



**PROCEDURE DE GESTION DES DEMANDES D'EXERCICE DES DROITS
PAR LES PERSONNES CONCERNEES PAR UN TRAITEMENT DE LEURS
DONNEES PERSONNELLES**

SOMMAIRE

1. PRESENTATION GENERALE DE LA PROCEDURE	3
1.1. Rappel de la réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles	3
1.2. Objectifs de la procédure	3
1.3. Vocabulaire	4
2. MODALITES DE TRAITEMENT DES DEMANDES	4
2.1. ETAPE 1 : Etude préalable de la Demande	5
2.1.1. ETAPE 1.A) : Vérification de la Demande d'exercice des Droits	5
2.1.2. ETAPE 1.B) : Identification de la qualité de la Personne ayant fait la Demande	5
2.1.3. ETAPE 1.C) : Enregistrement de la Demande	6
2.2. ETAPE 2 : Analyse de la Demande	6
2.2.1. ETAPE 2.A) : Identification de la typologie de la Demande	6
2.2.2. ETAPE 2.B) : Vérification de l'identité de la Personne ayant formulé la Demande ..	6
2.2.3. ETAPE 2.C) : Eventuelles demandes d'information complémentaires concernant la Demande	7
2.2.4. ETAPE 2.D) : Identification des éventuels motifs d'opposition	7
2.3. ETAPE 3 : Exécution de la Demande	8
2.3.1. ETAPE 3.A) : Consultation du registre des traitements	8
2.3.2. ETAPE 3.B) : Rassemblement des Données Personnelles ou opération sur les Données Personnelles	8
2.3.3. ETAPE 3.C) : Eventuelle notification aux destinataires des Données Personnelles ...	9
2.4. ETAPE 4 : Réponse à la Demande	9
3. DELAI DE TRAITEMENT	9
4. DOCUMENTATIONS, REDEVABILITE ET DUREE DE CONSERVATION	9
5. DESCRIPTION DES DROITS DES PERSONNES ET REPONSES ASSOCIEES	10
5.1. Droit d'accès	10
5.2. Droit de rectification	11
5.3. Droit à l'effacement ou « droit à l'oubli »	11
5.4. Droit à la limitation du traitement	12
5.5. Droit à la portabilité des données	13
5.6. Droit d'opposition	14
6. MODELE DE REPONSE AUX DEMANDES (COURRIER / MAIL TYPE)	15
6.1. Modèle de réponse en fonction de la typologie de la Demande	15
Modèle n°1 : Accusé réception de la Demande AUTO REPLY	15
Modèle n°6 : Réponse Demande de droit d'Accès	16
Modèle n°7 : Refus d'une Demande	16
7. PROCESSUS GLOBAL DE REPONSE A UNE DEMANDE DE GESTION DES DROITS	17
8. FAQ	17

1. PRESENTATION GENERALE DE LA PROCEDURE

1.1. Rappel de la réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles

Le Règlement général pour la protection des données, dit RGPD, applicable depuis le 25 mai 2018¹ renforce les Droits des Personnes sur les Traitements mis en œuvre par les entreprises sur leurs Données Personnelles.

Ces droits sont conçus comme des « contrepouvoirs ». Ils permettent aux Personnes concernées de changer d'avis sur un traitement, d'interroger ces entreprises pour savoir ce qu'elles font avec leurs Données Personnelles, les personnes à qui elles transmettent leurs Données Personnelles, etc. Ces droits peuvent être exercés sans que la Personne concernée n'ait à fournir de motif.

Dans le cadre de ses activités, La BOAD met en œuvre des Traitements sur des Données Personnelles. Sont concernés par ces Traitements les Personnes suivantes : les clients, les collaborateurs, , les points de contact des fournisseurs, des prestataires et des collectivités, les intérimaires, les prospects et les intervenants externes.

Ces Personnes disposent des droits suivants :

- droit d'accès ;
- droit de rectification ;
- droit à l'effacement ;
- droit à la limitation du traitement ;
- droit à la portabilité des données ;
- droit d'opposition ;
- droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée.

La BOAD intervient pour les Traitements mis en œuvre en tant que Responsable de Traitement, au sens de la Réglementation. A ce titre elle doit :

- permettre à ces Personnes d'exercer leurs Droits à tout moment et
- répondre à leurs Demandes dans un délai d'1 mois maximum à compter de la réception.

Il est précisé que dans ce cadre, les échanges et transferts de Données Personnelles font l'objet d'un traitement à part entière, et doivent être protégés avec le bon niveau de sécurité. L'ensemble des règles sécuritaires de la BOAD s'applique, notamment lors de la réponse positive à une demande de droit d'accès, les données doivent être transmises à la personne concernée de manière sécurisée, pendant un délai limité. Pour toute question spécifique, il est recommandé de se rapprocher du DPO de la BOAD, de la structure en charge des Technologies et des Systèmes d'Information de la BOAD et des équipes sécurité.

