



CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Objet de la consultation :

**« CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE
D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION
PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360° »**

Marché n°2020.16

NB : le titulaire du marché est informé qu'il est réputé avoir pleinement accepté les clauses du présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) et de ses annexes, dont la signature n'est pas obligatoire.

Le présent CCTP comporte 26 pages numérotées (page de garde non comprise).

Le présent CCTP comporte :

- 1 figure schématique.
- 3 tableaux.
- 1 annexe.

	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	CCTP
--	--	-------------

Affaire suivie sur le plan administratif et juridique par :

Référent.es Direction Achats et Marchés publics : Christophe Dureux et Abdi Melissa

Mails : christophe.dureux2@univ-lille.fr
melissa.abdi@univ-lille.fr

Affaire suivie sur le plan fonctionnel et technique principalement par :
--

Référent .es Direction U-link : Delphine Richer et Eric Mielke

Mails : delphine.richer@univ-lille.fr
eric.mielke@univ-lille.fr

Référents Direction Système d'Information : Stéphane Magnies et Mostapha Laforge

Mails : stephane.magnies@univ-lille.fr
mostafa.laforge@univ-lille.fr


Affaire suivie sur le plan financier par :
--

Référent .es :

Mails :

Projet CRM Université de Lille

- 1 **Historique du document**
- 2 **Présentation de l'Université de Lille**
- 3 **Présentation du projet**
 - 3.1 Contexte : Stratégie relation partenariale
 - 3.2 Objectifs du projet
 - 3.3 Acteurs du projet
 - 3.4 Exigences de l'université de Lille
- 4 **Présentation des fonctionnalités de base**
 - 4.1 Tableau - fonctionnalités de back office
 - 4.2 Tableau - fonctionnalités transversales
- 5 **Environnement technique**
 - 5.1 Modes d'hébergement
 - 5.2 La solution
 - 5.3 Intégration au sein du système d'information
- 6 **Expression détaillées des fonctionnalités Métiers**
 - 6.1 Concepts généraux
 - 6.2 Personnes morales
 - 6.3 Contacts
 - 6.4 Activités
- 7 **Cas d'usage**
 - 7.1 Gestion des organisations
 - 7.2 Gestion des contacts : intégration, dé-doublonnage et création
 - 7.3 Gestion de la taxe d'apprentissage
 - 7.4 Fundraising et mécénat
 - 7.5 Suivi des activités
 - 7.6 Communication Multicanal
 - 7.7 Tableaux de bord
 - 7.8 Système d'alerte
 - 7.9 Opération réservées aux administrateurs de l'application
- 8 **Fonctionnalités de back-office**
 - 8.1 Récupération initiale des données

 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	CCTP
--	---	-------------

8.2 Gestion des utilisateurs et des droits

8.3 Gestion des groupes d'utilisateurs

8.4 Liens avec le SI


8.5 Liens avec la GED

8.6 Environnement

8.7 Licence d'utilisation et contrat

9 Conformité RGPD

10 Planning général prévisionnel

 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	CCTP
--	--	-------------

1. Historique du document

Date	Actions	Services Auteurs
17 Février 2020	Version martyr	Service développement partenarial – u-link
21 Février 2020	Contribution Direction Protection des données	Direction DPO
02 Mars 2020	Contribution Direction marchés publics	Direction Marché public
10 Mars 2020	Contribution Direction Système d'information	DSI
12 mars 2020	Validation du document	Direction U-link

2. Présentation de l'Université de Lille

Université pluridisciplinaire d'excellence au cœur de l'Europe du Nord, l'Université de Lille est riche d'un patrimoine culturel et scientifique exceptionnel inscrit dans l'histoire de la région des Hauts-de-France. L'Université de Lille, née de la fusion des trois anciennes universités présentes sur la métropole lilloise, souhaite renforcer sa coopération avec le monde socioéconomique. Elle s'impose comme un acteur majeur de la région pour la formation, la recherche et l'innovation et par son engagement sur les questions de société. Forte de ses quelques 72 000 étudiants et 6800 personnels, l'Université de Lille a délivré 19 859 diplômes en 2019 dans les domaines des Arts, Lettres, Langues, Sciences Humaines et Sociales / Droit, Économie, Gestion / Santé / Sciences et technologies.


La recherche menée dans ses 66 unités de recherche en collaboration avec des organismes partenaires prestigieux CNRS, Inserm, Inra, Inria¹, CHU de Lille, l'Institut Pasteur de Lille couvre tous les domaines du savoir et concerne pas moins de 2 000 doctorants, 10 laboratoires communs, 3000 publications scientifiques chaque année, une fondation partenariale, 5 laboratoires d'excellence (Labex) et 7 équipement d'excellence (Equipex).

L'Université de Lille est membre fondateur du projet d'Université Lille Nord-Europe (ULNE), labellisé I-SITE en février 2017, qui fédère 14 membres fondateurs, avec pour objectif de transformer le paysage de la recherche et de la formation en région Hauts-de-France, en renforçant et en diffusant son excellence. Son but consiste en la création d'une grande université internationale, classée parmi les 50 premières en Europe avant 10 ans. Santé, Planète et Monde numérique: le projet est structuré autour de trois thématiques de recherche interconnectées couvrant un spectre disciplinaire large. L'internationalisation, l'innovation pédagogique, la valorisation, la qualité de vie au travail sont également au cœur de ses priorités.

Constituer un grand pôle universitaire ayant la capacité de répondre aux grands défis sociétaux de notre région et de notre planète en lien étroit avec le monde socio-professionnel tout en affirmant un positionnement sociétal et citoyen: telle est l'ambition de l'Université de Lille, afin, notamment, de contribuer à l'attractivité et au rayonnement international du territoire socio-économique local.

Pour une présentation détaillée : <https://www.univ-lille.fr/universite/decouvrir/>

¹ INRIA : Institut national de recherche en informatique et en automatique. INSERM : Institut national de la santé et de la recherche médicale.

