

Politique d'ILRES S.A. quant au traitement des données à caractère personnel lors de ses interviews téléphoniques

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

Le terme «données à caractère personnel», regroupe toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

2. Pourquoi ILRES S.A. traite-t-elle les données à caractère personnel lors d'enquêtes téléphoniques ?

ILRES S.A. est une entreprise d'étude de marché et de recherche d'opinion. Son activité l'amène à réaliser des enquêtes multi thématiques.

Les interviews par téléphone constituent un de ses outils de travail efficace et souvent indispensable pour obtenir un échantillon d'enquête représentatif.

Une partie de ces enquêtes se fait par entretiens téléphoniques aux cours desquels la personne contactée est invitée à participer à l'enquête, sans jamais qu'elle y soit contrainte.

Si la personne contactée l'accepte, elle répond aux questions de l'enquête et ILRES S.A. utilise les informations fournies pour dresser un rapport sous forme de statistiques qu'elle remettra à son client, le commanditaire de l'enquête, ou qu'elle publiera. Ces rapports ne permettent en aucun cas d'identifier le participant à l'enquête, les informations le concernant ayant été au préalable agrégées.

Les finalités propres à chaque enquête seront communiquées oralement à la personne contactée avant de lui soumettre le questionnaire. Il pourra s'agir par exemple d'enquêtes relatives à des sujets d'actualité, de sondage politiques, d'avis concernant un produit, ...

3. Qu'est-ce qui autorise ILRES S.A. à effectuer ce traitement de données ?

Ce traitement des données à caractère personnel intervient sur base du consentement des personnes qui acceptent de répondre au questionnaire et d'ainsi donner leur avis sur les thèmes et les produits abordés dans les enquêtes réalisées par ILRES S.A.

ILRES S.A. accorde cependant beaucoup d'importance au respect des droits de chacun. Aussi, lorsque la personne qu'elle appelle lui demande à ne plus être contactée par

téléphone pour ses enquêtes, elle enregistre le numéro de téléphone en question sur une « liste noire », et ne compose plus ce numéro.

ILRES S.A. ne forcera jamais personne à répondre à ses enquêtes et demandera toujours oralement à la personne contactée si elle est d'accord de participer. Lorsqu'il s'agit de questions relatives à des catégories particulières de données à caractère personnel, comme par exemple l'opinion politique, des données relatives à la santé, ou encore lorsqu'il est question de données non considérées comme particulières par la loi, mais qui restent sensibles, ILRES S.A. soulignera oralement cette circonstance avant que la personne contactée participe. En cours de questionnaire, le participant sera toujours libre de ne pas répondre aux questions qui le dérangerait.

4. Qui est responsable du traitement de ces données personnelles ?

ILRES S.A. est le responsable de traitement, c'est-à-dire la personne qui détermine les finalités et les moyens du traitement.

ILRES S.A.

Siege Social : Atrium Business Park, 41, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange

Téléphone : +352 499291

www.tns-ilres.com

ILRES S.A. a nommé un délégué à la protection des données que vous pouvez contacter par e-mail à l'adresse DPO@tns-ilres.com, sinon en utilisant les coordonnées ci-après :

Adresse postale : ILRES S.A., Atrium Business Park, 41, rue du Puits Romain, L-8070
Bertrange

Téléphone : +352 499291

Il arrivera que le client d'ILRES S.A. soit responsable conjoint du traitement des données collectées au travers de l'enquête. Il arrivera aussi qu'ILRES S.A. ne soit que le sous-traitant du traitement de données. L'identité de ce responsable conjoint ou du responsable dont ILRES S.A. serait le sous-traitant sera chaque fois que possible communiquée à la personne qui participe à l'enquête, soit avant de participer, soit parfois en fin de questionnaire lorsqu'il est nécessaire de cacher l'identité en question pour ne pas influencer les réponses du participant. Il arrivera aussi exceptionnellement que l'identité du responsable conjoint ou du responsable dont ILRES S.A. serait le sous-traitant doive rester secrète, auquel cas les motifs de ce secret seront expliqués oralement avant de soumettre le questionnaire.

