

Livre blanc sur la confidentialité



Découvrez comment nous nous conformons
et vous aidons à vous conformer aux
réglementations locales et internationales.

Avant-propos

En choisissant SurveyMonkey, vous nous confiez l'une de vos ressources les plus précieuses, vos données, et nous prenons cette responsabilité très au sérieux. Ce livre blanc illustre notre approche globale en matière de confidentialité des données et explique comment nous nous conformons et aidons plus de 260 000 entreprises à travers le monde à se conformer aux principales réglementations, notamment le RGPD (Règlement général sur la protection des données), la loi CCPA (California Consumer Privacy Act), la loi sur l'intelligence artificielle de l'Union européenne et autres réglementations similaires.



« Chez SurveyMonkey, nous accordons une place centrale à la confidentialité et à la sécurité tout au long du cycle de vie du produit, de la conception à la mise en œuvre, et n'avons cessé d'améliorer les contrôles qui sont déjà en place. Nous veillons également à ce que nos pratiques de protection des données restent conformes aux normes et aux attentes du secteur, grâce à un engagement continu auprès de clients du monde entier et à un suivi scrupuleux des évolutions réglementaires. »

Sally-Anne Hinfey
Vice-présidente, Affaires juridiques, SurveyMonkey



Nos principes de confidentialité

Chez SurveyMonkey, nous créons des produits qui intègrent la confidentialité dès la conception. Où que vous vous trouviez et quelles que soient les lois en vigueur, nous appliquons les mêmes normes rigoureuses qui englobent les lois internationales relatives à la confidentialité. Ainsi, vous êtes toujours protégé.

- 1** Nous intégrons la **confidentialité dès la conception** à chaque produit et chaque processus

Chaque nouvelle fonctionnalité, chaque nouveau fournisseur et chaque modification de notre traitement des informations personnelles est examiné par nos équipes internes chargées de la confidentialité et de la sécurité conformément à nos processus AIPD (analyse d'impact relative à la protection des données).

Nos pratiques en matière de confidentialité sont régulièrement vérifiées afin de garantir notre conformité aux obligations légales et aux normes du secteur.
- 2** Nous vous donnons les moyens de **contrôler et protéger vos données**

Les administrateurs de votre compte peuvent modifier, exporter ou supprimer toutes les données recueillies auprès de vos clients et de vos employés afin d'honorer les [demandes relatives aux droits des personnes concernées](#).

Nous proposons des fonctionnalités telles que les [réponses anonymes](#), qui vous aident à limiter les données permettant d'identifier les participants, et notre panel [SurveyMonkey Audience](#) intégré, qui vous permet d'obtenir des informations démographiques sans collecter d'informations d'identification.
- 3** Nous appliquons **des politiques strictes en matière de conservation des données**

Tant que votre compte est actif, vous gardez un contrôle total sur les données qui sont conservées et leur durée de conservation. Si besoin est, vous pouvez supprimer les réponses individuelles aux sondages et les données supprimées sont définitivement retirées de nos sauvegardes au bout de 90 jours.
- 4** Nous faisons **preuve de transparence vis-à-vis de nos politiques de données**

Notre [avis de confidentialité](#) décrit clairement toutes les catégories de données personnelles que nous recueillons, nos sources, la façon et les circonstances dans lesquelles nous partageons ces données, ainsi que nos périodes de conservation.

Notre [accord sur le traitement des données](#) constitue notre engagement contractuel à n'utiliser vos données que de certaines manières spécifiques et à respecter les lois applicables en matière de protection des données. Il explique nos contrôles de sécurité, nos procédures en cas de fuite des données et nos mesures de protection des données transfrontalières.
- 5** Nous **acceptons la vérification** de nos pratiques

Nous répondons à des questionnaires complets sur la sécurité provenant des clients Entreprise potentiels et fournissons à nos clients existants toute la documentation nécessaire pour vérifier notre conformité de manière indépendante. Pour en savoir plus sur nos infrastructures de sécurité, consultez notre [Centre de confiance](#) et notre [livre blanc gratuit sur la sécurité](#).