1.2. Objectifs de la procédure

L'objectif de cette procédure est de :

- définir à quoi correspondent ces Droits ;
- décrire les étapes à suivre pour traiter et répondre aux Demandes d'exercice de ces Droits ;
- présenter la documentation à maintenir à jour pour justifier de la prise en compte des Demandes ; et

¹ Règlement (UE) n°2016-679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016, entré en application le 25 mai 2018

- de présenter des modèles de réponse en fonction de la typologie des Demandes.

1.3. Vocabulaire

Les termes utilisés avec une majuscule ont la signification suivante.

Bénéficiaires: Etats, collectivités et établissements publics des Etats Membres de l'UEMOA, organismes, entreprises et particulier concourant au développement ou à l'intégration des économies des Etats Membres, ou toute personne physique ou morale ressortissant de l'UEMOA ayant vocation à solliciter un concours financier de la BOAD.

Collaborateur : désigne toute personne physique, qui, quel que soit son statut (collaborateur, personnel, intérimaire, stagiaire, consultant, partenaire, employés de sociétés prestataires, visiteur occasionnel) intervenant au sein de la BOAD, dans le cadre de son activité professionnelle, amené à traiter des Données Personnelles.

Data Protection Officer (DPO): Collaborateur de la BOAD en charge de la protection des Données Personnelles.

Demande: toute requête portant sur l'exercice de Droits formulée par une Personne concernée par un Traitement de ses Données Personnelles.

Documentation: dossier ou document permettant le suivi de toutes les Demandes formulées auprès de La BOAD.

Données Personnelles: toute information se rapportant à la Personne ayant formulée la Demande tel que son nom, prénom, numéro d'identification, données de localisation, identifiant en ligne, ou toute donnée relative à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à l'identité physique de cette Personne tel que son identité physique, physiologique, génétique, psychique économique, culturelle ou sociale.

Droits: tous les droits des Personnes concernées par un Traitement de Données Personnelles et énumérés aux articles 15 à 22 du RGPD.

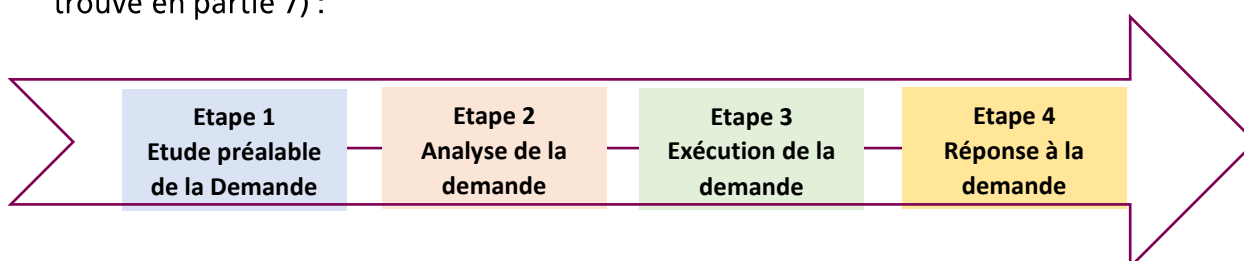
Personne: toute Personne physique dont la BOAD traite les Données Personnelles tels que les abonnés, collaborateurs, intervenants extérieurs, et les personnes physiques points de contact des fournisseurs, des prestataires, et/ou des collectivités.

Responsable de Traitement: personne morale ou organisme déterminant les finalités et les moyens du traitement, en l'occurrence, la BOAD.

Traitement: toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou à des ensembles de Données Personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

2. MODALITES DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Les Demandes sont traitées suivant les quatre étapes suivantes (le processus détaillé se trouve en partie 7) :



2.1. ETAPE 1 : Etude préalable de la Demande

2.1.1. ETAPE 1.A) : Vérification de la Demande d'exercice des Droits

Les Demandes sont reçues :

- Par courrier postal à l'adresse suivante : Banque Ouest Africaine de Développement, Département Conformité et Règlementation, 68, Avenue de la Libération, BP 1172 Lomé, République Togolaise
- par email à l'adresse : dpo@boad.org

En premier lieu, il convient de vérifier que la Demande reçue concerne effectivement l'exercice des Droits sur les Données Personnelles.

Pour les Demandes envoyées par email, un email automatique est envoyé en réponse à la Personne (cf. Article 6.1. Modèle n°1 – Accusé automatique de réception d'une Demande) précisant que seules les Demandes relatives aux Données Personnelles seront traitées.

Dans tous les cas, une première étude rapide de la Demande permet d'apprécier si celle-ci concerne ou non un traitement de Données Personnelles.

