

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ RELATIVE AUX ENQUÊTES

Dernière modification : 21/12/2022

1. BIENVENUE

- 1.1 Cette politique de confidentialité définit la manière dont nous collectons, stockons, transférons, partageons et utilisons les informations qui vous identifient ou qui vous sont associées (vos "**informations personnelles**") lorsque vous accédez et répondez aux questions de la page de l'enquête sur laquelle cette politique de confidentialité est affichée (l'"**Enquête**").
- 1.2 L'Enquête est proposée par SMG pour le compte de la marque du client qui vous a invité à répondre à l'Enquête et dont le nom et la marque sont affichés sur l'Enquête (la "**Marque Partenaire**").
- 1.3 Lorsque nous faisons référence aux "**Utilisateurs**", ou que nous utilisons les termes "**vous**" ou "**votre**" dans la présente politique de confidentialité, nous faisons référence aux personnes qui accèdent à tout ou partie de l'Enquête et qui y répondent.
- 1.4 Veuillez lire attentivement cette politique de confidentialité avant de remplir l'Enquête. Si vous avez des questions sur cette politique de confidentialité ou sur la manière dont nous utilisons vos informations personnelles, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées au paragraphe 5 ci-dessous.

2. QUI SOMMES-NOUS?

- 2.1 SMG réalise des études de marché pour des marques clientes afin de les aider à analyser et à mesurer les préférences des consommateurs concernant leurs biens et services. Nous avons des filiales dans le monde entier. Par conséquent, en fonction de l'endroit où se trouve la Marque Partenaire concernée, une société différente peut recueillir vos informations personnelles :
- (a) Si la Marque Partenaire est située en Amérique du Nord, en Amérique centrale ou en Amérique du Sud, l'Enquête est gérée par Service Management Group, LLC ;
 - (b) Si la Marque Partenaire est située en Europe, au Royaume-Uni ou au Moyen-Orient, l'Enquête est gérée par Service Management Group Limited ;
 - (c) Si la Marque Partenaire est située en Asie ou en Océanie, l'enquête est gérée par Service Management Group GK.
- 2.2 Chacune des sociétés mentionnées ci-dessus est désignée dans la présente politique de confidentialité par les termes "**SMG**", "**nous**", "**notre**" ou "**nos**".
- 2.3 Chacune des sociétés SMG ci-dessus utilisera vos informations personnelles comme indiqué dans la présente politique de confidentialité. Si vous avez des questions concernant la société SMG qui a recueilli vos informations personnelles, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées au paragraphe 5 ci-dessous.

3. CE QUE COUVRE CETTE POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

- 3.1 Les commentaires, opinions et autres avis que vous fournissez lorsque vous répondez à l'Enquête (vos "**Réponses à l'Enquête**") sont principalement collectés par nous pour le compte de la Marque Partenaire en tant que "sous-traitant" ou "fournisseur de services" et, à l'exception de ce qui est indiqué dans la présente politique de confidentialité, nous n'utilisons les Réponses à l'Enquête que conformément aux instructions de la Marque Partenaire. Si vous souhaitez en savoir plus sur la manière dont la Marque Partenaire utilise les Réponses à l'Enquête que nous collectons pour son compte, nous vous prions de bien vouloir vous reporter à la politique de confidentialité de la Marque Partenaire concernée.
- 3.2 Nous utilisons également vos Réponses à l'Enquête pour améliorer nos produits et services, comme indiqué plus en détail aux paragraphes 6.1 et 6.2 ci-dessous. En outre, nous collectons automatiquement certaines informations sur la manière dont vous utilisez l'Enquête afin d'être en mesure de mettre l'Enquête à disposition, ainsi que pour identifier et prévenir la fraude en détectant les tentatives multiples d'une même personne de répondre à l'Enquête.
- 3.3 La présente politique de confidentialité définit la manière dont nous utilisons les informations personnelles contenues dans vos Réponses à l'Enquête pour améliorer nos produits et services, ainsi que la manière dont nous utilisons les informations personnelles relatives à votre utilisation de l'Enquête.

