Politique de confidentialité destinée aux Utilisateurs

Dernière mise à jour : le 5 avril 2022

La présente politique de confidentialité a pour objet de vous informer sur la façon dont Plume collecte et utilise vos données personnelles lors de votre connexion sur le site Internet https://www.plume-app.co ou de l'utilisation des Services ainsi que sur vos droits.
Plume en qualité de « responsable de traitement » s'engage à protéger vos données personnelles en conformité avec la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée ainsi qu'avec le Règlement 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD).
À ce titre, Plume respecte les principes suivants :

- Nous collectons les données de manière loyale et transparente ;
- Nous traitons les données pour des finalités explicites, légitimes et déterminées ;
- Nous collectons les données adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. ;
- Nous conservons les données pendant la durée nécessaire à la réalisation du traitement pour lesquelles elles ont été collectées ou, si tel est le cas, pendant la durée fixée par la loi ;
- Nous veillons à ce que les données soient mises à jour et mettons en œuvre des procédés pour permettre l'effacement ou la rectification des données inexactes ;
- Nous ne communiquons les données qu'aux seuls destinataires ayant besoin d'en connaitre dans le cadre de nos activités ;
- Nous veillons à mettre en œuvre les mesures de sécurité adaptées afin d'assurer un niveau de protection élevé des données.

1. Définitions

Les termes ci-après auront la définition suivante, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel :

- Accès : désigne le processus par lequel les personnes accèdent au Site et aux Services.

- Application : désigne la plateforme accessible via les Accès qui est éditée et maintenue par Plume (société par actions simplifiée, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 837 704 121– ayant son siège social situé au 12 rue Anselme, 93400 Saint-Ouen).
- Client : désigne la personne morale ou la personne physique ayant souscrit un ou plusieurs Services sur le Site. Il est supposé avoir la capacité juridique pour contracter. Par exemple : un enseignant ou un parent.
- Contenu : désigne toute production d'écrit réalisée sur l'Application par un scripteur, élève ou enseignant.
- Donnée : désigne toute information personnelle identifiant directement ou indirectement un Utilisateur, tel qu'un nom, une adresse, un numéro d'identification.
- Services : désigne la vente des produits (exemple : coffret d'écrivain, carte cadeau) ou la fourniture des services proposés (accès à l'Application), à titre gratuit ou onéreux, par Plume sur le Site.
- Site : désigne le site Internet accessible via l'URL https://www.plume-app.co en langue française.
- Utilisateur : désigne toute personne physique naviguant sur le Site et utilisant les Services. Par exemple : enseignant, parent, élève, enfant.
- Visiteur : désigne toute personne physique naviguant sur le Site.

2. Quelles sont les catégories de Données traitées par Plume ?

De manière générale, les Données sont collectées directement ou indirectement auprès des Clients, des Utilisateurs et des Visiteurs.

Vous êtes informés que les Données que nous collectons et traitons vous concernant peuvent éventuellement être enrichies par nos soins, notamment pour des finalités statistiques, commerciales, de prospection, de communication ou de marketing, au moyen d'autres sources d'informations (réseaux sociaux, informations dites « publiques », locations de fichiers, …).

Les Données traitées par Plume sont les suivantes :

❖ <u>Pour les Utilisateurs Clients :</u>

- Des Données relatives à leur identité :

Pour les Clients qui commandent des produits : civilité, nom, prénom, adresse, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresses de courrier électronique.

Pour les Clients qui accèdent aux services disposant d'un profil « parent » et « enseignant » : civilité, nom, prénom, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), adresses de courrier électronique (parent/enseignant), adresse professionnelle (lieu de l'établissement d'enseignement pour les enseignants).

- Des Données de connexion : adresse IP, historique informatique des connexions et actions des Clients.

- Des Données financières (le cas échéant) : coordonnées bancaires de l'entité juridique à facturer.

- Données relatives au suivi de la relation commerciale : demandes de documentation, services souscrits, périodicité, numéro de la commande, correspondances avec le client et service après-vente, commentaires des Clients et prospects, personne(s) en charge de la relation Client.

