

CHARTE D'ENGAGEMENTS ENVERS NOS CLIENTS

Qualité • Sécurité • Médiation

DPO FRANCE

Réseau National des Délégués à la Protection des Données Indépendants

www.dpo-france.fr

Notre engagement envers vous

En choisissant un Délégué à la Protection des Données membre du réseau DPO FRANCE, vous bénéficiez d'un accompagnement structuré par une méthode commune, une éthique partagée et des engagements de qualité formalisés.

La présente charte définit les engagements que prend votre DPO envers vous, ainsi que les garanties offertes par son appartenance au réseau national DPO FRANCE. Elle constitue le socle de notre relation de confiance.

*« Votre conformité RGPD mérite un accompagnement professionnel, rigoureux et transparent.
C'est notre engagement. »*

Qui sommes-nous ?

DPO FRANCE est un réseau national de Délégués à la Protection des Données indépendants, réunis autour d'une méthode commune de travail, d'outils partagés et d'une éthique professionnelle forte.

Chaque DPO membre du réseau est un professionnel indépendant, juridiquement et économiquement autonome. Il exerce en son nom propre, dispose de sa propre assurance responsabilité civile professionnelle, et assume personnellement la responsabilité de ses missions.

L'appartenance au réseau DPO FRANCE garantit que votre DPO applique une méthodologie éprouvée, respecte un référentiel qualité exigeant, et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue contrôlée par ses pairs.

Nos engagements qualité

Les engagements suivants constituent le socle de notre relation professionnelle. Ils sont opposables et contrôlés dans le cadre du référentiel qualité du réseau DPO FRANCE.

Engagement 1 – Compétence et formation continue

Votre DPO maintient et développe ses compétences en matière de protection des données personnelles. Il se forme régulièrement aux évolutions réglementaires, jurisprudentielles et technologiques. Il ne s'engage que sur des missions correspondant à son niveau d'expertise et fait appel, si nécessaire, à des confrères spécialisés du réseau.

Engagement 2 – Méthode de travail structurée

Votre DPO applique la méthode commune DPO FRANCE, couvrant l'ensemble des étapes essentielles de la conformité RGPD : cartographie des traitements, analyse des bases légales, évaluation des risques, gestion des droits des personnes, traitement des violations et documentation. Cette méthode garantit une qualité homogène et une traçabilité complète de nos interventions.

Engagement 3 – Traçabilité et documentation

Chaque action réalisée dans le cadre de votre accompagnement est tracée et documentée. Vous disposez à tout moment de preuves exploitables de votre démarche de conformité, utilisables en cas de contrôle de la CNIL ou de contentieux. La conformité RGPD n'est pas déclarative : elle est documentée.

Engagement 4 – Réactivité et disponibilité

Votre DPO s'engage à répondre à vos sollicitations dans des délais raisonnables, adaptés à l'urgence de la situation. Les demandes d'exercice de droits et les violations de données font l'objet d'un traitement prioritaire conformément aux délais légaux applicables.

Engagement 5 – Transparence tarifaire

Les conditions financières de notre intervention sont définies clairement dans notre proposition commerciale ou notre contrat. Aucun frais caché ne vous sera facturé. Toute évolution tarifaire vous sera communiquée avec un préavis raisonnable.

Engagement 6 – Indépendance et objectivité

Votre DPO exerce ses missions en toute indépendance, sans se soumettre à des instructions qui compromettraient la conformité. Il vous conseille en toute objectivité, dans l'intérêt de votre organisation et des personnes concernées par vos traitements de données.

Engagement 7 – Continuité de service

En cas d'indisponibilité temporaire de votre DPO (maladie, congés, surcharge), le réseau DPO FRANCE garantit une continuité de service. Un confrère qualifié peut prendre le relais pour les urgences, assurant la protection de vos intérêts sans interruption.

Nos engagements de sécurité

La sécurité de vos données et la confidentialité de vos informations sont au cœur de notre mission. Les engagements suivants formalisent les mesures que nous mettons en œuvre pour protéger vos intérêts.