 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	CCTP
--	---	-------------

1 Présentation du projet

3.1 Contexte : Stratégie relation partenariale

La Relation « Client » que nous définirons dans ce document par « Gestion de la Relation Partenariale » (GRP) revêt une importance toute particulière, car génératrice de ressources propres pour l'université de Lille, d'où un soin particulier à apporter tant lors de la prise de contact, pour la contractualisation (accord-cadre, convention...) que lors de levées de fonds (collecte, gestion de la taxe d'apprentissage, dons, mécénat...). L'Université de Lille met en place un marché de prestation d'une plateforme (Customer Relationship Manager)² satisfaisant aux exigences d'une vue interservices 360° (formation continue, insertion professionnelle, recherche/valorisation, mécénat/réseau alumni, relation partenariale ...). Au travers de cette solution évolutive au grés des établissements expérimentaux, les entités contributrices porteront selon des cadres prédéfinis de mutualisation, de confidentialité, d'accessibilité, de traçabilité, de pérennité une transformation culturelle de la relation partenariale au sein de l'université de Lille.

3.2 Objectifs du projet

Le futur logiciel de GRP aura pour objectifs de nous aider à

- augmenter les ressources propres
- centraliser les données afin d'avoir une vision multidimensionnelle de la performance ainsi qu'une dimension prévisionnelle. La volumétrie initiale est d'environ 15000 contacts.
- construire un historique des échanges de l'université avec le monde socioéconomique.
- sécuriser et optimiser le flux des données pour assurer la confidentialité des informations
- automatiser certaines tâches administratives pour bannir la sur-saisie des opérationnels, en temps, en qualité et en coût dans la gestion des processus métiers (relance par filtres des entreprises, activités de marketing, gestion de la taxe d'apprentissage et fundraising, saisie des contacts ou partenaires, et mécénat...)

Le titulaire devra être en mesure de respecter les délais suivants :

Juillet 2020 : intégration de l'outil

Fin Juillet 2020 : déploiement et paramétrage de la solution


Septembre 2020 : Formations des administrateurs et utilisateurs (et transfert de compétence DSI)

Décembre 2020 : Recette de la solution

3.3 Acteurs du projet

Titre/ Fonction	Direction support
VP valorisation et partenariats	U-link
Chef de projet	Service Développement partenarial
Administrateurs	Service Développement partenarial
Utilisateurs/Bétateurs services centraux	DFCA, BAIP, Direction valorisation
Utilisateurs/ Bétateurs composantes	...

² CRM est l'ensemble des outils et techniques destinés à capter, traiter, analyser les informations relatives aux partenaires et aux prospects, dans le but de les fidéliser en leur offrant ou proposant des services.

 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	CCTP
--	--	-------------

3.4 Exigences de l'Université de Lille

- Dans le cadre du présent marché, le titulaire doit prévoir **l'interfaçage entre le produit** et les bases de données déjà existantes au sein du SI de l'Université de Lille, notamment PStage (application gestionnaire des conventions de stage), FCA-Manager (application gestionnaire et générateur des prestations FC), 4D (BDD contacts), SIFAC fournisseurs (application gestionnaires des fournisseurs), Lilagora (plateforme ALUMNI), OSCAR (application gestionnaires des contrats recherche), CRM de l'IUT C, etc.

Une connectivité spécifique avec la base SIRENE V3 consolidatrice (déjà utilisée par P-stage) est également un pilier fort de la structuration du système à proposer.

- Lors de la phase d'intégration et d'amorçage du produit, **la reprise de l'existant**, le dé-doublonnage, la requalification, les regroupements réalisés à partir des données importées seront traités par l'outil lui-même.

- Une charge estimée en jours par phase (intégration, déploiement et formation, support post-démarrage) et par profil d'intervenants métier sera fournie sous forme de tableau.

- La langue des fonctionnalités et interfaces du produit ainsi que toutes les documentations afférentes seront exclusivement le français.

- Le Titulaire doit se conformer à la stratégie de sauvegarde des données proposée dans son offre (l'université possède ses propres datas center et espaces de stockage).


 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	CCTP
---	--	------

4. Présentation des fonctionnalités de base

4.1 Tableau - fonctionnalités de base

FONCTIONNALITES DE BACK OFFICE	DESCRIPTION	Priorité du besoin
PHASE INTEGRATION DU CRM		
Une application 100% web donnant accès aux données à tout moment	<p>Une solution sécurisée compatible multi navigateurs (IOS/android)</p> <p>Accès par authentification en SSO (Sigl Sign-On) CAS</p> <p>Le candidat précisera la compatibilité éventuelle avec des terminaux mobiles type smartphone ou tablettes (résolutions nécessaires notamment)</p>	Strictement nécessaire
Une base de données centrale de personnes morales structurée en compte, générant une fiche synthétique par organisation	<p>Il s'agira pour le titulaire de gérer la situation actuelle en centralisant de nombreux fichiers Excel/CSV dans une base contacts permettant qualification, modification, création, requêtes, ...</p> <p>La notion de « compte » implique une possibilité d'ordonnancement « groupe/filiales », paramétrable pour chaque service contributeur.</p>	Strictement nécessaire
Interphasage/connectivité entre la solution CRM et les BDD intégrées de l'université : FCA-manager, P-stage, 4D, OSCAR, SIFAC, Lilagora, SIRENEV3	<p>Importer les données « métiers » issues du Système d'Informations (se référer aux formats pivot)</p> <p>Réaliser des importations de données externes</p> <p>Banir la sur-saisie entre outils intégrés grâce à des connectivités pérennes et fonctions d'imports</p>	Strictement nécessaire
Une consolidation de la qualité des données par la base SIRENE V3 (infos SIREN/SIRET)	Consolidation/vérification à chaque nouvel enregistrement	Strictement nécessaire
	Dé-doublonnage curatif	Strictement nécessaire
	Utilisation de COPORAMA ³	optionnel
Un dédoublonnage automatisé et préventif selon des règles hiérarchiques	<p>Possibilité d'activer des règles de dédoublonnage permettant d'identifier les doublons potentiels, de les comparer et de les fusionner si nécessaire</p> <p>Détecter et de nettoyer les doublons (système d'alertes)</p>	Strictement nécessaire
Une console d'administration permettant d'être autonomes sur les évolutions	<p>Piloter de manière autonome les droits d'accès, de visualisation, de modification et de traitement pour l'ensemble des utilisateurs</p> <p>Créer des champs personnalisés (uniquement les administrateurs fonctionnels)</p> <p>Permettre aux futurs administrateurs internes de la base d'être autonomes sur la création de nouveaux champs voire</p>	Strictement nécessaire

