

ANNEXE – RGPD – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La présente annexe constitue l'acte juridique exigé par l'article 28 du règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016, ci-après dénommé « le règlement général sur la protection des données » ou « RGPD », régissant le traitement de données personnelles par le titulaire pour le compte du pouvoir adjudicateur.

Dans le présent document, le pouvoir adjudicateur est nommé « responsable de traitement » au titre de l'article 4.7 du RGPD et le titulaire « sous-traitant » au sens du règlement général sur la protection des données au titre de l'article 4.8 du RGPD.

Le responsable du traitement et le sous-traitant s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le RGPD et la loi Informatique et Libertés n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

1. Objet

Le présent document a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées dans le cadre du CCTP n°14/22.

2. Description des traitements effectués par le sous-traitant

Le présent document a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel réalisées dans le cadre de la gestion d'une partie des appels téléphoniques entrants de la branche Famille.

Le sous-traitant n'a pas d'accès au système informatique (SI) de la Branche Famille. L'accès aux données personnelles se fait uniquement via des informations communiquées par la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) pour les opérations d'appels sortants, ou communiquées par l'allocataire en réponse téléphonique ou visibles lors du partage d'écran autorisé par l'allocataire. En l'espèce, il s'agit de la prise en charge d'appels téléphoniques quotidiennement à travers une plateforme dédiée pour le compte de la Cnaf.

La nature des opérations réalisées sur les données par le sous-traitant est la consultation des données d'allocataires de la branche Famille afin de prendre en charge une partie des appels téléphoniques relatifs à des problématiques inhérentes à la Branche et d'y répondre.

Les personnes concernées par le traitement sont les usagers de la branche Famille, qu'ils soient allocataires ou non allocataires ou partenaires. Les agents du prestataire sont également concernés après le traitement car leurs données de connexion peuvent être collectées dans le cadre de double-écoutes.

Pour l'exécution de sa mission, le responsable de traitement met initialement à la disposition du sous-traitant les catégories de données suivantes : des données permettant de répondre à l'utilisateur dans sa

Annexe 4 CCTP

demande de renseignement. Il s'agit plus largement des données se trouvant dans le dossier allocataire.

Dans le cadre du marché, les catégories de données à caractère personnel suivantes seront traitées par le sous-traitant :

- ensemble des données du dossier allocataire. Il s'agit de l'ensemble des données allocataires ou bailleurs permettant de répondre aux questions portant sur leur dossier et plus généralement sur la branche Famille ;
- le matricule et le numéro de téléphone (mobile/fixe) de l'utilisateur dans le cadre de campagnes d'appels sortants.

Les personnes concernées par le traitement sont : les usagers (allocataires, non-allocataires et partenaires), bénéficiaires du service.

3. Obligations du responsable de traitement

Le responsable du traitement s'engage à :

- a) Respecter les obligations qui lui incombent en sa qualité de responsable de traitement, en vertu des dispositions du RGPD et de la loi Informatique et Libertés ;
- b) Fournir au sous-traitant la description du ou des prestations confiées dans le cadre du présent marché et documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données ;
- c) Mettre à disposition du sous-traitant toutes les données nécessaires à l'exécution de sa mission ;
- d) Le cas échéant, effectuer une analyse d'impact relative à la protection des données, avec le concours du sous-traitant pour la partie qui le concerne ;
- e) Veiller, au préalable et pendant toute la durée du marché, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part du sous-traitant ;
- f) Superviser le traitement, y compris par la réalisation d'audits et d'inspections auprès du sous-traitant ;
- g) Notifier, le cas échéant, les violations de données à caractère personnel à la Commission nationale de l'informatique et des libertés et communiquer, si nécessaire, aux personnes concernées, avec l'assistance du sous-traitant, dans les conditions décrites à l'article 4.3 du présent document.

4. Obligations du sous-traitant

Le sous-traitant s'engage à :

- a) Respecter les obligations qui lui incombent en sa qualité de sous-traitant, en vertu des dispositions du RGPD et de la loi Informatique et Libertés, dont la tenue d'un registre sous-traitant au titre de l'article 30 du RGPD ;
- b) Traiter les données à caractère personnel uniquement pour la ou les seules finalités faisant l'objet de la sous-traitance et en aucun pour ses propres besoins ou pour les besoins d'un tiers ;

