



Politique de confidentialité

Version	Date	Author	Comment
1.12	25/10/18	WAC	Scrambled dpo mail address to avoid scraping
1.11	22/10/18	ALE	Updated "Who are we?"
1.1	26/06/18	WAC	Adding Cookie information
1.0	25/05/18	WAC	Publication of first version
0.4	22/05/18	WAC	Minor modif following comments
0.3	16/05/18	WAC	Up for technical validation
0.1	02/05/18	WAC	Initial version

Table des matières

Table des matières	2
Qui sommes-nous ?	3
Dimelo Digital	3
Informations que vous partagez avec nous	3
Informations supplémentaires que nous recevons à votre sujet	4
Informations que nous partageons et communiquons	5
Durée de conservation des données	5
Possibilité de contrôle	6
Dimelo Communities	6
Informations que vous partagez avec nous	6
Informations supplémentaires que nous recevons à votre sujet	6
Information que nous partageons et communiquons	7
Durée de conservation des données	7
Possibilité de contrôle	7
Site institutionnel de Dimelo	8
Informations que vous partagez avec nous	8
Informations supplémentaires que nous recevons à votre sujet	8
Information que nous partageons et communiquons	8
Prestataires de Services	9
Contact	9

Vous pouvez trouver [ici](#) la dernière version de notre politique de confidentialité disponible au téléchargement.

Qui sommes-nous ?

Dimelo, une entreprise RingCentral (collectivement "Dimelo", nous, nos") est une société dédiée à la relation client omni-digitale. Via nos solutions, Dimelo Digital et Dimelo Communities, nous offrons à nos Clients la possibilité de faciliter les contacts entre leurs Agents et leurs communautés cibles (que nous appelons les "Utilisateurs Finaux") quelque soit le canal de communication digital utilisé, qu'il s'agisse de réseaux sociaux, d'un chat en ligne, d'une messagerie instantanée au sein d'une application mobile ou bien d'un espace communautaire d'échanges et de promotion de contenus.

Lorsque vous utilisez ces services, vous partagez des informations avec Dimelo. Nous souhaitons donc être transparents quant aux données que nous collectons, à la façon dont nous les utilisons, aux personnes avec qui nous les partageons, et aux choix que nous vous offrons en matière de contrôle, d'accès et de mise à jour de vos informations.

C'est pour cela que nous avons rédigé cette politique de confidentialité. Nous avons tout fait pour la rendre la plus simple et compréhensible possible en évitant un langage juridique trop complexe, que vous soyez Client, Utilisateur Final ou bien encore Visiteur de notre site Internet. Si, suivant votre lecture, vous avez des questions par rapport à notre politique de confidentialité, n'hésitez pas à nous contacter en envoyant un mail à [dpo\[AROBASE\]dimelo\[POINT\]com](mailto:dpo[AROBASE]dimelo[POINT]com) (Crochets à remplacer par les symboles associés).

Dimelo Digital

Dimelo Digital dispose d'une console de traitement unique pour l'ensemble des canaux digitaux, incluant l'email, les réseaux sociaux et le mobile. Nous distinguons généralement les canaux privés (tels que les applications de messaging et le SMS) des canaux publics (tels que les réseaux sociaux ou les forums).

Afin de gérer au mieux les relations entre Client et Utilisateurs finaux, les services fournis par Dimelo peuvent être amenés à traiter des Données à Caractère Personnel appartenant aux Utilisateurs Finaux.

Informations que vous partagez avec nous

Dans le cadre de la communication directe entre le Client et les Utilisateurs Finaux, les Utilisateurs Finaux peuvent être amenés à communiquer directement (via formulaire) ou indirectement (dans le contenu des conversations) des Données à Caractère personnel qui seront ensuite stockées au sein de la plateforme.

Les Agents qui prennent en charge les contenus postés par les Utilisateurs Finaux ont la possibilité de compléter leurs fiches avec des informations qui leur sont directement fournies par les Utilisateurs Finaux au fil de la conversation afin de fournir un service plus personnalisé, plus efficace ainsi que de faciliter les conversations futures.

Par défaut, ces fiches d'Utilisateurs Finaux sont vides et contiennent des champs relatifs à leur identité tels que le nom, le prénom, la société, le genre, une ou plusieurs adresses e-mail ainsi qu'un ou plusieurs numéros de téléphone.

Le Client a aussi la possibilité de rajouter des informations en fonction du service qu'ils souhaitent offrir dans les profils d'Utilisateurs Finaux par le moyen de champs personnalisés configurés directement dans la plateforme.

Informations supplémentaires que nous recevons à votre sujet

Suivant les canaux connectés à Dimelo Digital, certaines informations spécifiques aux canaux peuvent être synchronisées dans la plate-forme.

