



Guide clients et Registre des traitements

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	1 / 27

A propos de ce document

Contacts

Jalios SA
58 rue Pottier
78150 Le Chesnay

Si vous avez des questions ou souhaitez des éclaircissements sur ce document, vous pouvez contacter :

Contacts techniques

Xavier Masia
Directeur des Services Professionnels
Mobile : +33 6 13 97 40 46
E-mail : xavier.masia@jalios.com

Alain d'Heygère
Responsable Support technique
Mobile : +33 6 72 58 99 36
E-mail : alain.dheygere@jalios.com

Eric Gabas
Solution Manager - Digital Learning - 1Day1Learn
Mobile : +33 6 82 83 68 52
E-mail : eric.gabas@1day1learn.com

Contact commercial

Jean François Pellier
Directeur commercial
Mobile : +33 6 25 37 01 46
Email : jean-francois.pellier@jalios.com

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	2 / 27

Sommaire

A propos de ce document	2
Contacts	2
Sommaire	3
1. Gestion du document	4
1.1. Objet du document	4
1.2. Feuille d'évolution.....	4
2. Introduction	5
3. Cartographie des fonctions standards JPlatform.....	6
3.1. Analytics.....	6
3.2. Gestion des membres sortants.....	7
3.3. Suivi des lecteurs de documents ou contenus dsfsdf.....	8
3.4. Sondage.....	9
3.5. Délégation.....	10
3.6. Informations stockées sur un membre	10
4. Cartographie du module Réseau Social d'Entreprise (ESN)	13
4.1. Gestion des contacts	13
4.2. Annuaire des experts / Profil utilisateur	14
5. Cartographie du module Newsletter	15
5.1. Suivi des lecteurs de Newsletter.....	15
6. Cartographie du module Messagerie instantanée.....	16
6.1. Conservation des messages échangés.....	16
6.2. Suppression d'une conversation.....	16
7. Cartographie du module de Digital et Social Learning (JLearn).....	17
7.1. Suivi des participations.....	17
7.2. Evaluation des participants.....	18
7.3. Enquêtes soumises aux participants	19
7.4. Affectation de compétences	20
7.5. Certificats et attestations de formation	21
7.1. Votes et Commentaires sur les contenus de formation	22
8. Services tiers	23
9. Cookies	24
10. Bonnes pratiques	25
11. Annexes	26
11.1. Principes clés de la protection des données personnelles	26
11.2. Glossaire	26
11.3. Bibliographie	27

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	3 / 27

1. Gestion du document

1.1. Objet du document

Le « Guide client Jalios » est un document à l'intention des chefs de projet. Ce guide indique les actions à mener, les options existantes sur le paramétrage de la solution JPlatform, les éléments devant apparaître dans le registre des traitements du client, selon ses choix de paramétrage, et nécessitant une communication aux utilisateurs.

1.2. Feuille d'évolution

Version	Date	Auteurs	Objet de l'évolution
1.0	21/03/2018	Xavier Masia	Version initiale
1.1	21/05/2018	Xavier Masia	Précision sur la gestion des membres sortants
1.2	30/05/2018	Xavier Masia	Ajout du chapitre « Cookies »
1.3	08/06/2018	Xavier Masia	Précision sur la fonction de suivi des lecteurs
1.4	02/12/2019	Eric Gabas	Ajout de la section « Cartographie du module de Digital et Social Learning (JLearn) »
2.0	03/12/2019	Xavier Masia	Ajout des sections : <ul style="list-style-type: none">• Informations stockées sur un membre• Cartographie du module Messagerie instantanée

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	4 / 27

2. Introduction

Nous vous invitons à lire le document « [Jalios et le Règlement Général sur la Protection des Données \(RGPD\)](#) ».

Jalios a démarré en octobre 2017 une démarche dédiée à l'application du RGPD. Pour cela, il a été choisi de suivre [la méthodologie en 6 étapes proposée par la CNIL](#) que Jalios recommande aussi à ses clients. Sous la direction du responsable RGPD, l'équipe R&D a réalisé une cartographie dont les points d'attention sont présentés ici. Cette cartographie vous servira à :

- Connaître les options de paramétrage à votre disposition concernant le RGPD,
- Informer vos utilisateurs durant la phase projet puis au travers d'une charte
- Tenir à jour un registre des activités de traitement

Ce document est un guide de bonnes pratiques qui vous aidera à mieux gérer votre application JPlatform sous l'angle du RGPD. Ce document sera maintenu à jour afin de vous permettre de tenir à jour votre registre de traitement.

Enfin Jalios reste à votre disposition pour prendre en compte dans sa roadmap produit les demandes d'évolution de ses clients. Nous vous invitons pour cela à vous inscrire sur le site community.jalios.com et à nous remonter vos questions ou demandes dans votre espace de support dédié et sécurisé. Vous pouvez aussi contacter le responsable RGPD à l'adresse rgpd@jalios.com ou gdpr@jalios.com.

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	5 / 27

3. Cartographie des fonctions standards JPlatform

3.1. Analytics

3.1.1. Description

L'analyse de l'usage d'un site est un point important pour savoir si le site répond aux attentes de ses utilisateurs. JPlatform propose un [outil d'analyse des usages](#) à disposition des administrateurs centraux, aux animateurs de communauté et aux membres ayant une ACL adaptée pour accéder à cette fonction.

