

Politique de protection des données personnelles

La Poste S.A (ci-après « La Poste ») place la protection des données à caractère personnel au cœur de ses missions et des services qui vous sont proposés.

La présente Politique illustre l'attachement que La Poste porte au respect des libertés et droits fondamentaux, à la vie privée et à la protection des données personnelles. La Poste s'assure que vos Données Personnelles sont traitées de manière loyale et licite, et en toute transparence.

La présente Politique énonce ainsi les principes et lignes directrices suivis pour la protection de vos Données Personnelles et a pour objectifs de vous informer sur :

- les Données Personnelles que La Poste collecte et les raisons de cette collecte,
- la façon dont sont utilisées ces Données Personnelles,
- ainsi que vos droits sur vos Données Personnelles.

Cette Politique s'applique à toutes les données personnelles traitées dans le cadre de la fourniture des services et produits de La Poste à destination des particuliers, à l'exclusion de ceux proposés par les partenaires de La Poste. Toutes les opérations sur vos Données Personnelles sont réalisées dans le respect de la réglementation en vigueur et notamment du Règlement européen sur la protection des données personnelles (ci-après « RGPD »), de la loi n°78-17 « Informatique, Fichiers et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée ainsi que ses décrets d'application (ci-après "la Réglementation" ou "la Réglementation applicable").

La présente Politique est susceptible d'évoluer dans le temps afin notamment de tenir compte des modifications de la Réglementation ou pour signaler l'adaptation des pratiques de La Poste aux évolutions technologiques. Nous vous recommandons de la consulter régulièrement sur le site.

Sommaire

[I. QUELLES SONT LES PERSONNES CONCERNEES PAR CETTE POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES ?](#)

[II. QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES QUE NOUS COLLECTONS ET COMMENT LES OBTENONS-NOUS ?](#)

[III. POURQUOI ET SUR QUELLE BASE LÉGALE COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?](#)

[IV. A QUELS SERVICES OU ENTREPRISES SONT COMMUNIQUÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES ?](#)

[V. POUR COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVEES VOS DONNEES PERSONNELLES ?](#)

[VI. VOS DONNEES PERSONNELLES PEUVENT-ELLES ETRE TRANSFEREES EN DEHORS DE L'UE ?](#)

[VII. COMMENT LA POSTE PROTEGE-T-ELLE VOS DONNEES PERSONNELLES ?](#)

[VIII. QUELS SONT VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNEES PERSONNELLES ET COMMENT LES EXERCER ?](#)

[IX. COMMENT CONTACTER LE DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DESIGNÉ PAR LA POSTE GROUPE ?](#)

[X. ENGAGEMENT DE LA POSTE SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE](#)

[XI. GLOSSAIRE](#)

I. QUELLES SONT LES PERSONNES CONCERNEES PAR CETTE POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNEES ?

La présente Politique concerne toute personne physique utilisatrice du site ou des applications mobiles, client La Poste « particulier », prospect, personne titulaire d'un Compte La Poste, expéditeur ou destinataire d'un colis ou d'un courrier via nos services papiers ou en ligne et, le cas échéant, les membres de leur famille ou toute personne partageant leur foyer lorsque cela est nécessaire, leurs héritiers et ayants droits, ou toute autre personne qui aurait été désignée (contact, bénéficiaires, etc.).

II. QUELLES SONT LES DONNEES PERSONNELLES QUE NOUS COLLECTONS ET COMMENT LES OBTENONS-NOUS ?

La Poste respecte le principe de minimisation des données, en ce qu'elle s'engage à ne collecter que les données strictement nécessaires à la réalisation directe ou indirecte des services souscrits lorsqu'ils nécessitent de traiter les données personnelles des clients.

Dans le cas où des données facultatives vous seraient demandées, La Poste vous informera clairement sur les Données Personnelles indispensables à la réalisation du service.

Les Données Personnelles sont principalement collectées **directement** auprès de vous par La Poste et ne sont utilisées que pour les usages qui ont été portés à votre connaissance.