En tout état de cause, les participants pourront toujours s'adresser à ILRES S.A. pour obtenir des informations relatives au traitement de données et faire valoir leurs droits.

5. Comment sont utilisées les données à caractère personnel lors des enquêtes téléphoniques et que deviennent-elles ?

ILRES S.A. recueille les informations que les participants à l'enquête lui communiquent au travers des questionnaires auxquels ils répondent. Elle combine ces informations et les analyse pour en établir des rapports qu'elle publie ou remet à ses clients sous forme de statistiques.

A partir du 1^{er} juin 2019, ILRES S.A. utilisera également certaines informations démographiques communiquées par les participants, telle que la commune de résidence de l'utilisateur du numéro de téléphone qu'elle a généré aléatoirement, son sexe, sa nationalité, s'il est actif ou retraité, ...).

Ce traitement intervient afin de créer une base de contact téléphonique qualifiée. Il s'agit de conserver des informations qui ne permettent pas d'identifier une personne en particulier, mais qui sont nécessaires pour créer des échantillons d'enquête stratifiés, c'est-à-dire composés en choisissant aléatoirement des numéros parmi des groupes répondant aux catégories démographiques requises par l'enquête.

L'opération consistant à lier certaines informations démographiques non identifiantes à un numéro de téléphone intervient sur base de l'intérêt légitime qu'a ILRES S.A. de disposer des outils indispensables à l'exercice de son activité économique, cette base de contact qualifiée faisant partie de ces outils. Pour en savoir plus au sujet de cette utilisation de données démographiques dans le cadre de la gestion de sa base de contact, veuillez consulter la notice intitulée « *Comment ILRES S.A. utilise votre numéro de téléphone* » disponible sur <https://www.ilres.lu/>.

ILRES S.A. traite toutes ces informations de façon confidentielle et les conserve de façon sécurisée.

6. Que deviennent ces données à caractère personnel et combien de temps sont-elles conservées ?

Les données collectées au travers du questionnaire auquel les personnes contactées acceptent de répondre sont rendues anonymes dès que possible, en fonction de l'enquête, et en particulier de la durée durant laquelle elle doit se dérouler. En effet, pour des raisons techniques, la réalisation d'une enquête téléphonique nécessite de conserver temporairement un lien entre les réponses fournies par le participant et le numéro de téléphone grâce auquel il a été contacté, raison pour laquelle il ne saurait être question de données anonymes tant que ce lien existe.

ILRES S.A. conservera les données à caractère personnel pour une durée de 3 à 6 mois, afin d'être en mesure de répondre à la demande du client qui voudrait vérifier la validité de l'enquête.

Néanmoins, les données démographiques liée au numéro de téléphone seront conservées par ILRES S.A. aussi longtemps qu'elle exercera son activité économique, sauf opposition formée par l'utilisateur de ce numéro.

7. Où et comment sont conservées ces données à caractère personnel ?

ILRES S.A. prend toutes les précautions pour préserver la sécurité des informations qu'elle est amenée à traiter. Pour cela, elle a mis en place toutes les mesures nécessaires à la sécurisation de ses dispositifs informatiques. Les données à caractère personnel sont stockées sur des serveurs sécurisés sis au sein de l'Union européenne, et ne sont accessibles qu'à un nombre limité de ses employés.

8. ILRES S.A. communique-t-elle ces données à caractère personnel à d'autres personnes ?

A partir de leur collecte et jusqu'à leur analyse, les données et informations obtenues à l'occasion des enquêtes téléphoniques peuvent être conservées via un système de Cloud privé. Les prestataires de service Cloud auquel ILRES S.A. fait appel stockent ces informations sur des serveurs sécurisés sis au sein de l'Union européenne.