- ⇒ Si la Demande reçue porte sur l'exercice d'un Droit (ex. demande de modification d'une adresse) : il convient de passer à l'étape suivante
- ⇒ Si la Demande reçue ne porte pas sur les Données Personnelles (ex. envoi d'une candidature) : la suite à donner à la Demande est fonction de l'appréciation de la personne ayant reçu ladite Demande.

Pour les autres Demandes (accès, portabilité, etc.), la Demande doit être transmise au DPO et traitées selon les étapes suivantes de la procédure. Dans ce cas, la Personne doit être informée de la prise en compte de sa Demande

2.1.2. ETAPE 1.B) : Identification de la qualité de la Personne ayant fait la Demande

Identifier si la Personne ayant formulé la Demande est :

- Un Collaborateur / un ancien Collaborateur ;
- Un Bénéficiaire ;
- Le point de contact personne physique d'un prestataire, d'un fournisseur, d'une collectivité publique ;
- Un intervenant externe ;
- Un candidat à un poste ;
- Un prospect ;
- Un intérimaire ;
- Un autre type de Personne.

L'identification de la qualité de la Personne ayant formulée la Demande permettra au DPO d'identifier à quel département demandé son assistance pour la réalisation de l'objet de la Demande (département CH, département des Financements privés, etc.)

2.1.3. ETAPE 1.C) : Enregistrement de la Demande

Une fois effectuées (i) la vérification de la Demande et (ii) l'identification de la qualité de la Personne l'ayant formulée, ladite Demande pourra être traitée.

Le DPO aura la charge de suivre le délai de réponse à cette Demande et de la documenter (cf. partie 4. Documentation et redevabilité).

Le DPO devra conserver :

- L'identité de la Personne ayant formulé Demande ;
- Son lien avec la BOAD (Collaborateur, fournisseur, Bénéficiaire, candidat, prospect) ;
et
- La date de réception de la Demande.

Le DPO devra enregistrer la Demande dans le tableau de suivi des demandes (cf. partie 4. Documentation et redevabilité) afin de pouvoir attester de la réception et de la gestion de la Demande en cas de besoin.

2.2. ETAPE 2 : Analyse de la Demande

2.2.1. ETAPE 2.A) : Identification de la typologie de la Demande

Le DPO doit, dans cette étape, identifier de quelle Demande d'exercice de Droit il s'agit, à savoir une :

- Demande d'accès ;
- Demande de rectification ;
- Demande d'effacement ;
- Demande d'opposition ;
- Demande de limitation du traitement ; et
- Demande de portabilité.

Sur la base de cette identification de la typologie de la Demande, le DPO peut, sur la base de la typologie des Droits décrite ci-dessous (cf. Partie 4 – Description des Droits des Personnes et réponses associées), préparer la mise en œuvre de la réponse.

2.2.2. ETAPE 2.B) : Vérification de l'identité de la Personne ayant formulé la Demande

Le DPO vérifie l'identité de la Personne à l'origine de celle-ci.

Cette vérification n'implique pas nécessairement la demande de l'envoi d'une pièce d'identité.

Deux cas peuvent être identifiés :

- **Soit il n'y a pas de doute sur l'identité de la Personne et dans ce cas, le DPO peut passer à l'étape suivante :** Il n'est en effet pas nécessaire de joindre une photocopie d'un titre d'identité en cas d'exercice d'un droit dès lors que l'identité de la Personne est suffisamment établie (par exemple, par la présentation d'un numéro client ou des éléments permettant d'identifier des abonnés à un service) ;
Ex. envoi du numéro de dossier, etc.
- **Soit il existe un doute sur l'identité de la Personne :** le DPO doit prendre toutes les mesures raisonnables nécessaires à la vérification de l'identité de la Personne à l'origine de la Demande, afin de ne pas se rendre responsable d'une communication

à un tiers non-autorisé de Données Personnelles². Le DPO doit demander à la Personne de justifier de son identité (cf. Partie 6. Modèles de réponse aux Demandes).

Ex. envoi du numéro de dossier erroné, nom introuvable etc.

Quels documents permettent d'attester de l'identité d'une Personne ?

Les justificatifs d'identité acceptés sont notamment :

- La carte nationale d'identité ;
- Le passeport national ;
- Le permis de conduire national ;
- La carte d'électeur (si applicable).

Ces pièces doivent être en cours de validité.

Dans le cas d'une Demande à l'oral sur place ou par téléphone : la Personne devra justifier de son identité par tout moyen. Si la Demande ne peut pas être satisfaite immédiatement, il faut fournir à la Personne un accusé de réception, daté et signé de sa Demande.

2.2.3. ETAPE 2.C) : Eventuelles demandes d'information complémentaires concernant la Demande

Dans l'hypothèse où le DPO ne serait pas en possession de toutes les informations requises pour l'exécution de la Demande, ce dernier devra adresser un email auprès de la Personne ayant formulé la Demande afin que celle-ci puisse lui fournir tous les éléments complémentaires nécessaires à l'exécution de sa Demande (cf. 6.2. Modèle de réponse en fonction de la typologie de la Demande).