4. QUI EST RESPONSABLE DE VOS INFORMATIONS PERSONNELLES

- 4.1 Le partenaire de la marque sera responsable de traitement pour l'ensemble des informations personnelles contenues dans les Réponses à l'Enquête que vous fournissez lorsque vous remplissez l'Enquête, ce qui signifie qu'il détermine et est responsable de la manière dont ces informations personnelles sont utilisées.
- 4.2 Lorsque nous utilisons les Réponses à l'Enquête pour améliorer nos produits et services, et lorsque nous collectons et utilisons des informations personnelles sur la façon dont vous utilisez l'Enquête, nous serons également un responsable de traitement indépendant en ce qui concerne ces utilisations de vos informations personnelles. Cela signifie que, lorsque nous utilisons vos informations personnelles de ces manières, nous déterminons et sommes responsables de la manière dont ces informations personnelles sont utilisées.

5. COMMENT NOUS CONTACTER ET CONTACTER LA MARQUE PARTENAIRE

Si vous souhaitez nous contacter, vous pouvez nous envoyer un courriel à privacyofficer@smg.com.

6. INFORMATIONS QUE NOUS COLLECTONS ET LA MANIERE DONT NOUS LES UTILISONS

6.1 Vos Réponses à l'Enquête

Nous collecterons vos Réponses à l'Enquête principalement pour fournir à la Marque Partenaire concernée un retour d'information et des statistiques sur les expériences des clients ; toutefois, nous les utiliserons également comme suit :

Comment nous utilisons ces informations personnelles	Base juridique sur laquelle nous nous appuyons
Nous créons des statistiques agrégées et anonymes à partir des réponses à l'enquête et utilisons ces informations pour nos propres études de marché et pour l'analyse comparative de plusieurs Marques Partenaires.	Le traitement est nécessaire pour nos intérêts légitimes, à savoir le développement et la promotion de nos produits et services.

6.2 Les commentaires et les avis que vous fournissez en répondant à l'Enquête.

Lorsque vous répondez à l'Enquête, en plus de répondre à des questions spécifiques, vous pouvez être invité à fournir des commentaires et des avis en texte libre sur votre expérience concernant la Marque Partenaire. Nous recueillons ces commentaires, opinions et autres avis principalement pour les transmettre à la Marque Partenaire ; toutefois, nous les utiliserons également comme suit :

Comment nous utilisons ces informations personnelles	Base juridique sur laquelle nous nous appuyons
Nous utilisons ces informations pour entraîner nos modèles d'intelligence artificielle à identifier le sentiment décrit, par exemple pour savoir si les réponses que vous donnez sont positives, négatives ou neutres.	Le traitement est nécessaire pour nos intérêts légitimes, à savoir l'amélioration de nos produits et services et le développement de nouvelles caractéristiques et fonctionnalités de nos produits et services.

6.3 Informations sur la façon dont vous accédez à l'Enquête et l'utilisez

Nous collectons des informations sur la manière dont vous accédez à l'Enquête et l'utilisez, ainsi que sur l'appareil que vous utilisez à cette fin. Par exemple, nous recueillons l'adresse IP à partir de laquelle vous accédez à l'Enquête, l'heure à laquelle vous accédez à l'Enquête et la durée de votre utilisation. Votre adresse IP peut également indiquer votre localisation approximative.

Comment nous utilisons ces informations personnelles	Base juridique sur laquelle nous nous appuyons
Nous utilisons ces informations pour vous présenter l'Enquête sur votre appareil, par exemple pour faire en sorte que l'Enquête vous reconnaisse lorsque vous naviguez	Le traitement est nécessaire pour nos intérêts légitimes, à savoir vous mettre l'Enquête à disposition.

entre les pages de l'enquête afin que vous n'ayez pas à saisir à nouveau vos informations.	
Nous utilisons ces informations pour identifier les tentatives multiples de répondre à l'Enquête à partir du même appareil, afin de détecter et d'empêcher toute utilisation frauduleuse de l'Enquête.	Le traitement est nécessaire pour nos intérêts légitimes, à savoir l'identification et la prévention de la fraude.
Nous utilisons ces informations pour nous assurer que l'Enquête n'est pas surchargée.	Le traitement est nécessaire pour nos intérêts légitimes, à savoir la répartition de la charge.

