conformité avec le RGPD. Ce modèle est proposé en téléchargement aux clients de SurveyMonkey, pour une utilisation interne ou externe.

Comment SurveyMonkey peut vous aider à tirer le meilleur parti de vos données ?

Vous cherchez un abonnement d'entreprise pour votre équipe, ou vous souhaitez harmoniser l'utilisation de SurveyMonkey dans toute votre organisation ? Nous proposons des abonnements souples et des tarifs adaptés à vos besoins.

Contactez-nous pour en savoir plus

En savoir plus sur SurveyMonkey et le RGPD.

Pour toute question concernant SurveyMonkey et le RGPD, veuillez nous écrire à privacy@surveymonkey.com

Limitation de responsabilité : nous espérons que ce livre blanc vous est utile, mais gardez à l'esprit que son contenu ne saurait être considéré comme juridiquement contraignant, ni ne représente notre interprétation de la réglementation concernant la protection de la vie privée ; son objectif est d'aider nos clients à comprendre notre approche du RGPD en termes pratiques. Si vous n'êtes pas certain d'avoir bien compris nos obligations légales ou avez besoin de conseils sur l'un des domaines couverts par ce document, nous vous recommandons de solliciter l'avis d'un conseiller juridique.