Si une telle étape est nécessaire, elle devra également être renseignée dans la Documentation (cf. Partie 4).

Dans le cas d'une Demande à l'oral sur place ou par téléphone : si la Demande ne peut pas être satisfaite immédiatement, il faut fournir à la Personne un accusé de réception, daté et signé de sa Demande.

2.2.4. ETAPE 2.D) : Identification des éventuels motifs d'opposition

Dans certains cas, il est possible de s'opposer aux Demandes (cf. Partie 2 sur la Description des Droits et réponses associées).

Le DPO devra dès lors identifier les éventuels motifs d'opposition existant, en fonction de la typologie de la Demande.

Pour rappel, voici ci-dessous un tableau récapitulatif des différents motifs d'opposition en fonction des Droits :

Typologie de la Demande	Motif d'opposition
Demande d'accès	Si celle-ci est manifestement abusive en raison de son caractère abusif, répétitif ou systématique.
Demande de rectification	Il n'existe pas de motifs d'opposition pour une Demande de rectification, le Responsable de Traitement devant toujours disposer de données exactes et mises à jour
Demande d'effacement	- Pour répondre à l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information ;

² Considérant 64 du RGPD

	<ul style="list-style-type: none"> - En cas d'obligations légales ou réglementaire lui imposant une conservation desdites données ; - Pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.
Demande de limitation du traitement	Cas où les Données Personnelles pour lesquelles la limitation est demandée sont encore nécessaires pour l'exercice du traitement, par exemple pour un traitement dans le cadre de l'exécution du contrat entre la Personne et la BOAD.
Demande d'opposition	<ul style="list-style-type: none"> - S'il existe des motifs impérieux prévalant sur les droits et libertés des Personnes ; ou - Dans le cadre de la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice. - Attention, ces motifs d'opposition ne sont pas recevables pour des Demandes d'opposition à de la prospection commerciale ou à du profilage fondé sur cette prospection commerciale.

En cas d'opposition, le DPO devra en informer la Personne et justifier l'opposition (cf. Partie 6 – Modèle n°7 – Modèle de refus d'une Demande).

2.3. ETAPE 3 : Exécution de la Demande

2.3.1. ETAPE 3.A) : Consultation du registre des traitements

Le DPO devra consulter le registre des traitements afin d'identifier dans quel processus ou application se situent les Données Personnelles faisant l'objet de la Demande.

Ex. Si un candidat effectue une Demande d'accès à ses Données Personnelles, il convient de consulter la fiche du registre sur le recrutement (RH-003), et de vérifier que la Demande porte bien sur les données des applications associées.

Toutes les actions de recherche doivent être consignées conformément à la partie 4 relative à la Documentation et à la redevabilité, ceci permettant à la BOAD, en tant que Responsable de Traitement, de justifier de la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires à l'exécution de la Demande d'exercice des Droits.

En outre, cette étape permettra d'identifier la localisation des Données Personnelles : par exemple si celles-ci sont hébergées chez un sous-traitant de la BOAD, celle-ci devra s'adresser au dit sous-traitant dans les meilleurs délais pour pouvoir rassembler les Données Personnelles et répondre à la Demande d'exercice des Droits.

2.3.2. ETAPE 3.B) : Rassemblement des Données Personnelles ou opération sur les Données Personnelles

Une fois la localisation des Données Personnelles effectuée, le DPO devra procéder au traitement de la Demande en fonction de sa typologie :

- Rassemblement des Données Personnelles, sur un format interopérable en cas de demande d'accès, de demande de portabilité et de toutes informations telles que précisées dans la partie 2 – Description des Droits et réponses associées ;
- Effacement ou rectification des Données Personnelles sur toutes les applications métiers en cas de demande d'effacement ou de rectification ;

- Marquage des Données Personnelles objet d'une Demande de limitation du traitement ou d'opposition.

2.3.3. ETAPE 3.C) : Eventuelle notification aux destinataires des Données Personnelles

Le Responsable de Traitement peut avoir à transmettre les Données Personnelles à des destinataires dans le cadre du Traitement de celle-ci et pour répondre aux finalités de ce Traitement. Par exemple il peut s'agir des partenaires dans la fourniture d'un service ou des organismes d'assurance retraite dans le cadre de l'exécution d'un contrat de travail.

Dans cette hypothèse, si une Personne exerce ses Droits sur ses Données Personnelles, notamment ses droits d'effacement, de rectification, de limitation ou d'opposition, le Responsable de Traitement devra en avertir les destinataires de ces Données Personnelles afin que soit prise en compte de manière effective la Demande.