3.1.2. Détails fonctionnels et techniques

Cet outil intégré à JPlatform produit des métriques sur les différents pans fonctionnels de la solution :

- Consultation : visite, téléchargement, contenu les plus consultés, les top visiteurs, ...
- Recherche : taux de recherche, mots les plus recherchés, ...
- Contribution : évolution du nombre de contenu, de document, types les plus utilisés, ...
- Utilisateurs : évolution du nombre d'utilisateurs, répartition selon le type (membre, contact, invités, ...)
- Exploitation : évolution de l'espace disque, des espaces de travail, ...
- Technique : taux de requête, temps moyen de réponse, navigateurs et système d'exploitation utilisés, ...

Jalios stocke dans des fichiers de *Json* l'ensemble des données bruts permettant de consolider quotidiennement les analyses d'usage (répertoire WEB-INF/data/analytics). Ces traces sont similaires à celles que les serveurs web ou les serveurs d'applications conservent mais elles contiennent plus d'information. Elles sont utilisées pour calculer et consolider les statistiques proposées par la solution. Les données consolidées sont stockées en base de données pour faciliter la génération des rapports.

3.1.3. Actions préconisées

Informer les utilisateurs de l'existence de ces fichiers Analytics et de l'usage qui en est fait. C'est à l'organisation de l'utilisateur de s'engager sur ce traitement effectué. Il est possible d'ajouter des outils tiers complémentaires d'analyse des usages (ex : Google Analytics). Dans ce cas, il est aussi indispensable de gérer la conformité RGPD avec ces outils tiers.

3.1.4. Bonnes pratiques

Il est recommandé de ne pas conserver les *fichiers Analytics* au-delà d'une certaine période (par exemple 1 ou 2 ans), étant rappelé qu'ensuite les statistiques ne pourront plus être reconsolidées en base de données.

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	6 / 27

3.1.5. En savoir plus

Lien vers la [base de connaissance JPlatform](#):

- [Que contient le répertoire data/analytics ?](#)

3.2. Gestion des membres sortants

3.2.1. Description

Lorsqu'une personne quitte l'organisation ou qu'un membre ne peut plus s'authentifier sur une application JPlatform, son compte peut être désactivé (fonction standard JPlatform accessible par un administrateur central ou un membre ayant l'ACL « gestion de membres »). Un membre désactivé ne peut plus s'authentifier sur la plateforme mais les contenus créés par le membre lui sont toujours attribués. Sa fiche profil est consultable en front office avec une information précisant aux utilisateurs que le membre est désactivé. Un membre désactivé n'apparaît plus dans les recherches et l'annuaire des membres. La [désactivation d'un compte peut être automatique](#) si JPlatform ne retrouve plus le membre dans le LDAP (ex : après mise à jour LDAP via le SIRH du client).

Une autre méthode est de transformer le membre en contact (fonction standard JPlatform accessible par un administrateur central ou un membre ayant l'ACL « gestion de membres »). Le comportement est équivalent à un membre désactivé, excepté qu'un contact est accessible depuis la recherche ou l'annuaire des membres. Un membre peut consulter la fiche profil d'un contact.

Il est également possible de supprimer un membre (fonction standard JPlatform accessible par un administrateur central ou un membre ayant l'ACL « gestion de membres »). La suppression d'un membre entraîne la suppression de tous les contenus et contenus utilisateurs créés par le membre. Lors de la suppression d'un membre, il est possible de réattribuer les contenus créés par le membre à un autre membre. [L'API de débranchement JPlatform](#) permet de personnaliser le traitement de suppression des contenus liés à un membre en affinant, par exemple, les suppressions par type de contenu.

3.2.2. Actions

L'organisation doit définir et communiquer sur sa politique de conservation d'information sur des anciens employés ou membres de la plateforme. Il est accepté de conserver des informations nominatives dès lors qu'il y a une raison à cela. Un ancien employé peut demander la suppression d'informations qui le concerne. L'organisme peut choisir d'anonymiser le compte d'un ancien employé ou un ancien membre.

3.2.3. Bonnes pratiques

Il est recommandé d'affecter à un ou des nouveaux responsables les documents dont l'ancien employé ou ancien membre était l'auteur. Un calendrier de départ peut être défini par l'organisme : désactivation du compte, suppression des informations du profil, réaffectation des documents à une ou plusieurs autres personnes, remplacement du prénom / nom par ses

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	7 / 27

initiales, anonymisation. Si un membre souhaite demander la suppression de son compte directement sur la plateforme (en tant que fournisseur, adhérent, client, ...), un formulaire peut être mise à disposition de demande de suppression de compte avec un workflow de traitement (formulaire motorisé par exemple par [le module JProcess](#)). Seule la désactivation d'un compte ayant disparu de l'annuaire d'entreprise est actuellement traitée par JPlatform. Jalios est à l'écoute de ses clients pour envisager l'automatisation d'autres opérations qui doivent aujourd'hui s'effectuer manuellement.

3.2.4. En savoir plus

Lien vers la [base de connaissance JPlatform](#):

- [Avec ActiveDirectory, comment désactiver un membre JPlatform si son compte LDAP est désactivé ?](#)
- [Peut-on supprimer un membre avec la synchronisation LDAP ?](#)
- [Clé de licence : comment sont calculées les limites ? \(JPlatform 10\)](#)

3.3. Suivi des lecteurs de documents ou contenus

3.3.1. Description

JPlatform permet de tracer les lecteurs d'un document ou d'un contenu. Même s'il ne s'agit pas d'une information sensible, les utilisateurs ne sont potentiellement pas conscients que cette information est collectée. La raison cette collecte est d'assurer la fluidité de la collaboration et de s'assurer de l'efficacité de la communication. A noter que c'est une fonctionnalité présente dans les messageries électroniques où on peut demander à être prévenu lorsque les destinataires lisent un mail qu'on leur a envoyé.

