

Politique de confidentialité

En vigueur au 8 octobre 2026.

Responsable du traitement

Le service voc.nc est édité par RESILIENCE (SARL, RCS 1 494 970, siège à Nouméa, Nouvelle-Calédonie). Pour l'ensemble des traitements décrits ci-dessous, le responsable de traitement au sens du RGPD est :

- RESILIENCE - service voc.nc
- Délégué à la protection des données (DPO) : dpo@voc.nc
- Courrier général : contact@rsl.nc

voc.nc est exclusivement destiné à une clientèle professionnelle (ci-après « l'Organisation »). L'Organisation, qui conduit ses enquêtes sur voc.nc, est responsable de traitement vis-à-vis des personnes concernées, décrites à la fiche T-02. voc.nc agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD ; les conditions de cette sous-traitance sont formalisées dans le DPA.

Notre philosophie : aucun numéro de personne sondée en clair, zéro cookie sur l'enquête publique

voc.nc a été conçu pour que la vie privée des personnes sondées ne repose pas sur la discipline d'exploitation, mais sur une architecture technique irréversible :

- Les références communiquées par nos clients professionnels ne sont jamais persistées dans nos bases de données. Elles transitent uniquement en mémoire vive le temps d'exécuter les traitements de voc.nc, sont restituées immédiatement à l'Organisation sous forme d'un fichier récapitulatif téléchargeable pendant 24 heures, puis sont définitivement effacées.
- Le numéro d'une personne sondée, fourni pour un envoi par SMS (option non ouverte à ce jour), n'est jamais enregistré en clair dans nos bases : seule son empreinte est gardée, calculée avec une clé propre à chaque Organisation. Elle sert à ne pas envoyer deux liens au même numéro la même semaine et à respecter les désinscriptions. Les numéros de Nouvelle-Calédonie étant courts, qui détient la clé peut les retrouver : nous traitons cette empreinte comme une donnée personnelle.
- voc.nc dépose au plus deux cookies, décrits dans la politique cookies : le cookie de session __Host-voc_nc_session, sur les écrans de l'espace client, y compris avant la connexion, et sur les pages des rapports partagés protégés par un code d'accès ; le cookie __Host-voc_nc_appareil, seulement si l'utilisateur demande à la connexion que son code de double authentification ne lui soit plus demandé sur ce navigateur. À part cela, ne dépose aucun cookie ou traceur.

Traitements effectués

T-01 - Authentification des clients professionnels

Nous traitons votre email professionnel, votre numéro de téléphone si vous le donnez, votre rôle dans l'organisation, un mot de passe stocké sous forme hachée (algorithme standard), le nom de votre entreprise et les autres informations que vous déclarez sur elle. L'adresse e-mail de contact de votre organisation est affichée aux personnes sondées pour l'exercice de leurs droits et reçoit les avis de voc.nc (CGU, article 14).

Nous conservons aussi les clés d'API que votre organisation crée pour accéder au service par programme (CGU, article 2.1) : leur nom, leur portée, une empreinte de la clé et ses six derniers caractères, et la date de leur dernière utilisation, arrondie à cinq minutes - jamais la clé elle-même.

Pour les comptes dont la double authentification est activée (elle est obligatoire pour les administrateurs avant tout geste qui engage des données), nous conservons aussi le secret qui sert à vérifier les codes de votre application d'authentification, chiffré, et une empreinte de chacun de vos codes de récupération - jamais les codes eux-mêmes.

Si vous demandez, à la connexion, que votre code ne vous soit plus demandé sur un navigateur, nous conservons pour cet appareil de confiance une empreinte de l'identifiant déposé dans ce navigateur, sa date de création, d'expiration (30 jours) et de dernière utilisation, la signature technique que ce navigateur transmet à ce moment (chaîne « user-agent ») et le libellé qui en est tiré - système et navigateur, par exemple « Windows · Chrome » -, seul affiché, pour que vous reconnaissiez l'appareil à révoquer sur la page Sécurité ; jamais l'adresse IP.

Un appareil expiré n'ouvre plus rien ; sa trace est supprimée au plus tard le lendemain de son expiration, trente jours après sa déclaration - et plus tôt si vous le révoquez, si vous changez de mot de passe, si vous désactivez ou reconfigurez la double authentification, ou avec votre compte.

