

Politique de confidentialité

En vigueur au 9 septembre 2026.

Responsable du traitement

Le service voc.nc est édité par RESILIENCE (SARL, RCS 1 494 970, siège à Nouméa, Nouvelle-Calédonie). Pour l'ensemble des traitements décrits ci-dessous, le responsable de traitement au sens du RGPD est :

- RESILIENCE - service voc.nc
- Délégué à la protection des données (DPO) : dpo@voc.nc
- Courrier général : contact@rsl.nc

voc.nc est exclusivement destiné à une clientèle professionnelle (« Tenant »). Le Tenant, utilisant voc.nc pour interroger ses propres clients finaux, est responsable de traitement vis-à-vis de ces derniers. voc.nc agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD ; les conditions de cette sous-traitance sont formalisées dans le DPA.

Notre philosophie : zéro numéro en base, zéro cookie sur l'enquête publique

voc.nc a été conçu pour que la vie privée des personnes sondées ne repose pas sur la discipline d'exploitation, mais sur une architecture technique irréversible :

- Les références communiquées par nos clients professionnels ne sont jamais persistées dans nos bases de données. Ils transitent uniquement en mémoire vive le temps d'exécuter les traitements de voc.nc, sont restitués immédiatement au client sous forme d'un fichier récapitulatif téléchargeable pendant 24 heures, puis sont définitivement effacés.
- voc.nc dépose un unique cookie de session (voir politique cookies) pour les utilisateurs connectés. À part cela, ne dépose aucun cookie ou traceur.

Traitements effectués

T-01 - Authentification des clients professionnels

Nous traitons votre email professionnel, un mot de passe stocké sous forme hachée (algorithme standard), le nom de votre entreprise et les coordonnées de facturation associées. Base légale : exécution du contrat (art. 6.1.b RGPD) et obligation comptable. Durée. Ces données sont conservées pendant la relation contractuelle. Le client peut supprimer son compte utilisateur à tout moment depuis son espace ; la suppression est immédiate. La suppression de l'ensemble des données de l'organisation (formulaires, jetons, réponses, utilisateurs) se demande à dpo@voc.nc et est exécutée sous 30 jours. Les pièces que la loi impose de conserver (comptabilité) le sont pour la durée légale applicable - à ce jour, aucune prestation n'est facturée.

T-02 - Génération de tokens à usage unique

Cas d'utilisation principal de voc.nc : pour chaque destinataire fourni par le client, nous générons un token opaque à usage unique (aléatoire, sans lien mathématique avec la référence destinataire) qui permet à ce destinataire d'accéder au formulaire d'enquête une seule fois. Nous conservons : le token d'accès, un identifiant d'enquête unique, les horodatages techniques d'émission, de réponse et d'expiration du lien - rattachés au jeton et non à une personne identifiée côté voc.nc -, et les réponses saisies par la personne sondée (scores CSAT, NPS, FCR, commentaires libres). La référence fournie par le client transite en mémoire le temps de la génération et n'est jamais conservée : elle est restituée immédiatement dans un fichier récapitulatif téléchargeable pendant 24 heures. Sur un formulaire que le client a déclaré anonyme, la réponse est enregistrée dissociée du jeton qui l'a portée, son horodatage étant réduit au jour ; son contenu n'est pas modifié - un commentaire libre qui identifie son auteur reste tel quel. Ces réponses restent des données à caractère personnel. Elles ne sont restituées au client que sous forme agrégée à l'écran, à partir d'au moins cinq réponses, et par un export d'une ligne par réponse, sans jeton, sans référence, sans texte libre et sans horodatage plus fin que la semaine (CGU, article 9.1). Base légale : celle déclarée par le Tenant, responsable du traitement (intérêt légitime ou exécution du contrat) ; voc.nc agit comme sous-traitant (art. 28 RGPD) et ne détermine pas cette base légale. Le Tenant la déclare dans son formulaire, et l'information qui en découle est affichée à la personne sondée sur la page de réponse. Durée. Les réponses sont conservées tant que le formulaire existe dans le compte ; au terme de 24 mois, elles sont anonymisées - dissociées du jeton qui les a portées, leur horodatage étant réduit au jour, leurs textes libres effacés - et les jetons consommés et les journaux de diffusion sont supprimés. Un formulaire qui n'a pas encore été distribué peut être supprimé ; une fois distribué, il ne peut plus qu'être archivé et ses données suivent le sort du compte. Le client peut supprimer son compte utilisateur à tout moment depuis son espace ; la suppression est immédiate. La suppression de l'ensemble des données de l'organisation (formulaires, jetons, réponses, utilisateurs) se demande à dpo@voc.nc et est exécutée sous 30 jours. Il lui appartient d'exporter ses données avant (export CSV par formulaire).

T-03 - Mesure d'audience agrégée (cookieless)

Mesure d'audience sans cookie ni empreinte de navigateur (fingerprinting), réalisée par un outil hébergé et exploité par RESILIENCE en France (Union européenne). Aucun suivi d'une visite d'un jour sur l'autre. Données traitées : URL consultée, type de navigateur et de système d'exploitation, référent, pays inféré. Les identifiants figurant dans les adresses des pages (liens d'enquête, rapports partagés) sont masqués avant transmission à la mesure d'audience.