- Données relatives au règlement des factures.

- Données relatives aux contributions de personnes qui déposent des avis sur la solution Plume : notamment le pseudonyme de ces personnes.

Dans le cadre des formulaires de collecte prévus au sein de l'Application / du Site, si les Données listées ci-dessus doivent être obligatoirement renseignées afin de permettre l'accès ou l'exécution pleine et entière des Services, ces dernières seront signalées par un astérisque.

Enfin, l'hébergement requiert le traitement de Données d'usage, ensemble des traces d'usage enregistrées, Données de personnalisation, Données de production et Données d'évaluation.

❖ Pour les autres Utilisateurs :

Des Données de connexion : date, heure, adresse internet, protocole de l'ordinateur du visiteur, page consultée sur le Site.

Pour le profil « enfant » : prénom, niveau scolaire.Lorsqu'un « Accès Enfant » est créé par un enseignant, ce dernier doit informer et, le cas échéant, recueillir le consentement conjoint de l'élève âgé de moins de 15 ans et du représentant légal de l'élève concerné, de l'utilisation de l'Application et de l'existence de traitement des Données de connexion utilisées par l'élève pour se connecter à l'Application.

Le consentement de l'élève âgé de plus de 15 ans suffit pour créer un « Accès Enfant ».

❖ Pour les Visiteurs :

- Des Données de connexion : date, heure, adresse internet, protocole de l'ordinateur du visiteur, page consultée sur le Site.

L'Application et le Site utilisent des cookies fonctionnels et des cookies de performance (mesure d'audience, performance des pages et log des erreurs) : https://www.plume-app.co/documents/politique-de-cookies.pdf

Pour la gestion et le traitement des demandes des personnes concernées visant à l'exercice de leurs droits en matière de protection des Données, Plume traite les Données suivantes : civilité, nom, prénom, adresse postale et/ou adresses de courrier électronique, copie de la carte d'identité si besoin.

3. Pour quelles finalités les Données sont-elles traitées ?

Les finalités des traitements sont les suivantes :

❖ Pour les Visiteurs du Site :

Les Données de connexion sont traitées à des fins de statistiques d'estimation de la fréquentation du Site.

❖ Pour les Utilisateurs Clients :

Plume traite les Données des Clients afin de permettre l'utilisation du Site et de Services proposés par Plume. Les finalités sont les suivantes :

- la saisine d'informations sur le formulaire de collecte des données lors de la commande de produits et/ou Services ;
- la mise en place de l'espace personnel du Client
- la validation et la gestion des commandes et livraisons
- le Suivi de commande, Service Client, demande d'information, rétractation, exercice des garanties ou litiges
- l'accès et le bénéfice des fonctionnalités proposées sur le Site et l'Application (gestion des Accès, notifications d'activité sur l'Application, support technique, informations sur l'abonnement) ;
- la compréhension et l'étude de l'utilisation du Site par ces Utilisateurs et du comportement de navigation de ces derniers en vue de l'amélioration de notre communication en ligne ;
- l'amélioration et l'optimisation de la qualité et des fonctionnalités du Site et de l'Application ;
- la réalisation et l'élaboration d'études, d'analyses, de reportings et de statistiques ;
- l'envoi de newsletter et les actions de prospection commerciale
- l'hébergement des Données et Contenus produits lors de l'utilisation des Services.

❖ Pour les autres Utilisateurs :

Plume traite les Données des Clients afin de permettre l'utilisation du Site et de Services proposés par Plume. Les finalités sont les suivantes :

- l'accès et le bénéfice des fonctionnalités proposées sur le Site et l'Application (gestion des Accès) ;
- la compréhension et l'étude de l'utilisation du Site par ces Utilisateurs et du comportement de navigation de ces derniers en vue de l'amélioration de notre communication en ligne ;
- l'amélioration et l'optimisation de la qualité et des fonctionnalités du Site et de l'Application ;
- la réalisation et l'élaboration d'études, d'analyses, de reportings et de statistiques ;

- l'hébergement des Données et Contenus produits lors de l'utilisation des Services.