Règlements en matière de confidentialité et conformité



Découvrez comment nous assurons la conformité avec le RGPD, la loi CCPA, la loi européenne sur l'IA et les réglementations spécifiques au secteur.

Conformité avec le RGPD

Notre siège social international se trouvant en Irlande, la conformité au RGPD est ancrée dans notre ADN et constitue la base de notre stratégie de confidentialité et de protection des données. Nous considérons le RGPD de l'Union européenne (et les lois équivalentes au Royaume-Uni et en Suisse) non comme une obligation légale, mais comme la pierre angulaire de notre programme de confidentialité dans le monde entier. Voici comment nous garantissons la conformité avec le RGPD :



Nous définissons et assumons nos responsabilités

- Dans la plupart des cas, nous agissons en tant que « sous-traitant » et traitons les données personnelles uniquement selon vos directives. Nous ne pouvons pas prendre de décision indépendante quant à leur traitement au-delà de la mise en œuvre technique.
- Dans certains cas, nous agissons en tant que « responsable du traitement ». Nous sommes par exemple responsable du traitement des informations relatives aux comptes en libre-service, des données de facturation et des informations relatives aux panélistes.

Nous traitons uniquement les données personnelles avec un fondement juridique valide

- Nous nous appuyons sur les fondements juridiques suivants pour traiter les données à caractère personnel : (i) pour exécuter un contrat (par exemple, pour vous fournir le service) ; (ii) pour nous conformer à nos obligations légales (par exemple, pour sécuriser la plateforme) ; (iii) pour assurer nos intérêts légitimes (par exemple, pour porter de nouvelles fonctionnalités à votre attention) ; ou (iv) avec le consentement de la personne concernée (par exemple, pour utiliser des cookies afin de suivre l'utilisation de notre site).
- Lorsque l'« intérêt légitime » est le fondement juridique, nous évaluons cet intérêt légitime pour nous assurer que l'équilibre entre les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée et l'objectif commercial est respecté, et que tous les risques sont, dans la mesure du possible, écartés. Pour en savoir plus, consultez la section 3 de notre [avis de confidentialité](#).



Nous appliquons des protections contractuelles solides

- Notre avenant relatif au traitement des données intègre automatiquement les clauses contractuelles types de l'Union européenne, du Royaume-Uni et de la Suisse.
- Nous divulguons la liste des [sous-traitants](#) qui sont en possession d'informations de localisation et de sécurité et permettons à nos clients de [s'abonner](#) aux mises à jour de cette liste.
- Nous effectuons une évaluation rigoureuse de tous les fournisseurs tiers.
- Tous les contrats avec les fournisseurs incluent des protections équivalentes afin de garantir la conformité tout au long de notre chaîne logistique.

Nous protégeons les transferts de données internationaux

- Nous sommes certifiés conformes au cadre de protection des données entre les États-Unis, l'Union européenne, le Royaume-Uni et la Suisse.
- Les clients Entreprise peuvent choisir de [stocker](#) leurs données dans l'Union européenne, aux États-Unis ou au Canada en fonction de leurs besoins en matière de conformité.
- Nous avons mis en œuvre des mesures supplémentaires détaillées dans notre [déclaration de transfert de données](#).
- Nous proposons des conditions contractuelles de traitement des données, spécifiques à la protection et au transfert des données, à nos clients basés dans l'UE, au Royaume-Uni, en Suisse et en Australie.

Nous appliquons un programme de gouvernance consacré à la confidentialité

- Nous avons nommé un Responsable de la protection des données, inscrit auprès de la commission irlandaise pour la protection des données.
- Nous effectuons régulièrement des audits de conformité et veillons à l'amélioration continue de nos contrôles et procédures en matière de confidentialité.
- Nous avons mis en place un programme de gérance des données afin de démocratiser la gouvernance et la conformité en matière de confidentialité des données.

Nous vous aidons à vous conformer à vos obligations vis-à-vis des personnes concernées

- Notre plateforme inclut des fonctionnalités conformes au RGPD, notamment le [Gestionnaire des réponses](#) (disponible pour les clients Entreprise), qui vous aident à répondre plus facilement aux demandes des personnes concernées.
- Sur demande, nous vous fournissons la documentation nécessaire pour vous aider à remplir vos obligations en tant que responsable du traitement.