7. COMMENT NOUS COLLECTONS VOS INFORMATIONS PERSONNELLES

- 7.1 Nous recueillons les Réponses à l'Enquête directement auprès de vous lorsque vous remplissez l'Enquête.
- 7.2 Nous recueillons des informations personnelles sur la façon dont vous accédez à l'enquête et utilisez l'Enquête en utilisant des cookies et des technologies similaires. Les cookies sont des éléments de code que nous transférons sur le disque dur de votre ordinateur pour stocker ou collecter des informations.
- 7.3 Les cookies que nous utilisons sont nécessaires au fonctionnement de l'Enquête. Nous utilisons les cookies suivants pour faire fonctionner l'Enquête :

Cookie	Type de cookie	Fonction technique	Durée
TS017a8bfa	Fonctionnalité	Permet à l'Enquête de se souvenir des utilisateurs lorsqu'ils parcourent l'Enquête, afin qu'ils n'aient pas à saisir à nouveau leurs informations (" Gestion de la Session ").	Session
BIGipServermcd		Analyse le trafic sur l'Enquête afin de vérifier que l'Enquête n'est pas surchargée par un trop grand nombre d'utilisateurs ou de demandes en même temps.	Session
SN		Identifie le serveur utilisé pour héberger l'Enquête, afin de vous permettre de vous connecter à l'Enquête.	24 heures
TS16f02ccc027		Gestion des sessions.	Session

ASP.NET_SessionId		Stockage de l'ID de la session, pour permettre la Gestion de la Session.	Session
CCID		Identifie le répertoire de l'Enquête pour vous permettre de vous connecter à l'Enquête.	24 heures
LID		Identifie et mémorise la langue de l'Enquête, afin que l'Enquête vous soit présentée dans votre langue.	24 heures
T	Sécurité	Détecte et prévient la fraude en détectant et en empêchant les tentatives multiples de répondre à l'Enquête.	Session

8. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS NOUS VOS INFORMATIONS PERSONNELLES ?

8.1 Réponses à l'Enquête, y compris vos commentaires et avis

Nous ne conserverons vos réponses à l'Enquête que jusqu'à ce qu'elles aient été examinées par notre équipe pour en déterminer le sentiment (positif, négatif ou neutre). Elles seront ensuite utilisées pour générer des statistiques agrégées et anonymes dans le but de tester l'efficacité de notre modèle d'intelligence artificielle.

8.2 Informations sur la façon dont vous accédez à l'Enquête et l'utilisez

Nous conserverons les informations personnelles sur la façon dont vous utilisez et accédez à l'Enquête pendant toute la durée de la campagne d'Enquête, afin d'identifier les tentatives multiples de répondre à l'Enquête depuis votre appareil. Nous supprimerons ces informations lorsque la Marque Partenaire aura terminé la campagne d'Enquête en question.

9. COMMENT NOUS PARTAGEONS VOS INFORMATIONS PERSONNELLES

9.1 Nous pouvons partager les informations personnelles que nous collectons et utilisons pour nos propres besoins comme suit :

Destinataires	Pourquoi nous partageons vos informations personnelles avec ces destinataires	Comment ces destinataires utiliseront vos informations personnelles
Autres sociétés SMG énumérées dans le paragraphe 2 ci-dessus.	Nous pouvons partager les réponses à l'Enquête avec les sociétés SMG qui participent à l'entraînement	Les sociétés SMG qui reçoivent vos Informations personnelles les utiliseront de la même manière que