3.3.2. Actions

L'organisation peut choisir d'autoriser ou non cette fonctionnalité par configuration pour l'ensemble de l'application (paramètre dans le fichier de configuration de l'application `readertracker.enabled.boolean: true` ou `false`). Et si elle est activée, les utilisateurs doivent être prévenus de son existence (par exemple via la charte).

Les autres paramétrages de cette fonctionnalité pour l'ensemble de l'application sont :

- Activation sur un ensemble de types de contenu (paramètre dans le fichier de configuration de l'application, par défaut, `readertracker.types: Publication`)
- Anonymisation de l'affichage du suivi des lecteurs (paramètre dans le fichier de configuration de l'application, par défaut, `readertracker.anonymize.enabled.boolean: false`)

Exemple d'affichage d'un suivi des lecteurs en mode anonyme (`readertracker.anonymize.enabled.boolean: true`) :

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	8 / 27

Liste des lecteurs	
Type d'accès	Nbre d'accès
Authentifié unique	234
Authentifié total	366
Anonyme	40
Total	406

[Fermer](#)

Un contributeur d'une publication peut également désactiver la fonctionnalité de suivi des lecteurs sur sa publication.

3.3.3. Bonnes pratiques

Cette fonctionnalité est parfois désactivée au motif de collecter de l'information à l'insu des utilisateurs ou bien pour des raisons de performance sur des plateformes avec une charge utilisateur très significative. Nous préconisons néanmoins de l'activer en informant les utilisateurs : cette fonctionnalité s'avère utile. Cette fonction permet notamment de préciser à l'utilisateur quels sont les contenus lus / non lus (billets de blog, idées/questions d'un espace de conversations, ...). Jalios est ouvert à l'idée d'un effacement de ces traces après un délai à définir.

3.4. Sondage

3.4.1. Description

JPlatform propose une fonctionnalité de sondages qui permet de poser une question. Les utilisateurs peuvent croire que cela est totalement anonyme. En réalité, pour empêcher le vote multiple, JPlatform connaît l'auteur de chaque vote. En revanche, la solution n'offre pas la fonction permettant de connaître les votants d'une réponse ni la réponse d'un votant.

3.4.2. Actions

L'organisation doit informer les utilisateurs de la limite de l'anonymat. Elle peut s'engager à ne pas exploiter l'information mémorisée de chaque vote.

3.4.3. Bonnes pratiques

En cas de vote important et sensible, il est recommandé d'utiliser d'autres mécanismes de vote. Même si le vote électronique se répand, il est important de souligner qu'[on n'a pas encore réussi à concilier la confidentialité d'un vote et la transparence du scrutin](#). Autrement dit si on s'assure qu'on ne pourra pas savoir qui a voté quoi, on ne parvient plus à assurer que

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	9 / 27

le résultat du scrutin n'a pas été truqué d'une façon ou d'une autre. Le vote avec bulletin papier a encore de beaux jours devant lui.

3.5. Délégation

3.5.1. Description

JPlatform offre la possibilité de déléguer son compte à quelqu'un d'autre. Ainsi pendant ses congés, un utilisateur peut confier l'accès à son compte à une autre personne qui le remplace. Dans le cas d'une délégation, seules les opérations de création / modification / suppression s'effectuent en traçant les deux identités. Les opérations de lecture sont réalisées sur l'identité de la personne qui a délégué son compte. Cette fonctionnalité de délégation est débrayable.

3.5.2. Actions

Les utilisateurs doivent être informés de l'existence de cette fonctionnalité de délégation et de ses limites.

3.5.3. Bonnes pratiques

Il est conseillé de définir des règles d'usage de la délégation qui s'apparente à donner un double de ses clés. Par exemple, n'attribuer la délégation que pendant des congés et pas de façon permanente. Jalios est ouvert à échanger avec ses clients des évolutions de cette fonctionnalité.

3.5.4. En savoir plus

Lien vers la [base de connaissance JPlatform](#):

- [Comment désactiver certains modes d'authentification ?](#)

3.6. Informations stockées sur un membre

Pour chaque membre JPlatform, voici la liste des informations stockées dans JPlatform :

- Civilité
- Nom
- Prénom
- Organisation
- Service
- Fonction
- Responsable
- Langue
- Photo
- E-mail
 - Email visible ou non
- Téléphone fixe

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	10 / 27

- Téléphone portable
- Voie et numéro
- Code postal
- Boîte postale
- Ville
- Département / Région
- Pays
- Coordonnées
- Présentation
- Domaines d'intérêts
- Formations
- Date de naissance
- Date d'arrivée dans l'organisation
- Domaines de compétence
- Login
- Mot de passe hashé
- Délégations
- Paramètres des alertes
- Paramètres des notifications
- A chaque création de publication, l'information sur l'auteur de la création est stockée
- A chaque publication de contenu, l'information sur l'auteur de la publication du contenu est stockée
- A chaque modification de publication, l'information sur l'auteur de la modification est stockée
- A chaque suppression de publication, l'information sur l'auteur de la suppression est stockée
- Lorsqu'un droit de consultation est positionné sur une publication, l'information est stockée
- Lorsqu'un droit de modification est positionné sur une publication, l'information est stockée
- Lorsqu'un droit de suppression est positionné sur une publication, l'information est stockée
- Liste lorsqu'un membre vote pour un contenu, l'information est stockée
- Lorsqu'un membre est associé en tant qu'acteur dans un workflow, l'information est stockée
- Lorsqu'un membre accepte de participer à un événement, l'information est stockée
- Lorsqu'un membre refuse de participer à un événement, l'information est stockée
- Lorsqu'un membre indique ses disponibilités dans une planification d'événement, l'information est stockée
- Lorsqu'un membre ajoute un contenu en tant que favori, l'information est stockée
- Lorsqu'un membre ajoute un contenu à lire plus tard, l'information est stockée
- Lorsqu'un membre recommande un contenu, l'information est stockée
- Lorsqu'un membre modifie l'ordre de ses applications, l'information est stockée
- Lorsqu'un membre est mentionné dans un contenu, l'information est stockée
- Lorsqu'un membre ajoute d'autres membres dans ses relations, l'information est stockée
- Lorsqu'un membre se connecte à JPlatform, la date et de l'heure de connexion sont stockées

