MSH 31
Services à domicile

# RGPD

## Règlement Général sur la Protection des Données

DPO : Mme Ferreira Marcia

MSH 31
Services à domicile

# Evaluation des risques

Tous d'abord MSH 31 a toujours eu à cœur de respecter le droit à la protection des données de ses clients ainsi que de ses salariés.
Les données étant omniprésentes et désormais numériques, nous avons l'obligation de bien les gérer et de les verrouiller pour la sécurité de tout à chacun.
En effet notre secteur du services à la personne nous projette au centre de ce sujet étant donné que nous travaillons directement dans les résidences de nos clients autrement dit dans leur intimité qu'est leur demeure.
Nous avons donc renforcé nos méthodes suite à la mise en place de la nouvelle régularisation européenne mise en place depuis le 25 mai 2018 grâce à la mise en place de nouveaux outils.

Pour MSH 31 trois grands axes sont touchés par cette nouvelles réglementation qui sont:

- Qui a accès aux données:
  - Membres du bureau
  - Salariés

- La protection des données SALARIES

- La protection des données CLIENTS

Nous aborderons donc dans ce livret ces sujets afin de démontrer notre respect de la réglementation en vigueur.

MSH 31
Services à domicile

# Qui a accès aux données

Nous utilisons le logiciel OGUST, logiciel sécurisé de gestion pour les services à la personne, pour recueillir les informations nécessaires à notre travail.
Chacun des salariés à son propre accès personnalisé avec son login et mot de passe ainsi que suivant sa qualification l'accès ou non à certaines données.

Ce logiciel nous permet de recueillir toutes les données de nos clients ainsi que celles de nos salariés.
Seul les membres du bureau de MSH 31 ont accès aux fiches clients et salariés c'est-à-dire :
Mme MONTERO directrice (gestion paie, AM, contrats, factures,..)
Mme FERREIRA responsable qualité DPO(contrôle qualité, satisfaction client, …)
Mr CARRIEDO assistant commercial/vente (prospect, réseau sociaux, …)

En tant que membre du bureau nous nous sommes tous engagés à ne pas divulguer les informations personnelles des salariés ou clients.
De plus nous avons signé une clause contractuelle de « discrétion » dans laquelle il est mentionné que le salarié doit respecter la vie privée du client ainsi que celle de ses collègues. (cf. image)

**Article 7- Discrétion :**

Le salarié est tenu à une obligation de discrétion sur la vie privée du client, de ses collègues sur l'association et ses membres. Le salarié ne doit en aucun cas utiliser les produits de l'association ou le matériel à ses propres fins sans autorisation au préalable de son responsable sous peine de sanction.

Ogust nous permet également de transférer aux salariés, non membre du bureau, les informations clients. En revanche ils ne reçoivent que les informations strictement nécessaire à leur travail c'est-à-dire le nom du client, son adresse, son numéro de téléphone, ainsi que les codes portails ou alarme éventuelles. Concernant ces derniers nous proposons au clients de modifier les codes en cas de démission ou changement d'intervenante pour assurer une sécurité optimale.
Enfin les salariés ont également dans leur contrat une clause de « discrétion » afin de respecter la vie privée des clients chez lesquelles elles interviennent.

MSH 31
Services à domicile

# La protection des données clients

Lors du premier contact téléphonique avec le client nous inscrivons ses données personnelles sur sa fiche client via Ogust ainsi que sa demande de devis. Par la suite si le client accepte le devis il signe de façon dématérialisée son contrat pour éviter le transit de données via support papier.
Nous ne recueillons que les données nécessaires à notre travail, c'est-à-dire :

- Le nom du client : A qui s'adresse t'on ?
- Son adresse : Où devons nous intervenir ?
- Accès maison : Code portail, ou alarme pour intervenir ?
- Son téléphone : Pouvoir communiquer avec lui
- Son e-mail : Pouvoir lui envoyer les renseignement, devis, contrat....
- Son n° allocataire Caf : Pour les clients en garde d'enfant
- Sa tranche de revenue : Afin de déterminer les devis garde d'enfant + CAF
- L'état de santé : Pour personnaliser les prestations en fonction du besoin client.

Le client à un accès à la plateforme Ogust avec ses propres identifiant, ainsi il peut contrôler les informations enregistrées et nous demander de les rectifier ou de les supprimer au besoin.
Via cette plateforme le client a également accès à ses facture, devis ,contrat, attestation CAF et attestation fiscale.

De plus le client à la possibilité de signer une close qui empêche MSH 31 d'utiliser ses information personnelle à titre promotionnel et/ou publicitaire. (Cf.: image 1)

Enfin Lors d'une fin de contrat le client à la possibilité des nous demander d'effacer son dossier client et de ne pas conserver ses données personnelles via notre lettre type de fin de contrat. (Cf. image 2)

Par ailleurs, les informations communiquées pourront être utilisées à titre promotionnel et/ou publicitaire par **Multi-Services Habitat 31** exclusivement et d'aucun autre prestataire. Si le client ne souhaite pas que ses données à caractère personnel le concernant soient utilisées dans ce cadre, il devra le signaler à l'Association lors de la signature du présent document en cochant la case ci-contre. ☒

En cochant la case ci-dessous vous demandez à MSH 31 d'effacer l'intégralité votre dossier client, nous vous ferons parvenir votre attestation fiscale via mail après ce dernier envoi nous procèderons à l'effacement complet de vos données client de façon irréversible vous ne pourrez donc plus avoir de copie de facture, contrat ou attestations diverses.

☐ Je demande à MSH 31 l'effacement de mon fichier client de façon irréversible.

☐ J'autorise MSH 31 à conserver mon fichier client

MSH 31
Services à domicile

# La protection des données salariés

Les profils des salariés sont eux aussi enregistrés sur notre plateforme Ogust.

On y retrouve toutes les données nécessaires à leur inscription pour la déclaration URSAFF ainsi qu'a l'élaboration de leurs contrat de travail.
Nous avons également créé un document d'attestation de présentation de documents nécessaires à la mise en place du contrat de travail afin de ne garder aucun duplicata de CI, permis, carte vitale, carte grise ou carte verte toujours dans le but de limiter les risques lié à la dispersion des données personnelles.

Les salariés ont également un accès personnel sur Ogust où ils peuvent retrouver leur données personnelles, ils ont donc la possibilité de nous demander des modifications ou suppression de données éventuelles.