Si vous n'avez plus accès à votre application d'authentification, vous pouvez recevoir un code à usage unique par e-mail, valable 10 minutes : nous n'en conservons qu'une empreinte et l'heure d'envoi, effacées à votre connexion suivante ; la double authentification est alors réinitialisée et vous la configurez à nouveau - jusque-là, chaque connexion vous demande un tel code.

Si vous perdez aussi l'accès à votre boîte e-mail, notre support peut, après avoir vérifié votre identité, désactiver la double authentification de votre compte ; votre mot de passe est alors remplacé, vos sessions ouvertes sont fermées et vous recevez un lien pour en choisir un nouveau.

Nous conservons une trace de chaque déblocage : le compte concerné, la personne du support qui l'a fait, la date et le motif, qui indique qui a demandé le déblocage et comment l'identité a été vérifiée - il peut donc nommer un autre administrateur de votre organisation. Cette trace est supprimée avec votre compte.

Quand vous acceptez les CGU et le DPA, au nom de votre organisation ou pour vous-même, nous en conservons une trace : le document et sa version, la date et l'heure de l'acceptation, la version du texte de la case cochée, votre adresse e-mail et la date de sa confirmation, ainsi que la dénomination, la forme juridique et la référence légale de l'organisation ce jour-là.

Quand nous notifions une nouvelle version de ces documents, nous conservons, pour chaque envoi, le document, sa version, la date d'envoi et l'adresse du destinataire ; pour l'adresse de contact de l'organisation, une empreinte de cette adresse seulement. Aucune adresse IP n'est conservée au titre de ces traces.

Historique des changements de réglages : pour la création, la modification ou la suppression d'un formulaire, d'une clé d'API, d'un périmètre, d'un devis, d'un compte utilisateur ou d'un réglage de l'organisation, nous notons la date, l'objet, le numéro du compte auteur et, pour certains réglages, les valeurs avant et après. Pour une adresse e-mail ou le texte d'une invitation, seul le fait du changement est noté.

Ni adresse IP, ni nom, ni adresse e-mail. Il sert à la sécurité du compte et du service (intérêt légitime, art. 6.1.f RGPD) et se lit sur un écran réservé aux administrateurs de RESILIENCE. Il est conservé 24 mois, et supprimé avec les données de l'Organisation.

Base légale

exécution du contrat (art. 6.1.b RGPD) et obligation comptable.

pour les traces d'acceptation et de notification, l'intérêt légitime de RESILIENCE à pouvoir prouver la conclusion du contrat et l'information de l'Organisation (art. 6.1.f RGPD).

Durée de conservation

Ces données sont conservées pendant la durée du contrat de votre organisation. Chaque utilisateur peut supprimer son propre compte à tout moment depuis son espace ; son accès est supprimé immédiatement, et la suppression ne porte pas sur les données de l'Organisation.

À partir du 15 octobre 2026, le mot de passe et la double authentification sont effacés aussitôt, et les sessions fermées. L'adresse e-mail, le téléphone s'il est renseigné, le rôle, le rattachement à l'Organisation et les dates du compte sont gardés un an, pour pouvoir établir qui a créé ou diffusé un contenu signalé (intérêt légitime, art. 6.1.f RGPD), puis supprimés, sauf pendant l'examen d'un formulaire dont l'utilisateur est l'auteur (T-06).

Quand l'Organisation n'a plus d'utilisateur, ses clés d'API sont révoquées et elle en est informée à son adresse e-mail de contact. Ses formulaires continuent de recevoir des réponses par les liens déjà émis et ses rapports partagés restent consultables jusqu'à leur date d'expiration, s'ils en ont une. Sans demande à contact@voc.nc dans les douze mois, son contrat prend fin.

Le contrat prend fin aussi si aucun administrateur n'accepte expressément, au nom de l'Organisation, une nouvelle version des CGU ou du DPA dans les douze mois qui suivent le premier avis qui l'annonce, et dans les autres cas prévus à l'article 8 des CGU. À la fin du contrat, l'ensemble de ses données est supprimé sous 30 jours ; elle peut en demander l'export pendant ce délai.

L'Organisation peut aussi demander à dpo@voc.nc la suppression de l'ensemble de ses données à tout moment : elle est exécutée sous 30 jours et met fin au contrat.

Par exception, les traces d'acceptation et de notification décrites ci-dessus ne sont supprimées ni avec le compte qui les a produites, ni avec les données de l'Organisation. Elles sont conservées pendant la durée du contrat et cinq ans après sa fin, pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ; pendant ce délai, elles ne sont pas effacées sur demande, même en cas d'opposition (art. 17.3.e et 21.1 RGPD).