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	11 / 27

Cette liste peut varier suivant l'utilisation ou pas de module (ex : module Calendrier) ou suivant le paramétrage de la plateforme (ex : délégation).

Les attributs de la fiche profil (ex : Formations) sont saisies par le membre authentifié lui-même, sur base du volontariat.

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	12 / 27

4. Cartographie du module Réseau Social d'Entreprise (ESN)

4.1. Gestion des contacts

4.1.1. Description

Le module ESN de JPlatform offre la possibilité de gérer des contacts externes : des clients, des fournisseurs, des partenaires... Cet usage s'apparente à un *Customer Relationship Management* (CRM). Des données personnelles peuvent être traitées. Il n'y a pas de traitement de masse réalisé en standard par JPlatform (matching, scoring, rapprochement ...) sur la base des contacts. Tout membre authentifié peut créer un nouveau contact. Un contact peut être modifié par un membre à partir du moment où le contact est dans son réseau.

4.1.2. Détails fonctionnels et techniques

Pour un contact en particulier, un membre authentifié peut :

- Ajouter / retirer ce contact de son réseau
- Recommander ce contact à un membre
- Ajouter ce contact dans le réseau d'un autre contact

Sur une fiche profil d'un membre, le module ESN présente :

- Les membres et les contacts communs avec le membre authentifié (fonction permettant de vérifier si le réseau professionnel du membre consulté est proche ou pas du membre authentifié)
- Les autres contacts liés au réseau du membre consulté

Sur la fiche profil du membre authentifié, le module ESN présente :

- Les membres et les contacts communs de son réseau
- Les membres et les contacts suggérés (basés sur un algorithme simple de recherche de contacts)

4.1.3. Action

Il s'agit d'un usage commun. Il n'y a pas d'échange d'informations direct, par email par exemple, entre les contacts créés dans JPlatform et les contacts eux même. Si tel était le cas, il aurait fallu un consentement explicite des contacts B2B et B2C (principe «ne pas solliciter une personne qui ne l'a pas demandé»). Avant l'entrée de l'application du RGPD, il était nécessaire de fournir des indications à la CNIL ([Gestion des clients et prospects : quelles formalités à la CNIL ?](#)). Après l'application du RGPD, il ne sera plus nécessaire [d'effectuer des déclarations CNIL](#). L'entreprise a des obligations en tant que responsable de traitement.

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	13 / 27

4.1.4. Bonnes pratiques

Purgez les données qui ne sont pas strictement nécessaires et limitez les données collectées. Attention aux commentaires échangés sur les contacts : les informations doivent rester factuelles et la personne concernée devrait pouvoir les lire (mettez-vous à sa place).

4.2. Annuaire des experts / Profil utilisateur

4.2.1. Description

Le module ESN de JPlatform permet aux utilisateurs de remplir leur profil avec notamment leur photo et leurs expertises. Ceci complète des informations en lecture seule provenant de l'annuaire d'entreprise comme le n° de téléphone ou le lieu de travail. Ces informations sont déclaratives et saisies explicitement par l'utilisateur qui peut aussi les modifier ultérieurement. Contrairement à d'autres applications, Jalios a évité les notes ou évaluations provenant d'autres utilisateurs.

Chaque domaine d'expertise est une catégorie créée par un administrateur fonctionnel. Les valeurs possibles de chaque domaine d'expertise sont des expertises (arborescence de catégories). Chaque arborescence d'expertises liée à un domaine d'expertise peut être prédéfinie par l'administrateur fonctionnel de la plateforme ou bien être en saisie libre par les membres. Certain domaine d'expertise créé par l'organisation pourrait correspondre à des données personnelles. JPlatform ne réalise pas traitement de masse sur les expertises des membres (matching, scoring, rapprochement ...). JPlatform propose une interface nommée « Annuaire des experts » affichant les domaines et les expertises. L'interface permet d'afficher les membres correspondant à la sélection d'une ou plusieurs expertises. Il est également possible de désactiver au niveau du module la possibilité d'exporter les résultats de recherche de l'annuaire des experts au format CSV.

4.2.2. Actions

Les utilisateurs doivent être informés de ce qui est attendu de leur part : est-il obligatoire ou optionnel de compléter son profil ? Les objectifs et les usages doivent être décrits, notamment par rapport à l'interface de l'annuaire des experts.

4.2.3. Bonnes pratiques

Il est recommandé d'indiquer qu'il est optionnel de remplir son profil et que cela se fait sous forme de volontariat. Cela n'empêche pas de mettre en place des mesures incitatives. Il est également nécessaire de bien décrire le type de photo de profil admis, si les photos de profils des membres ne sont pas gérées par l'organisation (acceptation ou non de photos de type « avatar »).