« SurveyMonkey répond à deux critères essentiels : ses pratiques sont conformes au RGPD et sa plateforme s'intègre à Salesforce. Ce sont deux atouts majeurs pour nous. »

Matt Schoolfield
Responsable de l'analyse commerciale et de la Voix du Client, Greyhound



LES PLUS GRANDS GROUPES EUROPÉENS NOUS FONT CONFIANCE



Conformité avec le CCPA

SurveyMonkey a mis en place un programme de conformité rigoureux qui répond aux exigences du California Consumer Privacy Act (CCPA). Notre priorité est de protéger les droits à la vie privée des consommateurs, d'établir des pratiques de gouvernance des données et de garantir la transparence du traitement des données.



Nous protégeons les droits des consommateurs

Nous respectons les droits des résidents californiens à accéder à leurs informations personnelles, à les supprimer et à les corriger, à se désabonner des publicités ciblées, à limiter l'utilisation des données sensibles et à bénéficier de services non discriminatoires.

Nous protégeons les informations personnelles sensibles

Nous ne recueillons que les données sensibles indispensables (identifiants de connexion, contenu des emails, informations démographiques fournies volontairement), et les utilisons uniquement pour fournir les services qui nous ont été demandés.

Nous ne vendons jamais vos données

Nous ne vendons pas d'informations personnelles. Bien que notre utilisation de cookies à des fins de publicité ciblée en fonction des centres d'intérêt puisse être considérée comme un « partage » selon la définition large de la loi CCPA, les résidents californiens ont la possibilité de se désabonner en cliquant sur notre bannière relative aux cookies ou notre lien en pied de page.

Nous protégeons la confidentialité des sondages

Nous n'utilisons ni cookies publicitaires ni cookies tiers sur les pages de sondage afin de protéger la confidentialité des participants.

Nous faisons preuve de transparence

Nos avis de confidentialité sont clairs et incluent [des informations spécifiques](#) pour les résidents californiens, et les incitations financières pour nos programmes de panélistes sont systématiquement signalées par des avis.

Nous veillons à la protection des données

Nous mettons en œuvre des pratiques de dépersonnalisation des données et étendons les obligations du CCPA à nos fournisseurs par le biais d'engagements contractuels.

LES PLUS GRANDS GROUPES CALIFORNIENS NOUS FONT CONFIANCE



Conformité avec la loi européenne sur l'IA



La loi européenne sur l'IA (qui est entrée en vigueur le 1er août 2024 et dont la mise en œuvre sera complète en 2026) est la première réglementation mondiale complète en matière d'IA. SurveyMonkey a déjà mis en œuvre des mesures de conformité et traite cette législation européenne comme une norme mondiale (comme le RGPD) afin d'offrir à tous ses clients la meilleure protection, où qu'ils se trouvent.

Nous adoptons une approche fondée sur les risques

Toutes nos fonctionnalités d'IA et d'apprentissage automatique présentent un risque faible ou nul.

Nous approchons l'IA de manière responsable

Nous suivons les principes fondamentaux suivants lors du développement et de l'évaluation de projets d'IA : intelligibilité, fiabilité, responsabilité, confidentialité des données, conformité, contrôle humain, sécurité et équité.

Nous réalisons des contrôles organisationnels

Nous avons créé un groupe de travail sur l'IA composé de représentants de diverses équipes (confidentialité, produits, sécurité, informatique, ingénierie, IA/ML et science des données), afin qu'ils évaluent les risques liés à l'IA pour tous les nouveaux fournisseurs et projets.

Nous favorisons la formation et l'expertise

Nous proposons des formations sur l'IA à tous nos employés, et les représentants de notre groupe de travail sur l'IA ont obtenu le certificat professionnel en gouvernance de l'intelligence artificielle de l'IAPP, association internationale des professionnels de la confidentialité.