Dans l'exemple d'un compte de réseau social appartenant au Client et connecté à la plateforme, la plateforme télécharge les messages envoyés à ce compte pour qu'un Agent puisse les traiter et y répondre. La plateforme collecte en même temps les informations publiques du compte de l'Utilisateur Final créateur du message. Ce sont uniquement les informations que l'Utilisateur Final laisse visibles publiquement sur le canal qui seront récupérées par la plateforme.

Ces informations de contexte (telle que la page de contact par exemple) et d'identité (telle que l'identifiant de l'Utilisateur Final sur le canal) peuvent être collectées par la plateforme avec le contenu. Elles dépendent du canal utilisé et permettent de donner plus d'informations à l'Agent pour améliorer la qualité et la rapidité de la réponse à la requête de l'Utilisateur Final.

Autre exemple, dans le cas où une adresse e-mail est connectée à la plateforme, cette dernière télécharge les messages envoyés à cette adresse et stocke aussi les réponses envoyées par cette adresse via la plateforme. Ces échanges de messages contiennent potentiellement des métadonnées et/ou des informations qui peuvent contenir des

Données à Caractère Personnel. Dans le cas du mail pris en exemple, la plateforme stocke l'adresse mail de l'expéditeur ainsi que le nom associé sans quoi l'envoi ou la réception ne pourrait avoir lieu.

Les actions sur la plateforme (telle que la récupération de contenus ou encore la prise en charge par un Agent) sont enregistrées dans un journal d'évènements pour des raisons de traçabilité.

Informations que nous partageons et communiquons

Dimelo ne partage pas, ni ne communique vos Données à des tiers (excepté au Client que vous contactez) en dehors de la fourniture des services décrits plus hauts.

En effet, lorsqu'un Utilisateur Final contacte notre Client via un canal tiers, le message est synchronisé sur la plateforme avec des informations de contexte et/ou d'identité, un Agent rédige ensuite la réponse et cette dernière est ensuite publiée sur le canal tiers par la plateforme.

Cependant, nous pouvons être amenés dans le cadre du fonctionnement et de la configuration de la plate-forme à transférer certaines données vers des tiers à qui l'on sous-traite une partie des services que nous proposons.

Ces services comprennent notamment l'hébergement et l'infogérance, la correction orthographique des messages des agents avant publication, le chiffrement des images transmises sans chiffrement, l'envoi de notifications, la détection d'erreurs et la génération de rapports d'erreurs.

Durée de conservation des données

Nous conservons les Données conformément aux instructions du Client et comme requis par la loi applicable. Selon le plan de Services, le Client est en mesure de personnaliser ses paramètres de rétention et d'appliquer ces paramètres personnalisés au niveau de la configuration des Services.

Par défaut, lors de la configuration initiale par Dimelo et selon les recommandations de la CNIL pour la gestion des fichiers Clients/Prospects, cette durée est de 2 ans.

Possibilité de contrôle

Un système avancé de rôles et de permissions permet au Client de limiter les accès aux contenus et les possibilités d'action pour les Agents.

Les Utilisateurs Finaux et les Agents ont la possibilité d'exercer leurs droits en rapport avec leurs Données directement en contactant le Client.

Dimelo fournit au Client les moyens requis pour procéder en autonomie à l'exercice des droits des Utilisateurs Finaux et des Agents.

Dimelo Communities

Dimelo Communities est une plate-forme d'échanges en ligne qui permet de faciliter l'entraide, la promotion de contenus de qualité et l'open innovation au sein d'une communauté.

Informations que vous partagez avec nous

La plateforme permet aux utilisateurs de publier et partager des contenus. Ces messages sont directement stockés dans la plateforme et reliés à un Utilisateur Final.

Lorsqu'un Utilisateur Final s'inscrit sur la plateforme, il doit remplir un formulaire en indiquant plusieurs Données personnelles d'identification (requisées ou non selon la configuration de la plateforme) pour compléter l'inscription telles que le nom, le prénom, l'adresse mail et potentiellement un identifiant de connexion.

Le Client a la possibilité de rajouter des informations à rentrer lors de l'inscription dans les profils Utilisateur par le moyen de champs personnalisés pour répondre à son besoin.

Informations supplémentaires que nous recevons à votre sujet

Lorsqu'un Utilisateur Final se connecte via un service tiers (tel que Facebook Connect) compatible à la plateforme, certaines Données peuvent être fournies immédiatement lors de l'authentification telles que le nom, le prénom, l'adresse mail et l'identifiant de connexion.

Les données fournies par l'Utilisateur Final dépendent uniquement des paramètres de confidentialité définis ou validés par l'Utilisateur Final au sein du service tiers.

