

SAGO

L'APPROCHE DE SAGO POUR LA CONFORMITÉ AU RGPD



INTRODUCTION

Sago a toute la confiance de ses clients pour mener des études visant à recueillir des données quantitatives et qualitatives en respectant les directives du RGPD. Depuis la mise en place du Règlement en 2018, nous avons conduit des milliers d'études en Europe et guidé nos clients à travers les usages du RGPD. Lorsqu'un projet semble inhabituel ou particulièrement complexe, notre expert juridique nous consulte pour garantir sa conformité tout en répondant à vos besoins d'étude de marché.



SECTION 1 :

Guide rapide sur
le RGPD

SECTION 1:

Guide rapide sur le RGPD

Le RGPD, qu'est-ce que c'est ?

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est une nouvelle réglementation remplaçant la Directive 95/46/CE sur la protection des données personnelles. Il définit de nouvelles normes encadrant le recueil, l'utilisation, le traitement et le transfert de données à caractère personnel concernant les citoyens de l'Union européenne. Cette nouvelle loi, importante et de grande portée, adopte une stratégie tournée vers le XXI^e siècle ainsi que des droits fondamentaux pour les citoyens de l'UE évoluant dans le monde numérique.

À quand remonte la mise en application du Règlement ?

Au 25 mai 2018. Les réglementations nationales de protection des données antérieures ont été remplacées par le RGPD.

Quelle est la portée du RGPD ?

Le RGPD s'applique à tous les États membres de l'Union européenne ainsi qu'à tout pays ou entité transférant des données personnelles de citoyens européens en dehors de l'UE.

Quels sont les objectifs du RGPD ?

Le Règlement général sur la protection des données propose un ensemble unique de règles pour la protection des données dans toute l'Europe.

Tout d'abord, le RGPD vise à élargir les droits des individus face à la façon dont leurs données personnelles sont utilisées par les organisations et à harmoniser les lois de protection des données et l'utilisation réelle des données des personnes.

Internet et le cloud computing ont permis aux organisations de développer des méthodes pour utiliser (et abuser) des données personnelles.

Le RGPD tente de contrôler ce phénomène en imposant aux organisations de nouvelles obligations en matière de protection des données.

Le second facteur est la volonté de l'UE de rendre la législation sur la protection des données identique dans tous les États membres, afin de clarifier la manière dont les organisations peuvent se comporter.

La législation est-elle uniforme dans tous les pays de l'UE ?

Plusieurs dérogations confèrent aux États membres une certaine autonomie. Certains articles seront définis différemment d'un pays à l'autre (notamment, à des fins d'études de marché).

Article 8, concernant l'âge du consentement de l'enfant

Article 9, concernant le stockage de catégories spéciales de données, telles que les informations relatives à la santé. Même si une certaine souplesse est prévue pour ces clauses, elle est très limitée et précise.

Comment l'âge de consentement prévu par le RGPD varie-t-il entre les pays européens ?

Tous les âges de consentement ne sont pas définitifs. Les dernières informations (datant de mai 2018) indiquent :

13 ans: République Tchèque, Danemark, Finlande (le Ministère de la justice recommande 13 ou 15 ans), Irlande, Lettonie, Pologne, Espagne, Suède, Royaume-Uni

14 ans: Autriche

15 ans: Grèce

16 ans: France, Allemagne, Hongrie, Lituanie, Luxembourg, Pays-Bas, Slovaquie

Quel est le lien entre le RGPD et le Privacy Shield ?

Le Privacy Shield ne porte que sur les conditions de transfert des données. Les entreprises américaines, comme toutes les entreprises de l'UE, doivent se conformer à toutes les exigences du RGPD lorsqu'elles recueillent des données à caractère personnel.

Quel est le lien entre le RGPD et le Brexit ?

La loi **UK Data Protection Act 2018** sur la protection des données est entrée en vigueur en mai 2018. Il s'agit de la mise en œuvre du **RGPD** par le Royaume-Uni. Cependant, le RGPD ne constitue qu'une partie du dispositif général de protection des données du Royaume-Uni. Le RGPD limite les possibilités pour les États membres de prendre des dispositions sur la manière dont il s'applique dans leur pays. L'un des éléments du DPA 2018 est le détail des dispositions britanniques. Il est donc important que le RGPD et le DPA 2018 soient examinés ensemble.

