

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTE

Les Conditions Spécifiques de Vente ci-dessous dérogent aux Conditions Générales de Vente¹ des prestations Courrier-Colis de La Poste, lesquelles restent applicables pour tout ce qui n'est pas contraire aux présentes.

PREAMBULE

La qualité de la distribution postale de la presse – entendue comme le respect des délais de distribution de La Poste – est une dimension importante de la qualité perçue par le lecteur abonné.

C'est pourquoi, La Poste prend l'engagement d'assurer ses prestations de transport et de distribution de publications périodiques en respectant des objectifs nationaux de qualité de service.

Dans une démarche d'amélioration continue de la qualité, elle propose également à ses Clients de souscrire le présent Engagement Contractuel de Qualité de Service permettant d'obtenir le versement d'indemnités contractuelles en cas de non-respect des objectifs susmentionnés.

La mise en œuvre de ce dispositif est toutefois réservée aux publications dont les Dépôts répondent eux-mêmes à une norme de qualité. En effet, la bonne exécution des prestations postales est fortement dépendante d'opérations réalisées en amont de la chaîne graphique, depuis la gestion des fichiers d'adresses jusqu'aux Dépôts dans les établissements postaux, en passant par les travaux de Routage qui ont pour objet de faciliter l'orientation, le transit et le traitement des Envois postaux.

ARTICLE 1 – OBJET DU CONTRAT

Les présentes conditions spécifiques de vente définissent les modalités d'accès au dispositif d'Engagement Contractuel de Qualité de Service ainsi que les conditions de mise en œuvre du mécanisme d'indemnisation bénéficiant aux éditeurs en cas de non-atteinte d'objectifs sur les délais d'acheminement des publications de presse.

ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Au titre des présentes, les termes « Dépôt », « Donnée à caractère personnel », « Envoi postal », « Pli », « Routage », « Transfert de Données » s'entendent de la façon suivante :

Le « Dépôt » désigne l'acte matériel de remise de tout ou partie de Plis de La Poste ou des services agissant pour son compte. Les Dépôts sont assurés au moyen des contenants postaux appropriés décrits dans les spécifications techniques SP8855 en vigueur, disponibles sur le site : <https://www.laposte.fr/entreprise-collectivites/aide-outils#pour-vos-envois-presse>.

La « Donnée à caractère personnel » ou « Donnée personnelle » désigne, au sens du Règlement général sur la protection des données (RGPD), toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification ou un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité.

L'« Envoi postal » ou le « Pli » est, au sens de l'article L1 du code des postes et des communications électroniques, un objet destiné à être remis à l'adresse indiquée par l'expéditeur sur l'objet lui-même ou sur son conditionnement et présenté dans la forme définitive dans laquelle il doit être remis à son destinataire.

Le « Routage » désigne l'ensemble des opérations de tri et de regroupement des Plis qui doivent être réalisés en amont du Dépôt postal afin notamment de faciliter l'orientation, le transit et le traitement des envois de presse. Ces opérations sont réalisées conformément aux spécifications techniques SP8855 en vigueur.

Le « Transfert de données » désigne la transmission, la divulgation, la diffusion, la communication, la fourniture ou tout autre forme d'accès ou mise à disposition des Données à caractère personnel par une Partie (exportateur des données) à l'autre Partie (importateur des données) y compris l'accès direct ou à distance aux Données personnelles, le stockage et l'utilisation d'une infrastructure locale dans le cloud.

ARTICLE 3 – CARACTERISTIQUES DE L'OFFRE

L'Engagement Contractuel de Qualité de Service permet au souscripteur de bénéficier d'une indemnisation en cas de non-respect par La Poste d'objectifs nationaux de qualité de service, au cours d'un mois calendaire.

Les objectifs nationaux de qualité de service susmentionnés peuvent être consultés sur le site : <https://www.laposte.fr/entreprise-collectivites/aide-outils#pour-vos-envois-presse>.