Nous développons des produits éthiques

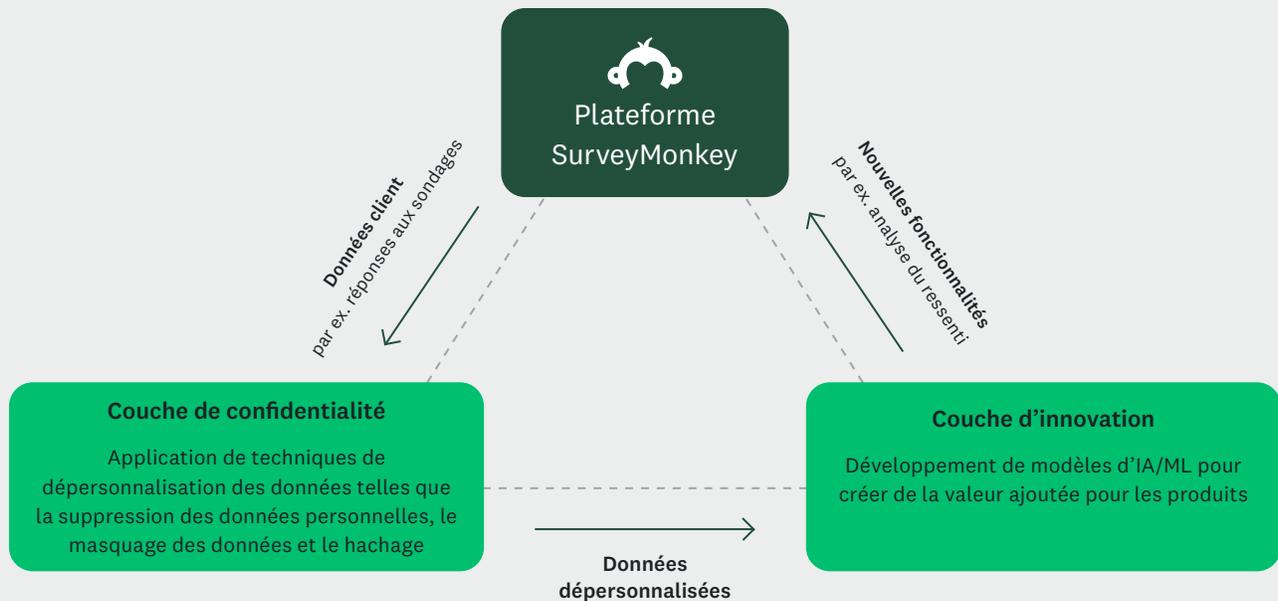
Notre équipe d'apprentissage automatique diversifiée adopte une approche éthique et inclusive de la recherche en IA et du développement de produits.



Nous protégeons la confidentialité des données

Nous utilisons des données client dépersonnalisées ou des données générées par synthèse pour entraîner nos modèles d'IA exclusifs, selon une approche de « confidentialité dès la conception » avec une réduction des données, des limites de conservation et des contrôles d'accès.

Comment SurveyMonkey innove avec l'IA tout en protégeant les données client

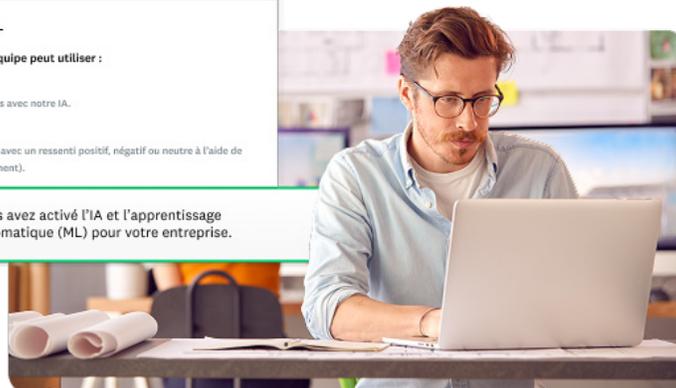
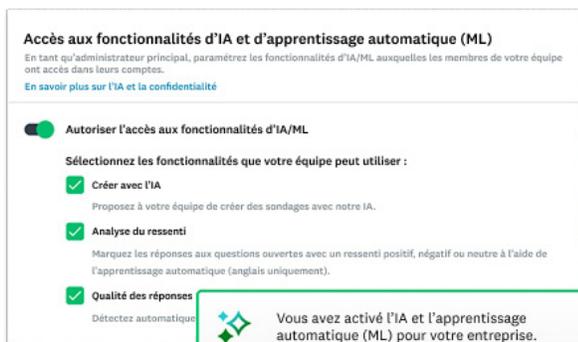