Certaines données traitées par La Poste peuvent, lorsque cela est nécessaire, être collectées de manière **indirecte** à partir des sources suivantes :

- Soit des clients, précisant des informations sur des souscripteurs, des bénéficiaires, des ayants-droits, des contacts, des destinataires ;
- Soit des tiers, tels que des partenaires commerciaux, d'autres entités de La Poste, des organismes de prévention de la fraude, des fournisseurs de données, des organisations (Organisation Mondiale des Douanes, ...) et des membres de l'Union Postale Universelle ;
- Soit de sources accessibles au public (données issues de publication/bases de données rendues accessibles par les autorités officielles, données issues de sites internet/réseaux sociaux contenant des informations rendues publiques par la personne elle-même...) ;
- Soit d'administrations et autorités publiques.

En cas de collecte indirecte, La Poste s'engage à informer les personnes concernées dans le respect des conditions posées à l'article 14 du RGPD.

Les principales catégories de Données Personnelles susceptibles d'être collectées sont :

- **Données d'identification et coordonnées de contact** : nom, prénom(s), date et lieu de naissance, adresse postale, adresse de messagerie électronique, numéros de téléphone, images (vidéo, photo), voix, informations présentes sur vos justificatifs d'identité ;
- **Données de connexion** liées à l'utilisation de nos services en ligne ou applications mobiles ; adresse IP, données d'identification et d'authentification à vos espaces connectés, logs, cookies, données de navigation sur les sites internet et les applications mobiles du Groupe. Vous pouvez consulter notre politique de cookies pour avoir plus d'informations sur la façon dont nous utilisons les cookies : [cliquer ici](#)
- **Données relatives aux habitudes et préférences des personnes concernées** : du fait de l'utilisation des produits et services souscrits ou des interactions avec La Poste ;

- **Données collectées dans le cadre de vos interactions avec les entités de La Poste** : vos commentaires, suggestions, besoins collectés lors de nos échanges avec vous en physique et en ligne lors de communications téléphoniques (conversation), votre voix et votre image lors de visioconférences, discussion par courrier électronique, chat, chatbot, échanges sur nos pages sur les réseaux sociaux et vos réclamations et plaintes.

Par ailleurs, certains services peuvent être utilisés par des mineurs. Dans ce cas, en cas de collecte directe La Poste veillera à obtenir le consentement des mineurs auprès de leurs représentants légaux.

III. POURQUOI ET SUR QUELLE BASE LÉGALE COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

La finalité d'un traitement correspond à l'objectif poursuivi par le Responsable de traitement. La Poste s'engage à traiter les Données Personnelles qu'elle collecte ou détient sur vous pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et à ne pas les traiter ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités.

Les différentes **bases légales** sur lesquelles se fonde La Poste pour traiter vos données, **ainsi que les principales finalités qui y sont** rattachées sont les suivantes :

- **Le recueil du consentement de la personne concernée** : par exemple pour les adhésions aux newsletters ou pour la prospection commerciale des particuliers par voie électronique (mail, sms) portant sur des produits et services non analogues à ceux déjà souscrits
- **L'exécution d'un contrat** auquel la personne concernée est partie, ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci : par exemple pour la création, la gestion et l'accès aux services auxquels vous avez souscrits (Mon Compte La Poste, laposte.net, le coffre-fort électronique « DIGIPOSTE », l'Identité Numérique) ou encore pour la gestion de vos achats de produits en ligne, de vos réclamations sur le suivi des commandes, pour la gestion des modalités de réception/livraison de vos courriers et colis.
- **Le respect d'obligations légales et réglementaires** : par exemple pour le traitement des litiges devant les autorités judiciaires, la gestion des formalités douanières, le suivi et la tenue de la comptabilité, le traitement de vos demandes d'exercices de droit.
- **Les intérêts légitimes poursuivis par La Poste** : par exemple pour l'amélioration globale de la qualité des services, la réalisation d'opérations de prospection commerciale ne nécessitant pas le recueil de votre consentement, la lutte contre la fraude et la cybercriminalité.
- **L'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi La Poste par exemple pour la distribution du courrier et le transport et la distribution de la presse.**

Vous pouvez consulter la liste complète des finalités des traitements ainsi que leur base légale et les durées de conservation des données personnelles issues des traitements mis en œuvre par La Poste en cliquant sur le lien suivant :

[Traitements de Données Personnelles mis en œuvre dans le cadre des services et traitements transverses de La Poste.](#)

D'une manière générale, les finalités, la durée de conservation et la base légale diffèrent selon les services et produits concernés.

La Poste peut également agir en tant que Sous-traitant au sens du RGPD. Dans ce cas, elle s'engage à respecter les obligations prévues à ce titre par la Réglementation applicable ainsi que ses obligations contractuelles vis-à-vis du Responsable de traitement, notamment s'agissant des finalités et bases légales déterminées par le Responsable de traitement. La Poste ne traite ainsi les données à caractère personnel que sur instruction documentée du Responsable du traitement.