2.4. ETAPE 4 : Réponse à la Demande

Dans le cas d'une Demande par voie électronique, la réponse doit être faite par voie électronique à moins que la Personne ne précise qu'elle souhaite que la réponse à sa Demande soit faite différemment³.

Si la Demande est faite par voie postale, privilégiez l'envoi de la réponse par courrier recommandé avec accusé de réception afin d'éviter toutes pertes.

Si La BOAD choisi de répondre à la Personne à l'aide d'un support de stockage nomade (Clé USB, disque dur...), il est recommandé de privilégier la remise en main propre. Elle devra en outre prendre des mesures appropriées pour protéger les données contenues sur ce support (chiffrement du support conformément aux bonnes pratiques de place).

3. DELAI DE TRAITEMENT

La réponse doit être adressée dans un délai de 1 mois à compter de la réception de la Demande.

En cas de complexité de la Demande, le délai peut être allongé à deux mois⁴. Dans cette hypothèse, le DPO devra informer la Personne ayant formulée la Demande afin que celle-ci soit informée que le traitement de celle-ci nécessite un délai plus long.

En outre, en cas de doute sur l'identité de la Personne ayant formulée la Demande, le fait pour DPO de demander des informations supplémentaires pour identifier la Personne suspend le délai de 1 mois.

En revanche, la demande d'informations complémentaires autre que sur l'identité de la Personne ne suspend pas le délai de traitement.

4. DOCUMENTATIONS, REDEVABILITE ET DUREE DE CONSERVATION

4.1. Documentation et redevabilité

Toute correspondance et démarche relatives au traitement d'une Demande d'exercice des Droits est conservée dans les boites de messagerie.

Cette conservation est essentielle pour permettre au Responsable de Traitement de justifier qu'il a traité les Demandes et de suivre les délais de traitement des Demandes.

³ Article 12.3 du RGPD

⁴ Article 12.3 du RGPD

Les Demandes sont classées dans les boites emails de la façon suivante :

- Droit d'accès ;
- Droit de rectification ;
- Droit d'opposition ;
- Droit d'effacement ;
- Questions et plaintes ;
- Hors RGPD ;
- Spams.

4.2. Durée de conservation des Demandes

A des fins de démontrabilité en cas de contentieux, la BOAD doit conserver les éléments permettant de démontrer qu'elle a accédé aux Demandes d'exercice des Droits par les Personnes.

En tenant compte des règles de prescriptions applicables en matière civile et pénale, la conservation des Demandes l'année civile de la Demande, plus cinq ans en archive intermédiaire (accès restreint sur les boîtes de messagerie ou sur support distinct).

A l'issue de ces durées, les Demandes et les documentations associées doivent être supprimées.

5. DESCRIPTION DES DROITS DES PERSONNES ET REPONSES ASSOCIEES

5.1. Droit d'accès⁵

5.1.1. *Description du droit*

Le droit d'accès correspond à « un droit de regard » des Personnes sur l'utilisation qui est faite de leurs Données Personnelles par la BOAD.

5.1.2. *Réponse à la demande d'accès*

Concrètement, lorsqu'une Personne demande à avoir accès à ses Données Personnelles, la BOAD doit :

(i) transmettre les informations suivantes :

- ses Données Personnelles ;
- les finalités du traitement qui les concerne ;
- les catégories de Données Personnelles qui sont traitées à son sujet ;
- l'identité des destinataires ou catégories de destinataires auxquels ses Données Personnelles sont communiquées, en particulier si ces destinataires sont en dehors de l'Union Européenne ou en dehors du territoire des Etats Membres de la BOAD;
- la durée de conservation des Données Personnelles, ou à tous le moins les critères utilisés pour déterminer cette durée de conservation ;
- les modalités d'exercice des autres Droits (effacement, rectification, opposition, portabilité etc.)
- la possibilité d'exercer une réclamation auprès de l'autorité compétente ;

⁵ Article 15 RGPD

- les informations relatives à l'origine de la collecte des Données Personnelles si celles-ci n'ont pas été collectées directement auprès du Responsable de Traitement ;
- l'existence d'une décision individuelle automatisée du type profilage ainsi que l'importance et les conséquences de ce type de traitement pour la Personne ;
- les informations relatives aux garanties appropriées prévues en cas de transfert de données hors de l'Union Européenne (existence de clauses contractuelles types, de code de conduite ou encore de règles contraignantes d'entreprise).

(ii) fournir une copie des Données Personnelles faisant l'objet d'un traitement par la BOAD.

⇒ Cette copie peut être faite sous format électronique ou format papier sauf si la Personne exerce sa Demande par email, auquel cas le format de la restitution doit être électronique.

5.1.3. Motif d'opposition

La BOAD peut s'opposer à des Demandes d'accès manifestement abusives, notamment par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique.

En tout état de cause, La BOAD devra informer la Personne que sa Demande a été refusée et en justifier.

