

RESILIENCE

Data Processing Agreement

voc.nc - v1.0

Accord de sous-traitance - article 28 RGPD

Responsable du traitement : Tenant (entreprise ayant ouvert un compte voc.nc)

Sous-traitant : RESILIENCE NC, SARL, RCS 1 494 970, Nouméa, Nouvelle-Calédonie

Date de publication : 2026-04-26

1. Objet

Le présent DPA encadre le traitement par le Sous-traitant des données à caractère personnel collectées sur voc.nc dans le cadre des campagnes de mesure de satisfaction client du Responsable du traitement, conformément à l'article 28 du Règlement Général sur la Protection des Données UE 2016/679 (RGPD).

2. Nature et finalité du traitement

- générer des tokens à usage unique pour la réalisation d'enquêtes de satisfaction
- envoyer des SMS d'enquête via routage SMSlink Pacific lorsque des numéros de téléphone ont été fournis pour les destinataires
- collecter les réponses des destinataires via le formulaire web public /r/:token
- agréger les indicateurs CSAT / NPS / FCR et restituer les résultats dans l'interface analytique du Responsable du traitement

Durée : durée du contrat principal. À la suppression d'un formulaire, les journaux d'envoi associés sont supprimés ; à la suppression du compte, l'ensemble des données associées est supprimé.

3. Catégories de données à caractère personnel

- Identifiant contact : référence libre fournie par le Responsable du traitement (typiquement un identifiant interne CRM)
- Empreinte cryptographique HMAC-SHA256 irréversible du numéro de téléphone (le numéro lui-même n'est jamais persisté en base : il transite en mémoire uniquement)
- Scores CSAT / NPS / FCR + commentaires libres renseignés par le répondant
- Horodatages techniques et statut de livraison fourni par l'opérateur SMS

4. Catégories de personnes concernées

Clients finaux du Responsable du traitement, destinataires des enquêtes de satisfaction déclenchées par le Responsable du traitement.

5. Obligations du Sous-traitant

- Traiter les données exclusivement selon les instructions écrites du Responsable du traitement (article 28.3.a RGPD)
- Garantir la confidentialité des personnes habilitées par le Sous-traitant à traiter les données

- Mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles de l'article 32 RGPD : chiffrement au repos et en transit, isolation cryptographique cross-tenant, pseudonymisation irréversible des numéros, suppression automatique des données à la suppression du formulaire ou du compte, zéro cookie tiers
- Notifier toute violation de données au Responsable du traitement sous 48 heures (article 33 RGPD)

6. Sous-traitance ultérieure

- SMSlink Pacific (IEM) : routage SMS et OTP, hébergement Nouvelle-Calédonie
- Google Workspace (RESILIENCE) : hébergement email, transfert UE vers US encadré par Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne
- Plausible Analytics self-hosted (RESILIENCE) : mesure d'audience cookieless, hébergement Nouvelle-Calédonie

Toute nouvelle sous-traitance fait l'objet d'une information préalable du Responsable du traitement qui peut s'y opposer pour motif légitime.

7. Droits des personnes concernées

- Droit d'opposition (article 21 RGPD) exerçable via les pages voc.nc dédiées à l'annulation d'opposition
- Droit d'accès, de rectification et de portabilité : point de contact dpo@voc.nc, traitement sous 72 heures ouvrées (article 12 RGPD)
- Droit à l'effacement : purge anticipée sous 30 jours sur demande formelle

8. Notification de violation de données

Notification au DPO du Responsable du traitement sous 48 heures à compter de la détection, avec description de l'incident, volumes concernés et mesures correctives engagées.

9. Retour ou destruction des données

À la fin du contrat, le Responsable du traitement peut choisir soit l'export structuré (JSON / CSV) soit la destruction intégrale des données. L'opération est exécutée sous 30 jours sur demande écrite à dpo@voc.nc.

À la suppression du compte, les données associées sont supprimées. À la suppression d'un formulaire individuel, les journaux d'envoi liés à ce formulaire sont également supprimés.

10. Audit

Un audit annuel peut être diligenté à l'initiative du Responsable du traitement sur préavis de 30 jours. La communication de l'audit CNIL-ready interne voc.nc peut se substituer, sur accord des parties, à un audit sur site.

11. Durée et résiliation

Le présent DPA court pendant toute la durée du contrat principal, prolongé de 30 jours pour la fenêtre de retour ou de destruction des données prévue à l'article 9 ci-dessus.

À la suppression du compte, les données associées sont supprimées. Les listes d'opposition sont conservées 3 ans (recommandation CNIL listes d'opposition à prospection).

12. Droit applicable et juridiction compétente

Droit français (RGPD UE 2016/679 et loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée).

Juridiction compétente : tribunaux de Nouméa. Autorité de contrôle : Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Signature

Le présent DPA est annexé au contrat principal de service voc.nc et en fait partie intégrante.

Pour voc.nc (Sous-traitant)

RESILIENCE, SARL, RCS 1 494 970, Nouméa

David Cahez, gérant

Date : 2026-04-26

Signature :

Pour le Tenant (Responsable du traitement)

Raison sociale :

Représentant légal :

Date :

Signature :