Annexe 4 CCTP

- c) Traiter les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du responsable du traitement, transmises par ses services après la notification du marché. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD, de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ou de toute autre disposition du droit de l'Union européenne ou du droit des Etats membres relatives à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable du traitement et le délégué à la protection des données de ce dernier ;
- d) Assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent marché, dans les conditions décrites à l'article 5 du présent document ;
- e) Respecter son obligation de conseil et signaler au responsable de traitement les mesures de sécurité additionnelles qu'il conviendrait de prendre ;
- f) Ne pas chercher à lever le pseudonymat de données pseudonymes qui lui auraient été confiées par le responsable de traitement. Informer sans délai le responsable de traitement et le délégué à la protection des données de ce dernier en cas de réidentification à partir de données insuffisamment pseudonymisées par le responsable de traitement ;
- g) Ne pas chercher à casser l'anonymat de données anonymes qui lui auraient été confiées par le responsable de traitement. Informer sans délai le responsable de traitement et le délégué à la protection des données de ce dernier en cas de réidentification à partir de données insuffisamment anonymisées par le responsable de traitement ;
- h) Informer le responsable de traitement et le délégué à la protection des données de ce dernier de toute réquisition ou demande de communication des données personnelles confiées, par un tiers autorisé, sauf si un texte légal l'interdit ;
- i) Mettre à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues à l'article 28 du RGPD et dans la présente annexe ;
- j) Fournir au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données ou de toute autre personne faisant office de délégué à la protection des données pour son compte.

4.1. Sous-traitants ultérieurs (sous-traitants du titulaire)

Le titulaire peut faire appel à un autre sous-traitant, dénommé ci-après « sous-traitant ultérieur », pour mener des activités de traitement spécifiques.

Tout nouveau sous-traitant ultérieur doit faire l'objet d'une autorisation écrite, spécifique et préalable du responsable de traitement. Dans ce cas, le sous-traitant informe par écrit le responsable de traitement sur les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance.

De manière générale, tout sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations de la présente annexe et notamment les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant de s'assurer que le ou les sous-traitants ultérieurs qu'il choisit présentent les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences du RGPD.

Annexe 4 CCTP

Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas les obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

4.2. Transfert de données personnelles vers des pays tiers

Sur demande expresse et spécifique du responsable de traitement, le sous-traitant s'engage à traiter les données exclusivement sur le territoire d'un État membre de l'Union européenne ou assurant un niveau de protection adéquat au titre de l'article 45 du RGPD.

4.3. Droits des personnes concernées

Dans la mesure du possible, le sous-traitant aide le responsable de traitement, sans frais, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, à donner suite aux demandes des personnes concernées en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD. À ce titre, il répond dans les meilleurs délais à toute sollicitation du responsable de traitement afin de permettre à ce dernier de respecter ses obligations notamment en termes de délai de réponse à la personne concernée.

4.3.1. Information des personnes concernées

Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

4.3.2. Exercice des droits des personnes

Lorsque les personnes concernées exercent à tort auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser au responsable de traitement et de façon sécurisée ces demandes dès réception, aux coordonnées indiquées par le responsable de traitement.

4.4. Assistance apportée au responsable de traitement

Le sous-traitant aide le responsable de traitement à démontrer que celui-ci respecte ses obligations légales et réglementaires relatives à la protection des données.

4.4.1. Analyses d'impact relatives à la protection des données

Le sous-traitant assiste notamment le responsable de traitement pour la réalisation des analyses d'impact relatives à la protection des données prévues à l'article 35 du RGPD et, si besoin, de la consultation préalable de l'autorité de contrôle prévues à l'article 36 du RGPD.

4.4.2. Traitement des incidents de sécurité

Le sous-traitant aide également le responsable du traitement à garantir le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD.

À ce titre, il met en place, et il obtient de chacun de ses propres sous-traitants qu'ils mettent en place, pendant toute la durée du marché, un processus de gestion des incidents de sécurité.

Le sous-traitant notifie au responsable de traitement tout incident de sécurité impactant les données qu'il traite dans le cadre de la prestation qui lui a été confiée. Cette notification intervient dans les plus brefs délais et, en tout état de cause, dans un délai maximum de 48 heures ouvrables après en avoir eu connaissance, aux coordonnées indiquées par le responsable de traitement.

Annexe 4 CCTP

Cette notification est accompagnée de toute information utile pour permettre au responsable de traitement de qualifier l'incident de violation de données au sens de l'article 4.12 du RGPD et, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente au titre de l'article 33 du RGPD, voire de la communiquer aux personnes concernées au titre de l'article 34 du RGPD.

Cette notification contient au moins les informations suivantes :

- La description de l'incident de sécurité : nature, portée, catégories et nombre approximatif d'enregistrements de données personnelles concernées, catégories et nombre approximatif de personnes concernées, temporalité, conséquences ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel les informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- La description des mesures prises, engagées, envisagées ou proposées pour remédier à l'incident de sécurité, y compris, le cas échéant les mesures pour atténuer les éventuels effets négatifs pour les personnes concernées.

S'il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, le sous-traitant peut les communiquer de manière échelonnée, sans délai injustifié. Il en informe le responsable de traitement en lui indiquant les raisons pour lesquelles la totalité des informations ne peuvent être communiquées dans ce délai.