❖ Pour l'ensemble des personnes concernées :

- la gestion et le traitement des demandes visant à l'exercice de leurs droits en matière de protection des Données.

Les fondements légaux reposent sur :

- l'exécution des Conditions Générales de Vente pour les Clients ;
- le consentement pour l'envoi de mails de prospection, la souscription à la newsletter, l'acceptation de cookies non fonctionnels ;
- le respect d'une obligation légale tel qu'il en ressort par exemple des obligations comptables, fiscales.

Plus généralement, Plume peut être amenée à traiter vos Données afin de répondre à une obligation légale de traçabilité visée par le Décret n° 2021-1362 du 20 octobre 2021 relatif à la conservation des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne, pris en application du II de l'article 6 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

- l'intérêt légitime de Plume.

4. Quels sont les destinataires de vos Données ?

Les Données traitées pourront être transmises par Plume :

- aux services internes en charge de l'Application et des Services
- aux services internes et externes en charge du commercial et du marketing
- aux services internes en charge des achats, des services administratifs et comptables
- aux fournisseurs de systèmes informatiques et de maintenance
- à l'hébergeur des Données et des Contenus
- au prestataire de paiement
- aux organismes chargés du contrôle de la société Plume
- aux émetteurs de cookies publicitaires et réseaux sociaux (voir notre Politique de cookies)

De manière générale, les Données pourront être communiquées aux prestataires et sous-traitants habilités de Plume.
Conformément au droit applicable, Plume pourra être amenée à partager vos Données avec des tiers autorisés, notamment tout organisme public, auxiliaire de justice, officier ministériel.
Certains partenaires commerciaux peuvent nous demander de vous adresser, pour leur compte, des campagnes de communication (à caractère commercial ou non) concernant leurs produits ou services : dans ce cas, vos coordonnées ne leur sont pas transmises et vous conservez la faculté de vous opposer à recevoir ce type de communication à travers la procédure de désinscription prévue dans le mailing en question.
Il est précisé que les destinataires ne sont pas forcément destinataires de l'ensemble de vos Données, mais uniquement de celles strictement nécessaires à la finalité poursuivie.
Plume exige de ces destinataires qu'ils appliquent des règles strictes en matière de protection des données personnelles en conformité avec les lois et réglementations applicables.

Enfin, Plume indique que les traitements de Données sont effectués au sein de l'Union Européenne. En cas de transfert hors Union Européenne, Plume garantit qu'elle n'effectue aucun transfert de Données sans mettre préalablement en œuvre l'une ou l'autre des garanties prévues par le RGPD, notamment en ayant recours à des clauses contractuelles type.

5. Combien de temps les Données sont-elles conservées ?

Plume ne conserve les Données que pour les durées nécessaires et proportionnelles à la finalité pour laquelle elles ont été collectées et selon les durées définies par le Responsable de traitement.

Catégories de Données	Durée de conservation
Données Prospect	3 ans à compter de la collecte ou du dernier contact
Données Clients	Pendant la durée du contrat + 10 ans à compter de la prestation ou de la livraison
Données bancaires (à l'exception du cryptogramme visuel)	13 mois à compter de la date de paiement
Données comptables, de facturation et fiscales	10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable en cours
Données nécessaires à la gestion d'un site web (identité des Visiteurs, données de connexion)	12 mois à compter de la collecte
Cookies	13 mois à compter de la collecte

Il est précisé que l'ensemble de ces données peuvent toutefois être conservées plus longtemps que les durées précitées :

- soit après obtention de votre accord ;
- soit, sous forme d'archives, pour répondre aux obligations légales et réglementaires éventuelles qui s'imposent à Plume ou encore pendant les délais légaux de prescription ou d'opposition (cf. paiements).