Ces prestataires de service n'ont accès qu'aux informations indispensables à l'exécution de la tâche qui leur est confiée par ILRES S.A. Celle-ci s'assure contractuellement qu'ils respectent toutes les mesures de sécurité requises quant à ces informations, et qu'ils ne les utilisent pas à d'autres fins que celles d'effectuer la tâche qu'ILRES S.A. leur a confiée.

ILRES S.A. communique les données et informations obtenues à l'occasion des enquêtes téléphoniques à son client, de façon agrégée, et sans que ce dernier puisse identifier les participants.

Aucune autre donnée à caractère personnel obtenue à l'occasion des enquêtes téléphoniques n'est transférée par ILRES S.A. à qui que ce soit, sauf si cette communication était requise par la loi.

9. Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?

Si ILRES S.A. traite des données à caractère personnel vous concernant, vous bénéficiez des droits suivants :

- a) **Droit d'accès** : Vous avez le droit de demander à ILRES S.A. de vous communiquer des informations concernant les données à caractère personnel qu'elle détient à votre sujet.
- b) **Droit de rectification et d'effacement** : Vous avez le droit de demander à ILRES S.A. de rectifier vos données à caractère personnel dont elle dispose et qui s'avèreraient inexactes. Vous pouvez également demander à ILRES S.A. d'effacer vos données à caractère personnel dont elle dispose.
- c) **Droit de limitation du traitement** : Vous avez le droit de demander à ILRES S.A. de suspendre le traitement de vos données à caractère personnel le temps qu'une vérification puisse avoir lieu (par exemple, vérifier l'exactitude des données personnelles traitées).

- d) **Droit de portabilité** : Vous avez le droit de demander à ILRES S.A. de transmettre les données dont elle dispose vous concernant directement à un autre responsable de traitement, à condition que ce transfert soit techniquement possible.
- e) **Droit de retirer le consentement** : Vous avez à tout moment le droit de retirer votre consentement pour le traitement des informations que vous avez données en participant à une enquête.
- f) **Droit d'opposition** : Si vous retirez votre consentement pour le traitement des informations que vous avez données en participant à une enquête, celles-ci ne seront plus utilisées. Ce retrait de consentement aura donc le même effet que si vous vous opposiez à leur traitement.

Chaque personne contactée par téléphone a le droit de demander à ne plus être appelée par ILRES S.A. pour des enquêtes, auquel cas le numéro sera placé sur « liste noire » et ne sera plus composé.

- g) **Droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle** : Pour l'hypothèse où vous estimeriez qu'ILRES S.A. ne respecterait pas vos droits concernant le traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle. Pour le Grand-Duché de Luxembourg, cette autorité de contrôle est la Commission nationale pour la protection des données (<https://cnpd.public.lu>).

10. Comment pouvez-vous exercer ces droits ?

Vous pouvez exercer vos droits concernant vos données à caractère personnel en écrivant à ILRES S.A., Atrium Business Park, 41, rue du Puits Romain, L-8070 Bertrange, ou par e-mail à l'adresse DPO@tns-ilres.com.

Notez toutefois que s'agissant de données récoltées par téléphone, sans que l'identité du répondant ne soit recueillie, cette demande nécessitera d'indiquer le numéro de téléphone utilisé. ILRES S.A. se réserve également le droit de vérifier que la demande émane bien de la personne concernée, notamment en vous demandant de communiquer à nouveau une partie des informations que vous aurez fournies lors de l'enquête à laquelle vous avez participé.

Notez également qu'ILRES S.A. rendra anonyme les données à caractère personnel dès que possible, soit parfois dans des délais plus courts que ceux de 3 à 6 mois annoncés au point 6. ci-dessus. Il est donc possible que ces données aient déjà été rendues anonymes au moment où vous formulerez votre demande, sauf les données démographiques liées au numéro de téléphone utilisées dans le cadre de la gestion de sa base de contact.

En tout état de cause, une réponse vous sera toujours adressée dans les meilleurs délais et, sauf circonstance particulière dont ILRES S.A. vous informerait, au plus tard un mois suivant la réception de votre demande.