Principaux contrôles de confidentialité et de sécurité :

chiffrement TLS des données pendant le stockage | accès sur la base du moindre privilège | politique de conservation courte

Nous faisons preuve de transparence

Nous signalons clairement nos fonctionnalités optimisées par l'IA sur notre [site Web](#) et annonçons les nouvelles fonctionnalités IA sur notre [page Quoi de neuf](#).



Les administrateurs des abonnements d'équipe et Entreprise peuvent gérer l'accès à plusieurs fonctionnalités optimisées par l'IA.



Considérations spécifiques au secteur

Secteur	Santé	Éducation	Finance
Réglementation	HIPAA	FERPA	DORA
Comment SurveyMonkey assure la conformité	Nous proposons des fonctionnalités conformes à la loi HIPAA sous la forme d'un module complémentaire pour vous aider à répondre à vos besoins en termes de conformité. Ce module est réservé aux clients disposant d'un compte SurveyMonkey Entreprise. Apprenez-en plus sur la conformité avec la loi HIPAA chez SurveyMonkey , notamment sur la manière de signer un accord de partenariat avec nous.	SurveyMonkey peut être désigné comme « responsable de l'école ayant des intérêts éducatifs légitimes » en vertu de la loi FERPA (Family Educational Rights and Privacy Act) pour s'assurer que les clients du secteur universitaire/de l'enseignement supérieur soumis à cette loi respectent leurs obligations légales (sous réserve de nos conditions et de notre politique d'utilisation acceptable en ce qui concerne la collecte des données auprès de mineurs). Lorsque nous recueillons des données relatives aux étudiants via SurveyMonkey Apply et d'autres produits, vous pouvez être assuré que nous appliquons des mesures de protection administratives, physiques et techniques afin d'empêcher tout accès non autorisé aux données confidentielles des étudiants.	Nous proposons des fonctionnalités conformes à la loi sur la résilience opérationnelle numérique et la conformité (DORA) via nos Conditions d'utilisation pour les clients en libre-service, et des mesures de protection plus complètes dans le cadre de notre contrat de services en vigueur pour les clients Entreprise. Notre politique de conformité inclut des droits de résiliation, des processus d'audit, une documentation claire, une gestion transparente des sous-traitants, des mesures strictes de protection des données et des engagements de coopération en matière de réglementation.

Carrot collecte des données clés en respectant les normes HIPAA

« Grâce aux sondages, nous voyons à quel point nous aidons nos bénéficiaires à prendre des décisions, même dans des moments difficiles. »



Laura Lee
Responsable produit, Carrot



MCKESSON

UNIVERSITY OF NOTRE DAME

Wellstar
HEALTH SYSTEM

Abbott

NHS
England

athenahealth

Tufts Medicine
Tufts Medical Center

Pour en savoir plus sur nos infrastructures de sécurité, consultez notre [Centre de confiance](#) et notre [livre blanc gratuit sur la sécurité](#).



Accédez à des insights précieux et conformez-vous aux réglementations sur la confidentialité avec SurveyMonkey Entreprise



Nous proposons des abonnements et des tarifs souples, adaptés à vos besoins, notamment des fonctionnalités performantes qui assurent le respect des réglementations internationales en matière de confidentialité.

Explorez [SurveyMonkey Entreprise](#) ou [contactez le service commercial](#) pour en savoir plus sur la façon dont nous pouvons répondre à vos exigences de conformité spécifiques.

Lancez-vous

Attention, ces informations ne doivent pas être interprétées comme des conseils juridiques ou comme représentatives de notre interprétation des lois relatives à la confidentialité. Elles sont uniquement destinées à aider nos clients à comprendre notre approche en matière de protection des données en termes pratiques. Si vous avez des doutes quant à vos obligations légales ou si vous avez besoin d'un avis dans l'un des domaines couverts, n'hésitez pas à consulter un conseiller juridique indépendant.

