



PRIVACY CUSTOMER HANDBOOK



Notice d'information aux clients

Traitement de vos données à caractère personnel

Décembre 2024



VOS DONNEES,
VOS DROITS!

Préambule

Contenu

Préambule	3
Contenu	4
Introduction rapide à la protection des données et au respect de la vie privée	5
À propos de ce manuel.....	5
Pourquoi la protection des données est-elle importante ?	6
Responsable de traitement	6
Co-Responsables de traitement	6
Traitement de vos données à caractère personnel	7
Données collectées.....	8
Pourquoi l'entreprise traite-t-elle vos données ?	10
Sur quelles bases légales ?	11
Qui peut accéder à vos données ?	11
Mesures de sécurité	12
Localisation de vos données.....	13
Durée de conservation de vos données	14
Vos Droits sur Vos Données	15
Quels sont vos droits ?	16
Le droit à l'information.....	16
Les droits d'accès et de rectification	16
Le droit d'opposition	16
Comment exercer vos droits sur vos données?	18
Personne à contacter pour toute question ou demande sur la protection de vos données.....	19
Défense de vos droits.....	19

Introduction rapide à la protection des données et au respect de la vie privée

5

Il existe de nombreuses définitions de la « Data Privacy ». La façon la plus simple d'y penser est que les individus (clients, employés, n'importe qui !) ont besoin de savoir quelles données personnelles les organisations collectent à leur sujet et comment elles les utilisent. Bien sûr, c'est une façon simpliste d'aborder le sujet, mais c'est utile pour planter le décor.

Le principe de « Data Privacy » va bien au-delà de la sécurité et de la protection des données personnelles. Tout dépend de la façon dont nos organisations utilisent ces données personnelles.

Notre société doit traiter les données personnelles de manière éthique et légale.

Cela ne signifie pas que le traitement des données personnelles est désormais interdit par les lois sur la protection des données, mais cela signifie que nous devons être transparents sur les données personnelles que nous collectons et sur la manière dont elles sont utilisées.

Nous connaissons les risques importants de cyberattaques et d'atteintes à la protection des données contre lesquels nous nous prémunissons, mais nous mettons aussi en place des mesures pour protéger les « droits et libertés des individus ».

À propos de ce manuel

Le paysage de la protection des données est complexe et continue d'évoluer. Cela présente de nombreux défis pour notre entreprise en créant de l'incertitude à plusieurs niveaux quant à savoir si, comment et quand traiter les données personnelles. La mise en œuvre du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) et la prise en compte de nouvelles réglementations locales en matière de protection des données ont un impact sérieux sur les capacités de notre organisation à mettre à jour et à aligner ses pratiques aux exigences réglementaires en constante évolution.

Nous avons défini une politique de protection des données et mis en œuvre un logiciel de gestion de la protection des données pour essayer de simplifier l'application des exigences réglementaires et nous aider à améliorer notre programme de conformité en matière de protection des données.

Ces mesures sont mises en place pour s'assurer que nous traitons vos données - en tant que client - de manière éthique et dans le respect des exigences réglementaires et de nos règles d'entreprise.

Ce manuel contient des informations et des ressources utiles pour vous informer sur le traitement de vos données conformément aux meilleures pratiques en matière de protection des données et sur la manière d'exercer vos droits. Votre premier droit est le droit à l'information. Nous voulons agir de manière transparente par le biais de la communication de ce manuel sur la protection des données et le respect de la vie privée à destination des clients.

6

Pourquoi la protection des données est-elle importante ?

Les entreprises qui ne protègent pas les données personnelles et ne se conforment pas aux réglementations en matière de protection des données ne risquent pas seulement des sanctions financières. Elles s'exposent également à des inefficacités opérationnelles, à l'intervention des régulateurs et, surtout, à la perte définitive de la confiance des clients et des employés.

Réglementaire

Les régulateurs de la protection des données peuvent imposer des audits obligatoires, demander l'accès à la documentation et aux preuves ou même exiger qu'une organisation cesse de traiter des données à caractère personnel.

Réputationnel

Le non-respect de la loi pourrait nuire à l'image de marque et entraîner une perte de confiance de la part des clients et des employés.