IV. A QUELS SERVICES OU ENTREPRISES SONT COMMUNIQUÉES VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Les Données Personnelles que vous communiquez à La Poste sont, lorsque La Poste est responsable de traitement, susceptibles d'être transmises aux destinataires suivants :

- **Destinataires internes à La Poste Groupe :**
 - Les services, directions et unités d'affaires de La Poste habilités à accéder à ces informations ;
 - Les filiales de La Poste ;
- **Destinataires extérieurs, ne faisant pas partie de La Poste :**
 - Les prestataires techniques de La Poste y compris leurs sous-traitants, dans le cadre strict des missions qui leur sont confiées ;
 - Les partenaires de La Poste ;
 - Les cocontractants, les bénéficiaires de prestations, les ayants-droits habilités ou tout tiers désigné par les clients ou utilisateurs de nos services et/ou produits, en vertu des relations contractuelles;
 - les organismes publics, les auxiliaires de justice ; les officiers ministériels, les avocats, les autorités administratives ou judiciaires, afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, ou pour répondre à toute demande judiciaire ou administrative, dans le cadre du respect des obligations légales incombant à La Poste ou pour permettre à La Poste d'assurer la défense de ses droits et intérêts ;
 - les médiateurs, les autorités de tutelle et de contrôle habilités à recevoir de telles données ;
 - les services chargés du contrôle tels que les commissaires aux comptes et les auditeurs, Les Douanes et les Postes des pays dans lesquels vous envoyez vos marchandises.

Lorsque La Poste agit en qualité de Sous-traitant, elle s'engage à respecter les obligations prévues à ce titre par la Réglementation applicable ainsi que ses obligations contractuelles vis-à-vis du donneur d'ordres, notamment en ne communiquant les données qu'aux :

- destinataires indiqués par le responsable du traitement ;
- aux sous-traitants ultérieurs acceptés par le responsable du traitement ;
- organismes publics, les auxiliaires de justice, les officiers ministériels, les avocats, les autorités administratives ou judiciaires, afin de se conformer à toute loi ou réglementation en vigueur, ou pour répondre à toute demande judiciaire ou administrative, dans le cadre du respect des obligations légales incombant à La Poste ou pour permettre à La Poste d'assurer la défense de ses droits et intérêts ;
- médiateurs, les autorités de tutelle et de contrôle habilités à recevoir de telles données ;
- services chargés du contrôle tels que les commissaires aux comptes et les auditeurs, les Douanes et les Postes des pays dans lesquels vous envoyez vos marchandises.

V. POUR COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVEES VOS DONNEES PERSONNELLES ?

La durée de conservation des Données Personnelles varie en fonction de leur nature et de la finalité poursuivie par le traitement concerné. Lorsqu'une Donnée Personnelle est collectée pour plusieurs finalités, elle est conservée jusqu'à l'épuisement du délai de conservation le plus long. La Poste s'engage à ne pas conserver vos Données Personnelles au-delà de la durée nécessaire à la fourniture de ces produits ou services.

Les **principales durées de conservation des données personnelles par La Poste sont :**

- **Pour la gestion du client et des produits et services** offerts par La Poste ou ses filiales :
 - Souscription et ouverture d'un compte « Mon Compte La Poste », gestion, respect des obligations légales et réglementaires liées à la gestion du compte : 3 ans à compter de la dernière authentification ou de la date de suppression du compte, sous réserve qu'aucun service associé à « Mon Compte La Poste » ne soit encore actif ;

- Gestion des achats en ligne : 3 ans à compter de la dernière transaction ;
 - Gestion des préférences de livraison : 5 ans.
 - Durée de la relation contractuelle
- **Pour la prospection commerciale** : 3 ans à compter du dernier contact avec le prospect ou jusqu'au retrait du consentement
 - **Pour les enregistrements de conversation téléphoniques** dans le cadre du service client : 6 mois à compter de la date de l'enregistrement.
 - **Pour la détection, la prévention et la lutte contre la fraude et la cybercriminalité** : 12 mois à compter de la date de l'alerte pour fraude.
 - **Pour le traitement des demandes d'exercices de droits** : 5 ans pour les données relatives au traitement de vos demandes, et 1 an pour les pièces justificatives d'identité.
 - **Pour la tenue de la comptabilité** : 10 ans à compter de la clôture de l'exercice en cours
- Au terme de ces délais, La Poste procède à leur destruction conformément à sa politique interne ou les anonymise pour les utiliser à des fins statistiques, archivistiques ou historiques.