ARTICLE 4 – PUBLICATIONS DE PRESSE CONCERNEES

Le dispositif d'Engagement Contractuel de Qualité de Service est ouvert aux journaux et publications périodiques constitués d'un ou plusieurs messages, imprimés dont le contenu se caractérise par un apport éditorial significatif et qui respectent les conditions suivantes :

- 1° paraître sous un même titre au moins deux (2) fois par an avec une numérotation séquentielle continue ;
- 2° satisfaire aux obligations de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse ;
- 3° disposer d'un numéro d'ISSN ;
- 4° faire l'objet d'une distribution par La Poste, dans le cadre un contrat en cours de validité, souscrit au titre :
 - soit de l'offre « Presse éditeur »,
 - soit de l'offre commerciale « Presse Grands Comptes »,
 - soit de la gamme « Publissimo ».

ARTICLE 5 – TERRITORIALITE

Le dispositif d'Engagement Contractuel de Qualité de Service est accessible aux « Envois postaux » expédiés dans le cadre des relations au départ de la France métropolitaine, d'Andorre et Monaco, à destination de la France métropolitaine.

ARTICLE 6 – CONDITIONS D'ACCES AU MECANISME D'INDEMNISATION

Le mécanisme d'indemnisation s'adresse aux « Envois postaux » de publications presse qui remplissent les caractéristiques suivantes :

¹ Disponibles sur <http://www.laposte.fr> ou dans les points de contact postaux.

6.1 Présentation des Plis

Les Plis doivent être présentés et conditionnés conformément aux spécifications techniques SP8855 en vigueur.

La présentation à découvert est admise, sous réserve de conformité avec les spécifications techniques susvisées.

Les Plis doivent comporter la signalétique en vigueur correspondant à l'offre utilisée et au niveau de service sollicité.

Les Plis doivent en outre avoir des dimensions compatibles avec une distribution en boîte à lettre normalisée. Pour chaque Pli pris individuellement, les dimensions maximales autorisées (Hauteur x Largeur x Epaisseur) sont les suivantes : 340 x 230 x 24 mm

6.2 Date de Dépôt

Les Plis doivent comporter la date correspondant au jour de Dépôt.

Les Plis déposés après l'Heure Limite de Dépôt doivent comporter la date du lendemain.

6.3 Modalités de Dépôt

Les Dépôts doivent être réalisés :

- au moyen des contenants autorisés par La Poste dont la liste figure dans les spécifications techniques SP8855 en vigueur ;
- dans les établissements désignés dans les conditions particulières du contrat de distribution qui a été souscrit ;
- en respectant les Heures Limites de Dépôt desdits établissements.

Les autres caractéristiques des Dépôts de presse que le Client s'engage à respecter sont décrites dans les spécifications techniques SP8855 susvisées.

6.4 Déclaration des Dépôts

Les Dépôts doivent être dûment déclarés, selon les modalités décrites dans les spécifications techniques SP8855 en vigueur.

6.4 Label Qualité Presse

Les publications doivent être détentrices du Label Qualité Presse à la date du Dépôt.

Le Label qualité presse (LQP) est une marque délivrée par La Poste qui atteste la qualité des Dépôts de presse.

L'attribution du Label qualité presse repose sur une double validation :

- d'une part une validation de la qualité des adresses et du Routage informatique sanctionnée par la délivrance du visa Ev@ Presse ;
- d'autre part un contrôle de la qualité du Routage physique et de sa conformité au regard des spécifications postales.

Les modalités d'obtention et de validité du Label Qualité Presse sont définies dans la Charte Label Qualité Presse, consultable sur le site Internet : <https://www.laposte.fr/entreprise-collectivites/aide-outils#pour-vos-envois-presse>.

ARTICLE 7 – MESURE DE LA QUALITE DE SERVICE

L'Engagement Contractuel de Qualité de Service repose sur la mesure mensuelle de la qualité de la distribution postale de la presse.

Une société d'étude indépendante, mandatée par La Poste, mesure chaque mois le pourcentage d'objets de presse distribués dans les délais contractuels.

Cette mesure qui définit la qualité de service mensuelle nationale de référence est construite à partir de sondages effectués auprès d'un échantillon d'individus « récepteurs » représentatif de la répartition des abonnements postés en France métropolitaine et d'un panel de publications représentatif du trafic postal de presse.

La méthodologie employée pour la mesure de la qualité de la distribution postale de la presse est conforme aux recommandations énoncées par la norme CEN 14534.