Financier & pénal

Des amendes et, dans certains pays, des peines de prison potentielles, pourraient être appliquées en fonction de la violation. Nous pourrions également subir des pertes de revenus et des coûts élevés de contentieux et de remédiation.

Opérationnel

La plupart des lois sur la protection des données et de la vie privée accordent aux personnes davantage de droits sur leurs données, tels que le droit d'accéder à leurs données ou le droit de les supprimer. Ces droits peuvent représenter une charge opérationnelle importante s'ils ne sont pas mis en œuvre de manière efficace.

Responsable de traitement

Roquette Frères
RCS Arras 357.200.054
Siège social : 1 rue de la Haute Loge
62136 LESTREM France

Co-Responsables de traitement

Les filiales du Groupe Roquette.

Pour plus d'information : [Roquette dans le monde - Liste des implantations](#)

Traitement de vos données à caractère personnel

Données collectées

Les données vous concernant que nous pouvons collecter sont par catégories :

- **Données d'identité**

Données d'identification	Civilité, nom, prénoms...
Données relatives aux coordonnées	N° de téléphone professionnel, adresse professionnelle (y compris lieu de facturation), adresses de courrier électronique professionnel...

- **Données relatives à la situation professionnelle**

Données relatives à la situation professionnelle	Profession, catégorie économique, activité, code interne de traitement permettant l'identification du client, code d'identification comptable...
---	--

- **Données relatives aux transactions**

Données relatives au moyen de paiement	Données relatives à la carte bancaire (numéro, date de fin de validité, cryptogramme visuel), au virement (RIB) ou au chèque, cryptogramme visuel de la carte bancaire le cas échéant...
Données relatives à la transaction	Numéro de la transaction, détail de l'achat, de l'abonnement, du bien ou du service souscrit...

- **Données relatives au suivi de la relation commerciale**

Données relatives aux commandes	Demandes de documentation, demandes d'échantillons, produit acheté, services faisant l'objet de la commande et de la facture, quantité, montant, périodicité, date et montant de la commande et de la facture, échéance de la facture...
Données relatives aux livraisons	Conditions et adresse de livraison, historique des achats et des prestations de services, retour des produits, origine de la vente (vendeur, représentant, partenaire, affilié) ...
Données relatives au service après-vente	Commandes, factures, correspondances avec le client et service après-vente, enquêtes de satisfaction clients, personne(s) en charge de la relation client...

- *Données relatives aux demandes d'informations*

Données relatives à la personne faisant la demande	Localisation, centre d'intérêt, sujet de la demande, contenu de la demande.
Données relatives aux investigations	Dans la cadre de l'utilisation des outils digitaux, des contrôles et investigations peuvent être menés pour superviser et sécuriser le système d'information du Groupe Roquette.



Pourquoi l'entreprise traite-t-elle vos données ?

Le traitement de vos données personnelles répond aux finalités suivantes :

- ***Gestion des contrats et des programmes de fidélité***
 - Gestion des commandes, de la livraison, de l'exécution du service ou de la fourniture du bien.
 - Envoi de mails pour gestion des relations contractuelles et précontractuelles, pour envoyer et recevoir des communications, inclure les données dans les agendas de contact, contrôler le message, son contenu et les pièces jointes pour la sécurité, et archiver les communications. *
- ***Tenue de la comptabilité***
 - Obligations comptables, fiscales, etc...
- ***Suivi de la relation client***
 - Enquêtes de satisfaction, gestion des réclamations, service après-vente.
 - Formulaire de contact du site web roquette.com. *
 - Création d'un compte et utilisation des plateformes (ex : Roquette Beauty, Food & Nutrition - Innovation Hub, etc...). *
 - Tenue du registre des fournisseurs. *
- ***Sélection de clients/études/enquêtes***
 - Statistiques de vente.
- ***Actions de prospection commerciale***
 - Prospection par message électronique, en fonction des préférences sélectionnées par le client dans le centre de référence. *

*Les mentions d'information détaillées (*privacy notices*) sont disponibles sur le site web de Roquette à l'adresse suivante : <https://www.roquette.com/data-protection/privacy-notices>. Il est possible de sélectionner la juridiction et la langue appropriées.

