

Politique de confidentialité des données à caractère personnel  
applicable aux contacts, prospects, utilisateurs de  
Famileo/ENTOURAGE SOLUTIONS

**Table des matières**

1. Stipulations générales .....	3
<i>a. Cadre juridique – conformité au RGPD, à la loi française et à d'autres lois applicables</i>	3
<i>b. Responsable du traitement.....</i>	3
<i>c. Transfert de données.....</i>	4
<i>d. Durée de conservation des données à caractère personnel.....</i>	5
<i>e. Droits de la personne dont les données sont collectées.....</i>	5
<i>f. Procédure pour exercer vos droits.....</i>	6
<i>g. Cookies .....</i>	7
<i>h. Sécurité et protection des données à caractère personnel.....</i>	8
<i>i. Prestataires de services.....</i>	9
2. Stipulations spécifiques.....	10
<i>a. Gestion de la relation avec nos utilisateurs.....</i>	10
<i>b. Gestion de la relation avec nos contacts et prospects.....</i>	13
3. Conclusions.....	13

La société ENTOURAGE SOLUTIONS est consciente de l'importance d'assurer la confidentialité des données (ou des informations) à caractère personnel et s'engage à les protéger conformément aux lois et réglementations en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel.

Les données à caractère personnel, ou les informations personnelles, désignent toute information concernant une personne physique permettant d'identifier cette personne. Elles n'incluent pas les données pour lesquelles l'identité a été supprimée (données anonymes).

Cette politique de traitement des données à caractère personnel (la « Politique de confidentialité ») a pour objectif d'informer l'utilisateur (abonné, proche ou membre de la famille), le contact ou le prospect sur les engagements et mesures pratiques pris par **FAMILEO** afin de veiller au respect de vos données à caractère personnel lors de l'utilisation de son site internet <http://www.famileo.com> (ci-après dénommé « *le Site* »), et de son application mobile FAMILEO (ci-après dénommée « *l'Application* ») indépendamment du lieu d'où vous le visitez. Ce document est également accessible et téléchargeable au format PDF [ici](#).

Il est important que vous lisiez cette Politique de confidentialité ainsi que toute autre déclaration de confidentialité ou politique de juste traitement que nous pouvons communiquer en des occasions particulières quand nous collectons ou traitons des données à caractère personnel vous concernant pour que vous sachiez comment et pourquoi nous utilisons vos données. Cette Politique de confidentialité complète d'autres déclarations et politiques de confidentialité et n'a pas pour objectif de les remplacer.

# 1. Stipulations générales

Les stipulations suivantes concernent tous les traitements des données à caractère personnel effectués lors de l'utilisation du Site et/ou de l'Application, sauf mention contraire dans les stipulations spécifiques exposées ci-après.

## *a. Cadre juridique – conformité au RGPD, à la loi française et à d'autres lois applicables*

ENTOURAGE SOLUTIONS s'engage à traiter les données à caractère personnel conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après désigné le **RGPD**), à la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (telle que modifiée) et à l'ensemble des autres lois applicables.

## *b. Responsable du traitement*

Le responsable du traitement (l'organisation chargée de vos données à caractère personnel) est l'entité suivante :

ENTOURAGE SOLUTIONS, Société par Actions Simplifiée (SAS) de droit français, dont le siège social est sis 4 Avenue Louis Martin, 35400 Saint-Malo, France.

Ses coordonnées sont les suivantes :

Adresse email : [contact@famileo.com](mailto:contact@famileo.com)

Site internet : [www.famileo.com](http://www.famileo.com)

Nous avons nommé un délégué à la protection des données (DPO) qui est chargé de superviser les questions liées à la présente Politique de confidentialité. Pour toute question concernant la présente Politique de confidentialité, y compris pour toute demande d'exercice de vos droits légaux, merci de contacter le DPO à l'adresse email suivante :

- [dpo@famileo.com](mailto:dpo@famileo.com)

Si vous êtes situés au sein de l'Union européenne, vous avez également le droit d'introduire une réclamation à tout moment auprès de la *Commission Nationale de l'Informatique et des*

*Libertés* (CNIL), l'autorité de contrôle française chargée des questions liées à la protection des données (<https://www.cnil.fr/>). Toutefois, nous vous serions reconnaissants d'avoir la possibilité de traiter vos questions avant que vous ne contactiez la CNIL. N'hésitez donc pas à nous contacter au préalable.