Les résultats sont agrégés et restitués mensuellement sous la forme de cinq (5) indicateurs nationaux qui mesurent :

- la qualité de la distribution de la presse quotidienne et assimilée (PQA) bénéficiant d'un service en J/J+1 ;
- la qualité de la distribution de la presse magazine urgente (PMU1) bénéficiant d'un service en J+1 ;
- la qualité de la distribution de la presse urgente (PU2) bénéficiant d'un service en J+2 ;
- la qualité de la distribution de la presse non urgente (PNU) bénéficiant d'un service en J+4 ;
- la qualité de la distribution de la presse à tarif économique (PEco) bénéficiant d'un service en J+7.

Cette mesure constitue la référence pour le déclenchement du mécanisme d'indemnisation relevant du présent contrat.

La mesure mensuelle de qualité de service de chacune des catégories visées supra est complétée, pour chaque département, de trois indicateurs sur les délais de retard des Plis (% Plis en Retard) qui précisent le pourcentage d'exemplaires livrés avec :

- un retard d'un (1) jour ouvrable par rapport au jour de livraison attendu ;
- un retard de deux (2) jours ouvrables par rapport au jour de livraison attendu ;
- un retard de trois (3) jours ouvrables et plus par rapport au jour de livraison attendu.

7.1 Mise à disposition de la mesure de qualité de service

Les indicateurs restituant la qualité de service mensuelle nationale de référence sont consultables sur le site : <https://www.laposte.fr/entreprise-collectivites/aide-outils#pour-vos-envois-presse>.

Les indicateurs sont mis en ligne sur le site susvisé avec un décalage de deux (2) mois et vingt (20) jours par rapport au mois d'observation.

ARTICLE 8 – MISE EN ŒUVRE DE LA PROCEDURE D'INDEMNISATION

La Poste s'engage, dès lors que les résultats de la qualité de service mensuelle nationale de référence sont inférieurs aux objectifs nationaux, à ouvrir l'accès au mécanisme d'indemnisation.

8.1 Demande d'indemnisation

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours ouvrables, à compter de la mise en ligne de la mesure mensuelle de qualité de service nationale, pour soumettre une demande d'indemnisation à son interlocuteur postal habituel par lettre simple ou par courrier électronique.

La demande est accompagnée d'un duplicata des déclarations de Dépôts des parutions pour lesquelles une indemnisation est sollicitée. Ces déclarations doivent préciser la répartition des volumes par département.

A défaut de la fourniture de ces informations, la demande d'indemnisation n'est pas recevable.

8.2 Plis éligibles à l'indemnisation

La base d'indemnisation est constituée de tous les Plis d'une même publication de presse déposés au cours du mois et à destination des départements affichant une qualité de service mensuelle inférieure aux objectifs nationaux.

8.3 Tarif postal unitaire mensuel moyen

Pour chaque publication de presse éligible, le tarif unitaire mensuel moyen (TUMM) est déterminé en divisant le montant des affranchissements acquittés par le Client au cours du mois considéré, par le nombre de Plis facturés.

8.4 Assiette de calcul

L'assiette de calcul des indemnités est constituée du nombre de Plis déposés au cours du mois., multiplié par le tarif unitaire postal moyen (TUMM).

Cette assiette est définie pour chaque département concerné par la procédure d'indemnisation.

8.5 Calcul des indemnités

Pour chaque département affichant une qualité de service mensuelle inférieure à l'objectif national de la catégorie de presse visée, le montant d'indemnités à verser est calculé en multipliant l'assiette par le pourcentage de Plis distribués en retard et le taux d'indemnisation correspondant.

Ce calcul est retranscrit par la formule suivante :

$$\text{Indemnités} = [\text{Nombre de Plis Déposés}] \times [\text{TUMM}] \times [\% \text{ Plis distribué en retard}] \times [\text{Taux d'Indemnisation}]$$

Le taux d'indemnisation est fourni par le barème ci-dessous :

Catégorie de presse / niveau de service	Délais de retard		
	JA+1	JA+2	A partir de JA+3
Presse quotidienne et assimilée J/J+1 (PQA)	10 %	40 %	60 %
Presse magazine urgente J+1 (PMU1)	10 %	40 %	60 %
Presse urgente J+2 (PU2)	10 %	40 %	60 %
Presse non urgente J+4 (PNU)	30 %	40 %	50 %
Presse à tarif économique J+7 (PEco)	30 %	40 %	50 %

JA : jour attendu de distribution

Le calcul est effectué séparément pour les Plis livrés avec :

- un (1) jour ouvrable de retard par rapport au jour de livraison attendu ;
- deux (2) jours ouvrables de retard par rapport au jour de livraison attendu ;
- trois (3) jours ouvrables et plus de retard par rapport au jour de livraison attendu.

