

# *Cahier des charges*

**Réalisation d'enquêtes en ligne auprès  
de clients internes, externes  
et partenaires de l'Afnic**

**afnic**

<i>I. Contexte</i> .....	3
<i>II. Objet</i> .....	3
<i>III. Description des besoins de l’Afnic</i> .....	3
<i>A. Prestations attendues (unités d’œuvre)</i> .....	4
<i>B. Livrables attendus</i> .....	4
<i>IV. Référents</i> .....	5
<i>V. Dossier de candidature</i> .....	5
<i>A. Critères de sélection</i> .....	6
<i>B. Procédure et calendrier</i> .....	6
<i>C. Prix</i> .....	6
<i>Annexes techniques</i> .....	7
<i>A. Enquête de satisfaction des bureaux d’enregistrement</i> ...	7
<i>B. Enquête de satisfaction des salariés</i> .....	7
<i>C. Documentation du traitement Gestion des enquêtes de satisfaction clients</i> .....	9
<i>D. Documentation du traitement Gestion des enquêtes de satisfaction interne</i> .....	12

## I. Contexte

Association à but non lucratif et gestionnaire historique du *.fr*, l'Association Française pour le nommage Internet en coopération (Afnic) est un opérateur multi-registres au service des domaines de premier niveau correspondant au territoire national (*.fr* et certaines extensions ultramarines) et de plusieurs projets français de nouvelles extensions Internet. Depuis sa création en 1998, l'Afnic se donne pour objectif de contribuer au développement :

- ✓ d'un Internet sûr et stable ;
- ✓ ouvert aux innovations ;
- ✓ où la communauté Internet française joue un rôle de premier plan.

Afin d'assurer ses missions, l'Afnic compte environ 78 collaborateurs.

Dans un souci constant de satisfaction sur la qualité des services rendus, l'Afnic fait réaliser depuis plusieurs années diverses enquêtes de satisfaction, que ce soit auprès de ses clients bureaux d'enregistrement, salariés ou partenaires.

Ces enquêtes s'inscrivent dans la démarche d'excellence opérationnelle mise en oeuvre suivant le modèle EFQM® (1). Cette démarche initiée au sein de l'Afnic depuis 2014 a fait l'objet depuis de 2 reconnaissances EFMQ R4E 4\* (2).

Plus d'informations sur : [www.afnic.fr](http://www.afnic.fr).

## II. Objet

Le présent Cahier des charges « Réalisation d'enquêtes en ligne auprès de clients internes, externes et partenaires de l'Afnic » vient préciser :

D'une part, les besoins de l'Afnic pour la conception et la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès de clients internes (salariés), externes (bureaux d'enregistrement par exemple) ou d'enquêtes d'opinion auprès de partenaires de l'Afnic.

L'Afnic ne s'engage à aucun nombre minimum ou maximum d'enquêtes par an ; à titre indicatif, les années passées, l'Afnic a réalisé 3 enquêtes chaque année.

D'autre part les modalités de consultation et d'attribution du marché.

## III. Description des besoins de l'Afnic

Avant chaque enquête, une réunion sera organisée entre les personnes référentes de l'Afnic et du prestataire afin de préciser les spécificités liées à l'enquête souhaitée et de déterminer le calendrier de réalisation. L'Afnic fournira les éléments permettant au prestataire de bien comprendre les enjeux.

(1) © EFQM <http://www.efqm.org/>

(2) <https://www.afnic.fr/fr/l-afnic-en-bref/presentation/excellence-11.html>

## A. Prestations attendues (unités d'œuvre)

Pour chacune des enquêtes menées, en complément et précision de celles identifiées dans le Contrat, les prestations seront les suivantes :

- ✓ conception des questionnaires en étroite collaboration avec l'Afnic,
- ✓ mise à jour / évolution annuelle,
- ✓ passation de l'enquête exclusivement en ligne (fichier des contacts fourni par l'Afnic si nécessaire),
- ✓ reprise de l'existant pour assurer la continuité des comparaisons (les détails étant cadrés dans la réunion de préparation),
- ✓ communication sous forme de mailing et gestion de plusieurs relances,
- ✓ analyse des résultats quantitatifs et qualitatifs (dont comparaison avec les résultats des enquêtes précédemment menées : résultats fournis par l'Afnic),
- ✓ restitution des résultats,
- ✓ conseil sur la forme et le fond du recueil des avis des clients ou salariés,
- ✓ réunions de présentation des résultats

Les questionnaires peuvent contenir d'une quarantaine à une centaine de questions, dont quelques-unes sont des questions ouvertes. Des clients ou partenaires anglophones peuvent également faire partie des répondants.