Le journal des opérations des comptes (T-05) fait aussi exception : il n'est supprimé ni avec le compte, ni avec les données de l'Organisation, et suit sa propre durée. Pendant l'examen d'un formulaire (T-06), les données de l'Organisation ne sont pas supprimées.

Les devis et les factures de liens de réponse sont établis chez notre prestataire de facturation, VosFactures. Il reçoit à cette fin la dénomination, l'adresse et le pays de l'Organisation et, pour une Organisation établie dans l'Union européenne ou à Monaco, son numéro de TVA intracommunautaire. Aucune adresse e-mail ne lui est transmise.

Lors de sa saisie, le numéro de TVA intracommunautaire d'une Organisation établie dans l'Union européenne ou à Monaco est vérifié auprès du service VIES de la Commission européenne, qui l'interroge auprès de l'administration fiscale de l'État concerné, afin d'établir que la TVA est due par l'Organisation (autoliquidation).

Pour une commande réglée sur bon de commande, nous enregistrons le nom et la qualité de la personne qui a signé le bon de commande ou le devis, afin d'établir que la commande engage l'Organisation (intérêt légitime). Ils ne sont transmis à aucun prestataire et sont supprimés avec les données de l'Organisation.

L'adresse e-mail de facturation, facultative, reçoit en copie les e-mails qui accompagnent un devis ou une facture. Les pièces que la loi impose de conserver (comptabilité) le sont pour la durée légale applicable, chez ce prestataire : elles ne sont pas supprimées avec les données de l'Organisation.

Les durées propres à l'appareil de confiance, au code envoyé par e-mail et à la trace d'un déblocage sont indiquées avec leur description, plus haut.

T-02 - Génération de liens de réponse à usage unique

Personnes concernées : les personnes à qui l'Organisation destine un lien de réponse et celles qui répondent par ce lien (personnes sondées), quelle que soit leur relation avec elle (client, usager, membre de son personnel ou autre) ; les personnes que désigne, directement ou non, le contenu d'un formulaire ou d'une réponse, qu'elles appartiennent ou non au personnel de l'Organisation (une note peut porter sur une personne qu'un formulaire désigne, un texte libre peut nommer quiconque).

Cas d'utilisation principal de voc.nc : pour chaque destinataire fourni par l'Organisation, nous générons un lien de réponse à usage unique, porteur d'un jeton opaque (aléatoire, sans lien mathématique avec la référence destinataire) qui permet à ce destinataire d'accéder au formulaire d'enquête une seule fois.

Nous conservons : le jeton d'accès, un identifiant d'enquête unique, les horodatages techniques d'émission, de réponse et d'expiration du lien - rattachés au jeton et non à une personne identifiée côté voc.nc -, et les réponses saisies par la personne sondée (valeurs choisies sur l'échelle de la question, réponses oui/non, choix parmi les options proposées, textes libres).

La référence fournie par l'Organisation transite en mémoire le temps de la génération et n'est jamais conservée : elle est restituée immédiatement dans un fichier récapitulatif téléchargeable pendant 24 heures. L'Organisation génère ces liens depuis son espace ou par l'API (CGU, article 2.1) ; par l'API, la référence lui est rendue dans la réponse à son appel et n'est pas davantage conservée.

Sur un formulaire que l'Organisation a déclaré anonyme, la réponse est enregistrée dissociée du jeton qui l'a portée ; elle porte la date de fin du formulaire, jamais le jour où elle a été donnée ; son contenu n'est pas modifié - un commentaire libre qui identifie son auteur reste tel quel. Ces réponses restent des données à caractère personnel. L'Organisation sait si votre lien a servi, jamais ce que vous avez répondu. Rien ne lui est restitué avant la date de fin du formulaire, ni ensuite si le formulaire a reçu moins de cinq réponses au total - ces réponses sont alors supprimées trois mois après la date de fin ; à partir de cinq réponses, tout lui est restitué, réponses une à une et textes libres compris, sans lien avec une personne et dans un ordre qui ne suit pas celui des réponses (CGU, article 9.1 ; page Formulaires anonymes).

Finalité

permettre à l'Organisation de recueillir et de mesurer l'avis des personnes sondées, par des enquêtes ciblées, ponctuelles ou récurrentes.