Le total des indemnités à verser au Client pour un mois de prestations donné est égal à la somme des indemnités calculés par département sur le mois considéré.

ARTICLE 9 – LEVEE DE L'ENGAGEMENT CONTRACTUEL DE QUALITE DE SERVICE

La levée de l'engagement contractuel de qualité de service intervient de plein droit en cas de non-respect par le Client des obligations fixées par le contrat de distribution postale auquel se rattache le présent contrat. La levée de l'engagement contractuel de qualité de service intervient notamment en cas des manquements suivants :

- non-respect de l'Heure Limite de Dépôt ;
- non-fourniture des déclarations de Dépôts mentionnées à l'article précédent ;
- non-respect des règles de conditionnement et de présentation des Plis décrites dans les spécifications techniques SP8855 susmentionnées ;
- apposition sur les Plis d'une signalétique non-conforme ou ne correspondant pas au niveau d'urgence souscrit par le Client ;
- apposition sur les Plis d'une date de Dépôt ne correspondant pas à la date effective de Dépôt.

ARTICLE 10 – VERSEMENT DES INDEMNITES

Les indemnités sont versées au Client sous la forme d'un avoir sur facture.

En cas de contestation du montant d'indemnités, le Client peut exercer un recours dans un délai d'un (1) mois franc à compter de la réception de la facture d'avoir.

Il fait part de ses observations à son interlocuteur postal habituel par lettre simple ou par courrier électronique. Celles-ci sont transmises à l'instance postale compétente qui en étudie la recevabilité et statue sur le dossier.

ARTICLE 11 – RESPONSABILITE

La responsabilité des Parties est engagée conformément aux dispositions figurant dans le contrat de distribution postale auquel se rattache le présent contrat.

ARTICLE 12 – FORCE MAJEURE

La mise en œuvre du présent Engagement Contractuel de Qualité de Service est suspendue de plein droit en cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence française. La Partie qui invoque la force majeure doit le notifier dans les plus brefs délais à l'autre Partie par lettre recommandée avec avis de réception. L'exécution des obligations de la Partie empêchée est alors reportée d'une période au moins égale à celle de la durée de la suspension due à cette cause.

ARTICLE 13 – CONFIDENTIALITE

Les Parties sont réciproquement soumises à une obligation de secret et de confidentialité.

Chaque Partie qui, à l'occasion de la négociation ou de l'exécution du Contrat, a reçu des communications d'informations, documents ou objets quelconques, est tenue de maintenir secrète et confidentielle cette communication et son contenu. Chaque Partie s'engage, en conséquence, à ne les faire connaître à aucune tierce personne, ni à les utiliser à d'autres fins que celles mentionnées au Contrat sans avoir reçu au préalable l'autorisation écrite et explicite de l'autre Partie.

Seuls échappent à cette obligation de secret et de confidentialité les informations, documents ou objets tombés officiellement dans le domaine public, diffusés au public préalablement à cette communication ou signalés comme non confidentiels par la Partie qui effectue la communication.

Ces obligations perdureront pendant deux (2) ans à compter de la fin du Contrat.

Cependant, aucune des Parties n'est tenue à une quelconque obligation de confidentialité en cas d'obligation légale ou de décision de justice de fournir des informations confidentielles à une autorité publique ou à un tiers.

En cas de cessation des relations contractuelles entre les Parties, pour quelque cause que ce soit, les informations sont, soit rendues à la Partie originaire de ces informations, soit détruites, ce qui ne libère aucune des Parties des obligations de confidentialité inscrites dans le Contrat, ses annexes et avenants le cas échéant.

ARTICLE 14 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Chaque Partie demeure propriétaire des processus et des données qu'elle met en œuvre dans le cadre du présent Contrat.