Le résultat des données sera transmis pour permettre la reconstitution de son historique et sa manipulation ultérieure en cas de transmission sous un autre format linguistique.

L'Afnic se réserve la possibilité de solliciter le prestataire pour réaliser d'autres enquêtes que celles citées dans le cahier des charges, sans critère d'exclusivité.

## B. Livrables attendus

L'ensemble des supports livrables devront être donnés dans leur version initiale et modifiables.

Les livrables sont constitués des éléments suivants :

- ✓ Un bilan global d'analyse détaillant les résultats complets (ordre et composition non contractuels):
  - modalités de l'enquête,
  - analyse globale du panel des répondants,
  - modalités de redressement du panel si besoin
  - recommandations et faits marquants,
  - synthèses des attentes et des réclamations,
  - présentation détaillée des résultats par thèmes (notes, synthèse des verbatim, verbatim après traitement afin de permettre la confidentialité des réponses des répondants et ainsi de garantir la protection des données à caractère personnel des personnes concernées ...).
- ✓ Une note de synthèse
- ✓ Les résultats obtenus sous forme de fichier manipulable (csv, excel, powerpoint, ...)

- ✓ Le taux de participation des personnes interrogées

Le détail précis des données à fournir sera cadré lors de la réunion de préparation de lancement de chaque enquête.

Le prestataire devra décrire précisément dans sa réponse de candidature les modalités prévues pour le transfert des différents éléments et la garantie de la protection des données.

## IV. Référents

Pour ce cahier des charges, les référents sont :

- ✓ Au niveau administratif et financier : Madame Marine Chantreau – DAF Adjointe - 01 39 30 83 20 - [marine.chantreau@afnic.fr](mailto:marine.chantreau@afnic.fr)
- ✓ Au niveau opérationnel / pour l'enquête de satisfaction des salariés : Madame Delphine Seigneur – Responsable Ressources Humaines, Qualité de vie au travail - 01 39 30 83 81 – [delphine.seigneur@afnic.fr](mailto:delphine.seigneur@afnic.fr)
- ✓ Au niveau opérationnel / pour l'enquête de satisfaction des bureaux d'enregistrement : Madame Linda Caplain – Responsable Service clients - 01 39 30 83 76 – [linda.caplain@afnic.fr](mailto:linda.caplain@afnic.fr)

Selon l'enquête diligentée, un autre référent opérationnel peut être rajouté pour permettre une meilleure compréhension du sujet.

## V. Dossier de candidature

Les dossiers de candidature devront comprendre les éléments suivants :

- ✓ Présentation du candidat
- ✓ Références du candidat en matière de réalisation d'enquêtes
- ✓ CV des intervenants et expériences d'enquêtes
- ✓ La Proposition du candidat en réponse à la mise en concurrence comprenant les éléments suivants :
  - Un document de synthèse de compréhension des objectifs et des besoins de l'Afnic. Les modalités de mises en place de la prestation, Le détail des prix des prestations exprimé en euros (€), par unité d'œuvre (pour des enquêtes de 40 à 100 questions maxi), incluant un détail du nombre de jours et des prix journaliers ; une grille financière peut être proposée pour une meilleure compréhension, les modalités de paiement,
  - La Documentation du traitement pour chaque enquête dûment renseignée en incluant notamment les mesures logiques, physiques et organisationnelles mises en place pour garantir la protection des données à caractère personnel dans la fourniture des Prestations,
  - Un modèle de support de restitution.

## A. Critères de sélection

La proposition la mieux-disante au regard des critères suivants sera sélectionnée :

- ✓ prix des prestations (par unité d'œuvre) (40 %)
- ✓ qualité des méthodes de travail incluant les mesures de sécurité des données et de garanties de conformité au RGPD, clarté du support de restitution et des livrables (40%)
- ✓ expérience des intervenants pour des prestations similaires (aspect RH indispensable) et capacité de conseil sur les meilleures pratiques (15 %)
- ✓ délais prévisionnels de réalisation des unités d'œuvre (5 %)

Des précisions pourront être demandées au candidat.