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	14 / 27

5. Cartographie du module Newsletter

5.1. Suivi des lecteurs de Newsletter

5.1.1. Description

JPlatform permet d'envoyer des newsletters. Celles-ci peuvent contenir un élément pour savoir si le mail est ouvert. Le principe, commun avec la plupart des outils de mailing groupé consiste à insérer une image invisible d'un pixel dont l'adresse contient une information pour identifier le lecteur. Cette technique porte le nom de « web beacon ».

5.1.2. Actions

L'organisation peut choisir de ne pas utiliser ce mécanisme. Si elle l'utilise, il est préconisé de prévenir les destinataires.

5.1.3. Bonnes pratiques

Il faut distinguer deux catégories de destinataires de ces newsletters : les personnes internes à l'organisation et les personnes externes. La première catégorie rentre dans le même cas que le suivi de lecteurs de documents. La deuxième catégorie rentre dans les usages CRM et notamment de Marketing automation (et donc avec un consentement explicite en amont lors de l'inscription à la newsletter par exemple).

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	15 / 27

6. Cartographie du module Messagerie instantanée

6.1. Conservation des messages échangés

6.1.1. Description

Le module de messagerie instantanée (webchat) permet à un utilisateur d'envoyer des messages à un ou plusieurs autres utilisateurs. L'utilisateur peut consulter les anciens messages envoyés et reçus. Le temps de conservation des messages, pour les conversations en 1 à 1 et à plusieurs, est paramétrable via la console d'administration d'OpenFire. Au delà du nombre de jours indiqués, les messages sont supprimés.

OpenFire est un logiciel open-source et gratuit. Il permet de gérer une messagerie instantanée de norme XMPP. Jalios a développé un connecteur vers OpenFire pour simplifier l'expérience utilisateur (authentification unifiée, affichage des messages directement dans la solution JPlatform, ...).

6.1.2. Actions

L'organisation peut choisir de ne pas historiser les messages instantanés. Si les messages sont conservés, il est préconisé de prévenir les utilisateurs sur la durée de stockage.

6.1.3. En savoir plus

Lien vers la [base de connaissance JPlatform](#) :

- [Comment consulter l'historique des webchats ?](#)

6.2. Suppression d'une conversation

Une conversation contient l'ensemble des messages échangés entre 2 ou plusieurs utilisateurs. Une salle de discussion sera supprimée dès que tous les membres de la salle l'auront quitté. Fermer la fenêtre de la salle de discussion en cliquant sur la croix ne vous fait pas quitter la salle. Vous continuerez de recevoir les nouveaux messages en provenance de celle-ci.

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	16 / 27

7. Cartographie du module de Digital et Social Learning (JLearn)

Le module JLearn est le support de l'offre de Digital et de Social Learning (éditeur : 1Day1Learn).

Ce module permet de créer ou de partager des ressources d'apprentissage sous forme de Savoir. Un Savoir peut être construit autour d'un document, d'une vidéo (locale ou distante), d'un contenu, d'un guide, d'un quiz, d'un contenu SCORM. Les Savoirs disposent d'un ensemble de métadonnées : niveau, durée, thématiques, type de contenu, mots-clés, approbations, ... Les Savoirs peuvent être assemblés dans des Parcours d'apprentissage comportant aussi des quiz et des enquêtes. Les apprenants peuvent échanger autour des Savoirs et des Parcours via les commentaires.

7.1. Suivi des participations

7.1.1. Description

Au-delà de la diffusion de contenus d'apprentissage et de l'organisation de sessions de formation, un des objectifs recherchés pour l'entreprise ou l'organisme dans l'utilisation de ce module est de suivre la participation des apprenants.

7.1.2. Détails fonctionnels et techniques

- Par essence, le module va donc collecter le fait qu'un apprenant a commencé à suivre un contenu de formation (appelé Savoir, Parcours ou Formation dans le module) et qu'il l'a ensuite terminé ou pas, ainsi que les dates de ces deux événements.

Ce suivi des participations va ensuite être visible :

- Sur l'onglet Participants de chaque contenu, par l'apprenant lui-même et par toute utilisateur à qui a été donné un droit spécifique de visibilité sur la progression des participations.
- Dans les Tableaux de Bord par l'apprenant lui-même et par tout utilisateur à qui a été donné un droit spécifique de visibilité sur la progression des participations (limité aux modules auxquels il a accès).

En plus des dates de début et de fin de participation, le module va aussi collecter le temps théorique déclaré sur chaque contenu suivi par chaque participant.

Ces données sont stockées :

- A des fins de pilotage par l'entreprise/organisme des actions individuelles de formation et notamment pour servir de justificatifs aux organismes financeurs
 - Afin d'être consolidées en rapports et tableaux de bord destinés à analyser les efforts de formations de l'entreprise ou organisme.
- Par défaut, tout participant à un contenu de formation pourra aussi voir qu'un autre participant a accédé à ce même contenu, mais sans qu'il sache quand il a commencé ou terminé.
 - Il est possible de supprimer la participation d'un apprenant à un contenu de formation donné. Cette suppression n'est accessible qu'à l'administrateur et à tout utilisateur à qui a été donné un droit spécifique de suppression

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	17 / 27

7.1.3. Actions préconisées

Informers les utilisateurs

- De l'existence et de l'objectif de cette collecte de données
- De de la possibilité pour les autres participants de voir qu'ils participent ou ont participé à une même formation

7.1.4. Bonnes pratiques

- Le module permet de référencer dans un groupe spécifique tous les utilisateurs à qui a été donné l'autorisation spécifique de visibilité sur les progressions : **ACL - Consulter les informations de progression sur les parcours et les savoirs**. Un autre groupe permet de référencer tous les utilisateurs autorisés à exporter ces informations en mode CSV : **ACL - Exporter les progressions et les partages en CSV**. Un autre groupe permet de référencer les personnes autorisées à supprimer la participation d'un apprenant à un contenu de formation : **ACL - Supprimer un participant dans un parcours ou un savoir**.
Il est recommandé d'assurer un contrôle régulier de ces groupes afin de s'assurer que les personnes qui y appartiennent sont toujours les bonnes.
- Il est aussi possible de cacher la visibilité réciproque des participants sur chaque contenu de formation via un simple choix de paramètre.
Ceci va néanmoins à l'encontre d'une démarche de Social Learning et de ses bénéfices en empêchant les participants de rentrer en contact pour échanger sur le contenu de formation, etc.