Sur quelles bases légales ?

Le droit relatif à la protection des données en vigueur (notamment la loi Informatique et Libertés et le RGPD) autorise le traitement de vos données personnelles, dès lors que :

- Ce traitement est nécessaire pour respecter nos obligations légales,
- Ce traitement est nécessaire pour l'exécution des contrats commerciaux,
- Ce traitement est nécessaire pour notre intérêt légitime,
- Ce traitement est exécuté avec votre consentement.

Pour une information détaillée sur les différentes finalités de traitements, veuillez consulter les mentions d'informations sur le site web à la page [Mentions d'informations du site | Roquette](#).

Qui peut accéder à vos données ?

Au sein de notre société :

- Les services Roquette habilités,
- Les différentes filiales du groupe Roquette,
- Sous certaines conditions, les administrateurs informatiques et les équipes d'audit et d'investigations.

Destinataires extérieurs :

- Les auditeurs de Roquette, les compagnies d'assurance et les différentes autorités et agences gouvernementales,
- Les différents prestataires auxquels nous sommes susceptibles de sous-traiter la gestion de certaines activités (tels que des prestataires de services informatiques, des sociétés de services marketing, des consultants),
- Certains tiers sélectionnés, par exemple pour faciliter la gestion des livraisons,
- Les entités chargées de l'audit et de notre contrôle financier,
- Le cas échéant, les entités autorisées à auditer notre société dans le cadre d'obligations légales ou de certifications.

Mesures de sécurité

Les mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre par le responsable du traitement doivent garantir un niveau de sécurité approprié, compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et de la finalité du traitement, ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes physiques.

Types de mesures mises en œuvre :

- *Mesures de pseudonymisation et de chiffrement des données personnelles, le cas échéant.*
- *Mesures visant à garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes et services de traitement en cas de besoin.*
- *Mesures visant à garantir la capacité de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci en temps utile en cas d'incident physique ou technique.*
- *Processus permettant de tester, d'évaluer et d'apprécier régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles afin de garantir la sécurité du traitement.*
- *Mesures d'identification et d'autorisation des utilisateurs.*
- *Mesures de protection des données lors de la transmission.*
- *Mesures de protection des données pendant le stockage.*
- *Mesures visant à assurer la sécurité physique des lieux où sont traitées les données personnelles.*
- *Mesures visant à garantir l'enregistrement des événements.*
- *Mesures visant à garantir la configuration du système, y compris la configuration par défaut.*
- *Mesures pour la gouvernance et la gestion internes des technologies de l'information et de la sécurité informatique.*
- *Mesures de certification/assurance des processus et des produits.*
- *Mesures visant à assurer la minimisation des données.*
- *Mesures visant à garantir la qualité des données.*
- *Mesures visant à limiter la conservation des données.*

Le Groupe Roquette a une certification CyberVadis. En tant que client, vous pouvez nous demander l'accès au rapport. Pour cela, contactez dpo@roquette.com.

Localisation de vos données

13

Vos données sont conservées et stockées sur :

- Les serveurs internes Roquette, situés à Lestrem en France, dans l'Union Européenne,
- Des serveurs de services Cloud situés dans l'Union Européenne,
- Des serveurs d'autres services pour lesquels vous avez des comptes utilisateurs.

Dans le cadre des activités de traitements, vos données sont susceptibles de faire l'objet de transferts hors de l'Union Européenne. Le transfert de vos données dans ce cadre est sécurisé au moyen des mécanismes suivants :

- Soit ces données sont transférées dans un pays ayant été jugé comme offrant un niveau de protection adéquat par une décision de la Commission européenne ;
- Soit nous concluons avec nos sous-traitants un contrat spécifique encadrant les transferts de vos données en dehors de l'Union européenne, sur la base des clauses contractuelles types entre un responsable de traitement et un sous-traitant approuvées par la Commission européenne ;
- Par la mise en place et la signature d'un Intragroup Data Transfer Agreement entre les entités juridiques du Groupe Roquette en tant qu'importateurs et exportateurs de données, sur la base des clauses contractuelles types entre responsables de traitement approuvées par la Commission européenne.