5.2. Droit de rectification⁶

5.2.1. Description du droit

Ce droit consiste pour la Personne à demander la rectification de Données Personnelles inexactes (exemple : changement de nom, changement d'adresse postale, d'email, de numéro de téléphone, changement de situation, changement de coordonnées bancaires, changement de branchement, etc.).

5.2.2. Réponse à la demande de rectification

La BOAD devra exécuter la Demande dans les applications métier. En cas de recours à des prestataires tiers pour le Traitement concerné, la BOAD informera les prestataires identifiés de la Demande de rectification (ex. modification d'adresse postale, d'adresse email) lorsqu'ils ont été destinataires des Données Personnelles, sauf si une telle information auprès des destinataires n'est plus utile car ledit prestataire n'est plus en relation commerciale avec la BOAD ou si la prise de contact avec ledit prestataire est impossible ou exige des efforts disproportionnés.

5.2.3. Motif d'opposition

Il n'est pas possible de s'opposer à cette Demande, car la BOAD doit toujours disposer d'informations exactes et à jour.

5.3. Droit à l'effacement⁷ ou « droit à l'oubli »

5.3.1. Description du droit

L'exercice de ce droit consiste pour toute Personne à demander l'effacement de ses Données Personnelles des bases de données et/ou des systèmes de la BOAD (exemple : fin de la demande du concours de la BOAD)

⁶ Article 16 RGPD

⁷ Article 17 RGPD

5.3.2. Réponse à la demande d'effacement

La BOAD devra exécuter la Demande dans les applications métier. En cas de recours à des prestataires tiers pour le Traitement concerné, La BOAD informera les prestataires identifiés de la Demande d'effacement lorsqu'ils ont été destinataires des Données Personnelles, sauf si une telle information auprès des destinataires est impossible ou exige des efforts disproportionnés.

Si l'envoi fonctionne sur la base d'un fichier mis à jour systématique, l'information dudit prestataire n'est pas nécessaire.

5.3.3. Motif d'opposition

Il est possible à La BOAD de s'opposer à la Demande d'effacement pour les raisons suivantes :

- pour répondre à l'exercice du droit à la liberté d'expression et d'information ;
- en cas d'obligations légales ou réglementaire lui imposant une conservation desdites données;
- pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

En tout état de cause, La BOAD devra informer la Personne que sa Demande a été refusée et en justifier.

5.4. Droit à la limitation du traitement⁸

5.4.1. Description du droit

Ce droit consiste pour une Personne à demander à ce que ses Données Personnelles ne fassent pas l'objet de certains traitements.

Le RGPD limite l'exercice de ce droit aux cas suivants :

- pendant la période de rectification de Données Personnelles, en cas de demande de rectification ;
- en cas de traitement illicite ;
- lorsque les Données Personnelles ne sont plus utiles dans le cadre du Traitement mais sont encore nécessaires à la Personne pour la constatation, l'exercice ou la défense de ses droits en justice.

Une fois le traitement limité, celui-ci ne pourra avoir lieu de nouveau que dans les cas suivants :

- après consentement de la Personne ;
- en cas de constatation, exercice ou défense de ses droits en justice ;
- pour la protection des droits d'une autre Personne physique ou morale ou ;
- pour des motifs importants d'intérêts public de l'Union Européenne ou du pays concerné.

5.4.2. Réponse à la demande de limitation du traitement

La BOAD devra exécuter la Demande dans les applications métier et aura l'obligation de notifier la limitation des Données Personnelles auprès des prestataires tiers qui ont été destinataires des Données Personnelles.

⁸ Article 18 RGPD

5.4.3. Motif d'opposition

La BOAD peut s'opposer à cette Demande dans le cas où les Données Personnelles pour lesquelles la limitation est demandée sont encore nécessaires pour l'exercice du traitement, par exemple pour un traitement dans le cadre de l'exécution du contrat entre la Personne et La BOAD.

En tout état de cause, La BOAD devra informer la Personne du refus d'accéder à sa Demande et en justifier⁹.

5.5. Droit à la portabilité des données¹⁰

5.5.1. Description du droit

Ce droit consiste pour toute Personne à demander de recevoir les Données Personnelles qu'elle a fourni et qui sont traitées par la BOAD de façon à pouvoir les déplacer, les copier, et les transmettre facilement d'un environnement informatique à un autre.

Les Demandes sont limitées aux traitements :

- fondés sur le consentement (prospection, droit à l'image etc.) ;
- fondés sur l'exécution d'un contrat ou ;
- effectués à l'aide d'un procédé automatisé.