Ces informations permettent de remplir certaines informations du profil de l'Utilisateur Final directement.

Information que nous partageons et communiquons

Dimelo ne partage pas, ni ne communique vos Données à des tiers (excepté au Client que vous contactez) en dehors de la fourniture des services décrits plus hauts.

Cependant, nous pouvons être amenés dans le cadre du fonctionnement et de la configuration de la plate-forme à transférer certaines données vers des tiers pour fournir une partie des services.

Ces services comprennent notamment l'hébergement et l'infogérance, l'envoi de mails de notification et de messages privés entre Utilisateurs Finaux, le stockage de fichiers et de pièces jointes.

Durée de conservation des données

Nous conservons les Données conformément aux instructions du Client et comme requis par la loi applicable. Selon le plan de Services, le Client est en mesure de personnaliser ses paramètres de rétention et d'appliquer ces paramètres personnalisés au niveau de la configuration des Services.

Nous préconisons et configurons par défaut une durée de 2 ans pour la conservation des Données.

Les Identités qui n'ont pas été actives pendant la durée définie sont anonymisées mais leur contenu reste visible. Les contenus peuvent être supprimés individuellement ultérieurement.

Possibilité de contrôle

Par définition, la plateforme est publique pour une communauté donnée et ses contenus le sont aussi par défaut.

Un système avancé de rôles et de permissions permet au Client de limiter les accès aux contenus et les possibilités de création/modification/suppression/modération de contenus pour les différents Utilisateurs de la plateforme (Utilisateurs Finaux et Agents).

Les Utilisateurs de la plateforme ont la possibilité d'exercer leurs droits en rapport avec leurs Données à Caractère Personnel directement en contactant le Client. Dimelo n'a pas la capacité à juger de la légitimité de chaque requête.

Dimelo fournit au Client les moyens requis pour procéder en autonomie à l'exercice des droits des Utilisateurs.

Site institutionnel de Dimelo

Dans le cadre de votre visite sur notre site www.dimelo.com, de notre gestion de la relation commerciale et de nos recrutements, nous pouvons être amenés à traiter certaines de vos Données à Caractère Personnel.

Informations que vous partagez avec nous

Dans le cadre de nos activités de recrutement et des offres que nous publions sur notre site, vous pouvez nous transmettre certaines Données Personnelles si vous répondez à nos offres et vous nous fournissez votre CV. Ce dernier sera conservé durant une période de 6 mois à compter de notre dernier échange.

Dans le cadre de votre inscription pour recevoir nos newsletters, nous stockons et conservons votre adresse e-mail pour pouvoir vous envoyer la newsletter.

Lorsque vous utilisez notre formulaire de contact, vous nous transmettez le contenu de votre message ainsi que certaines de vos informations de contact (Nom, prénom, adresse e-mail professionnelle et Société) pour nous permettre de vous contacter plus facilement et répondre efficacement à votre requête.

Lorsque vous souhaitez télécharger une ressource sur notre site internet, vous nous fournissez aussi certaines de vos informations de contact via un formulaire (Nom, prénom, adresse e-mail professionnelle).

Information que nous partageons et communiquons

Dimelo ne partage pas, ni ne communique les informations récoltées par les moyens décrits précédemment.

Politique de Gestion des Cookies

Dimelo utilise certaines technologies sur son réseau de sites Web pour recueillir des informations qui nous aident à améliorer votre expérience en ligne. Dans cette partie, nous faisons référence à ces technologies, qui incluent cookies, pixels, balises web et gifs, collectivement appelés « cookies ». La présente politique explique les différents types de cookies utilisés sur le site et la manière dont vous pouvez les contrôler.

En naviguant sur notre site internet, vous consentez dans la mesure permise par la loi aux pratiques de traitement de l'information, ainsi qu'au stockage et à l'accès aux cookies tels que décrits plus bas.

Qu'est-ce qu'un cookie ?

Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont stockés sur votre ordinateur ou votre appareil mobile. Ils sont largement utilisés pour faire fonctionner les sites Web et les applications logicielles, ou pour en améliorer le fonctionnement ou l'efficacité. Ils peuvent le faire parce que les sites Web et les applications logicielles peuvent lire et écrire ces fichiers, ce qui leur permet de vous reconnaître et de se rappeler des informations importantes qui rendront votre utilisation d'un site Web ou d'une application logicielle plus pratique (par ex. en se rappelant vos préférences d'utilisateur).

Quels cookies utilisons-nous ?

Cookies de performance

Les cookies de performance, qui comprennent souvent des cookies analytiques, collectent des informations sur votre utilisation du site Dimelo.com et nous permettent d'en améliorer le fonctionnement. Par exemple, les cookies de performance nous montrent quelles sont les pages les plus fréquemment visitées sur le site Web, nous permettent de voir les schémas d'utilisation généraux des pages de notre site, nous aident à enregistrer les difficultés que vous rencontrez sur le site.