Durée de conservation de vos données

Données relatives à l'exécution des contrats :

- Les données sont conservées pour la durée de la relation contractuelle.
- Après l'exécution du contrat, les données sont conservées en archivage intermédiaire, pour le respect des obligations légales ou en cas de litige et dans la limite du délai de prescription applicable.

Données utilisées à des fins de prospection commerciale :

- Les données sont conservées pour la durée de la relation commerciale, puis pour une durée de 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.
- Les données relatives à un prospect non-client sont conservées pendant un délai de trois ans à compter de leur collecte par le responsable de traitement ou du dernier contact émanant du prospect.
- Au terme de ces 3 ans, Roquette peut reprendre contact avec vous, pour savoir si vous souhaitez continuer à recevoir des sollicitations commerciales. En l'absence de réponse positive et explicite de la personne, il conviendra de supprimer les données ou de les archiver pour une durée conforme aux dispositions en vigueur.

Données relatives à la création d'un compte en ligne par les clients :

- Les données sont conservées jusqu'à la suppression du compte par l'utilisateur.
- Lorsque vous exercez vos droits, les données collectées dans ce cadre peuvent être conservées jusqu'à ce que Roquette donne suite à votre demande.
- Les données collectées sur la base de votre consentement seront conservées jusqu'à ce que vous retiriez votre consentement.

Vos Droits sur Vos Données

Quels sont vos droits ?

Le droit à l'information

Pour être loyale et licite, la collecte de vos données personnelles doit s'accompagner d'une information claire et précise sur :

- l'identité du responsable du traitement;
- la finalité du traitement ;
- les destinataires des données ;
- vos droits (droit d'accès, de rectification, de suppression ou d'opposition) ;
- les éventuels transferts de données vers des pays hors UE.

L'information est préalable à la collecte des données.

Le support de cette information varie en fonction des caractéristiques du traitement (exemple, panneau d'information pour la vidéosurveillance, mention d'information sur un formulaire ou une application, etc.).

Les droits d'accès et de rectification

Toute personne peut :

- Accéder à l'ensemble des informations la concernant (article 15 du RGPD);
- Connaître l'origine des informations le concernant ;
- Accéder aux informations sur lesquelles le responsable de traitement s'est fondé pour prendre une décision le concernant (par exemple, les éléments qui auraient servi pour ne pas vous accorder une promotion) ;
- En obtenir la copie ;
- Exiger que ses données soient, selon les cas, rectifiées, complétées, mises à jour (article 16 du RGPD) ou supprimées (article 17 du RGPD).

Le droit d'opposition

Toute personne a le droit de s'opposer, **pour des motifs légitimes**, au traitement de ses données, sauf si celui-ci répond à une obligation légale.

Si vos données sont traitées dans le cadre d'intérêts légitimes, vous pouvez vous opposer à leur traitement (article 21 du RGPD). Pour cela, vous devez nous faire connaître les raisons de votre opposition compte tenu de votre situation personnelle. Il peut par exemple s'agir d'intérêts dont le secret doit être protégé.

En cas d'opposition, nous devons renoncer à tout autre traitement de vos données, sauf s'il existe des raisons impérieuses et légitimes pour ce traitement qui prévalent sur vos intérêts, vos droits et vos libertés, ou si le traitement est nécessaire pour faire valoir, exercer ou défendre des droits légitimes.

Le droit à la limitation du traitement des données

17

Vous êtes en droit d'exiger la limitation du traitement de vos données personnelles (article 18 du RGPD) dans les cas suivants :

- Lorsque vous avez contesté l'exactitude de vos données personnelles, vous pouvez demander que nous n'utilisions pas vos données pendant toute la phase de vérification de l'exactitude.
- En cas de traitement illicite des données, plutôt que la suppression de vos données, vous pouvez exiger la limitation de leur utilisation.
- Si vous avez besoin de vos données personnelles pour faire valoir, exercer ou défendre des droits légitimes et que nous n'avons plus besoin desdites données, vous pouvez exiger de nous la limitation du traitement aux seules fins de l'exercice du droit.
- Si vous avez contesté un traitement de données et qu'il n'a pas encore été établi si nos intérêts eu égard au traitement l'emportent sur les vôtres, vous pouvez exiger que vos données ne soient pas utilisées à d'autres fins pendant la durée de l'examen.