Le classement des offres sera établi sur la base de la note globale obtenue à partir des critères pondérés ci-dessus.

Après étude des dossiers de candidatures reçus et une pré-sélection réalisée, les prestataires présélectionnés présenteront à l'Afnic l'outil dédié au questionnaire ainsi que des exemples de questionnaires.

## B. Procédure et calendrier

Publication du cahier des charges : 15 Avril 2019

Soumission des candidatures : **13 Mai 2019 jusqu'à 12h00**

Sélection et contractualisation : **à partir du 20 mai 2019**

Début de la prestation : **1 Juin 2019**

La soumission des offres se fera par voie électronique adressée aux référents ci-dessus.

## C. Prix

Il est demandé au candidat d'apporter des précisions concernant les modalités tarification.

Les prix sont établis en euros.

Le contrat sera conclu à prix ferme et définitif.

Les factures sont à adresser à l'Afnic à l'adresse électronique suivante: [comptabilité@afnic.fr](mailto:comptabilité@afnic.fr).

## Annexes techniques

Les exemples d'enquêtes sont présentés ci-après, déjà menées susceptibles d'être reconduites (sans engagement de l'Afnic).

### A. *Enquête de satisfaction des bureaux d'enregistrement*

Depuis 2008, L'Afnic réalise tous les ans une enquête de satisfaction auprès de ses Bureaux d'enregistrement.

Les noms de domaine sont distribués par l'intermédiaire de bureaux d'enregistrement (BE), qui sont le point de contact principal des titulaires de noms de domaine. La qualité de la relation de l'Afnic avec ces distributeurs est essentielle pour le succès des extensions gérées par l'Afnic. Elle repose sur les performances de nos systèmes techniques, la qualité de notre service client, ainsi que l'attractivité de nos produits.

Le panel potentiel représente près de 500 clients français et étrangers, la consultation se faisant soit en français pour la plus grande majorité, soit en anglais.

Cette enquête est réalisée sur la base d'un questionnaire existant comportant à ce jour :

- ✓ 11 sujets thématiques, représentant questions + 6 au global (soit 32 questions)
- ✓ 1 conclusion ouverte
- ✓ questions d'information du contexte

Le questionnaire doit prendre environ 15-20 minutes.

L'Afnic fournit la liste des Bureaux d'Enregistrement à contacter (+ contacts). L'enquête se déroule habituellement de début Octobre à début Novembre et les résultats sont attendus pour la fin d'année.

Entre 100 et 150 réponses par an sont attendues.

### B. *Enquête de satisfaction des salariés*

#### **Le contexte :**

L'Afnic, soucieuse de la qualité de vie au travail de ses collaborateurs, réalise une enquête de satisfaction auprès de ses salariés depuis 2012 (pour un effectif de 78) et souhaite poursuivre ce dispositif auprès de ses salariés.

#### **Modalités :**

L'enquête est annuelle.

L'enquête se déroule habituellement sur 2 à 3 semaines au dernier trimestre et les résultats sont attendus pour la fin d'année. L'Afnic envisage de modifier les dates de déroulement de l'enquête et apportera cette précision au Prestataire choisi ultérieurement.

L'Afnic fournit la liste des salariés et leurs mails professionnels, ainsi que toutes informations utiles à l'analyse des réponses.

L'enquête est réalisée uniquement en français et ne doit pas prendre plus de 15/20 minutes.

Les attentes de l'Afnic vis-à-vis du prestataire sont les suivantes :

- Conception du questionnaire ;
- Hébergement du questionnaire chez le prestataire permettant la confidentialité de traitement ;
- Analyse des réponses.

### **Concernant la conception du questionnaire :**

L'Afnic souhaite que le Prestataire soit force de proposition dans la conception du questionnaire (*sa structure, ses thématiques...*) ainsi que sur la rédaction et la tournure des phrases.

L'objectif étant d'accompagner l'Afnic à poser les questions pertinentes et précises (*sans ambiguïté ni interprétation*) auprès de ses salariés afin de collecter leur avis suite au déploiement de la stratégie et des actions de la Direction réalisées tout au long de l'année.

Etant donné l'effectif de l'Afnic et son organisation, le questionnaire doit être établi afin de respecter l'anonymat des réponses apportées à celui-ci.