### *c. Transfert de données*

Si vous êtes situés hors de l'Union européenne, veuillez noter que vos données à caractère personnel seront transférées vers l'Union européenne et hébergées sur des serveurs basés au sein de l'Union européenne.

Si vous êtes situés au sein de l'Union européenne, veuillez noter que ENTOURAGE SOLUTIONS héberge l'ensemble des données sur des serveurs basés dans l'Union européenne, et travaille étroitement avec ses prestataires de services et s'assure que tous les prestataires de services se conforment au RGPD.

Vous êtes toutefois informés que vos données seront divulguées en application d'une loi, d'un règlement ou en vertu d'une décision d'une autorité réglementaire ou judiciaire compétente.

Nous attirons votre attention sur l'utilisation des boutons des « réseaux sociaux » de type Facebook, Twitter, Instagram. La principale utilisation de ces boutons « réseaux sociaux » est de permettre votre redirection vers notre page sur le réseau social correspondant. Cette option n'est pas obligatoire. Cette utilisation est susceptible d'entraîner une collecte de vos données à caractère personnel par le réseau social concerné.

Nous vous invitons à être vigilants et à consulter les politiques de protection des données à caractère personnel du réseau social concerné afin de prendre connaissance des informations qu'il collecte ainsi que des finalités d'utilisation de vos données, notamment à des fins publicitaires.

Vous pouvez parfois modifier directement les paramètres d'accès et de confidentialité de vos données à caractère personnel sur le site internet du réseau social.

L'utilisation de ces boutons « réseaux sociaux » se fait de votre propre initiative et sous votre entière responsabilité. FAMILÉO n'est pas responsable du traitement de vos données qui sera fait ou qui pourrait être fait par ces réseaux sociaux tiers.

#### *d. Durée de conservation des données à caractère personnel*

Les données à caractère personnel des utilisateurs seront conservées pendant toute la durée de la souscription à un abonnement au service FAMILÉO et aussi longtemps que nécessaire à l'exécution de votre contrat, à l'accomplissement de nos obligations légales et réglementaires ainsi qu'à l'application de nos conditions d'utilisation <https://www.famileo.com/fr-FR/cgv> et des autres accords, y compris à des fins de facturation et de collecte.

Lors d'une résiliation d'un abonnement sans demande de suppression de compte, les données à caractère personnel seront conservées pour une durée de trois (3) ans, et resteront accessibles depuis l'espace famille FAMILÉO.

Lors d'une résiliation d'un abonnement avec demande de suppression de compte, les données à caractère personnel seront supprimées de nos bases de données et ne seront plus accessibles depuis l'espace famille FAMILÉO.

Seuls les posts envoyés aux gazettes éditées avant la suppression du compte seront conservés dans les PDF précédemment générés dans l'espace famille FAMILÉO, et ils seront accessibles uniquement par les membres de la famille.

Les données à caractère personnel des contacts et prospects qui ne créent pas de compte sont conservées pendant trois (3) ans à compter du dernier contact de FAMILÉO avec le contact ou prospect. À l'issue de cette période, les données à caractère personnel seront supprimées.