L'interdiction des décisions automatisées

Les décisions que nous prenons qui ont des conséquences juridiques pour vous ou qui vous affectent de manière significative ne doivent pas reposer exclusivement sur un traitement automatisé de vos données personnelles (article 22 du RGPD).

Cette interdiction ne s'applique pas si la décision automatisée est :

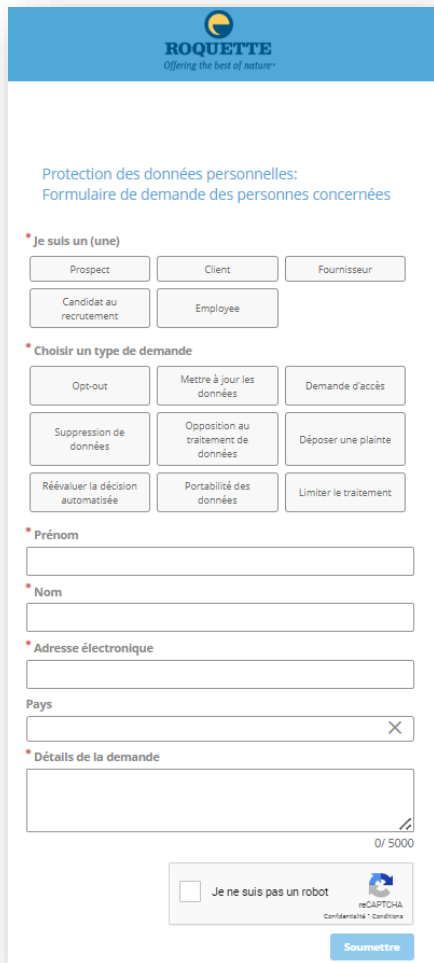
- Nécessaire à la conclusion ou l'exécution d'un contrat avec vous ;
- Autorisée par la loi, sous réserve de mesures appropriées pour garantir la protection de vos droits ; libertés et intérêts légitimes ou
- Prise avec votre consentement exprès.

Pour en savoir plus : [Les droits pour maîtriser vos données personnelles | CNIL](#)

18

Comment exercer vos droits sur vos données ?

Pour toute demande, merci de remplir ce [formulaire d'exercice de droit](#).



ROQUETTE
Offering the best of nature™

Protection des données personnelles:
Formulaire de demande des personnes concernées

* Je suis un (une)

Prospect	Client	Fournisseur
Candidat au recrutement	Employée	

* Choisir un type de demande

Opt-out	Mettre à jour les données	Demande d'accès
Suppression de données	Opposition au traitement de données	Déposer une plainte
Réévaluer la décision automatisée	Portabilité des données	Limiter le traitement

* Prénom

* Nom

* Adresse électronique

Pays

* Détails de la demande

0 / 5000

Je ne suis pas un robot

reCAPTCHA
Confidentialité - Conditions

Soumettre

Il est également disponible sur :

Roquette.com > Protection des données (bas de page)

<https://fr.roquette.com/protection-des-donnees>

<https://fr.roquette.com/droits-donnees-personnelles>

Personne à contacter pour toute question ou demande sur la protection de vos données

19

Jennifer GODIN

Data Protection Officer



E-mail : dpo@roquette.com ou jennifer.godin@roquette.com

Défense de vos droits

En cas de réclamation, vous pouvez vous adresser à tout moment à l'autorité de contrôle compétente. Pour Roquette Frères, l'autorité de surveillance compétente est la CNIL. Vous êtes également en droit d'engager un recours juridictionnel (article 78 du RGPD) à l'encontre d'une autorité de contrôle. De même, vous pouvez engager un recours juridictionnel (article 79 du RGPD) à l'encontre de notre entreprise.