³ COPORAMA est un ensemble de fichiers prospects intégrables à un CRM

 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	CCTP
--	--	-------------

	de nouveaux modules, Notifications, programmation d'alertes	
FONCTIONNALITES METIERS/INTERFACES	DESCRIPTION	Priorité du besoin
PHASE ANALYSER ET PILOTER L'ACTIVITE		
Module de gestion de la relation partenariale (VIP, prospects, partenaires, opportunités...)	Gérer les prospections et suivi partenarial Conserver l'historique de chaque action (la base de données doit garder l'historique des modifications qu'elle a subi, l'identité de l'intervenant): Traçabilité des échanges avec les partenaires (téléphone, emailing, évènements, du versement de la taxe d'apprentissage, des prises des étudiants en stages ou en alternance). Effectuer des recherches multicritères Réaliser des recherches simples ou avancées Rendre possible le partage d'un historique des échanges (mails, appels, doc, CR réunion)	Strictement nécessaire
Sessions multi-utilisateurs avec gestion nominative des droits	La gestion des droits en lecture, en termes de profils d'accès, qualification, en modification, en téléchargement et de données visualisables. Une notion de rôle doit être disponible pour permettre une configuration aussi souple que possible dans sa capacité à s'adapter aux modifications organisationnelles de l'établissement La base doit pouvoir être alimentée également via des interfaces de saisie Garantir un accès aux informations et données régulées par un système de droits associés à chaque fonctionnalité du CRM.	Strictement nécessaire
Module de gestion de la collecte de la taxe d'apprentissage	gestion des étapes du processus de la collecte de la taxe d'apprentissage	Strictement nécessaire
Module de gestion du mécénat et processus Levée de fonds	Lancer des campagnes de multicanal vers des destinataires ciblés à partir d'une recherche multicritères Paiement en ligne	Strictement nécessaire
Module Marketing <u>campagne de communication</u> : newsletter, opérations de collecte, remerciements, vœux <u>organisation d'évènement</u> : conférences, colloques, séminaires, JPO, remise des diplômes	Imports de contacts externes au moyen de fichiers aux formats .xls, .csv ou .txt Ciblage multi-critères personnalisables Mailings et emailings de masse ciblés, personnalisés et planifiés, Publipostages	Nécessaire selon les coûts
	Planning partagé paramétrable selon les équipes Paramétrage d'étapes, d'actions et personnes concernées Gestion d'inscriptions aux événements, émargements Gestion des abonnements aux communications et publications	optionnel

	Générer des QR codes uniques Collecte et analyse des retours et retombées (tracking, réponses aux formulaires, opportunités produites par les campagnes)	
Module outils d'analyse	Outils d'analyse aux format word, excel, ppt: exports de requêtes , Imports tableaux de bord et statistiques graphiques Possibilité de faire des statistiques, exportation de rapports ou diagramme D'effectuer des rapports multicritères, des bilans périodiques, des analyses (cumul par année, par type de critère... Chaque entité pourra établir des requêtes sur son périmètre de données dont elle a les droits d'accès.	Strictement nécessaire
Module de la cartographie de géolocalisation des contacts	Géolocaliser les partenaires et les prospects afin d'analyser visuellement leur présence sur notre territoire	Optionnel

4.2 Tableau - fonctionnalités transversales

FONCTIONNALITES TRANSVERSALES	DESCRIPTION	Priorité du besoin
TRAITEMENTS DES REFERENTIELS (soumis à habilitations)	Creation ou suppression d'enregistrement, personnalisation de e-mails ou publipostages, aux éditions, exports, tableaux de bord, statistiques graphiques, traitement de masses	Strictement nécessaire
REQUÊTES	Recherches simples, recherches avancées, requêtes multicritères, recherché par occurrences...	Strictement nécessaire
IMPORTS	Affectations internes des contacts, affichage et import de Vcard	optionnel
VUE 360°	Liaison de l'ensemble des référentiels liés aux contacts. Ces liens permettent à l'utilisateur consultant la fiche contact de bénéficier d'une vue d'ensemble sur toutes les informations et interactions le concernant.	Strictement nécessaire

 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	CCTP
--	---	-------------

5. Environnement technique

5.1 Modes d'hébergement

Le prestataire doit proposer deux types d'hébergement :

- un hébergement en mode SAAS (externe).

Dans ce mode, il sera aussi précisé en détail :

- Les conditions d'accès aux données de l'université par l'hébergeur (accès direct et permanent condition obligatoire)
- Les droits de propriété sur ces données ainsi que les modalités de transfert de ces données (et fichiers) à l'université en cas de fin d'utilisation de la solution fournie.

- un hébergement au sein de l'université (interne)

Le candidat indiquera les préconisations d'infrastructures nécessaires pour ce type d'hébergement, **mais l'utilisation de briques standards est recommandée** : linux, base de données du marché (Oracle, PostgreSQL...)

Le prestataire proposera des formations à l'installation, à l'exploitation et au paramétrage technique de l'application par les équipes informatiques (dans le cas d'un hébergement sur site).

Le candidat indiquera les coûts respectivement pour ces deux modes (voir bordereau des prix).


5.2 La solution

La solution fournie devra fonctionner en mode web, dans un navigateur Safari, Chrome ou Firefox, sans installation d'add-on particulier quel que soit l'OS (Windows, MacOS, linux, ...).