	<p>de notre modèle d'intelligence artificielle.</p> <p>Nous pouvons partager les informations personnelles que nous collectons sur la façon dont vous utilisez l'Enquête avec d'autres sociétés SMG afin d'empêcher les tentatives multiples de répondre à l'Enquête depuis différentes localisations.</p>	<p>celle décrite dans la présente politique de confidentialité.</p> <p>La base légale sur laquelle nous nous appuyons pour partager vos informations personnelles avec ces sociétés SMG est que cela est nécessaire pour nos intérêts légitimes et ceux de ces sociétés, à savoir la gestion et l'exploitation de l'Enquête et l'amélioration de nos produits et services.</p>
Les fournisseurs d'hébergement de données.	Nous pouvons partager les réponses à l'Enquête avec des sociétés qui hébergent des données pour notre compte.	Ces destinataires utiliseront vos informations personnelles en tant que sous-traitants sur nos instructions.
Les autorités, les régulateurs et d'autres parties pour des raisons juridiques.	Nous pouvons partager vos informations personnelles avec des tiers si la loi l'exige ou si nous pensons raisonnablement qu'une telle action est nécessaire afin de (i) nous conformer à la loi et aux demandes raisonnables des autorités ; (ii) détecter et enquêter sur des activités illégales et des violations de contrats ; et/ou (iii) exercer ou protéger les droits, la propriété ou la sécurité de SMG, de ses utilisateurs ou d'autres personnes.	<p>Ces destinataires utiliseront vos informations personnelles dans le cadre de leurs fonctions et attributions.</p> <p>La base légale sur laquelle nous nous appuyons pour partager des informations personnelles avec ces destinataires est la nécessité du traitement aux fins de conformité à une obligation légale à laquelle nous sommes soumis, ou la nécessité pour nos intérêts légitimes, à savoir faire valoir nos droits ou nous conformer aux demandes des autorités.</p>

9.2 Nous pouvons également partager vos réponses à l'Enquête avec d'autres destinataires sur les instructions de la Marque Partenaire. Nous vous prions de bien vouloir vous reporter à la politique de confidentialité de la Marque Partenaire pour de plus amples informations

sur la manière dont la Marque Partenaire peut partager (ou peut nous demander de partager) vos informations personnelles.

10. TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE VOS INFORMATIONS PERSONNELLES

10.1 Nous sommes susceptibles de transférer des informations personnelles comme décrit ci-dessus au paragraphe 9. Cela peut signifier que vos informations personnelles peuvent être transférées et stockées dans des pays en dehors du pays où vous vous trouvez, et dans lesquels nous et nos prestataires de services tiers avons des activités.

10.2 Si vous vous trouvez au Royaume-Uni ou dans l'Espace Economique Européen, ces transferts internationaux de vos informations personnelles seront effectués dans le cadre de garanties appropriées, conformément à la législation applicable :

Où nous pouvons transférer vos informations personnelles	Garanties applicables à ce transfert
États-Unis	Le transfert est soumis à des clauses contractuelles types approuvées par la Commission Européenne ou le commissaire à l'information du Royaume-Uni pour le transfert d'informations personnelles.
Japon	Si vous êtes dans l'EEE, ce pays est considéré par la Commission Européenne comme fournissant une protection adéquate des informations personnelles. Si vous êtes au Royaume-Uni, le pays est réputé fournir une protection adéquate des informations personnelles en vertu de la loi britannique sur la protection des données de 2018.
Royaume-Uni	La Commission Européenne estime que ce pays offre une protection adéquate des informations personnelles.

10.3 Nous prendrons les mesures appropriées pour garantir que vos informations personnelles sont traitées en toute sécurité et conformément à la législation applicable et à la présente politique de confidentialité, quel que soit le lieu où elles sont traitées.

10.4 Si vous souhaitez en savoir plus sur les mesures de protection que nous utilisons, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées au paragraphe 5.