7.2. Evaluation des participants

7.2.1. Description

La réforme de la formation professionnelle de 2018 et 2019 a redéfini l'Action de Formation en y introduisant notamment le caractère obligatoire de l'évaluation. Le module permet donc d'évaluer les connaissances d'un apprenant avant, pendant et après le suivi d'un contenu de formation.

7.2.2. Détails fonctionnels et techniques

Le module va permettre de collecter les réponses à un questionnaire et de vérifier qu'elles sont correctes, puis de calculer un score. En fonction du niveau de ce score, le participant pourra :

- Accéder ou pas à d'autres contenus de formation
- Valider ou pas le contenu de formation qu'il vient de suivre

Les réponses correctes/erronées aux questions, le score et la validation éventuelle seront visibles :

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	18 / 27

- Sur l'onglet Participants de chaque module comportant une évaluation, par l'apprenant lui-même et par tout utilisateur à qui a été donné un droit spécifique de visibilité sur les évaluations (baptisé Quiz dans le module)
- Dans les Tableaux de Bord, par l'apprenant lui-même et par tout utilisateur à qui a été donné un droit spécifique de visibilité sur les évaluations (limité aux modules auxquels elle a accès)
- Par l'auteur de l'évaluation en accédant au module Liveform qui permet la construction et la gestion des questionnaires.

Ces données sont stockées :

- A des fins de pilotage par l'entreprise/organisme des actions individuelles de formation et notamment pour servir de justificatif aux organismes financeurs.
- A des fins statistiques pour mesurer la qualité du questionnaire d'évaluation, ses modalités de suivis et les résultats obtenus.
- Afin d'être consolidées en rapports et tableaux de bord destinés à analyser les niveaux d'acquisition de compétences.

7.2.3. Actions préconisées

Informers les utilisateurs de l'existence et des objectifs des évaluations, ainsi que règles de visibilités associées.

7.2.4. Bonnes pratiques

- L'existence d'une évaluation sur un module apparait de manière visible mais il est préconisé d'en rappeler l'existence dans le descriptif du module. Ses règles de gestion (score éventuel requis) sont automatiquement affichées lors du lancement.
- Le module permet de référencer dans un groupe spécifique tous les utilisateurs à qui a été donné l'autorisation spécifique de visibilité sur les participations et résultats aux évaluations individuelles : **ACL - Consulter les résultats des quiz.** Il est recommandé d'assurer un contrôle régulier de ce groupe afin de s'assurer que les personnes qui y appartiennent sont toujours les bonnes.

7.3. Enquêtes soumises aux participants

7.3.1. Description

La diffusion de contenus de formation adaptés aux besoins nécessite de demander régulièrement aux participants leur opinion sur la qualité de ces contenus. Le module permet donc d'interroger les participants sous la forme d'une enquête avant la formation, pendant la formation et après.

7.3.2. Détails fonctionnels et techniques

Le module va donc permettre de collecter les réponses à un questionnaire comportant des questions fermées et ouvertes.

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	19 / 27

Les réponses aux questions seront visibles :

- Sur l'onglet Participants de chaque module comportant une enquête, par l'apprenant lui-même et par tout utilisateur à qui a été donné un droit spécifique de visibilité sur les enquêtes (baptisé Quiz dans le module)
- Dans les tableaux de bord, par l'apprenant lui-même et par tout utilisateur à qui a été donné un droit spécifique de visibilité sur les enquêtes (limité aux enquêtes portant sur des modules auxquels elle a accès)
- Par l'auteur de l'enquête en accédant au module Liveform qui permet la construction et la gestion des questionnaires.

Ces données sont stockées à des fins statistiques pour mesurer et améliorer la qualité des contenus et actions de formation

7.3.3. Actions préconisées

Informer les utilisateurs de l'existence et des objectifs des enquêtes ainsi que des règles de visibilité associées.

7.3.4. Bonnes pratiques

- Le module permet de référencer dans un groupe spécifique tous les utilisateurs à qui a été donné l'autorisation spécifique de visibilité sur les participations et résultats aux enquêtes individuelles : **Consulter les résultats et statistiques des enquêtes**. Il est recommandé d'assurer un contrôle régulier de ce groupe afin de s'assurer que les personnes qui y appartiennent sont toujours les bonnes.
- Le module de construction de l'enquête permet d'anonymiser la soumission des réponses. En réalité, pour empêcher les réponses multiples, le module connaît l'auteur de chaque soumission. En revanche, le module ne permettra pas de savoir ce qu'il a répondu.

7.4. Affectation de compétences

7.4.1. Description

Le module permet d'affecter de manière optionnelle une ou plusieurs compétences au fait d'avoir validé un contenu de formation donné.

7.4.2. Détails fonctionnels et techniques

Les compétences éventuellement associées à un contenu de formations apparaissent clairement dans le descriptif de chaque formation.

Ces compétences apparaîtront ensuite de manière automatique dans le profil de tout apprenant ayant validé le contenu de formation.