5.3 Intégration au sein du système d'information

La gestion des accès et des droits devra s'appuyer sur le SI de l'établissement : mode SSO CAS

L'application devra disposer d'API en entrée et en sortie. Pour ce faire, l'Université souhaite disposer d'une API qui permettra la récupération de toutes données présentes dans l'application (si des limites existent, préciser quelles sont les données réellement récupérables via l'API) dans le cas contraire, le prestataire doit donner toutes les informations nécessaires pour que la DSI de l'université puisse développer des webservice ou API.

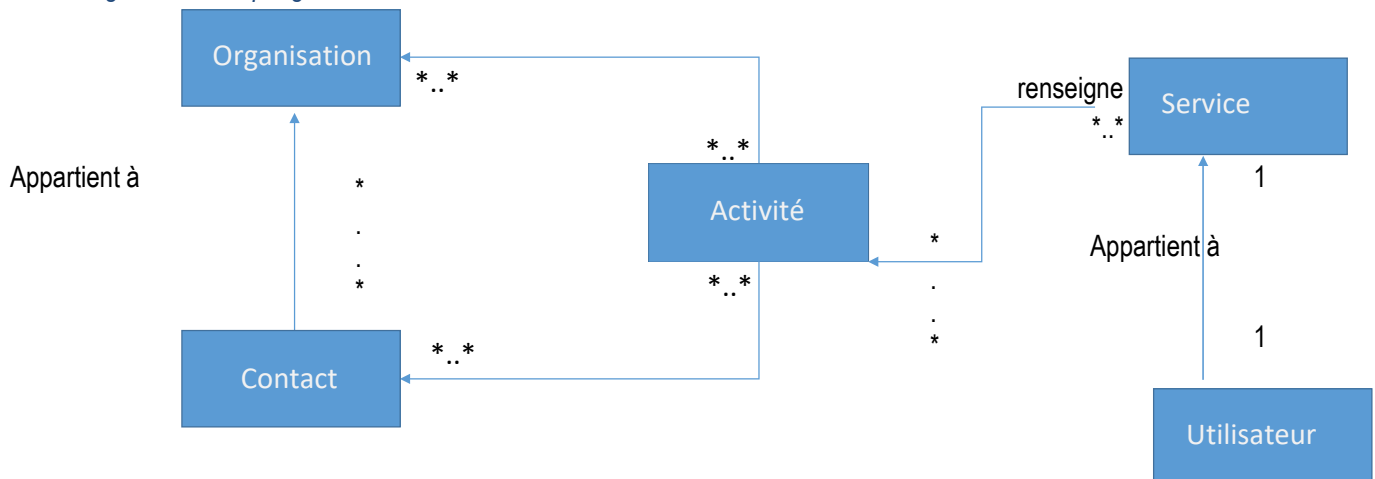
 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	CCTP
---	--	------

6. Expression détaillée des fonctionnalités métiers

6.1 Concepts généraux

Les fonctionnalités de l'outil s'articuleront autour des concepts « d'organisations » (Organisations publiques, privées (entreprises), associatives, de « contacts » (Interlocuteurs, individu, personne physique) et « d'activités » (Stage, appel téléphonique, réunion, don, évènementiel).

Figure 1- concepts généraux



L'acquisition d'un logiciel de gestion des contacts et relations partenariales doit permettre notamment de :

- Tracer les échanges avec les entreprises : (Téléphone, emailing, évènements, versement de la taxe d'apprentissage, prise des étudiants en stages ou en alternance...)
- Relancer les entreprises par filtre : téléphone, emailing, évènements, versement de la taxe d'apprentissage, prise d'étudiants en stages ou en alternance et/ou par intérêt du type de formation
- Identifier par SIREN et/ou SIRET.

6.2 Personnes morales : organisation

Il faut préciser les liaisons inter-organisations : relations maison-mère ou groupe / filiales ou entreprises. Par exemple, dans le cadre de la gestion de la taxe d'apprentissage, les résultats détaillés par entreprises, par filiales et les résultats consolidés « groupe » sont d'une grande importance.

L'organisation pourra avoir plusieurs types d'activités en fonction de son rôle vis-à-vis des structures de l'Université de Lille (offre de stages, donateur levée de fond, versement de taxe, ...). Le niveau de la relation avec l'entreprise est propre à chaque service. Ce statut devra être paramétrable par chaque service.

6.3 Les contacts

Les services gèrent des milliers de contacts industriels en France et à l'étranger : le prestataire devra expliciter comment il gère les entreprises françaises et étrangères (n° d'identification).

L'accès direct à une organisation doit être possible via une fiche contact.

Les utilisateurs doivent pouvoir « transférer » ou associer sans ressaisie les interlocuteurs vers une autre entité (fermeture d'entreprise, mutation, changement d'entreprise, retraite, ...).

- Historisation : dans le cas où le contact change d'organisation/de fonction, les actions antérieures restent associées à l'entité et à l'interlocuteur avec sa fonction visible en tant qu'historique.

Les données enregistrées indiqueront pour chacun d'entre eux les qualifications spécifiques suivantes :

- L'identité du contact (commune à toutes les structures-Université Lille) et son statut « actif-inactif »

Une même personne peut avoir plusieurs statuts/ fonction : interlocuteur, dirigeant d'une ou plusieurs entreprises, intervenant dans des cours, membre d'un jury, juré de concours, verseur de taxe, membres élus à l'UL cumulant plusieurs mandats (ex. directeur + VP), etc. **Ces informations doivent être visibles de façon très simple, rapidement, dans la solution.**

- Les activités du contact avec la structure ou l'entreprise (recrutement, formation, expertise, conseil, décideur taxe, intervenant, tuteur de stage, maître d'apprentissage, directeur de thèse, ...) doivent être « historisées ».

Par ailleurs, il est important de pouvoir identifier certains contacts ciblés comme ayant une relation privilégiée avec la direction générale (membres du CA, ...). Ces contacts pourront être exploitables ou non en terme d'actions (VIP).