Le sous-traitant s'engage à coopérer pleinement, à ses frais, avec le responsable de traitement afin de l'aider dans la gestion de cette situation et notamment en :

- Contribuant à la conduite des investigations sur l'incident de sécurité ;
- Fournissant au responsable de traitement ou à la personne qu'il a désignée, un accès physique aux installation et opérations concernées ;
- Organisant des entretiens entre le personnel du responsable de traitement et son propre personnel ;
- Fournissant tous les registres, journaux, dossiers, communications de données et autres documents pertinents nécessaires pour se conformer à la réglementation en vigueur et, le cas échéant, aux codes de conduite auxquels il aurait adhéré.

Le sous-traitant s'engage à ne pas informer les tiers, y compris les personnes concernées, à l'exception des autorités de contrôle, de tout incident de sécurité ou de toute violation de données traitées dans le cadre du présent marché, sans avoir obtenu le consentement préalable et écrit du responsable de traitement.

Le sous-traitant reconnaît que le responsable de traitement est seul habilité :

- à déterminer si l'incident de sécurité constitue ou non une violation de données à caractère personnel ;
- à décider si cette violation doit ou non être notifiée à l'autorité de contrôle, voire communiquée aux personnes concernées ;
- à formaliser le contenu de ladite notification ;
- à réaliser la notification proprement dite à la CNIL.

Lorsque le responsable de traitement est dans l'obligation de communiquer la violation de données à caractère personnel aux personnes concernées, le sous-traitant prend en charge les frais liés à cette communication si la violation est survenue à cause d'un manquement du sous-traitant aux obligations prévues par la présente et au RGPD.

Annexe 4 CCTP

Suite à une éventuelle violation de données, le sous-traitant assiste le responsable de traitement pour répondre à toute enquête ou demande émanant d'une autorité de contrôle, voire à toute plainte formulée par une personne concernée ou par un regroupement de celles-ci.

En cas de manquement du sous-traitant au titre de ses obligations décrites dans la présente annexe, celui-ci restaure, à ses frais, les données traitées dans le cadre du présent marché en cas de perte de données.

Le sous-traitant tient et met à disposition du responsable de traitement un registre des incidents de sécurité qui ont impacté les données confiées et y documente, au minimum, toute information pertinente concernant les circonstances de ces incidents de sécurité, ses effets et les mesures prises à ses frais pour y remédier et éviter qu'ils ne se reproduisent.

5. Sécurité des données

Le sous-traitant reconnaît que la sécurité est un critère fondamental pour la protection des données à caractère personnel et s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au niveau de risque déterminé par le responsable de traitement.

Celles-ci tiennent compte de l'état de l'art, de la doctrine de la CNIL et de l'Anssi et sont conformes aux standards de sécurité en vigueur.

Le sous-traitant s'engage à communiquer au responsable de traitement, sur simple demande, tout document décrivant sa politique de sécurité des informations, les mesures de sécurité mises en œuvre, les certifications obtenues et les résultats synthétiques des audits de sécurité qu'il fait réaliser. Ces documents sont considérés comme confidentiels.

5.1. Engagements de sécurité

Le sous-traitant s'engage expressément à :

- a) Prendre en compte les principes de protection des données par défaut et dès la conception de ses outils, produits, applications ou services (*Security by Default & by Design*) ;
- b) Assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la traçabilité d'accès et d'usage des données qu'il traite pour le compte du responsable de traitement ;
- c) Tenir à jour une documentation écrite décrivant les mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en œuvre à cet effet ;
- d) Traiter avec diligence toute demande du responsable de traitement relative à la sécurité des données traitées dans le cadre du marché ;
- e) Rétablir dans les meilleurs délais la disponibilité et l'accessibilité des données du responsable de traitement en cas d'incident de sécurité ;
- f) Assurer le stockage des données du responsable de traitement séparément de ses propres données ou des données d'autres clients (séparation logique) ;

Annexe 4 CCTP

- g) Restreindre l'accès aux données faisant l'objet du traitement au seul personnel habilité et autorisé à cet effet, du fait de son travail et de ses fonctions, en limitant l'accès aux données strictement nécessaires à l'accomplissement de leurs tâches ;
- h) Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel :
 - s'engagent à respecter la confidentialité et soient soumises aux dispositions du cahier des clauses administratives concernant la confidentialité et le secret professionnel ;
 - reçoivent une formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- i) Ne prendre aucune copie des documents et supports d'information confiés par le responsable de traitement ou utilisées pour l'exécution de la mission ;
- j) Ne pas utiliser, ni communiquer les documents et informations traités à des finalités autres que celles définies par le présent marché ;
- k) Prendre toutes les mesures permettant d'éviter une utilisation détournée ou frauduleuse des données en cours d'exécution du marché ;
- l) Aviser le responsable de traitement de tous les faits ou circonstances faisant craindre des indiscretions, en lui fournissant les indications nécessaires pour lui permettre d'éviter la divulgation d'informations nominatives et, au cas où un tel incident surviendrait, d'en supporter les conséquences.