#### *e. Droits de la personne dont les données sont collectées*

La personne dont les données à caractère personnel sont collectées disposent des droits suivants :

- demander au responsable du traitement l'accès à ses données à caractère personnel, la rectification ou l'effacement de celles-ci, ou une limitation du traitement relatif à la personne concernée (ci-après la « personne concernée »),
- s'opposer au traitement,

- demander la portabilité de ses données,
- retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait de ce consentement, ce droit existant exclusivement lorsque le traitement est fondé sur l'Article 6 (1) (a), ou sur l'Article 9 (2) (a) du RGPD, c'est-à-dire sur le consentement de la personne concernée au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques,
- ne pas faire l'objet d'une prise de décision individuelle exclusivement fondée sur un traitement automatisé tel que le profilage,
- définir des directives relatives au sort des données à caractère personnel après son décès,
- introduire un recours auprès de [la CNIL](#).

### **Vos droits à la confidentialité en vertu du droit de l'État de Californie**

La loi californienne « Shine the Light » (Code civil Section § 1798.83) permet aux utilisateurs de notre Site et de notre Application qui sont des résidents californiens de demander des informations concernant notre divulgation des informations personnelles à des tiers à des fins de prospection.

#### *f. Procédure pour exercer vos droits*

Vous pouvez exercer vos droits (voir *le paragraphe « e. » ci-dessus*) en nous contactant à l'adresse email suivante : [dpo@famileo.com](mailto:dpo@famileo.com).

Sur réception d'une demande valable par email, elle sera traitée sans tarder. Parfois, notre réponse peut prendre plus de trente (30) jours ouvrés, si votre demande est particulièrement complexe ou si vous avez fait plusieurs demandes. Dans ce cas, nous vous l'indiquerons, et nous vous tiendrons informés.

Vous n'aurez pas à payer de frais pour accéder à vos données à caractère personnel (ou pour exercer l'un quelconque des autres droits). Cependant, nous pouvons exiger le paiement de frais raisonnables, si votre demande est clairement infondée, répétitive ou excessive. Sinon, nous pourrions refuser d'honorer votre demande dans ces circonstances.

Nous pouvons avoir besoin de vous demander des informations spécifiques pour nous aider à confirmer votre identité et nous assurer de votre droit d'accès à vos données à caractère

personnel (ou d'exercice de l'un quelconque des autres droits). Il s'agit d'une mesure de sécurité pour s'assurer que les données à caractère personnel ne sont divulguées à aucune personne qui n'a pas le droit de les recevoir. Nous pouvons également vous contacter pour vous demander des informations supplémentaires liées à votre demande pour accélérer notre réponse.

### *g. Cookies*

Conformément aux recommandations de la CNIL, notre durée de conservation des cookies est de 13 mois au maximum après leur premier dépôt sur l'appareil de l'utilisateur, tout comme la durée de la validité du consentement de l'utilisateur à l'utilisation de ces cookies.

La durée de vie des cookies est prolongée à chaque visite. Le consentement de l'utilisateur devra être renouvelé à l'issue de ce délai de 13 mois.

Notre site utilise les cookies proposés par Google Analytics et Google Tag Manager. Google Analytics et Google Tag Manager traitent les données mentionnées dans leur politique de confidentialité :

<https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=en#infocollect>.

Les données traitées par Google Analytics incluent l'adresse IP des appareils utilisés pour consulter le site, mais elles ne nous sont pas transmises.

Les cookies peuvent être utilisés à des fins statistiques, notamment pour optimiser les services rendus aux utilisateurs de FAMILÉO, ce qui inclut le traitement des informations concernant la fréquence d'accès, la personnalisation des pages, les opérations réalisées et les informations consultées.

Vous êtes informés que ENTOURAGE SOLUTIONS est susceptible de déposer des cookies sur votre appareil. Un cookie enregistre des informations relatives à la navigation sur le service (par ex. les pages consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.) que nous pourrions lire lors de vos visites ultérieures.

Si vous ne souhaitez pas que des cookies soient utilisés sur votre appareil, la plupart des navigateurs vous permettent de désactiver les cookies grâce aux options des paramètres.