5.5.2. Réponse à la demande de portabilité

La réponse :

- se limite aux seules Données Personnelles qui concernent la Personne ;
- se limite aux Données Personnelles communiquées par la Personne.
 - ⇒ Il s'agit des seules données sciemment et activement « fournies » par la Personne à la BOAD, comme les données relatives à un compte (par exemple, adresse postale, nom d'utilisateur, âge) et/ou transmises via des formulaires en ligne ;
 - ⇒ Sont concernées aussi les données générées par l'activité de la personne lorsqu'elle a utilisé le service, tel que l'historique de recherche, les données relatives au trafic et les données de localisation ;
 - ⇒ Sont exclus de la portabilité les données déduites et les données dérivées créées par la BOAD sur la base des données « fournies par la personne concernée », telles qu'un profil d'utilisateur créé par l'analyse des données brutes collectées à partir d'un outil de BI.
- ne doit pas porter atteinte aux droits des tiers.
 - ⇒ Les données fournies ne doivent pas concernées les données personnelles relatives à des tiers.
 - ⇒ Les données fournies ne doivent pas être protégées par un droit de propriété intellectuelle (ex. code de logiciel) ou par le secret des affaires.

En outre, la BOAD devra transmettre les Données Personnelles dans un format interopérable, sans nécessairement qu'il soit compatible avec des concurrents.

⁹ Article 12.3 du RGPD

¹⁰ Article 20 RGPD

Le Contrôleur européen de la protection des données précise que si le format de restitution des Données Personnelles « n'est d'usage courant que dans un secteur ou un contexte donné », le Responsable de Traitement, en l'occurrence La BOAD, devra fournir les Données Personnelles « au moyen de formats ouverts communément utilisés (par exemple XML, JSON, CSV, etc.), assortis de métadonnées utiles au meilleur niveau de granularité possible, tout en maintenant un niveau d'abstraction élevé »¹¹.

5.5.3. Motif d'opposition

La Demande ne peut concerner les Données Personnelles déduites ou calculées par le Responsable de Traitement. La BOAD pourra donc s'opposer à la Demande si celle-ci porte sur ce type de Données Personnelles.

En tout état de cause, La BOAD devra notifier à la Personne le refus d'accéder à sa Demande et en justifier¹².

*5.6. Droit d'opposition*¹³

5.6.1. Description du droit

Ce droit consiste pour toute Personne à s'opposer à un traitement de ses Données Personnelles.

Par exemple, toute Personne doit pouvoir s'opposer à un traitement de prospection commerciale et à tout traitement de profilage lié à cette prospection commerciale.

5.6.2. Réponse à la demande d'opposition

La BOAD devra exécuter la Demande dans les applications métier et aura l'obligation de notifier l'opposition à un traitement des Données Personnelles auprès des prestataires tiers qui ont été destinataires des Données Personnelles.

5.6.3. Motif d'opposition

La BOAD pourra refuser d'accéder à une Demande d'opposition :

- s'il existe des motifs impérieux prévalant sur les droits et libertés des Personnes ;
ou
- dans le cadre de la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.

Ces motifs ne sont pas opposables à la Personne pour les traitements de prospection commerciale ou les traitements de profilage liés à cette prospection commerciale car ceux-ci sont fondés sur le consentement de la Personne¹⁴. Dès lors, en retirant son consentement la Personne prive de base légale le traitement qui ne peut plus être effectué.

En tout état de cause, la BOAD devra notifier la Personne du refus d'accéder à sa Demande et en justifier¹⁵.

¹¹ Lignes directrices du G29 sur la portabilité des données du 5 avril 2017

¹² Article 12.3 RGPD

¹³ Article 21 RGPD

¹⁴ Article 21 RGPD

¹⁵ Article 12.3 RGPD

6. MODELE DE REPONSE AUX DEMANDES (COURRIER / MAIL TYPE)

6.1. Modèle de réponse en fonction de la typologie de la Demande

Type de demande adressé à la BOAD	Réponse type possible
<p>Modèle n°1 : Accusé réception de la Demande AUTO REPLY</p>	<p>Madame, Monsieur,</p> <p>Nous accusons réception de votre email. Il y sera répondu dans les meilleurs délais. Nous pourrions être amenés à vous recontacter si nous avons besoin d'éléments complémentaires pour le traitement de votre demande.</p> <p>Nous appelons votre attention sur le fait que seules les demandes concernant les données personnelles seront traitées.</p> <p>Nous vous invitons à vous rapprocher des services concernés de La BOAD pour toute autre demande.</p> <p>Par ailleurs, nous vous informons que, conformément à l'article 12 du RGPD, la BOAD pourra s'opposer aux demandes manifestement abusives notamment en raison de leur nombre, de leur caractère répétitif ou systématique.</p> <p>Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.</p> <p>Le DPO de la BOAD. ***</p> <p>Vos données personnelles font l'objet d'un traitement par la BOAD pour répondre à votre demande. Conformément à la réglementation sur les données personnelles, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition sur les données qui vous concerne. Pour plus d'informations consulter notre Politique Données Personnelles https://www.boad.org/politiques-procedures-directives/.</p>
<p>Modèle n°2 : Demande de rectification de l'adresse postale, de l'adresse de facturation, de l'adresse email, des coordonnées bancaires etc.</p>	<p>Madame, Monsieur,</p> <p>Pour le traitement de votre demande, nous vous invitons à prendre contact directement avec votre conseiller habituel [à valider] dont les coordonnées sont mentionnées [o].</p> <p>Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.</p> <p>Le DPO</p>
<p>Modèle n°3 : Envoi de Candidature</p>	<p>Madame, Monsieur,</p> <p>Pour tout envoi de candidature, nous vous invitons à vous rendre sur le site recrutement de la BOAD, à l'adresse suivante :</p> <p>https://www.boad.org/offres-emploi/</p> <p>Nous vous remercions pour votre compréhension.</p> <p>Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.</p>