Confidentialité absolue

Votre DPO est tenu à une obligation de confidentialité stricte sur l'ensemble des informations auxquelles il a accès dans le cadre de sa mission. Cette obligation couvre notamment :

Les informations relatives à votre organisation, sa stratégie, son fonctionnement interne et ses projets.

Les données personnelles traitées par votre organisation et auxquelles votre DPO pourrait avoir accès.

Les échanges entre votre DPO et vos collaborateurs, partenaires ou autorités.

Les documents produits dans le cadre de l'accompagnement (registres, analyses, rapports).

Cette obligation de confidentialité est illimitée dans le temps et survit à la fin de notre relation contractuelle.

Sécurité des outils et des échanges

Les outils numériques mis à disposition par le réseau DPO FRANCE, notamment l'application de gestion de la conformité DPO SUITE et la plateforme de sensibilisation FOCUS RGPD, font l'objet de mesures de sécurité conformes à l'état de l'art :

Hébergement sécurisé sur des serveurs situés dans l'Union européenne, conformément aux exigences du RGPD.

Chiffrement des données en transit et au repos.

Authentification sécurisée et gestion des accès par rôles.

Sauvegardes régulières et plan de continuité d'activité.

Journalisation des accès et des actions pour assurer la traçabilité.

Mises à jour de sécurité régulières et veille sur les vulnérabilités.

Assurance responsabilité civile professionnelle

Votre DPO dispose d'une assurance responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile en cas de dommages causés à des tiers dans le cadre de son activité de conseil en protection des données.

Cette assurance constitue une garantie supplémentaire pour votre organisation en cas de manquement ou d'erreur dans l'exécution de la mission.

Sur simple demande, votre DPO vous communiquera une attestation d'assurance à jour.

Protection contre les conflits d'intérêts

Votre DPO s'engage à vous signaler immédiatement toute situation susceptible de créer un conflit d'intérêts, notamment :

L'accompagnement simultané d'organisations concurrentes sur des sujets sensibles.

L'existence de liens personnels ou financiers avec des parties prenantes de vos traitements.

Toute pression externe susceptible de compromettre son indépendance de jugement.

En cas de conflit d'intérêts avéré ou potentiel, votre DPO vous proposera les mesures appropriées : information, organisation spécifique, ou le cas échéant, transfert de la mission à un confrère du réseau.

Médiation et résolution des différends

Le réseau DPO FRANCE attache une importance particulière à la qualité de la relation avec ses clients. En cas de difficulté ou de désaccord, plusieurs voies de résolution sont à votre disposition.

Étape 1 – Dialogue direct avec votre DPO

En cas d'insatisfaction ou de désaccord, nous vous invitons en premier lieu à en faire part directement à votre DPO. La plupart des difficultés trouvent une solution par le dialogue et la clarification mutuelle des attentes.

Votre DPO s'engage à examiner votre réclamation avec attention, à vous apporter une réponse motivée dans un délai de quinze jours, et à mettre en œuvre les mesures correctives appropriées si votre réclamation est fondée.

Étape 2 – Recours au Bureau Régional DPO FRANCE

Si le dialogue direct avec votre DPO ne permet pas de résoudre le différend, vous pouvez saisir le DPO Régional dont dépend votre interlocuteur. Le DPO Régional joue un rôle de médiateur de premier niveau au sein du réseau.

Pour saisir le DPO Régional, adressez un courrier ou un email exposant les faits, les échanges préalables avec votre DPO, et la solution que vous souhaitez obtenir. Les coordonnées du DPO Régional vous seront communiquées sur simple demande.

Le DPO Régional s'engage à accuser réception de votre saisine dans un délai de cinq jours ouvrés et à vous apporter une réponse dans un délai d'un mois, après avoir recueilli les observations de votre DPO.

Étape 3 – Recours au Bureau National DPO FRANCE

En cas d'échec de la médiation régionale, vous pouvez saisir le Bureau National du réseau DPO FRANCE. Le Bureau National constitue l'instance d'arbitrage ultime au sein du réseau.