Ces compétences sont visibles par le participant et par tout autre utilisateur ayant accès à l'annuaire des membres de la plateforme.

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	20 / 27

Les fonctionnalités d'Annuaire des Experts permettent d'afficher les participants ayant une compétence donnée.

7.4.3. Actions préconisées

Informez les utilisateurs :

- De l'existence du mécanisme d'affectation automatique de compétences associées à la validation de contenus de formation
- Des possibilités de visibilité et de recherche suivant ce critère.

7.4.4. Bonnes pratiques

Il est possible de désactiver au niveau du module la possibilité d'exporter les résultats de recherche de l'annuaire des experts au format CSV.

7.5. Certificats et attestations de formation

7.5.1. Description

Le module permet d'affecter de manière optionnelle un certificat et/ou une attestation de fin de formation au fait d'avoir validé un contenu de formation donné.

7.5.2. Détails fonctionnels et techniques

L'existence éventuelle d'un certificat ou attestation est visible sur chaque contenu. Pour les certificats ayant une durée de validité limitée, le délai apparaît aussi.

Si un apprenant valide un de ces contenus, le certificat et/ou l'attestation apparaîtra de manière automatique dans le profil de tout apprenant. Celui-ci pourra visualiser le document correspondant à tout moment.

Le fait qu'un apprenant détienne un certificat ou une attestation sera visible dans le profil de cet apprenant par tout autre utilisateur mais il n'aura pas accès au certificat ou attestation.

Pour les certificats avec une durée de validité limitée :

- Le participant pourra les voir dans son Profil individuel et dans son Tableau de Bord individuel. Il pourra aussi les archiver
- Un manager pourra voir dans le Tableau de Bord ceux que les membres de son équipe détiennent avec leur date de visibilité individuelle
- Un utilisateur qui détient une autorisation spéciale de visibilité sur les certificats pourra aussi les voir dans le Tableau de Bord afin de pouvoir relancer les participants en fonction des dates de validité

7.5.3. Actions préconisées

Informez les utilisateurs :

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	21 / 27

- De la collecte d'information destinées à générer des certificats et attestations de formation ainsi que des règles de visibilité
- Informer les participants de la possibilité d'archiver les certificats ayant une date de validité expirée afin de ne pas être relancé pour leur renouvellement.

7.5.4. Bonnes pratiques

Le module permet de référencer dans un groupe spécifique tous les utilisateurs à qui a été donné l'autorisation spécifique de visibilité sur les certificats et leurs dates de fin de validité : **Consulter les certificats et leur date d'expiration.** Il est recommandé d'assurer un contrôle régulier de ce groupe afin de s'assurer que les personnes qui y appartiennent sont toujours les bonnes.

7.1. Votes et Commentaires sur les contenus de formation

7.1.1. Description

Le module permet à chaque participant à un contenu de formation de voter et/ou d'y apporter un commentaire.

7.1.2. Détails fonctionnels et techniques

Un utilisateur peut voter pour un contenu de formation qu'il a apprécié. Tout autre utilisateur ayant accès à ce contenu peut voir qui a voté.

Un forum contextuel est associé par défaut à chaque contenu de formation afin de permettre à chaque participant de lire les commentaires précédents et de saisir aussi un commentaire. Ce commentaire et son auteur sont visibles par tout autre utilisateur ayant accès à ce contenu. Il est possible de faire transiter le commentaire par un modérateur.

Il est possible via un simple paramètre de ne pas associer un forum contextuel a un contenu de formation.

7.1.3. Actions préconisées

Informers les utilisateurs :

- De la collecte et de l'utilisation des votes et commentaires.
- Du fait que leurs commentaires peuvent être soumis à une modération.

7.1.4. Bonnes pratiques

Etablir des règles de conduite pour les commentaires et les communiquer pour garder active cette possibilité d'échanges productifs

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	22 / 27

8. Services tiers

JPlatform s'intègre avec un grand nombre de service tiers. Il appartient au client de vérifier les implications RGPD de l'utilisation des services qu'il choisit d'utiliser et éventuellement d'en limiter l'usage ou de ne pas le mettre en œuvre. Il appartient au client de se rapprocher de l'acteur tiers le cas échéant. Jalios ne prend aucun engagement de respect du RGPD ou de confidentialité de ces services tiers intégrés.

L'affaire Snowden a révélé qu'en vertu du Patriot Act et sous motif de lutte contre le terrorisme, la NSA disposait, avec le [projet PRISM](#), d'accès (backdoor) sur les plateformes des principaux acteurs Apple, Facebook, Google, YouTube, Microsoft, Skype... Ces éléments sont susceptibles d'évoluer dans le temps. Nous invitons nos clients à être particulièrement vigilants.

Les principaux services tiers intégrés par Jalios et nécessitant une attention particulière sont :

- Office 365 doc – documents édités
- Office 365 exchange – mails reçus et envoyés
- Evernote – notes et métadonnées
- Skype for business – contenu des échanges et coordonnées des participants
- Google Analytics – consultations du serveur web.
- Google Maps – adresses consultées.
- Google Doc – documents édités
- Universign – fichiers signés, coordonnées des signataires
- Momindum – vidéos et présentations éditées ou diffusées grâce à Momindum
- Lecko RSE Analytics – flux d'activité (Jalios fournit et préconise une option d'anonymisation)

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	23 / 27

9. Cookies

Il est nécessaire d'informer les utilisateurs de manière transparente sur la politique en matière de dépôt et d'utilisation des cookies depuis la plateforme web vers les postes clients (navigateurs). Les cookies peuvent contenir des données personnelles.