6.4 Les activités

La notion « d'activité » concerne un ensemble d'actions, d'événements, de relations partagés entre une organisation, un contact et un service. On retrouve notamment (énumération non exhaustive – donc ouverte) :

- Les appels téléphoniques,
- Les publipostages,
- Le mailing
- Les dons, mécénats
- Les conventions,
- Les projets,
- L'apprentissage,
- Les conférences,
- Les forums,
- Les remises de diplômes,
- La taxe d'apprentissage,
- Les visites

7. Cas d'usage

7.1 Gestion des organisations (publiques, privées, associatives)

La liste des organisations doit garantir l'unicité des organisations identifiées dans la base SIRENE.

Seuls les administrateurs seront habilités à créer une organisation, à modifier les informations relatives à une organisation, si cette dernière n'existe pas dans la base SIRENE (ex. entreprise étrangère).

Le CRM devra intégrer *a minima* l'ensemble des organisations que les structures possèdent dans leurs fichiers respectifs. par entité) avec comme référence la base de données SIRENE⁴ en respectant le dé- doublonnage.

Le CRM devra intégrer l'ensemble des informations relatives aux organisations décrites dans la base SIRENE pour

⁴ <https://data.opendatasoft.com/explore/dataset/sirene%40public/information/>

les secteurs d'activités listées dans le Tableau 1 ci-dessous. Si une organisation n'apparaît pas dans la liste proposée par le CRM, le logiciel devra permettre à tout utilisateur l'ajout d'une organisation inscrite dans la base SIRENE mise à jour. La fiche « organisation » sera automatiquement remplie des informations SIRENE **sans que l'utilisateur n'ait rien à saisir**.

Dans le cas où une structure n'existe pas dans la base SIRENE, une demande de création d'une organisation (post intégration initiale) auprès des administrateurs devra être possible via le CRM pour un utilisateur (bouton de signalement avec un workflow dédié). Seuls les administrateurs seront habilités à créer la nouvelle fiche de l'organisation. Les administrateurs pourront ajouter l'organisation et le notifier au demandeur. Les administrateurs se baseront sur la base SIRENE pour trouver l'organisation Française. Si cette dernière est étrangère, les administrateurs créeront la fiche de l'organisation avec les informations officielles disponibles. **Le CRM doit pouvoir proposer un système d'alerte en cas de doublon.**

Tableau 1- secteurs SIRENE V3

Secteurs SIRENE
Agriculture
Arts
Autre secteur
Autres activités spécialisées
Autres industries (bois)
Commerce
Construction
Édition
Énergie (Production et distribution d'électricité)
Enseignement
Fabrication de produits en caoutchouc et en plastique ainsi que d'autres produits minéraux non métalliques
Fabrication de textiles
Hébergement et restauration
Industrie agroalimentaire
Industrie automobile
Industrie chimique
Industrie des Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)
Industrie pharmaceutique
Industries extractives
Métallurgie et fabrication de produits métalliques à l'exception des machines et des équipements
Production et distribution d'eau assainissement
Recherche-développement scientifique
Santé humaine et action sociale
Sociétés de conseil
Télécommunications
Tourisme
Transports (Services)

7.2 Gestion des contacts : intégration, dé-doublonnage et création

La gestion des contacts est dévolue aux utilisateurs désignés par leur(s) entité(s) d'affectation.

L'intégration de la liste des contacts des structures sera réalisée lors de la phase d'intégration des données structure par structure. La qualité des données de contact est de la seule responsabilité des structures qui les ont renseignés.

Un utilisateur d'une structure peut créer autant de contacts qu'il le désire. Il pourra l'associer à une organisation déjà existante dans le CRM via une IHM⁵ intuitive de recherche. Si l'organisation n'existe pas une demande pourra être effectuée par l'utilisateur auprès des administrateurs.

Seul l'utilisateur de la structure associée à un contact peut modifier la fiche de celui-ci. Un administrateur peut le cas échéant effectuer cette opération à la demande de la structure en cas de besoin.

Tous les utilisateurs peuvent créer une nouvelle fiche contact sans limitation de quantité. Le CRM doit pouvoir proposer un système d'alerte en cas de doublon.

Le CRM sera en mesure de sécuriser l'accès à certaines données confidentielles que la structure souhaite conserver. (exemple: « **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** - **Erreur ! Source du renvoi introuvable** »).

7.3 Gestion de la Taxe d'apprentissage

Les utilisateurs doivent pouvoir communiquer avec les organisations et les contacts de leur choix pour les solliciter sur la Taxe d'Apprentissage, puis d'en garder la trace pour un meilleur suivi :

- Envoie de mails ou publipostage en masse sur la base d'un message paramétrable par l'utilisateur de la structure
- Suivi des promesses
- Relances sur la base d'un message paramétrable par l'utilisateur de la structure
- Remerciements sur la base d'un message paramétrable par l'utilisateur de la structure

Les utilisateurs doivent pouvoir « historiser » puis consolider l'ensemble des versements pour une ou plusieurs organisations.

⁵ Interface Homme Machine

 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	Document de travail Février 2020_DR
---	---	--

7.4 Fundraising et mécénat

Dans ce processus, l'application doit pouvoir gérer les fonctionnalités suivantes :

- Le paiement en ligne avec un lien avec une solution de traitement de paiements en ligne ex : PayBOX, via Stripe
- Gestion relation partenariale (donateurs, prospects, parrains, bénévoles, anciens, ...)
- Gestion des opérations marketing (campagnes, projets, ...)
- Réalisation des appels aux dons (sollicitations, invitations, envois postaux, mailing, télémarketing, ...)
- Enregistrement des transactions (Promesses, dons, engagements, dépenses, ...)
- Reçus fiscaux et des documents liés (remerciement, facture, ...)
- Analyses et statistiques (indices de projection, ...)

L'utilisateur doit pouvoir renseigner, pour une organisation dédiée ou un contact particulier, toutes informations relatives aux dons effectués pour sa structure. Il doit pouvoir affecter tout ou partie d'un don à un projet désigné.

L'utilisateur doit pouvoir générer automatiquement en masse ou au cas par cas des reçus fiscaux à destinations des donateurs.