VI. VOS DONNEES PERSONNELLES PEUVENT-ELLES ETRE TRANSFEREES EN DEHORS DE L'UE ?

Les Données Personnelles traitées par La Poste sont hébergées au sein de l'Union Européenne (UE) ou de l'Espace Economique Européen (EEE).

Toutefois, pour certaines prestations spécifiques, La Poste peut avoir recours à des sous-traitants établis en dehors de l'UE ou de l'EEE, dont certains sont situés dans des pays ne faisant pas l'objet d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne (exemples : Maroc, Inde, Sénégal, Tunisie, Ile Maurice). Ces sous-traitants exécutent des tâches opérationnelles pour le compte de La Poste ou de ses filiales en lien avec les finalités de traitement décrites dans le [tableau de traitements](#). Ces sous-traitants peuvent avoir accès aux Données Personnelles strictement nécessaires à la réalisation de leurs missions. Dans ce cas, conformément à la réglementation en vigueur, La Poste exige de ses sous-traitants qu'ils fournissent les garanties appropriées notamment la signature de clauses contractuelles types de la Commission européenne et le cas échéant la mise en place de mesures complémentaires ou l'adoption par ces derniers de Règles d'entreprise contraignantes (Binding Corporate Rules).

VII. COMMENT LA POSTE PROTEGE-T-ELLE VOS DONNEES PERSONNELLES ?

La Poste s'engage à prendre en compte la protection de vos Données Personnelles et de votre vie privée dès la conception des nouveaux produits ou services qui vous sont proposés, et à prendre ainsi toutes mesures afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles.

En particulier La Poste met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles propres à garantir la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles collectées et traitées et notamment à empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, détruites ou communiquées à des tiers non autorisés, en assurant un niveau de sécurité adapté aux risques liées au traitement et à la nature des données personnelles à protéger.

Conformément à la réglementation européenne, ces mesures peuvent consister, entre autres, au chiffrement, à l'anonymisation, à la pseudonymisation, au cloisonnement, ou encore à la restriction d'accès aux données.

Par ailleurs, La Poste impose à chacun des destinataires de vos Données Personnelles de respecter les garanties de sécurité et de confidentialité adaptées.

Par ailleurs, en cas de violation de données personnelles au sens de l'article 4 du RGPD affectant vos Données Personnelles (destruction, perte, altération ou divulgation), La Poste s'engage à respecter l'obligation de notification des violations de Données Personnelles, notamment auprès de la CNIL, dans les meilleurs délais et, dans la mesure du possible soixante-douze (72) heures après avoir pris connaissance de toute violation susceptible d'engendrer un risque pour vos droits et libertés.

VIII. QUELS SONT VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNEES PERSONNELLES ET COMMENT LES EXERCER ?

Lorsque La Poste collecte vos Données Personnelles, vous recevez, par le biais des mentions d'information, une information claire et transparente sur les traitements effectués ainsi que sur les droits qui vous sont reconnus et leurs modalités d'exercice.

Selon la réglementation :

- ▶ Vous avez le droit d'accéder aux données personnelles que nous détenons à votre sujet ; Cela inclut le droit de nous demander des informations complémentaires sur:
 - les catégories de données que nous traitons
 - les finalités du traitement des données
 - les destinataires et les catégories de destinataires à qui vos données ont été transmises
 - lorsque cela est possible, la durée de conservation de vos données ou lorsque ce n'est pas possible les critères pour déterminer cette durée.

La Poste s'engage à vous communiquer ces informations dans un format compréhensible, ou sous une forme conforme à votre demande dans les limites des moyens techniques disponibles, le cas échéant.