### **Composition du questionnaire :**

A ce jour, tous les salariés sont invités à répondre à un questionnaire composé de deux grands volets :

- ✓ un volet « social » permettant d'appréhender la satisfaction générale des collaborateurs sur l'Afnic (*la communication interne, le cadre de vie, la politique RH, le management...*) ;
- ✓ un second volet relatif à l'évaluation de la qualité de service délivrée par les Directions de l'Afnic (*DSI, Achats, DRH et Juridique...*).

Quelques zones de commentaires sont proposées pour étayer si besoin l'évaluation (« verbatim »).

L'enquête est composée de questions ouvertes et fermées.

Par le biais de cette mise en concurrence, et suite à une baisse du taux de participation en 2018, l'Afnic envisage deux possibilités :

- Soit poursuivre à l'identique le questionnaire actuel mais procéder à sa mise à jour (*modification de la tournure des questions, suppression de certaines questions, modification de sa structure...*) ;
- Soit modifier totalement le questionnaire tant sur la structure (*les deux volets précédemment cités*) que sur la périodicité (supérieure à un an) et sur la forme (*l'ensemble des questions de l'enquête*).

### **Concernant l'hébergement du questionnaire chez le Prestataire :**

Le prestataire doit être en capacité technique à héberger le questionnaire en toute sécurité et confidentialité.

Le salarié recevant le questionnaire sur son adresse mail professionnelle.



**Concernant le déroulement de l'enquête :**

Le prestataire procèdera à des relances directement auprès des salariés (3 actuellement), afin de bénéficier d'un maximum de participation et ainsi de « matière » pour procéder à l'analyse des réponses.

Le contact désigné à l'Afnic pour ce faire recevra, tous les 2 jours, par voie de mail, une information relative aux taux de participation globale.

Le salarié doit pouvoir enregistrer ses réponses pour finaliser le questionnaire ultérieurement.

**Concernant l'analyse des réponses :**

L'Afnic souhaite obtenir une analyse globale (macro) et segmentée (micro) des réponses, en fonction de la structure du questionnaire : ses catégories (manager / non manager, tranche d'âge, ancienneté...) ou sous-ensemble (Direction / service...), ses thématiques... L'analyse, en particulier la segmentation, s'effectue en prenant en compte la confidentialité et la protection des données à caractère personnel des personnes concernées par le traitement.

L'Afnic souhaite également recevoir des suggestions/recommandations d'actions ciblées suite à l'analyse de ce questionnaire.

L'Afnic souhaite une restitution de l'analyse auprès de la Direction Générale / Direction des Ressources Humaines, de la qualité de vie au travail et du Juridique et une restitution auprès des collaborateurs, par le biais de réunions.

**Le format :**

Le questionnaire et l'analyse devront être rédigés en français.

Les livrables devront permettre les validations et modifications réciproques et devront être sous format word, excel, power point.

Les livrables comporteront des illustrations graphiques et une analyse écrite.

**Concernant le process :**

Le calendrier des différentes actions liées au bon déroulement de l'enquête interne est établi par le prestataire, en tenant compte des contraintes réciproques, et validé par l'Afnic.

### *C. Documentation du traitement Gestion des enquêtes de satisfaction clients*

Pour l'enquête de satisfaction clients il est mis en œuvre le traitement « Gestion des enquêtes de satisfaction clients ». L'Afnic et le Prestataire établissent, en suivant le modèle fourni en Annexe 3 du Contrat, la présente Documentation venant décrire le traitement sous-traité et les instructions de l'Afnic.

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les Prestations relatives à cette enquête.

I- Partie renseignée par l'Afnic, responsable de traitement

### **Nom du traitement**

Enquête de satisfaction clients

### **Service de l'Afnic en charge de la mise en œuvre du traitement**

Direction Marketing & Commerciale (Service Support)

### **Finalité et Sous-finalités**

Gestion des enquêtes de satisfaction des clients

Améliorer la qualité des services fournis par l'Afnic

Identifier les insatisfactions pour agir sur les axes d'amélioration

Suivre la progression de l'Afnic sur la qualité de ses services

### **Personnes concernées**

Clients de l'Afnic

### **Données traitées**

- Entité cliente
- Nom et prénom du représentant pour l'enquête
- Courriel
- Résultats / Réponses aux enquêtes

### **Catégorie d'activités de traitement sous-traitées au Prestataire / Nature des opérations réalisées par le Prestataire sur les données**

Toutes celles nécessaires à la fourniture des Prestations pour la conception, l'organisation et la réalisation des enquêtes incluant en particulier :

- La réception et l'hébergement des données relatives aux personnes concernées
- La mise en œuvre de l'enquête : invitation à participer, collecte des réponses, traitement des résultats bruts
- Sauvegarde et destruction des données.