L'utilisateur doit pouvoir générer automatiquement en masse ou au cas par cas des remerciements (eMail) sur la base d'un courriel modèle que l'utilisateur pourra créer/modifier.

7.5 Suivi des activités

Les utilisateurs doivent pouvoir partager un agenda collaboratif (avec les autres utilisateurs de sa structure) et assigner des tâches à un ou plusieurs utilisateurs de sa structure en lien avec une organisation ou un contact. Dans l'idéal cet agenda peut être intégré à l'outil Zimbra.

Les utilisateurs doivent pouvoir communiquer avec les organisations et les contacts de son choix, puis d'en garder la trace pour un meilleur suivi.

Les utilisateurs doivent pouvoir gérer des événements de bout en bout :

- Etablir la liste des invités sur la base des contacts de la structure et/ou ceux partagés par d'autres structures
- Suivi statistique des réponses et des relances ciblées des invitations si besoin
- Gestion et suivi statistique des présents à l'évènement

7.6 Communication multicanale

Les actions de communication, marketing et organisation d'évènements s'articulent autour des fonctionnalités suivantes :

- Planning des événements globaux, par groupes et par entreprises (visites, manifestations, ...)
- Actions de communication et de prospection (invitation, salon, forum, partenariat, ...)
- Opérations de communication (e-mailings, courriers) via des ciblage multicritères.
- Formulaire d'inscription en ligne
- Gestion des présences (QR code)
- Gestion des intervenants interne/externes
- Reporting paramétrable par les utilisateurs

Les utilisateurs doivent pouvoir communiquer en masse ou individuellement avec les organisations et les contacts de leur choix au travers de campagnes de relance (soumis à habilitation).

La limitation d'usage consiste à communiquer avec les organisations ou les contacts en lien avec la structure de l'utilisateur sauf si une structure n'autorise pas l'usage de ses contacts.

 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	Document de travail Février 2020_DR
---	---	--

7.7 Tableaux de bord

Les administrateurs doivent pouvoir créer autant de tableaux de bord qu'ils le désirent et les proposer à tous les utilisateurs. Un tableau de bord par défaut sera proposé aux utilisateurs.

Les utilisateurs doivent pouvoir créer autant de tableaux de bord qu'ils le désirent avec une IHM intuitive. Il pourra aussi utiliser ceux proposés par les administrateurs.

7.8 Système d'alertes

Un certain nombre de messages seront déclenchés automatiquement par l'application.

Un utilisateur pourra notifier aux administrateurs qu'une information relative à une entreprise doit être corrigée. Ils seront envoyés par mail et leur texte devra être paramétrable par l'administrateur de l'application.

Tableau 2 – Système d'alertes

Alerte	Déclencheur	Destinataire	Détail
Erreur sur info d'organisation	Le lanceur d'alerte via un « bouton » dans l'IHM	Les administrateurs par mail	Un champ texte explicatif doit être associé
Notification de correction d'erreur effectuée	Enregistrement de la modification d'une fiche entreprise	Le lanceur d'alerte par mail	Texte explicatif
Notification de correction d'erreur non-effectuée	Si correction non nécessaire après contrôle	Le lanceur d'alerte par mail	Texte explicatif
Organisation non existante dans le CRM	Le lanceur d'alerte via un « bouton » dans l'IHM	Les administrateurs par mail	Un champ texte explicatif doit être associé
Notification de création d'une organisation	Création d'une organisation à la demande en lien avec SIREN	Le lanceur d'alerte par mail	Texte explicatif

7.9 Opérations réservées aux administrateurs de l'application

Ils pourront :

- Gérer les utilisateurs et les groupes d'utilisateurs,
- Intervenir sur toutes les fiches entreprises et contacts,
- Gérer la bibliothèque des documents types,
- Gérer les courriers type,

8.Fonctionnalités de back-office

8.1 Récupération initiale des données

Les données métiers provenant des différentes applications des services contributeurs de l'Université de Lille devront être intégrées dans le CRM.

Pour les organisations, un processus de mise en qualité des données et de dé-doublonnage devra être mis en place afin de garantir une intégration maximum de données provenant des organisations françaises (Base SIRENE) en activité avec les services contributeurs. Les entreprises n'ayant pas de SIRET (ex. entreprises étrangères) devront être intégrées avec également un travail de mise en qualité et de reprise de données avec dé-doublonnage.

 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	<i>Document de travail Février 2020_DR</i>
--	--	--

Chaque organisation devra clairement être identifiée unitairement.

Pour les contacts, un processus de mise en qualité des données et de dé-doublonnage devra être mis en place afin de garantir une intégration maximum de données pour chacun des services.

D'un point de vue global, pour des raisons de confidentialité, chaque entité sera « propriétaire » de ses propres contacts. Il sera admis qu'un même contact puisse avoir plusieurs fiches contact puisqu'en activité avec plusieurs services de l'Université de Lille.

8.2 Gestion des utilisateurs et des droits

Seules des personnes autorisées/habilitées pourront utiliser l'application. Chaque entité fournira les noms des personnels.

Les administrateurs de l'application pourront créer, ajouter ou modifier des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs (notion de groupe par structure par exemple).

Il sera ensuite possible de leur assigner des droits plus fins (Tableau 3 ci-dessous) :

- Pour chacune des entités, il sera précisé s'il s'agit d'un accès en consultation seulement ou en gestion (possibilité de modifier les documents types, mails types pour de l'événementiel en cours d'élaboration et sur lesquelles la structure est associée)

En modification il sera possible de rechercher dans la base des utilisateurs (sur le nom, par structure). Il devra être possible de supprimer, ajouter des droits ou encore changer le niveau des droits d'un utilisateur sur une structure. Un utilisateur pourra être supprimé.

Tableau 3- droits d'accès pour un utilisateur d'un service contributeur

Concept	Utilisateur d'une structure
Organisation	Accès à l'ensemble des données en lecture
Contact	Accès à l'ensemble des données en lecture/écriture des contacts de la structure Accès à l'ensemble des données en lecture des contacts mis à disposition par une autre structure
Activités	Accès à l'ensemble des données en lecture/écriture des contacts de la structure Accès à l'ensemble des données en lecture des contacts mis à disposition par une autre structure

8.3 Gestion de groupes d'utilisateurs

Certains droits « spéciaux » seront accordés en fonction de l'appartenance à des groupes. Une interface permettra d'ajouter ou supprimer des utilisateurs à ces groupes.