De nombreux exemples de pages de « politique d'utilisation des cookie » sont accessibles via les moteurs de recherche internet.

Pour vous aider à rédiger votre page de présentation des cookies, voici les cookies gérés :

- Les cookies indispensables à la navigation (cookies techniques)
 - JSESSIONID : obligatoire, il permet d'identifier la session de l'utilisateur. Sa durée de vie est liée à la session. Ce cookie est géré par le container de servlet (très généralement, Tomcat).
- Les cookies de fonctionnalités gérés par la solution JaliOS
 - memberId : optionnel, il permet de réauthentifier l'utilisateur connecté. Ce cookie est persistant avec une durée de vie paramétrable.
 - jcms.prefs : optionnel, il permet de conserver des préférences de l'utilisateur comme les onglets ouverts (bureau personnalisé,...). Ce cookie est persistant avec une durée de vie paramétrable.
- Les cookies de fonctionnalités gérés par les principaux modules de la solution JaliOS
 - Google Analytics
 - _ga et _gid : optionnels, ils sont standard à l'utilisation de l'analyseur d'audience « Google Analytics ».
 - SSO Windows Kerberos (Waffle) :
 - jcmsSkipWaffle : optionnel, il indique que l'utilisateur s'est déconnecté et qu'il ne faudra pas le reconnecter automatiquement.
 - JCMS SSO :
 - jcmsSkipJcmsSSO : optionnel, il indique que l'utilisateur s'est déconnecté et qu'il ne faudra pas le reconnecter automatiquement

Lien vers la [base de connaissance JPlatform](#):

- [Comment désactiver certains modes d'authentification ?](#)
- [Comment ajouter l'option Secure aux cookies ?](#)

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients JaliOS	2.0	Décembre 2019	24 / 27

10. Bonnes pratiques

Voici quelques bonnes pratiques à respecter sur l'ensemble des projets :

- Faire participer les instances représentatives dès le début du projet pour leur expliquer la finalité de la mise en œuvre, les données partagées et les traitements réalisés.
- Faire héberger la solution JPlatform en France ou en Europe. Si ce n'est pas le cas, consulter le document de la CNIL : [La protection des données dans le monde](#)
- Activer la fonctionnalité native de signature de la charte d'utilisation du réseau social. Ceci permet d'officialiser l'accord des utilisateurs et le fait qu'ils ont été informés. Lien vers [la base de connaissance JPlatform](#) :
 - [Mise en place d'une charte d'utilisation](#)
- Le cas échéant, sensibiliser régulièrement sur les règles d'utilisation de services tiers qui posent de problèmes de confidentialité. Par exemple ne pas utiliser l'édition simultanée sur des documents stratégiques ou des réponses à appel d'offre.
- Appliquer les Services Pack de Jalios JPlatform pour bénéficier des dernières corrections, y compris celles qui concernent les éventuelles failles de sécurité. Vérifier que votre RSSI ou équivalent est bien déclaré auprès de Jalios.

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	25 / 27

11. Annexes

11.1. Principes clés de la protection des données personnelles

Finalités – Avant toute collecte et utilisation de données personnelles, le responsable de traitement doit précisément annoncer aux personnes concernées ce à quoi elles vont lui servir. Ces objectifs, appelés "*finalités*", doivent respecter les droits et libertés des individus. Ils limitent la manière dont le responsable pourra utiliser ou réutiliser ces données dans le futur.

Pertinence – Seules les données strictement nécessaires à la réalisation de l'objectif peuvent être collectées : c'est le principe de minimisation de la collecte. Le responsable de traitement ne doit donc pas collecter plus de données que ce dont il a vraiment besoin. Il doit également faire attention au caractère sensible de certaines données.

Limitation de la conservation – Une fois que l'objectif poursuivi par la collecte des données est atteint, il n'y a plus lieu de les conserver et elles doivent être supprimées. Cette durée de conservation doit être définie au préalable par responsable du traitement, en tenant compte des éventuelles obligations à conserver certaines données.

Droit des personnes - Des données concernant des personnes peuvent être collectées à la condition essentielle qu'elles aient été informées de cette opération. Ces personnes disposent également de certains droits qu'elles peuvent exercer auprès de l'organisme qui détient ces données le concernant : un droit d'accéder à ces données, un droit de les rectifier et enfin un droit de s'opposer à leur utilisation.

Sécurité – Le responsable de traitement doit prendre toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité des données qu'il a collectées mais aussi leur confidentialité, c'est-à-dire s'assurer que seules les personnes autorisées y accèdent. Ces mesures pourront être déterminées en fonction des risques pesant sur ce fichier (sensibilité des données, objectif du traitement...)

11.2. Glossaire

Données personnelles - Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «personne concernée»); est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Données personnelles sensibles – Information concernant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, la santé ou la vie sexuelle. En principe, les données sensibles ne peuvent être recueillies et exploitées qu'avec le consentement explicite des personnes. Des dérogations sont possibles pour des impératifs juridiques.

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	26 / 27

Personne vulnérable - personne en situation de déséquilibre vis-à-vis du responsable du traitement des données: employés, enfants, population nécessitant une protection spéciale (malades mentaux, demandeurs d'asile, personnes âgées, patients ...)

Responsable du traitement – personne physique ou morale, autorité publique, service ou autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre;

Traitement – toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction;

11.3. Bibliographie

Principales sources d'informations :

- [Règlement \(UE\) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 \(CNIL\)](#)
- [RGPD : se préparer en 6 étapes \(CNIL\)](#)

Titre	Référence	Version/date	Page
RGPD / Guide clients Jalios	2.0	Décembre 2019	27 / 27