### **Pour ce traitement de données à caractère personnel, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires et instructions suivantes**

1/ Temps de conservation par le prestataire et, le cas échéant, ses sous-traitants

Prestataire :

Résultats bruts : destruction 18 mois à compter de la fin de l'enquête entendue comme la date à laquelle les résultats anonymisés ont été réalisés et livrés à l'Afnic

Résultats anonymisés : pendant la durée du contrat avec l'Afnic

Pour les éventuels sous-traitants du Prestataire identifiés ci-après :

Destruction immédiate à la réalisation de leur prestation pour le Prestataire

## 2/ Modalités d'exercice des droits personnels

Information de chaque personne concernée au lancement de l'enquête par une mention obligatoire à faire figurer en amont de la participation à l'enquête comme suit :

« Dans l'objectif d'améliorer la qualité de ses services et d'identifier les insatisfactions et agir sur les axes d'amélioration, vous êtes invité en votre qualité de client de l'Afnic à participer à cette enquête à laquelle vous êtes libre de répondre. Toutes les informations relatives à ce traitement sont à votre disposition sur demande auprès de la DPO de l'Afnic. Pour vos droits personnels et toutes questions, la DPO de l'Afnic est à votre écoute à [dpo@afnic.fr](mailto:dpo@afnic.fr).

## 3/ Autres informations et instructions

Transfert de données hors UE : Non

Interconnexions : Non

Profilage : Non

Les données brutes sont à traiter de façon à :

- Respecter la confidentialité et l'anonymat pour les personnes concernées. ;
- De façon générale, respecter les droits fondamentaux des personnes notamment en retraitant tout propos ou commentaires indécents (dénigrement par exemple) qui pourraient être faits en réponse dans les champs « ouverts » des questionnaires.

Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution du Contrat, l'accord préalable de l'Afnic étant nécessaire.

Ne pas divulguer ou céder ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales.

Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat ;

Prendre toutes mesures de sécurité, notamment matérielle et logique, pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du Contrat ;

Mettre à disposition de l'Afnic les moyens logiques, techniques et organisationnels permettant la sécurité des échanges de données à caractère personnel entre l'Afnic et le Prestataire.

Notifier par écrit à l'Afnic - avant toute mise en œuvre et suffisamment en amont - tous changements affectant le traitement ayant des conséquences en termes de conformité Informatique et Libertés. Exemples non limitatifs : changement sur les moyens, les données, les personnes concernées, le lieu de traitement, localisation des serveurs, sous-traitants, destinataires et interconnexions, etc...

II- Partie renseignée par le Prestataire, sous-traitant du traitement

1/ Nom du délégué à la protection des données (ou son équivalent) du Prestataire

Prénom, Nom

Société (en cas de DPO externe)

Coordonnées

2/ Le cas échéant le(s) sous-traitant(s) du Prestataire

Identité du sous-traitant du Prestataire (Dénomination, SIREN, Coordonnées)	Son rôle	Description des activités sous-traitées sur les données personnelles	Moyens et mesures de confidentialité et sécurité mis en œuvre

3/ Localisation du traitement (citer le/les système(s) d'information concerné(s))

4/ Moyens et mesures de confidentialité et sécurité mis en œuvre par le Prestataire

Décrire des mesures telles que :

- Pseudonymisation et chiffrement des données
- Moyens mis en œuvre pour chaque type d'activité de traitement nécessaire à l'enquête
- Procédé sécurisé d'échange de base de données de contacts
- Moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement
- Moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique
- Procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement

### *D. Documentation du traitement Gestion des enquêtes de satisfaction interne*

Pour l'enquête de satisfaction interne il est mis en œuvre le traitement « Enquête de satisfaction interne ». L'Afnic et le Prestataire établissent, en suivant le modèle fourni en Annexe 3 du Contrat, la présente Documentation venant décrire le traitement sous-traité et les instructions de l'Afnic.

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les Prestations relatives à cette enquête.