Les durées de conservation précitées ont été définies de manière à nous permettre de traiter vos demandes (renseignement, commande, contact,...) et/ou de mener à bien nos opérations commerciales, de communication, de marketing et de recrutement, tout en respectant le principe de proportionnalité selon lequel les données à caractère personnel ne doivent pas être conservées plus longtemps que la durée nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

6. Quels sont les engagements de Plume concernant la confidentialité et la sécurité de vos Données ?

Plume s'engage à prendre des mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de garantir un niveau de protection des Données à la hauteur du risque. Ces mesures comprennent, entre autres :

- le cryptage des Données ;
- des moyens permettant de garantir sur la durée la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité des Données et notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.
- la robustesse des systèmes et des services en rapport avec le Traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du Traitement.

En cas de risque, avéré ou éventuel, identifié par l'Utilisateur, ce dernier s'engage à en alerter sans tarder Plume afin que des mesures soient prises en conséquence.
Ainsi, pourra être considéré comme un risque à la sécurité des Données, la perte ou la divulgation d'identifiants d'Accès. Dans une telle hypothèse, l'Utilisateur pourra demander à ce que son mot de passe soit modifié via la fonction « mot de passe oublié » prévue dans l'Application.

Par ailleurs, les Utilisateurs, afin de préserver la confidentialité des Données, veillent à conserver et s'assurer que soient conservés strictement confidentiels :

- leurs identifiants d'Accès (notamment par les enfants) afin d'éviter que des tiers n'aient accès aux Données ;
- les Données auxquelles ils ont accès dans le cadre notamment de consultation des histoires créées par les enfants.

7. Quels sont vos droits ?

Conformément aux dispositions du RGPD, toute personne concernée (y compris les personnes mineures) dispose des droits d'accès, de rectification, d'opposition, de portabilité et de suppression et le droit à la limitation du traitement.
Vos demandes peuvent être adressées par courrier électronique à l'adresse suivante dpo@plume-app.co.
Les demandes devront être présentées par écrit et devront être signées et accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du demandeur si nécessaire. La demande devra préciser l'adresse à laquelle devra parvenir la réponse.
Plume disposera d'un délai de 1 (un) mois pour répondre suivant réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé d'un mois supplémentaire, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.
Une demande peut être rejetée lorsqu'elle est explicitement non fondée ou clairement abusive, notamment en raison de son caractère répétitif.

En tant qu'enseignant, vous ne pouvez effectuer des demandes d'exercice de droits au nom de vos élèves (sauf mandat). Il appartient aux élèves et/ou à leurs représentants légaux, le cas échéant, d'effectuer ces démarches.

Lorsque le traitement est fondé sur le consentement, la personne concernée peut le révoquer à tout moment soit sur le Site soit en adressant sa demande par courrier électronique à l'adresse suivante : dpo@plume-app.co. Plume cesse alors de traiter vos Données sans que les opérations antérieures pour lesquelles vous aviez consenti ne soient remises en cause.

Dans l'hypothèse où Plume n'aurait pas fait suite à une demande dans le délai susmentionné, les personnes concernées disposent de la faculté de saisir la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés : CNIL - 3 place de Fontenoy - 75007 Paris.

En cas de fermeture de l'Application ou des Services fournis par Plume, vous pouvez demander à Plume la restitution de vos Données. Plume s'engage à permettre la récupération des Données dans un format exploitable par une machine.

Pour toute question liée à l'utilisation de vos Données par Plume, vous pouvez contacter Nicolas Gueugnier, Délégué à la protection des données de Plume, à l'adresse suivante : dpo@plume-app.co.

8. Sites appartenant à des tiers

Des liens présents sur le Site peuvent vous renvoyer vers des sites extérieurs, sur lesquels Plume n'a aucun moyen de contrôle. Les politiques de protection des Données de ces sites peuvent être différentes de la présente politique, et nous vous invitons à en prendre connaissance. En tout état de cause, la responsabilité de Plume ne saurait être recherchée dans le cas où le contenu de l'un des sites concernés contreviendrait aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

9. Mise à jour de la présente politique de confidentialité

La présente politique de confidentialité est susceptible d'être modifiée ou aménagée à tout moment. La version mise à jour de la politique de confidentialité entrera en vigueur à compter de sa publication sur le Site.