Chacune des Parties conserve la propriété exclusive de ses marques, enseigne, signalétique, logos et signes distinctifs.

Chacune des Parties ne pourra en aucun cas utiliser ni concéder de quelque manière que ce soit un quelconque droit à un tiers sur l'utilisation de la marque de l'autre Partie et, d'une manière générale, sur tout emblème, modèle ou signe distinctif appartenant à l'une ou à l'autre des Parties.

ARTICLE 15 – PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre du Présent contrat La Poste est amenée à traiter des Données à caractère personnel en qualité de Responsable de traitement. La Poste s'engage à traiter lesdites Données personnelles dans le respect de la réglementation applicable.

Le traitement porte sur les Données personnelles des interlocuteurs du Client, notamment le nom, le prénom, l'adresse mail, l'adresse postale, le numéro de téléphone. Ces données sont nécessaires pour l'exécution du présent contrat (gestion de la relation commerciale et le suivi des Prestations réalisées).

A ce titre, La Poste s'engage notamment

- à informer ses propres personnels, agents ou collaborateurs de l'existence de ces traitements,
- à traiter les demandes d'exercice de droits qui pourraient être formées par les personnels, agents ou collaborateurs de l'autre Partie,
- à conserver les Données personnelles pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées, à savoir le temps de l'exécution de la relation commerciale augmentée de cinq (5) ans, à l'exception de toute autre durée résultant d'une obligation légale ou réglementaire.

Les données sont destinées aux seules personnes habilitées au titre de leurs fonctions à accéder aux données traitées au sein de La Poste.

Les Données personnelles pourront également faire l'objet, le cas échéant, d'un transfert dans un pays de l'Union européenne ou hors de l'Union européenne. Les éventuels transferts de données effectués vers des pays situés en dehors de l'Union Européenne se feront en respectant les règles spécifiques qui permettent d'assurer l'encadrement juridique, la protection et la sécurité des Données à caractère personnel.

Dans le cadre de la politique de protection des Données personnelles du Groupe La Poste, un DPO a été désigné auprès de la CNIL : LA POSTE – Délégué à la Protection des données – Y412 - 9 rue du Colonel Pierre Avia – 75015 PARIS.

ARTICLE 16 - DUREE ET RESILIATION**16.1 Durée**

Le présent Contrat prend effet à la date de sa signature. Il est conclu jusqu'au 31 décembre de l'année en cours et est ensuite renouvelable par tacite reconduction par année civile. Chacune des Parties peut y mettre fin lors du terme moyennant un préavis de trois (3) mois adressé par lettre recommandée avec avis de réception à l'autre Partie.

16.2 Résiliation pour faute

Ce contrat est résiliable par l'une ou l'autre Partie de plein droit et sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle pourrait solliciter en cas de non-respect par son Cocontractant d'une de ses obligations définies aux présentes. La résiliation prend effet huit (8) jours calendaires après l'envoi d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception restée infructueuse.

Toute résiliation se fera aux torts de la Partie qui n'a pas exécuté son obligation contractuelle, sauf cas de Force Majeure telle que définie à l'article 12 des présentes conditions spécifiques de vente.

ARTICLE 17 - COMPOSITION DU CONTRAT

Les pièces contractuelles suivantes, énumérées ci-après par ordre de priorité décroissante constituent l'intégralité du contrat entre les Parties :

- les présentes Conditions Spécifiques de Vente ;
- les Conditions Spécifique de Vente du contrat de distribution postale auxquelles se rattache le présent contrat ;
- les conditions particulières associées ;
- les Conditions Générales de Vente des prestations Courrier-Colis.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces documents ainsi que des brochures et spécifications techniques mentionnées dans le Contrat et s'engage à s'y conformer.

En cas de contradiction entre les dispositions d'un ou plusieurs des documents ci-dessus, les dispositions des documents de rang supérieur prévaudront sur les suivants dans l'ordre dans lequel ils sont énumérés ci-dessus.

Le Client reconnaît et accepte que l'ensemble contractuel défini par le présent article fixe les conditions de la prestation et exprime l'intégralité des obligations des Parties. Aucune condition générale d'achat ou spécifique figurant dans les documents envoyés et/ou remis par le Client ne pourra s'intégrer au Contrat, et ce sous quelque forme que ce soit.