Le règlement s'applique-t-il aux données anonymes ?

Non, si les données recueillies sont anonymes, le RGPD ne s'applique pas à votre étude.

Par conséquent, si en tant que responsable du traitement des données, Sago fournit un échantillon, mène des enquêtes sur le terrain et livre des données anonymes, le RGPD ne s'applique pas au client.

Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?

Le RGPD a étendu la définition des données à caractère personnel. Ce qui constitue les "données à caractère personnel" est désormais plus large et couvre plus particulièrement les "identifiants en ligne". Les données à caractère personnel sont toutes les informations liées à une personne. Il s'agit principalement des coordonnées, mais les données à caractère personnel sont également toutes les informations qui peuvent être utilisées pour identifier directement ou indirectement

la personne. Nous conseillons à nos clients de bien préciser ce qui relève des données à caractère personnel.

Informations permettant l'identification, telles que :

- Nom
- Adresse postale
- Adresse IP
- Photo
- Enregistrements audio et vidéo
- Adresse électronique
- Coordonnées bancaires
- Comportement en ligne : cookies, publications sur les réseaux sociaux.
- Adresse IP de l'appareil
- Identifiant du smartphone



Informations de profil/ sensibles/de catégorie spéciale, telles que :

- Informations sur le ménage
- Comportement et attitudes
- Informations médicales
- État de santé
- Origine ethnique
- Religion
- Appartenance à un syndicat
- Orientation sexuelle
- Opinions politiques
- Données biométriques
- Données génétiques

Quelle est la différence entre un responsable du traitement des données et un gestionnaire des données ?

Le RGPD impose des obligations au responsable du traitement des données et au gestionnaire des données.

Un **responsable du traitement** est une entité qui détermine les finalités, les conditions et les moyens du traitement des données à caractère personnel.

Un **responsable conjoint du traitement** des données est une entité qui détermine conjointement les finalités et les modalités d'utilisation des données.

Un **gestionnaire est une** entité qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

Dans quels cas le client final est-il considéré comme un observateur (et non comme le responsable du traitement) ?

Nous considérons comme "observateur" tout tiers qui

- a. N'a pas accès aux données à caractère personnel
- b. N'a pas défini la conception/ méthodologie de l'étude, mais uniquement les objectifs de l'étude ou la question générale de la recherche
- c. N'a pas fourni de directives détaillées, de questionnaires ou d'échantillons spécifiques, comme par exemple des listes de clients.

Nous ne sommes pas tenus de révéler l'identité de l'observateur, mais nous sommes tenus de révéler la "catégorie" de l'observateur.

Celle-ci est révélée lors du recrutement et/ou lors de l'obtention du consentement dans l'établissement/sur site.

Dans quels cas le client final est-il considéré comme un responsable (conjoint) du traitement ?

Lorsque le client final

- a.** Reçoit des données à caractère personnel (y compris des vidéos sans nom) à stocker et pas uniquement à observer
- b.** Et/ou a défini les détails de l'étude

Nous considérons alors le client final comme un responsable conjoint du traitement, de même que l'entreprise chargée du recueil des données ou l'agence d'étude de marché.





SECTION 2:

Conformité
du recueil, de
l'utilisation, du
traitement et
du transfert de
données à caractère
personnel dans le
cadre des services
d'études de marché
de **Sago**

SECTION 2:

Le RGPD chez Sago

Sago respecte-t-elle le RGPD ?