Pour saisir le Bureau National, adressez un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse suivante :

Bureau National DPO FRANCE

c/o DATASHIELD GUARDIAN

[Adresse à compléter]

Votre saisine doit exposer les faits, les démarches préalables effectuées, et les pièces justificatives. Le Bureau National s'engage à statuer dans un délai de deux mois suivant la réception du dossier complet.

La décision du Bureau National est définitive dans le cadre de la procédure interne au réseau. Elle peut notamment conduire à des mesures correctives imposées au DPO, voire à des sanctions disciplinaires en cas de manquement avéré aux engagements de la présente charte.

Étape 4 – Médiation externe

Indépendamment des voies de recours internes au réseau, vous conservez la possibilité de recourir à une médiation externe pour tout litige relatif à l'exécution du contrat vous liant à votre DPO.

Conformément aux dispositions du Code de la consommation applicables aux professionnels, vous pouvez saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève votre DPO. Les coordonnées du médiateur compétent vous seront communiquées sur simple demande ou figurent dans les conditions générales de votre contrat.

La médiation externe est un processus amiable, confidentiel et non contraignant. Elle ne vous prive pas de votre droit d'agir en justice si aucune solution amiable n'est trouvée.

Vos droits en cas de litige

Les procédures de médiation décrites ci-dessus ne font pas obstacle à vos droits légaux. Vous conservez notamment :

Le droit de résilier votre contrat dans les conditions prévues par celui-ci.

Le droit de saisir les juridictions compétentes en cas de litige non résolu.

Le droit de signaler tout manquement aux autorités compétentes, notamment la CNIL en cas de violation du RGPD.

Le réseau DPO FRANCE s'engage à faciliter l'exercice de vos droits et à coopérer de bonne foi dans le cadre de toute procédure de résolution des différends.

Un réseau contrôlé

L'appartenance de votre DPO au réseau DPO FRANCE n'est pas qu'un label. Elle implique des contrôles réguliers garantissant le respect effectif des engagements de la présente charte.

Contrôle qualité annuel

Chaque DPO membre du réseau fait l'objet d'un contrôle qualité annuel réalisé par un pair. Ce contrôle porte sur un échantillon de dossiers anonymisés et vérifie le respect de la méthode commune, la qualité des livrables, et la traçabilité des actions.

Ce contrôle croisé entre professionnels garantit une évaluation objective et une amélioration continue des pratiques au sein du réseau.

Charte d'éthique

Chaque DPO membre du réseau a signé la Charte d'Éthique DPO FRANCE, qui l'engage sur des principes fondamentaux : intégrité, compétence, confidentialité, indépendance, loyauté et engagement qualité.

Le non-respect de cette charte peut entraîner des sanctions pouvant aller jusqu'à l'exclusion du réseau.

Formation continue

Les DPO membres du réseau participent régulièrement à des formations, webinaires et groupes de travail organisés par DPO FRANCE. Cette dynamique collective garantit une mise à jour permanente des connaissances et un partage des meilleures pratiques.

Contacts

Votre DPO

Votre interlocuteur principal pour toute question relative à votre accompagnement.

Nom :

Email :

Téléphone :

DPO Régional (médiation de premier niveau)

Coordonnées communiquées sur demande ou disponibles sur www.dpo-france.fr

Bureau National DPO FRANCE

Pour les recours de second niveau uniquement.

Email : bureau@dpo-france.fr

Courrier : c/o DATASHIELD GUARDIAN – [Adresse]

Site internet du réseau

www.dpo-france.fr

Annuaire des DPO, informations sur le réseau, actualités RGPD.

* * *

« Votre confiance est notre responsabilité. Nous nous engageons à la mériter chaque jour. »

Le réseau DPO FRANCE

Accusé de réception

Je soussigné(e), représentant l'organisation cliente, reconnais avoir reçu la présente Charte d'Engagements du réseau DPO FRANCE et en avoir pris connaissance.

Je comprends que cette charte définit les engagements de mon DPO et les garanties offertes par son appartenance au réseau, ainsi que les voies de recours à ma disposition en cas de difficulté.

Organisation cliente :

Dénomination :

Représentée par :

Fonction :

DPO référent :

Nom :

Membre du réseau DPO FRANCE

Fait à, le

Signature du représentant de l'organisation cliente :

.....