ARTICLE 18 – CONVENTION DE PREUVE

Dans le cadre des présentes dispositions, les Parties s'accordent sur la valeur probante de la lettre simple, de la transmission dématérialisée de données avec accusé de réception et du courrier électronique. En outre, les Parties s'accordent sur la valeur probante de la signature scannée et numérisée apposées près du nom ainsi que de leur reproduction respective, notamment pour les envois à remettre contre signature, laquelle fait preuve de la livraison des envois.

Tout échange de données dématérialisées doit donner lieu à un accusé de réception permettant de prouver que les données ont bien été transmises entre les Parties.

Les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, la validité ou la force probante des éléments susvisés, sur le fondement de quelque disposition légale que ce soit et qui spécifierait que ceux-ci ne peuvent constituer une preuve.

Ainsi, les éléments considérés constituent des preuves et, s'ils sont produits comme moyen de preuve par l'une ou l'autre des Parties dans toute procédure contentieuse ou autre, ils seront recevables, valables et opposables entre les Parties de la même manière, dans les mêmes conditions et avec la même force probante que tout document contractuel signé par les Parties.

ARTICLE 19 – REGLEMENT DES DIFFERENDS

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige né de l'interprétation et/ou de l'exécution du contrat donnera lieu à une tentative de règlement amiable entre les Parties.

A défaut d'accord amiable, le litige sera porté par la Partie la plus diligente devant la juridiction française compétente.

ANNEXE – Charte d'engagements de La Poste relative à la protection des Données personnelles

ANNEXE – CHARTE D'ENGAGEMENTS DE LA POSTE RELATIVE A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Par le présent document, La Poste informe ses Clients Professionnels sur les traitements de Données personnelles qu'elle réalise pour leur compte, dans le cadre des activités qu'ils lui confient.

La Poste s'engage à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des Données à caractère personnel qui lui sont confiées.

- La Poste ne traite les Données à caractère personnel que sur instruction documentée du Client.
- La Poste veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation de confidentialité.
- Lorsque La Poste fait appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement de Données personnelles pour le compte du Client, les mêmes obligations en matière de protection de Données personnelles que celles fixées dans le contrat entre le Client et La Poste sont exigées.
- La Poste aide le Client, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits.
- La Poste aide le Client à garantir le respect des obligations de sécurité, compte tenu de la nature du traitement et des informations à sa disposition. Cela implique notamment que La Poste notifie au Client d'éventuelles violations de Données personnelles le concernant dans les meilleurs délais, après leur découverte.
- La Poste adopte des mesures de sécurité techniques et organisationnelles dont le catalogue est détaillé dans le tableau ci-après.

La Poste tient le Registre des traitements réalisés pour le compte de ses Clients

- La Poste tient un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client.

La Poste met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour apporter la preuve du respect de ses obligations

- La Poste met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour apporter la preuve du respect de ses obligations et, le cas échéant, pour permettre la réalisation d'audits à la demande du Client.

Au terme de la prestation et selon le choix du Client prévu au contrat, La Poste supprime ou restitue au Client les Données personnelles qu'elle a traitées pour son compte, sous réserve des réclamations en cours et des obligations légales et réglementaires.

**ANNEXE – CHARTE D'ENGAGEMENTS DE LA POSTE
RELATIVE A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Catalogue des mesures de sécurité techniques et organisationnelles