- Nous avons eu recours et continuons de recourir au conseil juridique pour une interprétation fiable de la législation pour nos entreprises
- Nous menons une analyse d'impact sur la protection des données (AIPD).
- Nous avons analysé et continuons d'analyser les données que nous stockons ainsi que notre processus de traitement des données
- Nous avons mis à jour nos politiques de protection de la vie privée
- Nous avons nommé des délégués à la protection des données (DPO) dans chacun de nos pays.
- Nous avons pris en compte les exigences relatives à l'obtention du consentement, y compris l'âge du consentement des enfants pour les pays où nous opérons
- Nous sommes à même de traiter les demandes d'exercice des droits, telles que les demandes d'information, de modification, ou d'effacement concernant les données personnelles.
- Nous encadrons nos développements internes par les principes de protection des données dès la conception et par défaut
- Nos transferts de données hors UE sont encadrés par des mesures adéquates.
- Notre activité et nos développements sont guidés par une approche par les risques.
- Nous avons mis en place un processus de notification des violations de données
- Une solide technologie de protection des données est déjà en place

Qui sont les DPO chez Sago ?

INTERNATIONAL

Howard Schlesinger
Howard.Schlesinger@Sago.com

ÉTATS-UNIS

Luke Pickard
Luke.Pickard@Sago.com

INDE

Subham Singh
Subham.Singh@Sago.com

ROYAUME-UNI

Panan Skopovi
Panan.Skopovi@Sago.com

UNION EUROPÉENNE

Alma Benzaid
Alma.Benzaid@Sago.com

ALLEMAGNE

Christian Holdt
Christian.Holdt@Sago.com

ESPAGNE

Ana Cañas
Ana.Canas@Sago.com

FRANCE

Fadila Vargas
Fadila.Vargas@Sago.com

Quel est le rôle de nos DPO ?

Toutes les entreprises de Sago disposent d'un délégué à la protection des données (DPO) local que vous pouvez contacter si vous estimez que votre projet peut avoir des implications pour le RGPD. Nos DPO interviendront également, à la demande de nos chefs de projet, pour donner des conseils sur la conformité au RGPD.

Pour les projets Sago internationaux dans les pays de l'UE, les DPO locaux travaillent ensemble sous la supervision du DPO Europe, afin de proposer une solution centralisée en matière de protection des données. Nos DPO locaux examinent les projets pour s'assurer qu'ils sont également conformes aux autres réglementations locales.

Les DPO locaux peuvent conseiller les clients sur les accords confidentiels pour les aider à se conformer au RGPD et aux directives de l'ESOMAR.

Comment aborde-t-on la question du consentement éclairé des participants aux études chez Sago ?

Au sein de tous les panels de participants européens de Sago, les nouvelles conditions de consentement sont renouvelées.

Les demandes de consentement sont formulées sous une forme intelligible et facilement accessible, en précisant clairement la finalité du traitement des données.

Le consentement est clair et distinct des autres questions et il est présenté sous une forme intelligible et facilement accessible, dans un langage clair et simple. Pour le panel, mais aussi pour les consentements particuliers relatifs à des projets, nous faisons en sorte qu'il soit aussi facile de retirer son consentement que de le donner.

Accès aux données et portabilité

En vertu du RGPD, les panélistes et les répondants de Sago

ont le droit de consulter toutes les données stockées à leur sujet ainsi que d'en obtenir l'exportation.

Nous sommes en mesure de satisfaire pleinement ces demandes.

Droit à l'oubli

En vertu du RGPD, nos panélistes et répondants ont le droit d'effacer toutes leurs données personnelles du projet et des systèmes.

Ce droit est couvert par nos règles concernant les bases de données, qui exécutent cette tâche sur la base de requêtes ponctuelles. En ce qui concerne les informations personnelles transférées aux gestionnaires de données de Sago, la société a mis en place un processus contractuel pour que le gestionnaire efface également ces informations personnelles sur simple demande.

Protection des données dès la conception et par défaut

Les outils que nous développons en interne et qui traitent des informations à caractère personnel et des données à caractère personnel ont été conçus et construits de manière à respecter les normes RGPD et ont fait l'objet d'une approbation externe.

Lorsque Sago utilise des logiciels et des services tiers qui traitent des données à caractère personnel, ces partenaires devront justifier de leur conformité au RGPD pour pouvoir collaborer avec Sago.

Aborder le transfert de données en dehors de l'Union européenne

Nous déployons une approche en plusieurs étapes avec des réglementations spécifiques à l'UE pour les transferts de données internes à l'entreprise.

1. Tout d'abord, la base juridique autorisant le transfert de données servira de consentement des

répondants dans le cadre d'un projet, y compris la transparence prévue.