11. VOS DROITS CONCERNANT VOS INFORMATIONS PERSONNELLES

11.1 Vous disposez des droits suivants en ce qui concerne les informations personnelles que nous détenons à votre sujet :

- (a) **Droit d'accès.** Vous avez le droit d'obtenir :
- (i) la confirmation du fait que nous traitons vos informations personnelles et de l'endroit où a lieu le traitement ;
 - (ii) des informations sur les catégories d'informations personnelles que nous traitons, les finalités pour lesquels nous traitons vos informations personnelles et des informations sur la manière dont nous déterminons les périodes de conservation applicables ;
 - (iii) des informations sur les catégories de destinataires avec lesquels nous pouvons partager vos Informations personnelles; et
 - (iv) une copie des informations personnelles que nous détenons à votre sujet.
- (b) **Droit à la portabilité.** Vous avez le droit, dans certaines circonstances, de recevoir une copie des informations personnelles que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé, lisible par machine et permettant leur réutilisation, ou de demander le transfert de vos informations personnelles à une autre personne.
- (c) **Droit de rectification.** Vous avez le droit d'obtenir la rectification de toute Information Personnelle inexacte ou incomplète que nous détenons à votre sujet, sans délai excessif.
- (d) **Droit à l'effacement.** Vous avez le droit, dans certaines circonstances, de nous demander d'effacer vos informations personnelles sans retard excessif si la poursuite du traitement de ces informations personnelles n'est pas justifiée.
- (e) **Droit à la limitation du traitement.** Vous avez le droit, dans certaines circonstances, de nous demander de limiter les fins pour lesquelles nous traitons vos informations personnelles si la poursuite du traitement tel qu'il est mis en œuvre n'est pas justifiée, par exemple lorsque vous contestez l'exactitude des informations personnelles.

11.2 **Vous avez également le droit de vous opposer à tout traitement fondé sur nos intérêts légitimes lorsqu'il existe des motifs liés à votre situation particulière. Il peut cependant y avoir des raisons impérieuses de continuer à traiter vos informations personnelles, que nous évaluerons au cas par cas et vous en tiendrons informés le cas échéant.**

11.3 Vous avez également le droit de donner des instructions concernant la conservation, la suppression et la divulgation de vos données à caractère personnel après votre décès. En l'absence d'instructions de votre part, il est possible pour vos héritiers de demander la divulgation ou la suppression de vos données à caractère personnel en nous contactant en utilisant les coordonnées figurant au paragraphe 5.

- 11.4 Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées figurant au paragraphe 5.
- 11.5 Si vous résidez au Royaume-Uni, vous avez le droit de déposer une plainte à tout moment auprès de l'Information Commissioner's Office ("**ICO**"), le régulateur britannique pour les questions de protection des données. Vous pouvez déposer une plainte via le site web de l'ICO (<https://ico.org.uk/make-a-complaint/>). Ce site Web fournit également d'autres coordonnées de l'ICO.
- 11.6 Si vous résidez dans l'EEE, vous avez le droit de déposer une plainte à tout moment auprès du régulateur de votre juridiction. Pour savoir comment contacter votre régulateur local, veuillez consulter le site https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_en.

12. SÉCURITÉ

Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos informations personnelles contre la destruction, la perte, la modification ou les dommages accidentels ou illégaux. Toutes les informations personnelles que nous recueillons sont stockées sur nos serveurs sécurisés. Toutefois, les mesures de sécurité ne sont pas toujours pleinement efficaces. Nous vous informerons conformément aux lois applicables si nous apprenons que vos informations personnelles ont été compromises.

13. NOTRE POLITIQUE ENVERS LES ENFANTS

Notre service n'est pas destiné aux personnes de moins de 13 ans et nous ne recueillons pas sciemment des informations personnelles auprès des enfants ou à leur sujet. Si vous vous rendez compte que nous avons recueilli des informations sur votre enfant sans votre consentement, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées indiquées au paragraphe 5 afin que nous puissions prendre des mesures pour supprimer ces informations.

14. MODIFICATIONS DE LA PRÉSENTE POLITIQUE

Nous pouvons être amenés à mettre à jour cette politique de confidentialité et vous devez donc consulter cette page régulièrement. Lorsque nous modifierons cette politique de confidentialité, nous mettrons à jour la date de "dernière modification" figurant au début de cette politique de confidentialité. Les modifications apportées à cette politique de confidentialité prennent effet lorsqu'elles sont publiées sur cette page.