



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Mis à jour le 2 juillet 2025

1 TRAITEMENTS MIS EN ŒUVRE EN TANT QUE RESPONSABLE DE TRAITEMENT

1.1 IDENTITE DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Le responsable des traitements mis en œuvre au moyen du site internet www.fichorga.fr est :

FICHORGA, SAS dont le siège social est situé route d'Ennetières, 59 175
Templemars, immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le n°301 099 651.

1.2 FINALITES ET BASES LEGALES

Finalité	Base légale
Gestion du compte client et des commandes ;	Intérêt légitime de FICHORGA à disposer d'interlocuteurs pour la gestion du contrat conclu avec les clients de FICHORGA personnes morales
Gestion des opérations de paiement ;	Exécution du contrat pour le contrat conclu avec les clients de FICHORGA personnes physiques
Gestion de la relation client (téléphone / email), du suivi des commandes, du service après-vente, du support et/ou de l'assistance	
Envoi d'offres commerciales par email	Consentement Intérêt légitime de FICHORGA pour l'envoi de prospection sur support papier, la prospection B2B et la prospection relative à des produits ou services analogues
Mesure de fréquentation du site (mobile et desktop)	Consentement
Gestion des candidatures pour le recrutement (Formulaires	Exécution de mesures précontractuelles

"candidatures spontanées" et "Postuler à un poste")	
Gestion des demandes de comptes de messagerie Mailnot.fr (création, suppression...)	Intérêt légitime des clients de fichorga
Traitement des demandes, via le formulaire de contact du site web de Fichorga.fr	Intérêt légitime de Fichorga
Amélioration de la qualité de service des services de support et assistance	Intérêt légitime de Fichorga

1.3 DESTINATAIRES

Vos données sont transmises à des partenaires de FICHORGA qui peuvent traiter les données pour leur compte (ce sont des destinataires) ou uniquement pour le compte et selon les instructions de FICHORGA (ce sont des sous-traitants).

Les destinataires des données sont :

- | Les établissements de paiement (banques)

Les sous-traitants sont utilisés pour les opérations suivantes :

- | La réalisation d'opérations de maintenance et de développement techniques du site internet
- | L'expédition des emails de prospection commerciale
- | La gestion de l'espace client et de ticketing (incidents ou anomalies, demandes de services...)
- | L'enregistrement des conversations téléphoniques des services de support et assistance à des fins d'amélioration de la qualité de service

1.4 DROITS DES PERSONNES

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition au traitement, d'opposition au profilage, de limitation du traitement, de portabilité, et de suppression sur les données qui vous concernent. Pour exercer ces droits, vous pouvez écrire à l'adresse suivante : dpo@fichorga.fr ou par voie postale à l'adresse : FICHORGA, route d'Ennetières, 59 175 Templemars.

Vous pouvez également formuler des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de ses données personnelles après son décès conformément à l'article 40-1 de la loi 78-17 du 6 janvier 1978. Ces directives peuvent être générales ou particulières.

Enfin, vous avez la faculté de retirer son consentement à tout moment. Si vous estimez que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez effectuer une réclamation auprès de la CNIL.

1.5 TRANSFERTS DE DONNEES HORS UE

Pour certaines opérations, des données personnelles peuvent être transmises à des sociétés situées dans des pays hors de l'Union Européenne. Préalablement au

transfert hors Union Européenne, et conformément à la réglementation en vigueur, FICHORGA s'assure de la sécurisation de ces transferts de données.

Des transferts hors Union Européenne peuvent être réalisés notamment dans le cadre des activités suivantes :

Activité	Pays de destination	Encadrement du transfert
Mesure d'audience	Etats-Unis	Décision d'adéquation
Support de niveau 1	Madagascar	Clauses contractuelles types

1.6 DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

Les durées de conservation retenues par FICHORGA sont les suivantes :

- | Les données des prospects et des interlocuteurs des clients sont conservées 3 ans après la dernière interaction du client ou du prospect avec FICHORGA ;
- | Les tickets d'intervention sont conservés pendant une durée de 3 ans à compter de la création du ticket.
- | Les enregistrements des conversations téléphoniques des services de support et assistance sont conservés pendant 3 mois à compter de l'enregistrement.
- | Les données des candidats lors du processus de recrutement sont conservées pendant une durée 2 ans à compter de leur collecte.
- | Les cookies et autres traceurs se déposent sur le terminal du client pendant une durée de 13 mois.
- | Les factures sont conservées pendant 10 ans.
- | Espace « Fichorga Connect », les tickets de demande d'assistance (DA) et demandes de service (DS) sont archivés au bout de 2 ans, puis supprimés 3 ans après.
 - o Les pièces jointes associées permettant l'analyse à résolution sont conservées entre 6 à 12 mois après la clôture du ticket DA.

1.7 COOKIES ET AUTRES TRACEURS

Lors de la consultation de notre site, des informations relatives à la navigation de votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) sur notre site web fichorga.fr, sont susceptibles d'être enregistrées dans des fichiers « Cookies » installés sur votre terminal, sous réserve des choix que vous auriez exprimés concernant les Cookies et que vous pouvez modifier à tout moment

Les cookies que FICHORGA utilise permettent notamment d'établir des statistiques et volumes de fréquentation et d'utilisation des divers éléments composant notre site via Google Analytics 4, la nouvelle génération d'Analytics - Aide Google Analytics - pour en savoir plus consulter l'url <https://support.google.com/analytics/answer/10089681?hl=fr> .

A l'exception des cookies nécessaires au bon fonctionnement du site, tous les cookies déposés sur le site sont soumis à votre consentement préalable.

Vous pouvez faire le choix à tout moment d'exprimer et de modifier vos souhaits en matière de cookies, qui sont paramétrables via la rubrique « Gestion des cookies » du site Fichorga.fr

2 Traitements mis en œuvre en tant que sous-traitant

L'Annexe mentionnée ci-après, a pour objet de définir les conditions dans lesquelles FICHORGA s'engage à effectuer pour le compte du Client les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après, et assure leur protection et leur traitement conformément à la réglementation applicable mentionnée ci-dessus

Cf. ANNEXE RGPD à télécharger via le lien internet
https://www.fichorga.fr/pdf/annexe_RGPD.pdf