2. Ensuite, nous analysons le pays vers lequel le transfert de données doit être effectué afin de garantir un niveau adéquat de protection des données.
3. Troisièmement, nous proposons un contrat-cadre entre le responsable du traitement (responsable final des données) et le gestionnaire (destinataire des données) afin de garantir que le niveau de protection des données dans les pays non membres de l'UE s'applique aux définitions et mécanismes prévus par l'UE. Le cas échéant, nos DPO aident à la mise en place d'un cadre juridique, y compris des accords de confidentialité et de non-divulgence et d'autres documents exigés par les lois et règlements tels que les contrats standards de l'UE.

Évaluation des risques

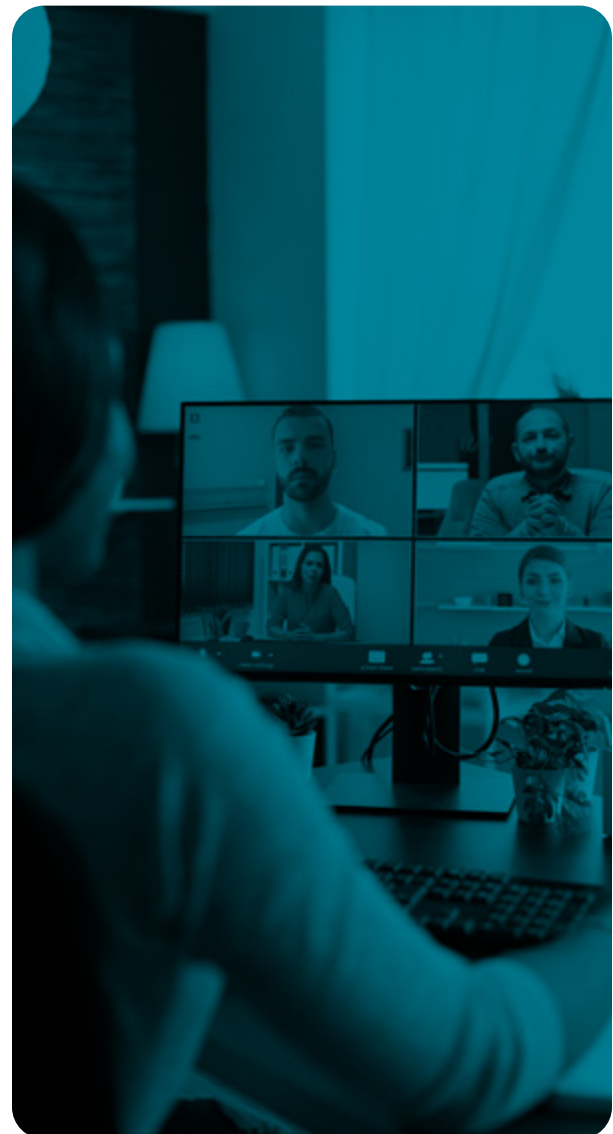
Selon la bibliothèque des processus de traitement des données personnelles, toutes les procédures utilisées par les sociétés de Sago Europe sont définies selon la nature, la portée, le contexte et les objectifs du traitement des données, y compris la réception et la protection des informations personnellement identifiables, du profil, des données sensibles et des informations appartenant à une catégorie spéciale. Le risque est évalué sur la base d'une évaluation objective pour chaque projet, qui permet d'établir la nature du risque lié au traitement des données.

Qui est le responsable du traitement ? Qui est le gestionnaire ? - Nos définitions, conformes au RGPD et à diverses associations et autorités européennes :

Le RGPD mentionne les "Responsables du traitement", les "Sous-traitant" et les "Destinataires" dans les définitions des rôles et des responsabilités. Il prescrit

quand, comment et dans quelle mesure les sujets (répondants) doivent être informés de ces rôles dans le cadre du processus de l'étude.