Vous pouvez suivre les liens suivants en fonction de votre navigateur : [Google Chrome](#), [Mozilla Firefox](#) ou [Windows Internet Explorer](#).

Il vous est également possible de sélectionner « Personnaliser » dans le bandeau des cookies s'affichant en haut de notre site pour choisir **d'autoriser/de refuser** certains ou tous les cookies utilisés sur notre site.

Toutefois, vous êtes informés que certains services sont susceptibles de ne plus fonctionner correctement si les cookies sont refusés.

ENTOURAGE SOLUTIONS peut être amenée à collecter des informations de navigation via l'utilisation des cookies.

#### *h. Sécurité et protection des données à caractère personnel*

Nous avons choisi Amazon Web Services (AWS) pour héberger et sécuriser les données de nos services.

Le data centre dédié à nos services se situe en Irlande (<https://www.datacenters.com/amazon-aws-clonshaugh>).

Les programmes d'assurance et de garantie en termes de sécurité et de protection des données à caractère personnel que nous avons sélectionnés dans les services AWS ont été soumis à des contrôles de conformité stricts SOC1, SOC2 et SOC3 par des organismes de contrôle internationaux indépendants.

[En savoir plus](#)

Protection des données : L'infrastructure AWS met en place des dispositifs de protection efficaces pour assurer la confidentialité des utilisateurs, contacts et prospects. Toutes les données sont stockées dans des data centers AWS hautement sécurisés.

Plus précisément, les données qu'échangent les familles sont chiffrées avec le certificat TLS, entre nos utilisateurs et le serveur.

[En savoir plus](#)

AWS dispose d'une surveillance des violations de sécurité et d'un processus de notification des violations de données. Elle prendra en charge toute violation confirmée des systèmes AWS et en informera ENTOURAGE SOLUTIONS dans les plus brefs délais.

[En savoir plus](#)

En cas de violation des données à caractère personnel, ENTOURAGE SOLUTIONS s'engage à documenter en interne les violations de données à caractère personnel ainsi qu'à notifier les violations présentant un risque pour les droits et les libertés des personnes physiques à [la CNIL](#) sous soixante-douze heures (72 heures).

Dans le cas où les risques seraient élevés, les utilisateurs concernés d'ENTOURAGE SOLUTIONS seront également notifiés sans tarder dès qu'elle a connaissance de la violation.

Seules les équipes identifiées et habilitées suivantes d'ENTOURAGE SOLUTIONS peuvent traiter vos données à caractère personnel en lien avec nos services :

- L'équipe du Service support utilisateur,
- L'équipe du Service Technique via le Service support utilisateur pour des cas spécifiques de support,
- L'équipe du Service marketing.

L'accès aux données à caractère personnel vous concernant par des salariés identifiés et habilités n'est possible que via 1 (une seule) adresse IP depuis le siège social de la société ENTOURAGE SOLUTIONS, ou via un VPN sécurisé et nominatif en dehors du siège social d'ENTOURAGE SOLUTIONS.

#### *i. Prestataires de services*

Nous sollicitons des prestataires de services en Europe pour la fourniture et l'exécution de certains services.

Par exemple, nous faisons appel aux services de différents tiers pour faciliter la fourniture de nos services, comme l'hébergement et l'impression des gazettes (liste non exhaustive) :

- Nous avons choisi AWS pour héberger et sécuriser nos données, dont le data center dédié à nos services se situe en Irlande (<https://www.datacenters.com/amazon-aws-clonshaugh>).