Gouvernance	Nomination d'un Data Protection Officer
	Adoption d'une Politique de confidentialité et de protection des Données personnelles et d'une Charte Data du Groupe La Poste.
	Adoption d'une Politique de sécurité des systèmes d'information du Groupe basée sur l'ISO 27001/27002
	Pilotage et animation, par la direction de la Cybersécurité du Groupe d'une chaîne fonctionnelle sécurité des systèmes d'Information des entités du Groupe afin d'assurer la coordination des actions de Cybersécurité
Sensibilisation des utilisateurs	Existence d'une charte informatique utilisateurs et d'une charte administrateurs des système d'information annexées au Règlement Intérieur
	Modules de formation à la protection des Données personnelles et à la cybersécurité accessibles à l'ensemble des collaborateurs
Gestion des projets	Mise en œuvre de la démarche de « Privacy by Design » pour les projets traitant des Données à caractère personnel
	Démarche d'analyse de risque sur les projets impactant les systèmes d'Information
Authentification des utilisateurs	Utilisation d'identifiants (login) unique propres à chaque utilisateur
	Adoption d'une politique de mot de passe utilisateur conforme aux recommandations de l'ANSSI
Gestion des habilitations	Définition de profils d'habilitation fondés sur le principe du moindre privilège et revue des habilitations
Traçage des accès et des événements de sécurité	Utilisation de systèmes de journalisation
	Protection des équipements de journalisation et des informations journalisées
Gestion des incidents	Dispositifs de gestion des incidents et des crises
	Procédure de gestion des violations de Données à caractère personnel
Sécurisation des postes de travail	Verrouillage automatique des sessions
	Utilisation d'antivirus régulièrement mis à jour
	Mise en place de « pare-feu » (firewall) logiciel
	Recueil de l'accord de l'utilisateur avant toute intervention sur son poste
	Chiffrement logiciel des données des ordinateurs portables
Sécurisation de l'informatique mobile	Mise en place de moyens de chiffrement des équipements mobiles
	Sauvegardes régulières des données
	Code de sécurité obligatoire, en sus du code pin, pour le déverrouillage des smartphones professionnels
	Gestion et enrôlement des équipements avec cloisonnement des données (espace professionnel/espace personnel)
Protection du réseau informatique interne	Limitation des flux réseau
	Sécurisation des accès distants des appareils informatiques nomades par VPN
	Mise en œuvre de protocoles de sécurité pour les réseaux Wi-Fi Cloisonnement des flux réseaux
Sécurisation des serveurs	Limitation des accès aux outils et interfaces d'administration aux seules personnes habilitées
	Installation sans délais des mises à jour de sécurité critiques
	Mise en place de haute disponibilité via des serveurs redondés sur les infrastructures critiques, de manière adaptée aux enjeux de qualité de service et/ou de continuité d'activité
Sécurisation des sites web	Utilisation de protocoles sécurisés de chiffrement
	Transmission de mots de passes sécurisés et non inclus dans les URL
	Contrôle de la correspondance des entrées des utilisateurs à ce qui est attendu (Web Application Firewall)

**ANNEXE – CHARTE D'ENGAGEMENTS DE LA POSTE
RELATIVE A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES**

Catalogue des mesures de sécurité techniques et organisationnelles

Sauvegardes et continuité d'activité	Réalisation de sauvegardes régulières
	Externalisation des sauvegardes (physiques ou numériques)
	Plans de reprise et de continuité d'activité
Archivage sécurisé	Mise en œuvre de modalités d'accès spécifiques aux données archivées
	Destruction des archives obsolètes de manière sécurisée
Encadrement de la maintenance et la destruction des données	Enregistrement des interventions de maintenance dans une main courante
	Encadrement par un responsable de l'organisme des interventions effectuées par des tiers
	Effacement des données de tout matériel avant sa mise au rebut
Gestion de la sous-traitance	Mise en place de clauses spécifiques dans les contrats des sous-traitants
	Conditions de restitution et de destruction des données prévues au contrat
	Contrôle de l'effectivité des garanties prévues (audits de sécurité, visites, etc.)
Sécurité des échanges avec d'autres organismes	Chiffrement des données avant leur envoi ou utilisation de canaux sécurisés pour leur transmission
	Transmission du secret (mot de passe) par un envoi distinct et via un canal différent, lorsque cela est techniquement faisable.
Protection des locaux	Dispositifs de vidéosurveillance et de vidéo protection
	Restriction des accès aux locaux au moyen de portes verrouillées et de dispositifs de contrôle d'accès
	Installation d'alarmes anti-intrusion et vérification périodique
Encadrement des développements informatiques	Proposition, par défaut, de paramètres respectueux de la vie privée des utilisateurs finaux
	Limitation des zones de commentaires libres et encadrement strict de celles indispensables à la délivrance du produit ou du service
	Utilisation de logiciels, d'architectures et de bibliothèques validés
Utiliser des fonctions cryptographiques	Conservation des secrets (mot de passe) et des clés cryptographiques de manière sécurisée
	Utilisation d'algorithmes, des logiciels et des bibliothèques reconnues de chiffrement