Vous trouverez ci-dessous quelques exemples typiques de la manière dont Sago aborde les rôles des données et leur identification dans nos études :



1. Sago gère des projets ou recrute uniquement sur la base d'une liste de clients.

RESPONSABLE DU
TRAITEMENT = Client
(Agence d'études de marché /
Client final / Commanditaire)

SOUS-TRAITANT = Sago

- Si le responsable du traitement ne présente pas son propre accord entre le responsable du traitement et le sous-traitant, le délégué à la protection des données de Sago fournira un modèle d'accord standard.
- Sago utilisera la liste du client conformément aux instructions de ce dernier.

Identification du Responsable du traitement

- Les répondants doivent être informés de l'identité de l'agence d'études

de marché au cours du processus de recrutement. Toute autre partie prenante peut être révélée en tant que "catégorie".

- Dans le cas où le Client final est le Responsable du traitement, l'agence d'études de marché est chargée de révéler le nom du client après l'entretien.
- Sago suivra les instructions du client quant à la manière de traiter la demande d'un répondant, pendant la phase de terrain, concernant l'identité du Responsable du traitement.

2. Gestion de projet ou recrutement par Sago depuis une liste et une source d'échantillons du client.

RESPONSABLE DU TRAITEMENT = Client (Agence d'études de marché/client final/commanditaire)

SOUS-TRAITANT = Sago pour l'utilisation de la liste du client et le terrain

RESPONSABLE DU TRAITEMENT = Sago pour son propre panel utilisé lors du recrutement et le transfert des PII

- Si le Responsable du traitement ne présente pas son propre accord entre le Responsable du traitement et le sous-traitant, le DPO de Sago lui fournira un modèle d'accord standard.
- Sago utilisera la liste du client conformément aux instructions de ce dernier.

- Des répondants supplémentaires seront recrutés à partir du panel de Sago et le consentement sera obtenu pour le transfert de toute donnée personnelle nécessaire à l'étude. Sago fournira un accord succinct pour le transfert des données personnelles d'un Responsable du traitement à l'autre.

Identification du Responsable du traitement

- Voir Exemple 1, en Page 13



3. Gestion de projet ou recrutement par Sago via les panels Sago avec enregistrements pour l'agence d'études de marché uniquement.

RESPONSABLE DU
TRAITEMENT= Client
(Agence d'études de marché)

SOUS-TRAITANT = Sago pour
son propre panel pour le
recrutement et le transfert
de PII

OBSERVATEUR = Ne reçoit
aucun PII ou enregistrement

- Le client final/commanditaire n'est considéré que comme un Observateur ; il n'a pas les devoirs et responsabilités d'un Responsable du traitement.
- Sago fournira un accord de Responsable à Responsable du traitement dans lequel nous définirons l'utilisation et les limites des enregistrements vidéo.

Identification du Responsable du traitement

- Les exigences du RGPD en matière de transparence consistent à désigner comme Responsable du traitement l'agence d'études de marché qui reçoit les données à caractère personnel et procède à l'analyse des groupes de discussion, des entretiens individuels et des enregistrements vidéo.
- Lorsque le client final visionne un entretien de terrain non anonymisé en direct ou ultérieurement en streaming, il s'agit d'un transfert de données à caractère personnel. Par conséquent, les répondants doivent être informés du nom du client final observateur. Si le fait de le nommer risque d'avoir un impact sur l'intégrité de l'Étude de marché, son nom peut être dissimulé jusqu'à la fin de l'entretien. Ce report de l'information sera mentionné dans le formulaire de consentement des répondants.

4. Sago fournit uniquement les infrastructures et les enregistrements

RESPONSABLE DU
TRAITEMENT = Client
(Agence d'études de marché)

SOUS-TRAITANT = SAGO
Service client

- Dans ce cas, le client, en tant que Responsable du traitement, assume l'entière responsabilité de la conformité au RGPD. A savoir, obtenir le consentement pour la participation, pour le stockage des données personnelles et des enregistrements, et éventuellement pour le transfert de ces données.

Identification du Responsable du traitement

- Le client est également responsable de la transparence requise pour

les répondants, en fonction de son rôle (Responsable du traitement ou Observateur).