	Le DPO – Ressources Humaines de la BOAD
Modèle n°4 : Demande d'effacement d'un CV et des données de candidature	<p>Madame, Monsieur,</p> <p>Votre demande d'effacement des données relatives à votre candidature a bien été prise en compte par le service du Capital Humain.</p> <p>Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.</p> <p>Le DPO – Capital Humain de la BOAD</p>
Modèle n°5 : Envoi réponse à appel d'offres	<p>Madame, Monsieur,</p> <p>Pour tout envoi de réponse à appels d'offres, nous vous invitons à vous rendre sur le site de la BOAD, à l'adresse email suivante :</p> <p>https://www.boad.org/appels-doffres/</p> <p>Nous vous remercions pour votre compréhension.</p> <p>Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.</p> <p>Le DPO – Unité Organisationnelle en charge des Marchés</p>
Modèle n°6 : Réponse Demande de droit d'Accès	<p>Madame, Monsieur,</p> <p>Dans le prolongement de votre Demande d'accès à vos Données Personnelles du [date], nous vous prions de bien vouloir trouver ci-dessous un lien hypertexte vous permettant de télécharger le contenu de vos Données Personnelles.</p> <p><i>[Insérer lien hypertexte de téléchargement]</i></p> <p>En vous en souhaitant bonne réception, veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.</p> <p>Le DPO</p>
Modèle n°7 : Refus d'une Demande	<p>Madame, Monsieur,</p> <p>Nous faisons suite à votre Demande du [date] visant à obtenir [droit concerné].</p> <p>Nous ne pouvons pas y donner une suite favorable pour les raisons suivantes : [demande excessive/systématique/répétitive/obligation légale ou réglementaire/exercice droit de la défense/ motifs impérieux etc. cf. article 2.2.4 présente procédure] ou dans la mesure où nous ne sommes à ce jour en possession d'aucune donnée vous concernant.</p> <p>Conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables, nous vous précisons que vous disposez de la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité compétente.</p>

	<p>Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de nos salutations distinguées.</p> <p>Le DPO</p>

7. PROCESSUS GLOBAL DE REPONSE A UNE DEMANDE DE GESTION DES DROITS

Le DPO intervient à chaque étape de la procédure.

Il peut éventuellement être pertinent de désigner des référents RGPD au sein des différentes directions de la BOAD qui pourront être un point relai pour la réception et la gestion des Demandes de Droits des Personnes concernées.

8. FAQ

Doit-on conserver la pièce d'identité ?

La preuve de l'identité doit être conservée pendant toute la durée de l'instruction de la Demande puis elle doit être supprimée et dans tous les cas elle ne peut être conservée au-delà d'un an à compter de la Demande.

Que fournir si un collaborateur fait une demande de droit d'accès ?

Lorsque la Demande provient d'un collaborateur, ce dernier doit pouvoir accéder à l'ensemble des données de gestion des ressources humaines qui ont servi à prendre une décision à son égard et ce, quelqu'un soit le support.

Attention toutefois, le droit d'accès d'un collaborateur ou d'un ancien collaborateur ne peut concerner les données d'un autre collaborateur ou les données prévisionnelles de carrière (potentiel de carrière, classement), sauf si ces éléments ont permis une prise de décision à l'égard du collaborateur faisant la Demande.

Que devons-nous fournir lorsque la Demande provient d'un candidat et non d'un collaborateur ?

Le candidat est une personne concernée par un traitement de données dans le cadre du recrutement. A ce titre, il bénéficie de manière égale des droits d'accès, de rectification, d'effacement etc. sur ses Données Personnelles.

Devons-nous fournir les logs de connexion ?

Les logs de connexion sont des données personnelles qui permettent de tracer les visites d'une personne sur un site internet (quelle page la Personne a consulté, combien de fois, quand etc.)

En outre, il a été reconnu à plusieurs reprises par la jurisprudence française, que les données de connexion devaient être communiquées à la Personne en cas d'exercice de son Droit d'accès.