- Nous avons choisi Handirect comme prestataire de services pour l'impression et la gestion des envois des gazettes <https://www.handirect.com/>.
- Nous avons choisi Dalenys et Checkout comme prestataires de services pour la gestion et la sécurisation des paiements en ligne des utilisateurs, lors de la souscription à une offre FAMILÉO <https://www.dalenys.com/> <https://www.checkout.com/fr-fr/>.
- Nous avons choisi Sendinblue comme prestataire de services pour la gestion et l'envoi des emails automatiques des services FAMILÉO <https://www.fr.sendinblue.com/>.
- Nous avons choisi Zendesk comme prestataire de services pour la mise en place du chat en ligne sur notre site internet ainsi que pour le traitement des demandes de support utilisateur <https://www.zendesk.fr/>.
- Nous avons choisi Microsoft Office 365 comme prestataire pour l'utilisation et la gestion de nos outils informatiques et de communication <https://products.office.com/>.

Nous pouvons partager des données à caractère personnel vous concernant avec ces prestataires de services dès lors qu'ils sont soumis à des obligations conformes à la présente Politique de confidentialité et à toute autre mesure de confidentialité (telle que le RGPD) et de sécurité adéquate, sous réserve que ces tiers utilisent vos données à caractère personnel uniquement pour notre compte et en suivant nos instructions.

## 2. Stipulations spécifiques

Les stipulations qui suivent sont spécifiques à chaque type de traitement des données à caractère personnel.

### *a. Gestion de la relation avec nos utilisateurs*

#### Données à caractère personnel traitées

Nous traitons les données suivantes via les différents formulaires présents sur le Site et l'Application :

- l'adresse IP de l'utilisateur,

- le nom de famille de l'utilisateur,
- le prénom de l'utilisateur,
- l'adresse email de l'utilisateur,
- la date de naissance de l'utilisateur,
- le lien de parenté de l'utilisateur avec le bénéficiaire de FAMILIO,
- le pays de résidence de l'utilisateur,
  - gestion de la devise, de la TVA et du prix,
- le nom de famille du bénéficiaire du service FAMILIO,
- le prénom du bénéficiaire du service FAMILIO,
- la date de naissance du bénéficiaire,
- le genre du bénéficiaire,
- l'adresse postale du bénéficiaire du service FAMILIO,
  - le lieu de livraison de la gazette,
- la langue de la gazette du bénéficiaire,
- les photos publiées par les utilisateurs de FAMILIO,
  - post envoyés par les utilisateurs pour la publication de la gazette papier.

Nous collectons, utilisons et partageons également des **Données agrégées**, comme des données statistiques ou démographiques, à toute fin. Les Données agrégées peuvent découler de vos données à caractère personnel, mais ne sont pas considérées comme des données à caractère personnel par la loi, étant donné que ces données **ne révéleront pas**, directement ou indirectement, votre identité. Par exemple, nous pouvons agréger des données concernant votre utilisation du Site ou de l'Application pour calculer le pourcentage d'utilisateurs accédant à une fonctionnalité spécifique du Site ou de l'Application. Cependant, si nous associons ou connectons des Données agrégées avec vos données à caractère personnel de sorte qu'il est directement ou indirectement possible de vous identifier, nous traitons les données associées comme des données à caractère personnel qui seront utilisées conformément à la présente Politique de confidentialité.

Sur l'Application ou le Site, nous ne demandons jamais de données dites sensibles (informations raciales ou ethniques, opinions politiques, croyances religieuses ou philosophiques, appartenance syndicale, santé, orientation sexuelle), et nous vous déconseillons de renseigner de telles données lors de l'utilisation du Site ou de l'Application. Cependant, si vous choisissez d'inclure dans les zones de commentaires libres des données dites sensibles (portant notamment sur des données de santé comme un handicap), elles

**seront transmises, telles quelles, sous votre seule responsabilité et à votre seule initiative, à nos services ou partenaires pour traiter votre demande.**

#### Finalités :

Le traitement des données à caractère personnel mis en œuvre par FAMILÉO répond à des finalités explicites, légitimes et prédéterminées, et ce traitement est utile à la gestion des abonnements au service FAMILÉO ainsi qu'à la gestion de la relation avec nos utilisateurs et à l'envoi de messages transactionnels et marketing. En particulier, ce traitement tend à créer et veiller à la bonne gestion des abonnements pour les gestionnaires, les utilisateurs et les bénéficiaires de FAMILÉO.