Les cookies de performance sur le site Dimelo peuvent provenir de :

- Google Analytics
- Hubspot

Cookies de ciblage ou de publicité

Nous et nos fournisseurs de services pouvons utiliser des cookies de ciblage ou de publicité pour diffuser des publicités que nous estimons plus adaptées pour vous et vos intérêts. Par exemple, nous pouvons utiliser des cookies de ciblage ou publicitaires pour aider à mesurer l'efficacité de nos campagnes publicitaires. Ces cookies se souviennent de ce que vous avez consulté sur notre site et nous pouvons partager ces informations avec d'autres organisations, comme des annonceurs.

Les cookies de ciblage ou de publicité sur le site Dimelo peuvent provenir de :

- DoubleClick
- AdWords
- Hubspot

Cookies flash

Nous pouvons, dans certaines situations, utiliser Adobe Flash Player pour diffuser des contenus spéciaux, tels que des clips vidéo ou des animations. Afin d'améliorer votre expérience utilisateur, les objets partagés localement (communément appelés « cookies Flash ») sont utilisés pour fournir des fonctions telles que l'enregistrement de vos paramètres et préférences. Les cookies Flash sont stockés sur votre appareil, mais ils sont gérés via une interface différente de celle fournie par votre navigateur Web. Cela signifie qu'il n'est pas possible de gérer les cookies Flash au niveau du navigateur, de la même manière que vous gérez les cookies habituels. Au lieu de cela, vous pouvez accéder à vos outils de gestion Flash directement à partir du site Web d'Adobe. Le site Web d'Adobe fournit des informations détaillées sur la manière de supprimer ou de désactiver les cookies Flash, consultez <http://adobe.com/security/flashplayer> pour plus d'informations. Veuillez noter que si vous désactivez ou rejetez les cookies Flash sur le site Dimelo, il est possible que vous ne puissiez pas accéder à certaines fonctions, comme du contenu vidéo.

Cookies tiers

Nous pouvons utiliser dans le cadre de votre navigation sur notre site internet des cookies tiers pour proposer des fonctionnalités spécifiques, notamment pour faciliter le processus de partage de contenu.

Les propriétaires des cookies tiers utilisés sur le site Dimelo peuvent inclure :

- Facebook
- LinkedIn
- Youtube
- Google
- Addthis

Comment puis-je contrôler les cookies ?

Vous pouvez refuser d'accepter les cookies décrits au dessus à tout moment en activant le paramètre de votre navigateur qui vous permet de refuser les cookies. Vous pouvez refuser d'accepter les cookies Flash en utilisant les outils de gestion Flash d'Adobe à l'adresse <http://www.adobe.com/security/flashplayer>.

Vous trouverez de plus amples informations sur la procédure à suivre pour désactiver les cookies sur le site Web de votre fournisseur d'accès Internet via votre écran d'aide. Vous pouvez consulter la page allaboutcookies.org/manage-cookies/index.html pour obtenir des informations sur les navigateurs couramment utilisés. Veuillez noter que si les cookies sont

désactivés, toutes les fonctions des services proposés par Dimelo peuvent ne pas fonctionner comme prévu.

Vous pouvez aussi consulter <http://www.youronlinechoices.com/fr/controler-ses-cookies/> afin de gérer vos cookies liés à la publicité comportementale et ciblée.

Prestataires de Services

Nous faisons appel à des tiers pour assurer la prestation de nos Services comme décrits plus haut (par exemple, pour l'hébergement des systèmes, la vérification orthographique, la détection d'erreurs, le stockage de pièces jointes ou de fichiers). Ils peuvent avoir un accès à vos informations dans la mesure nécessaire pour effectuer ces tâches en notre nom, et sont tenus de ne pas les divulguer ni de les utiliser à d'autres fins.

Nous nous assurons qu'ils présentent des garanties suffisantes en termes de protection des Données au sens du RGPD et contractualisons nos responsabilités et obligations communes.

De plus, lorsque ces tiers sont situés et traitent des Données en dehors de l'UE, nous nous assurons qu'ils présentent des garanties suffisantes (Signature de Clauses Contractuelles Types, certification Privacy Shield...) en matière de protection des transferts de Données à Caractère Personnel.

Contact

Dimelo a nommé un Data Protection Officer que vous pouvez contacter en envoyant un mail à dpo[AROBASE]dimelo[POINT]com (Crochets à remplacer par les symboles associés) en cas de questions par rapport à cette politique de confidentialité ou par rapport à l'utilisation générale que nous faisons de vos Données.