



## POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DU PROGRAMME « LA VOIX DU CLIENT »

Le programme « La voix du client » vise à améliorer l'expérience des clients, prospects, affiliés et bénéficiaires des produits d'Edenred à travers un outil qui permet à Edenred de gérer des enquêtes, de les analyser et de classer les retours clients pour les comprendre. Pour ce faire, cette solution utilise une fonctionnalité (profilage), permettant de déterminer les actions à réaliser afin d'augmenter la satisfaction de ses clients, à partir des réponses au questionnaire.

Edenred France SAS et Edenred SE, agissant en tant que responsables du traitement, vous informe que, via Medallia, il collecte et utilise les catégories suivantes de vos données personnelles :

- Pour les utilisateurs des produits : Identité (civilité, prénom, nom, adresse email etc.)
- Pour les Contacts Clients, affiliés et prospects : Identité (civilité, prénom, nom); Données sur la vie professionnelle (fonction, adresse professionnelle, numéro de téléphone professionnel, entreprise de rattachement, etc.)
- Pour les internautes : Données de connexion (adresse IP, informations sur l'appareil, informations sur le navigateur, etc.)

Vos données personnelles sont traitées par Edenred à des fins de :

- Etude des besoins, de la satisfaction et des tendances des clients par rapport à l'offre de produits et services, notamment :
  - Définition de profils standards clients et catégorisation des informations
  - Analyse des tendances par segmentation, filtrage, comparaison de profils et suivi dans le temps
  - Personnalisation des interactions clients, notamment par rapport à l'historique avec les clients
  - Aide à l'identification des opportunités commerciales sur la base des retours individuels
- Identification des opportunités d'amélioration des produits et services fournis en fonction de l'expérience client
  - Identification des opportunités d'amélioration des produits et services fournis sur la base des retours clients
  - Identification du besoin de maintenance en condition opérationnelle (traque des incidents informatiques, vérification du bon fonctionnement des actifs, assistance au dépannage)
- Identification du positionnement d'Edenred sur le marché par rapport à ses concurrents

Ces activités de traitement de données personnelles se fondent juridiquement sur :

- L'intérêt légitime d'Edenred : il est dans l'intérêt légitime d'Edenred de déployer une plateforme d'analyse des retours clients afin d'améliorer ses services fournis aux clients, d'augmenter leur satisfaction et d'identifier de nouvelles opportunités commerciales.

Vos données personnelles seront accessibles aux employés autorisés du Groupe Edenred, chacun d'entre eux disposant de droits d'accès dédiés en fonction de l'étendue de son besoin d'en connaître.

Vos données personnelles ne seront pas divulguées à des tiers sauf en cas de nécessité, c'est-à-dire aux sociétés suivantes, ainsi qu'à leurs propres sous-traitants, expressément habilités par Edenred Group pour l'exécution de la prestation fournie :

- Medallia, le fournisseur de solutions SaaS assurant la maintenance, le support technique et la réalisation des enquêtes en double aveugle pour Edenred
- Ipsos, spécialiste de l'opinion publique qui réalise des sondages en double aveugle pour Edenred



Toutes les données seront stockées dans la base de données des serveurs Medallia situés à Francfort, en Allemagne (avec des serveurs de sauvegarde situés à Amsterdam, aux Pays-Bas).

Le Groupe Edenred veille à ce que vos données personnelles collectées dans le cadre de Medallia ne soient pas transférées en dehors de l'Union européenne en l'absence d'une décision d'adéquation de la Commission européenne ou de la mise en place de garanties appropriées et adéquates assurant la sécurité et la protection de vos données personnelles.

Vos données personnelles sont traitées et conservées pendant une durée de 3 ans à l'exception des données personnelles traitées aux fins d'identification d'opportunités d'amélioration des produits et services fournis sur la base de l'expérience Client et des retours des prospects, et plus spécifiquement aux fins d'identification par Edenred de son positionnement sur le marché par rapport à ses concurrents, celles-ci étant conservées 3 mois après la réalisation de l'enquête. Passé ce délai, les Données Personnelles seront supprimées par un mécanisme de purge automatique.

Conformément à la réglementation applicable, vous avez le droit d'accéder, de rectifier et d'effacer vos données. Dans certaines circonstances et dans les conditions énoncées dans la loi applicable, vous avez également le droit de vous opposer à l'activité de traitement des données et d'en obtenir une restriction.

Vous pouvez exercer vos droits auprès d'Edenred en remplissant le formulaire disponible [ICI](#) ou par courrier au C.R.C. – 166/180, boulevard Gabriel Péri – 92245 MALAKOFF Cedex.

Pour tout autre type de demande ou de réclamation, vous pouvez contacter le Correspondant Protection des Données en envoyant un email à [data-protection@edenred.com](mailto:data-protection@edenred.com) (Edenred SE) ou à [info.rgpd-fr@edenred.com](mailto:info.rgpd-fr@edenred.com) (Edenred France SAS). Nous vous rappelons également que dès lors que vous constateriez que vos droits ne sont pas respectés ou que la protection des données vous concernant n'est pas assurée, vous disposez du droit de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ([www.Cnil.fr](http://www.Cnil.fr)), de toute réclamation concernant le traitement des données vous concernant.