Le cas échéant, le sous-traitant s'engage par ailleurs à mettre en œuvre les mesures de sécurité prévues par le code de conduite auquel il a adhéré ou la certification dont il se targue.

Toute modification importante des mesures de sécurité mises en place par le sous-traitant doit être documentée et présentée au responsable de traitement pour évaluation. Elles ne peuvent en aucun cas réduire le niveau de sécurité des données pendant la durée du marché.

5.2. Mesures de sécurité spécifiques

Les mesures spécifiques de protection des données à caractère personnel concernées par le présent marché sont prévues par l'article 4.8.6 des clauses techniques. Dans ce cadre, le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité spécifiques :

- le chiffrement des sauvegardes des données à caractère personnel ;
- le chiffrement des données à caractère personnel en transit ;
- le chiffrement des données à caractère personnel au sein des bases de données ;
- la mise à disposition des traces de connexion aux données traitées pour le compte du responsable de traitement au cours des six derniers mois ;

6. Tests de sécurité

En cas de service exposé sur Internet, le sous-traitant autorise également le responsable de traitement à effectuer ou à faire effectuer des tests de sécurité pour vérifier que les systèmes du sous-traitant ne sont pas vulnérables (par exemple du fait d'un défaut de configuration ou d'un défaut de mise à jour) et détecter tout changement susceptible d'exposer les données à des risques d'intrusion.

Annexe 4 CCTP

Par ailleurs, le responsable de traitement peut procéder à toute investigation sur Internet permettant de détecter des violations de données à caractère personnel avérées.

7. Vérification du respect des obligations du sous-traitant

Le responsable de traitement se réserve le droit d'effectuer ou de faire effectuer en son nom et pour son compte, à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations mentionnées dans la présente annexe, notamment par la réalisation d'audits, y compris des inspections et des tests de sécurité.

Le sous-traitant coopèrera pleinement à ces audits et s'engage notamment à autoriser le responsable de traitement ou les tiers qu'il a mandaté, à accéder, sans limitation, à l'ensemble des informations nécessaires à l'accomplissement de leur mission, aux environnements physiques et techniques, aux registres et systèmes d'informations, au personnel, ou encore aux sites ou locaux à partir desquels le sous-traitant délivre les prestations visées dans la présente annexe.

Sans préjudice de cette faculté du responsable de traitement, le sous-traitant lui exposera au moins une fois par an les résultats synthétiques des contrôles qu'il met régulièrement en œuvre afin de vérifier le caractère conforme et suffisant des mesures techniques et organisationnelles de sécurité prises.

Le responsable de traitement pourra prononcer la résiliation immédiate du marché, sans indemnité en faveur du sous-traitant, en cas de violation du secret professionnel ou de non-respect des obligations précitées. La responsabilité du sous-traitant peut également être engagée sur le fondement des articles 226-5 et 226-17 du code pénal.

8. Durée autorisée du traitement

Le présent accord-cadre a une durée de 48 mois.

L'autorisation donnée par le responsable de traitement au sous-traitant pour effectuer les traitements prévus le cadre de la prestation est valable pour toute la durée du Contrat.

Suivant les instructions du responsable de traitement, au terme de ce marché, le sous-traitant s'engage à renvoyer sous un format standard (.csv, .xml) exploitable toutes les données à caractère personnel au responsable de traitement. Le renvoi doit être suivi de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant à une date effective notifiée par le responsable de traitement. Une fois les données détruites, le sous-traitant doit justifier par écrit de cette destruction.

Le responsable de traitement se réserve le droit de procéder à toute vérification qu'il estime nécessaire afin de confirmer l'exécution de ces obligations.

9. Responsabilités

Le sous-traitant sera tenu responsable en cas de manquement exclusivement imputable à lui et/ou à ses sous-traitants ultérieurs à leurs obligations en vertu du présent accord, du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés. À ce titre, le sous-traitant s'engage à indemniser le responsable du traitement pour tout dommage direct subi par ce dernier.

10. Points de contact

- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données du sous-traitant ou de la personne en charge de la protection des données sont les suivants : *(à compléter par le titulaire)*
- Le nom et les coordonnées de la personne intervenant pour prendre en charge tout incident de sécurité sont les suivantes : *(à compléter par le titulaire)*
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données du responsable du traitement sont les suivants :
Bruno Rasle
Directeur et Délégué à la protection des données mutualisé
Mission de l'Analyse de la Conformité Informatique et Libertés et de la Sécurité du
Système d'Information (Macssi)
32 avenue de la Sibelle – 75685 Paris Cedex 14