- Groupe des super-administrateurs : niveau de droit maximal, ils peuvent tout faire
- Groupe des administrateurs de structure qui peuvent accéder à toutes les personnalisations et réaliser des opérations particulières en lien avec son propre service.

8.4 Liens avec le Système d'Information

Authentification

Les utilisateurs se connecteront à l'application via leur ENT en utilisant le système de SSO de l'Université : CAS.

 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	<i>Document de travail Février 2020_DR</i>
--	--	--

Utilisateurs

Nous pourrions fournir une liste des utilisateurs habilités à se connecter à l'application en fournissant les informations suivantes : login, nom, prénom, mail, services d'appartenance...

La solution devra pouvoir se synchroniser avec cette liste : ajout de comptes, modifications des données des comptes existants, désactivation d'un compte importé et n'existant plus dans la liste.

Les droits fins sur l'applicatif seront donnés manuellement par les administrateurs de la solution et ne seront pas fournis automatiquement.

Les composantes d'appartenance d'un utilisateur permettront de déterminer son appartenance à des groupes.

8.5 Liens avec la GED (en cours de relecture DSI)

L'Université de Lille dispose d'une GED de type Nuxeo.

Dans la mesure du possible, le candidat proposera sa solution de mise en lien afin d'optimiser la synchronisation avec le CRM.

8.6 Environnements

L'Université de Lille souhaite disposer à minima de trois environnements :

- **Environnement de production** accessible aux utilisateurs habituels
- **Environnement de recette** qui permettra de valider le bon fonctionnement de la solution lors de la mise en place initiale mais aussi lors d'un changement de version (possibilité de rafraichissement avec les données de production à la demande)
- **Environnement de formation**

8.7 Licences d'utilisation et contrat

Le prestataire précisera les modalités de licensing de la solution (utilisateur nommé, utilisateur concurrent...) et le coût d'achat des 20 licences initiales. Il précisera aussi le coût d'acquisition de licences supplémentaires pendant ou après la durée du contrat. Le contrat indiquera les modalités d'évolution des tarifs possibles.

Le prestataire indiquera aussi clairement les types de mises à jour comprises dans le contrat de maintenance : mises à jour mineures et/ou majeures en précisant bien ce qui caractérise l'une ou l'autre. Si des coûts supplémentaires sont à prévoir pour certaines mises à jour, les préciser.

 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	Document de travail Février 2020_DR
---	---	--

9. Conformité RGPD

Via le CRM, l'organisme collecte des données à caractère personnel. Ces données sont et resteront la seule propriété de l'université de Lille. Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, l'organisme s'engage à renvoyer toutes les données au responsable de traitement de l'université dans un délai de 60 jours (**portabilité des données**).

Le prestataire indiquera comment sa solution se conforme au respect du RGPD.

Il est important d'être vigilance en matière de RGPD concernant tout d'abord l'intégration de l'outil mais également dans l'utilisation qui en est faite :

- lors de l'intégration des données issues d'autres bases, se préoccuper de l'intérêt légitime des personnes concernées.
- lors d'un transfert de masse, obliger l'existence de processus automatiques de suppression de données obsolètes
- permettre également l'exercice des droits (droits à l'oubli, droit à la portabilité, droit d'accès aux données...)

Remarques

Dans le cadre du respect RGPD via les contacts, il sera demandé de :

- proposer un canal de communication afin de diffuser la mention suivante: "Si vous ne souhaitez plus recevoir d'information de l'université, merci de cocher cette case ou de vous désinscrire" ;
- soigner la transparence de l'information qui est faite aux personnes concernées.
- informer les contacts des conditions dans lesquelles sont traitées leurs données et de leurs droits.

Lors de la phase de test et de formation, l'université souhaite

- mettre en place un processus d'habilitation pour ouverture de droits de gestionnaires
- mettre en place un processus de radiation pour fermeture de droits de gestionnaires
- si une base de formation²² & est mise en place, elle ne doit contenir que des données fictives. Jamais une copie de la base de production.

Cas d'un contrat de sous-traitance (voir annexe1)

Il est important de s'assurer de :

- l'hébergement des serveurs de production et de backup en UE
- garantir la confidentialité des données qui restent la propriété de l'université
- en cas de sous-traitant ultérieur (ex hébergement chez un provider) accord préalable de l'Université
- garantir l'exercice du droit des personnes
- journaliser les accès et identifier les problèmes. Notifications à l'université
- informer l'Université en cas de problème technique notamment en cas de violation de données.
- aider l'Université à être conforme au RGPD (contrôle de la CNIL, audit de sécurité...), le sous-traitant doit fournir les coordonnées de son DPO.

 Université de Lille	CONCEPTION, MISE EN ŒUVRE ET MAINTENANCE D'UNE PLATEFORME DE GESTION DE LA RELATION PARTENARIALE VUE INTERSERVICES 360°	Document de travail Février 2020_DR
---	--	--

10. Planning général prévisionnel

Le prestataire proposera un planning prévisionnel selon les phases identifiées. Le candidat pourra adapter ce document. Néanmoins, il devra inclure l'ensemble des matériels, fournitures et prestations prévues dans le CCTP. Le candidat indiquera également les différents délais et la durée de la garantie.

Les phases identifiées sont :

- La livraison
- L'installation
- La mise en ordre
- La formation ou transfert de compétences
- La mise à disposition d'un support post-démarrage

Planning général prévisionnel : Phase 1 : intégrer le CRM

[illegible]

Phase 2 : Transfert de compétences DSI et formation des utilisateurs sur le CRM

[illegible]

Phase 3 : fournir un support post-démarrage

[illegible]

ANNEXE 1

RGPD POUR CONTRAT DE SOUS-TRAITANCE

L'objet est 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 définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation, nationale et internationale, en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « **le règlement européen sur la protection des données** »).

Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le service suivant : U-link administrateur du CRM gestionnaire de la relation partenariale

La nature des opérations réalisées sur les données est :

1. La collecte : intégration, imports, saisies
2. L'utilisation : module requête, module marketing, module outil analyse

La ou les finalité(s) du traitement sont :

- effectuer des opérations relatives à la prospection :
 - la gestion d'opérations techniques de prospection (ce qui inclut notamment les opérations techniques comme la normalisation, l'enrichissement et la déduplication) ;
 - la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, d'étude, de sondage. Sauf consentement des personnes concernées recueilli dans les conditions prévues à l'article 6 de la présente norme, ces opérations ne doivent pas conduire à l'établissement de profils susceptibles de faire apparaître des données sensibles (origines raciales ou ethniques, opinions philosophiques, politiques, syndicales, religieuses, vie sexuelle ou santé des personnes) ;
 - la réalisation d'opérations de sollicitations ;
 - la cession, la location ou l'échange de ses fichiers de partenaires et de ses fichiers de prospects ;
 - la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;
 - la gestion des impayés et du contentieux, à condition qu'elle ne porte pas sur des infractions et/ou qu'elle n'entraîne pas une exclusion de la personne du bénéfice d'un droit, d'une prestation ou d'un contrat ;
 - la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus.

Les données à caractère personnel traitées sont :

- A) L'identité : civilité, nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), , adresses de courrier électronique.
- B) Les données relatives au suivi de la relation partenariale : échanges et commentaires des partenaires et prospects, personne(s) en charge de la relation partenaire ; nombre de recrutement/stagiaires/ alternants/ alumns/doctorants en CIFRE, montant de la TA, mécénat, fundraising, nombre et montant des prestations réalisées au sein de l'université, ...
- C) Les données nécessaires à la réalisation des actions de fidélisation, de prospection, d'analyse, de sondage, de promotion, la sélection des personnes ne pouvant résulter que de l'analyse des données listées au présent article ;

Les catégories de personnes concernées sont les administrateurs, utilisateurs formés et habilités des services contributeurs issues des périmètres de la recherche et valorisation, de l'IP, de la DAF, du réseau des alumns

Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement

Le sous-traitant s'engage à :

1. **Traiter** les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance.
2. **Traiter** les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement figurant en annexe du présent contrat. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un

pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

3. **Garantir** la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat.

4. **Veiller** à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :

- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

5. **Prendre en compte**, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

6. **Sous-traitance**

Le sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de 60 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

Dans le cas où le sous-traitant ultérieur est hébergeur des données, celui-ci doit garantir que ces données et l'ensemble des copies sauvegardées sont situées au sein de l'Union Européenne.

7. **Droit d'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.

8. **Exercice des droits des personnes**

Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à dpo@univ-lille.fr.

9. **Notification des violations de données à caractère personnel**

Le sous-traitant notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant : dpo@univ-lille.fr. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Le responsable de traitement se charge de communiquer la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.

10. Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

11. Mesures de sécurité

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- **L'anonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel** : Les fonctions de cryptage utilisées sont Blowfish et RIJNDAEL. Le chiffrement du transfert de données entre le responsable de traitement et le sous-traitant se fait via SSL v3 / TLS 1.1. Utilisation de réseau privé virtuel (VPN)
- **Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement** : Entrée restreinte au bureau à l'aide du code clé et des cartes à puce pour les employés du sous-traitant, accès par serrure électromécanique sur les portes. Système d'extinction d'incendie installé dans les locaux du sous-traitant. Les visiteurs sont toujours accompagnés par des personnels autorisés du sous-traitant. L'accès à l'espace de travail est limité aux employés du sous-traitant. Un système de détermination des droits d'accès du personnel du sous-traitant aux données du responsable de traitement est mis en place, avec examen régulier des droits d'accès et séparation des tâches. Une déclaration d'obligation est signée par tous les employés du sous-traitant.
- **Les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique** :
Une procédure de sauvegarde cyclique des données du responsable du traitement est mise en place et peut être utilisée pour rétablir l'accès en cas d'incidents défavorables ou techniques.
- **Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement** :
 - L'application MoveON subit des tests de vulnérabilité en interne et des tests de pénétration en externe pour évaluer le risque de failles de sécurité. Les tests de vulnérabilité internes sont effectués deux fois par an à l'aide de l'outil ZAP (OWASP Top Ten) et les tests de pénétration externe sont effectués chaque année par une société externe spécialisée dans la technique OWASP Top, Session Hijacking, DOS, DDOS, Fuzzing / Buffer overflow. Le sous-traitant fournit au responsable de traitement un rapport suite aux tests.
 - Le sous-traitant adhère au système de gestion de la continuité des activités cadres du système (BCMS) et procède à la mise à jour continue de la procédure de continuité des opérations. L'analyse de l'impact sur les activités (BIA) et son plan de reprise après sinistre sont soumis à un examen annuel comprenant des détails sur les temps d'arrêt maximum tolérables (MTD).
 - Un test annuel du plan de continuité des activités (BCP) est effectué chaque année.

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité prévues par la méthode de certification ISO 27001.

12. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à renvoyer toutes les données au responsable de traitement dans un délai de 60 jours (portabilité des données).

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant. Une fois détruites, le sous-traitant doit justifier par attestation de destruction.

13. Délégué à la protection des données

Le sous-traitant communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données :

Mail du DPO du sous-traitant à inscrire ici

14. Registre des catégories d'activités de traitement

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données;
- Les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement;
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées;
- Dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - L'anonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel;
 - Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;
 - Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
 - Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

15. Documentation

Le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'inspections sur site, par le responsable du traitement ou un autre parti qu'il a mandaté, et contribuer à ces inspections.

Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant

Le responsable de traitement s'engage à :

1. Fournir au sous-traitant les données visées au II des présentes clauses
2. Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant
3. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant
4. Superviser le traitement, y compris réaliser les inspections auprès du sous-traitant