- Sago travaillera directement pour le compte du client, par exemple en accueillant et installant les répondants, en recueillant les signatures pour les formulaires de consentement des clients, en gérant les dédommagements, en effectuant les enregistrements, en les transmettant aux personnes concernées, selon les instructions du client.
- En règle générale, tous les documents doivent être fournis par le Responsable du traitement. Si ce n'est pas le cas, Sago mettra à disposition toute la documentation nécessaire dans un format neutre à l'usage de nos clients pour toute mission de "location de salle".

5. Gestion de projet Sago ou recrutement sur des panels Sago avec des visites / enregistrements externes

RESPONSABLE DU
TRAITEMENT = Client (Agence
d'études de marché)

RESPONSABLE DU
TRAITEMENT = Sago pour son
propre panel de recrutement
et le transfert de PII

SOUS-TRAITANT = Sago
pour le service au client

- Sago fournira un accord de Responsable à Responsable du traitement dans lequel seront définies l'utilisation et les limites des PII ainsi que les droits d'auto-enregistrement.
- Sago obtiendra le consentement au transfert des données à caractère personnel au client en tant que deuxième Responsable du traitement.

- Le deuxième Responsable du traitement est entièrement responsable de l'évaluation des données, conformément au RGPD.

Traitement des notifications de violation

En vertu du RGPD, notre processus est en place de manière à ce que :

1. Le Sous-traitant notifie au Responsable du traitement, et ce dans les meilleurs délais, toute violation de données à caractère personnel dont il a connaissance.
2. Toute violation de la protection des données sera signalée à l'autorité nationale de protection des données identifiée par le Responsable du traitement des données dans les 72 heures.
3. Si la violation est jugée à haut risque selon les définitions du RGPD, le répondant concerné en sera informé.

Anonymisation des données personnelles pour vos études

L'anonymisation des données personnelles est déjà une pratique courante chez Sago et dans les entreprises de recueil de données et d'étude de marché responsables en Europe.

Ainsi, toutes les données relatives à un projet sont déjà partagées de manière strictement anonyme.

Nous pouvons fournir à nos clients des informations très détaillées sur un répondant, à condition qu'elles ne soient pas liées à une personne identifiable. Pour éviter tout risque pour votre entreprise, l'idéal est de ne pas demander de données personnellement identifiables. Cela ne devrait pas avoir d'incidence majeure, car les données dont vous avez besoin pour vos résultats n'ont pas besoin d'être identifiables.

Une gestion responsable des exceptions

Dans des situations particulières telles que les études d'utilisabilité à domicile,

les entretiens ethnographiques ou les solutions de recrutement partagé, certaines informations personnelles doivent être partagées afin de mener l'étude de manière efficace.

Pour ces projets, les informations sont séparées afin que seules les données nécessaires soient partagées. Dans chaque cas, les répondants doivent donner un accord supplémentaire pour que les informations soient partagées dans le cadre du projet.

Si des données personnelles identifiables sont jugées nécessaires, nous nous efforcerons de les fournir dans le respect de la loi. Toutefois, à ce stade, le client/partenaire recevant les informations personnelles est tenu de respecter le RGPD ; ainsi que les nouveaux droits étendus des répondants en Europe.

VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS ?

À noter : ce document ne fournit pas de conseils juridiques ou procéduraux pour la mise en conformité d'une entreprise avec le RGPD.

Plus d'informations sur la conformité au RGPD dans le cadre de la collaboration avec Sago

- **Pour toute question concernant une étude particulière, veuillez contacter le DPO**
national de Sago mentionné en page 9
- **Pour toute question d'ordre général concernant le RGPD, veuillez contacter**
Alma Benzaid | Compliance Manager Sago Europe
Alma.Benzaid@sago.com
- **Pour toute question relative à la conformité, veuillez contacter**
notre équipe Compliance à
Compliance@Sago.com

Ressources supplémentaires

- (Europe) [Liste de vérification de l'ESOMAR sur la protection des données](#)
- (États-Unis) [Insights Association: GDPR Portal](#)
- (Royaume-Uni) [Market Research Society: GDPR in Brief Series](#)
- (Royaume-Uni) [Information Commission Office](#)



SÄGO

Des solutions adaptées, des décisions sûres.

Travaillons ensemble

connect@sago.com

sago.com