L'adresse IP n'est pas conservée : elle sert à inférer le pays et à calculer, avec le type de navigateur et de système d'exploitation et un sel renouvelé chaque jour, un identifiant de visiteur haché - donnée pseudonymisée, non anonyme ; les statistiques qui en découlent sont restituées sous forme agrégée.

- Périmètre : l'ensemble des pages du service, y compris l'espace client et le formulaire d'enquête public /r/:token.
- Base légale : intérêt légitime (art. 6.1.f RGPD) - amélioration du service.
- Conservation : 365 jours.
- Hébergeur : Hostinger (sous-traitant), en France (Union européenne), sur la même infrastructure que voc.nc. Aucun tiers n'y accède.

Journalisation des erreurs techniques

Mesure de sécurité transversale, et non une fiche de traitement numérotée : les erreurs techniques du service sont journalisées par un outil hébergé et exploité par RESILIENCE en France, aux seules fins de sécurité et de continuité du service (intérêt légitime, art. 6.1.f RGPD). Sont exclus par configuration : adresse IP, cookies, corps de requête, paramètres de jobs, jetons figurant dans les URL, chaînes de requête et référents. Conservation : 90 jours. Aucun tiers n'y accède.

Durées de conservation - récapitulatif

- Réponses aux enquêtes : conservées tant que le formulaire existe dans le compte, puis anonymisées au terme de 24 mois (dissociées du jeton, horodatage réduit au jour, textes libres effacés).
- Jetons consommés et journaux de diffusion : supprimés après 24 mois.
- Suppression d'un formulaire : un formulaire qui n'a pas encore été distribué peut être supprimé ; une fois distribué, il ne peut plus qu'être archivé et ses données suivent le sort du compte.
- Suppression du compte : le client peut supprimer son compte utilisateur à tout moment depuis son espace ; la suppression est immédiate. La suppression de l'ensemble des données de l'organisation (formulaires, jetons, réponses, utilisateurs) se demande à dpo@voc.nc et est exécutée sous 30 jours. Il lui appartient d'exporter ses données avant (export CSV par formulaire).
- Mesure d'audience : 365 jours ; identifiant de visiteur pseudonymisé, restitution agrégée.
- Journaux d'erreurs techniques : 90 jours.
- Données du compte client : durée de la relation contractuelle. Le compte utilisateur se supprime depuis l'espace du client, immédiatement ; les données de l'organisation sont supprimées sur demande, sous 30 jours (voir T-01).

Hébergement et localisation des données

Les données du service voc.nc - base de données, fichiers et journaux applicatifs - sont hébergées en France, chez Hostinger, sur un serveur opéré par RESILIENCE. La France appartient à l'Union européenne.

Un seul flux de données personnelles quitte ce serveur : l'acheminement des emails par Google Workspace, transfert vers les États-Unis encadré par les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

Sous-traitants

Dans le cadre de l'exploitation du service, nous faisons appel aux sous-traitants suivants :

- Hostinger, hébergeur du serveur qui exécute voc.nc. Finalité : hébergement de l'application, de sa base de données et de ses sauvegardes. Localisation : France (Union européenne).
- Google Workspace (RESILIENCE). Finalité : hébergement mail. Transfert UE ? États-Unis encadré par les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

La liste à jour est également maintenue dans notre DPA (article 6).

Vos droits (articles 13 à 22 du RGPD)

Vous disposez des droits suivants sur les données personnelles vous concernant :

- Droit d'accès (art. 15) et droit à la rectification (art. 16).
- Droit à l'effacement (art. 17), sous réserve des obligations légales de conservation.
- Droit à la limitation du traitement (art. 18).
- Droit à la portabilité (art. 20) pour les données que vous nous avez fournies.
- Droit d'opposition (art. 21).

Pour exercer l'un de ces droits, rendez-vous sur notre formulaire d'exercice des droits ou écrivez directement à dpo@voc.nc. Nous accusons réception sous 72 heures ouvrées et répondons sous un mois (RGPD art. 12), prolongeable à trois mois pour les demandes complexes avec information préalable. Un effacement demandé est exécuté sous 30 jours.

Limite technique. voc.nc ne détient aucune donnée permettant de vous identifier directement : une demande d'accès émanant directement d'un client final, non relayée par le Tenant, ne peut pas aboutir techniquement de notre côté. Nous la redirigeons alors vers le Tenant responsable du traitement.

Réclamation auprès de la CNIL

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), autorité de contrôle compétente pour la Nouvelle-Calédonie et la Polynésie française :

- CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 - France
- Téléphone : +33 1 53 73 22 22
- Formulaire de plainte en ligne : [cnil.fr/plaintes](https://www.cnil.fr/plaintes) (<https://www.cnil.fr/plaintes>)

Modifications

La présente politique peut être amendée pour refléter une évolution du service, un nouveau sous-traitant ou une précision réglementaire. Toute modification substantielle fait l'objet d'une mise à jour de la date en tête du document et, le cas échéant, d'une notification par email aux tenants concernés.