FAMILÉO veille à ne collecter et à ne traiter que des données strictement nécessaires aux finalités des traitements mis en œuvre.

FAMILÉO peut vous adresser des messages marketing. Vous pouvez vous y opposer à tout moment en cliquant sur le lien de désinscription en bas de chaque email ou en contactant FAMILÉO (« Contactez-nous »).

#### Fondement juridique

Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci. Ce traitement se fonde sur l'Article 6 (1) (b) du RGPD. La demande de données a un caractère contractuel. La personne concernée est tenue de fournir ces données si elle souhaite utiliser nos produits ou services. Si la personne concernée ne fournit pas les données, elle ne pourra pas souscrire à un abonnement FAMILÉO et n'aura donc pas accès au service.

#### **Changement de finalité**

Nous n'utiliserons vos données à caractère personnel qu'aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, sauf si nous estimons raisonnablement avoir besoin de les utiliser pour d'autres motifs et que ce motif est compatible avec la finalité initiale. Si vous souhaitez obtenir une explication pour comprendre pourquoi le traitement de la nouvelle finalité est compatible avec la finalité initiale, merci de nous contacter.

Si nous avons besoin d'utiliser vos données à caractère personnel pour une finalité sans lien, nous vous en informerons, et nous vous expliquerons le fondement juridique qui nous permet de le faire.

Veillez noter que nous pouvons traiter vos données à caractère personnel sans que vous le sachiez ou sans obtenir votre consentement, dans le respect des règles indiquées ci-dessus, si exigé ou autorisé par la loi.

#### *b. Gestion de la relation avec nos contacts et prospects*

##### Données à caractère personnel traitées

Lors des demandes de contact ou d'une invitation par email, nous traitons les données à caractère personnel suivantes :

- le nom de famille,
- le prénom,
- l'adresse email.

##### Finalités :

Le traitement des données à caractère personnel est destiné à la gestion de la relation avec nos contacts et prospects. En particulier, ce traitement tend à communiquer à la personne concernée des informations sur nos produits et services, à la suite d'une demande précise via les formulaires de contact et d'invitation ou par email.

##### Fondement juridique :

Ce traitement des données à caractère personnel est fondé sur le consentement de la personne concernée (Article 6 (1) (a) du RGPD). La demande de données a un caractère contractuel. La personne concernée n'est pas tenue de fournir ces données.

Si la personne concernée ne fournit pas les données ou retire son consentement au traitement des données, elle ne pourra pas recevoir d'informations sur notre organisation, nos produits et nos services.

### **3. Conclusions**

Si vous avez des questions concernant la présente Politique de confidentialité, sur la façon dont nous collectons ou traitons vos données à caractère personnel, sur l'exercice de vos droits, ou sur tout autre aspect de nos pratiques en matière de confidentialité, n'hésitez pas à nous contacter. Vous pouvez nous contacter à tout moment à l'adresse email suivante :

[dpo@famileo.com](mailto:dpo@famileo.com) ou par courrier postal à FAMILÉO (Données à caractère personnel), 4 Avenue Louis Martin, 35400 Saint-Malo, France.

Nous nous réservons le droit de modifier la présente Politique de confidentialité à tout moment. La dernière version de la présente politique régit notre traitement de vos données à caractère personnel et sera toujours disponible à l'adresse <https://www.famileo.com/famileo/fr/politique-de-confidentialite>

Si nous modifions la présente politique d'une manière que nous considérons, à notre seule discrétion, substantielle, nous vous en informerons en vous envoyant un email à l'adresse associée à votre compte. En continuant d'accéder aux services ou en les utilisant après l'entrée en vigueur de ces changements, vous acceptez d'être liés aux conditions énoncées dans la nouvelle Politique de confidentialité.

Date de dernière mise à jour de ce document : **29 mars 2024**.