- ▶ Vous avez le droit de nous faire corriger les données personnelles inexactes ou incomplètes vous concernant ;
- ▶ Vous pouvez vous opposer à tout moment pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données personnelles lorsque que celui-ci est basé sur notre intérêt légitime, à moins que ce dernier ne prévaille sur vos propres intérêts et vos droits et libertés, ou que le traitement ne soit nécessaire à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Nous continuerons également d'utiliser vos données personnelles lorsque la loi nous y oblige ou si nous devons le faire pour exécuter une obligation contractuelle ; Vous pouvez également, à tout moment, vous opposer au traitement de vos données personnelles lorsque ce traitement est effectué à des fins de prospection commerciale par voie électronique ou postale, en ce inclus lorsque le traitement concerné constitue un profilage ;
- ▶ Vous avez le droit d'être « oublié » par nous en exerçant votre droit d'effacement de vos données, sous réserve que leur conservation soit nécessaire pour le respect d'une obligation légale par La Poste, pour assurer l'exécution d'un contrat en cours avec vous, pour permettre à La Poste d'exercer ou défendre ses droits en justice ou à des fins archivistiques, historiques ou scientifiques ;
- ▶ Vous avez le droit de demander la suspension du traitement de vos Données Personnelles, notamment si vous contestez l'exactitude des données utilisées ou si vous vous opposez à ce que vos données soient traitées ;
- ▶ Vous pouvez demander à ce que vos Données Personnelles soient récupérées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible afin d'en disposer et de les transmettre à un autre responsable de traitement, sous réserve que l'exercice de ce droit ne porte pas atteinte aux droits des tiers, dont les données se trouveraient transmises suite à une demande de portabilité ;
- ▶ Vous avez la faculté de fournir des directives relatives au sort de vos Données personnelles après votre décès ;

► Vous pouvez également retirer votre consentement à tout moment, pour les cas où celui-ci vous aurait été demandé. Cela vous permettra notamment de modifier et/ou retirer vos consentements concernant la prospection commerciale.

Vous pouvez exercer vos droits en justifiant de votre identité, en précisant a minima vos nom, prénom et le produit ou service concerné.

Par courrier : Docaposte, Passer l'examen du code de la route avec La Poste

- 4, rue Charles Cros - BP714
- 27400 Louviers
- Par courriel : lecode.candidat@laposte.fr ou lecode.autoecole@laposte.fr (pour les Clients Professionnels)

IX. COMMENT CONTACTER LE DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES DESIGNÉ PAR LA POSTE GROUPE ?

Vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :

Le Délégué à la Protection des Données
CP Y412
9 rue du Colonel Pierre Avia
75015 PARIS

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (3 place de Fontenoy - TSA 80715 – 75334 Paris cedex 07 ; tél. : 01 53 73 22 22).

X. ENGAGEMENT DE LA POSTE SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

De par la diversification constante de ses activités, La Poste est de plus en plus amenée à faire usage de l'intelligence artificielle (IA). De ce fait, dans le cadre de la mise en place de certains outils ou services, le traitement de vos données personnelles est susceptible d'impliquer l'intervention d'un système d'intelligence artificielle (SIA).

Cependant, nous pensons qu'il est essentiel :

- d'une part, que ces pratiques respectent l'ensemble des principes de protection des données détaillés dans la présente politique ;
- d'autre part, de toujours s'attacher à mesurer, limiter et surtout contrôler l'impact que peut avoir l'utilisation de l'IA sur le traitement de vos données.

En ce sens, La Poste fait de l'utilisation éthique de l'intelligence artificielle une priorité, de sorte à ce qu'elle reste toujours en cohérence avec les valeurs de confiance qu'elle porte.

Dans ce cadre, La Poste a notamment adopté une démarche éthique spécifique pour tout traitement de données impliquant un système d'intelligence artificielle.

XI. GLOSSAIRE

« **Données Personnelles** » : Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable.

« **Destinataire** » : Désigne le service ou l'entreprise ou l'organisme qui reçoit communication et peut accéder à vos Données Personnelles.

« **La Poste** » : Désigne La Poste S.A

« **La Poste Groupe** » ou « **Le Groupe** » : Désigne La Poste SA et ses filiales

« **Politique de confidentialité et de protection des Données Personnelles** » et « **Politique** » : Désigne la présente Politique décrivant les mesures prises pour le traitement, l'exploitation et la gestion de vos Données Personnelles et vos droits en tant que personne concernée par le traitement.

« **Responsable du traitement** » : Désigne l'entité du groupe La Poste qui réalise le traitement de vos Données Personnelles.

« **Traitement** » : Désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations appliquées à vos Données Personnelles.

« **Violation de données à caractère personnel** » : Désigne une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisés à vos Données Personnelles.

« **Sous-Traitant** » : Désigne toute personne physique ou morale, autorité publique, service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du Responsable de traitement.