I- Partie renseignée par l'Afnic, responsable de traitement

### **Nom du traitement**

Enquête de satisfaction interne

### **Service de l'Afnic en charge de la mise en œuvre du traitement**

Direction RH – QVT & Juridique (Service Ressources Humaines)

### **Finalité et Sous-finalités**

Gestion des enquêtes de satisfaction interne

Améliorer la qualité de vie au travail

Identifier les insatisfactions pour agir sur les axes d'amélioration

Suivre la progression de l'Afnic sur la qualité de vie au travail

### **Personnes concernées**

Membres du personnel de l'Afnic

### **Données traitées**

- Nom et prénom
- Sexe
- Courriel
- Tranche d'âge
- Tranche d'ancienneté
- Statut (manager ou non)
- Pôle de rattachement
- Résultats / Réponses aux enquêtes

### **Catégorie d'activités de traitement sous-traitées au Prestataire / Nature des opérations réalisées par le Prestataire sur les données**

Toutes celles nécessaires à la fourniture des Prestations pour la conception, l'organisation et la réalisation des enquêtes incluant en particulier :

- La réception et l'hébergement des données relatives aux personnes concernées
- La mise en œuvre de l'enquête : invitation à participer, collecte des réponses, traitement des résultats bruts
- Sauvegarde et destruction des données.

### **Pour ce traitement de données à caractère personnel, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires et instructions suivantes :**



### 1/ Temps de conservation par le prestataire et, le cas échéant, ses sous-traitants

Prestataire :

Résultats bruts : destruction 18 mois à compter de la fin de l'enquête entendue comme la date à laquelle les résultats anonymisés ont été réalisés et livrés à l'Afnic

Résultats anonymisés : pendant la durée du contrat avec l'Afnic

Pour les éventuels sous-traitants du Prestataire identifiés ci-après :

Destruction immédiate à la réalisation de leur prestation pour le Prestataire

### 2/ Modalités d'exercice des droits personnels

Information de chaque personne concernée au lancement de l'enquête par une mention obligatoire à faire figurer en amont de la participation à l'enquête comme suit :

« Dans l'objectif d'améliorer la qualité de vie au travail et d'identifier les insatisfactions et agir sur les axes d'amélioration, vous êtes invité à participer à cette enquête à laquelle vous êtes libre de répondre. Toutes les informations relatives à ce traitement sont à votre disposition dans le Registre des traitements de l'Afnic publié sur l'intrawiki SMIL. Pour vos droits personnels et toutes questions, votre DPO est à votre écoute à [dpo@afnic.fr](mailto:dpo@afnic.fr).

### 3/ Autres informations et instructions

Transfert de données hors UE : Non

Interconnexions : Non

Profilage : Non

Les données brutes sont à traiter de façon à :

- Respecter la confidentialité et l'anonymat pour les personnes concernées. ;
- De façon générale, respecter les droits fondamentaux des personnes notamment en retraitant tout propos ou commentaires indécents (dénigrement par exemple) qui pourraient être faits en réponse dans les champs « ouverts » des questionnaires.

Mettre à disposition de l'Afnic les moyens logiques, techniques et organisationnels permettant la sécurité des échanges de données à caractère personnel entre l'Afnic et le Prestataire.

II- Partie renseignée par le Prestataire, sous-traitant du traitement

1/ Nom du délégué à la protection des données (ou son équivalent) du Prestataire

Prénom, Nom

Société (en cas de DPO externe)

Coordonnées

2/ Le cas échéant le(s) sous-traitant(s) du Prestataire

Identité du sous-traitant du Prestataire (Dénomination, SIREN, Coordonnées)	Son rôle	Description des activités sous-traitées sur les données personnelles	Moyens et mesures de confidentialité et sécurité mis en œuvre

3/ Localisation du traitement (citer le/les système(s) d'information concerné(s))

4/ Moyens et mesures de confidentialité et sécurité mis en œuvre par le Prestataire

Décrire des mesures telles que :

- Pseudonymisation et chiffrement des données
- Moyens mis en œuvre pour chaque type d'activité de traitement nécessaire à l'enquête
- Procédé sécurisé d'échange de base de données de contacts
- Moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement
- Moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique
- Procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement

Fait en un seul exemplaire original

A \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_

Signature et cachet précédé de la mention « lu et approuvé »