Base légale

celle déclarée par l'Organisation, responsable du traitement (intérêt légitime ou exécution du contrat) ; voc.nc agit comme sous-traitant (art. 28 RGPD) et ne détermine pas cette base légale. L'Organisation la déclare dans son formulaire, et l'information qui en découle est affichée à la personne sondée sur la page de réponse.

Durée de conservation

Les réponses sont conservées jusqu'à la suppression de l'ensemble des données de l'Organisation (voir T-01). Un lien de réponse est valable trois mois à compter de son émission, ou jusqu'à la date de fin du formulaire si elle est plus proche.

24 mois après l'échéance d'un lien, la réponse qu'il a portée en est dissociée - son horodatage réduit au jour, ses textes libres effacés - et le lien est supprimé, qu'il ait servi ou non ; cette dissociation ne supprime pas la réponse. Les journaux de diffusion sont supprimés 24 mois après leur création.

Par exception, les réponses d'un formulaire anonyme clos avec moins de cinq réponses sont supprimées trois mois après sa date de fin.

Un formulaire qui n'a pas encore été distribué peut être supprimé ; une fois distribué, il ne peut plus qu'être archivé, ce qui ne supprime aucune réponse.

Chaque utilisateur peut supprimer son propre compte à tout moment depuis son espace ; son accès est supprimé immédiatement, et la suppression ne porte pas sur les données de l'Organisation. La suppression du compte, la fin du contrat et la suppression des données de l'Organisation sont décrites en T-01.

T-03 - Mesure d'audience agrégée (cookieless)

Mesure d'audience sans cookie ni empreinte de navigateur (fingerprinting), réalisée par un outil hébergé et exploité par RESILIENCE en France (Union européenne). Aucun suivi d'une visite d'un jour sur l'autre.

- Périmètre : l'ensemble des pages du service, y compris l'espace client et le formulaire d'enquête public /r/:token.

Données traitées

URL consultée, temps passé sur la page et part de la page parcourue, type de navigateur et de système d'exploitation, référent, pays inféré. Les identifiants figurant dans les adresses des pages (liens de réponse, rapports partagés) sont masqués avant transmission à la mesure d'audience.

L'adresse IP n'est pas conservée : elle sert à inférer le pays et à calculer, avec le type de navigateur et de système d'exploitation et un sel renouvelé chaque jour, un identifiant de visiteur haché - donnée pseudonymisée, non anonyme ; les statistiques qui en découlent sont restituées sous forme agrégée.

Base légale

- intérêt légitime (art. 6.1.f RGPD) - amélioration du service.

Durée de conservation

- les données détaillées, identifiant de visiteur haché compris, sont conservées 25 mois au plus à compter de leur collecte, puis supprimées. Seuls des totaux mensuels anonymes sont gardés au-delà, sans limitation de durée.

Destinataires

- Hébergeur : Hostinger (sous-traitant), en France (Union européenne), sur la même infrastructure que voc.nc. Aucun tiers n'y accède.

T-04 - Signalements de contenus illicites

Toute personne peut nous signaler un contenu qu'elle estime illicite, par le formulaire de signalement de la page « Exercer vos droits ».

Données traitées

l'adresse (URL) du contenu signalé, les raisons du signalement, votre déclaration de bonne foi, l'heure de réception et, si vous les donnez, votre nom et votre adresse e-mail. Le signalement nous parvient par e-mail ; il n'est pas enregistré dans la base de données du service. Si vous donnez votre adresse, un accusé de réception y est envoyé ; il ne reprend rien du signalement.

Finalité

examiner le signalement, décider de la suite à lui donner, en informer son auteur s'il a donné son adresse et, quand la loi l'impose, les autorités.

Base légale

obligation légale (art. 6.1.c RGPD) pour recevoir et traiter le signalement, imposée par l'article 16 du règlement (UE) 2022/2065 sur les services numériques, rendu applicable en Nouvelle-Calédonie par l'article 57 de la loi n° 2004-575. La conservation du signalement après la décision repose sur notre intérêt légitime à répondre à une contestation, à une autorité ou à un litige (art. 6.1.f RGPD), dans les limites de l'article 46, 3° de la loi n° 78-17.

Durée de conservation

cinq ans après la décision prise sur le signalement, puis suppression ; en cas de litige, jusqu'à son issue. Un signalement peut mettre en examen le formulaire en cause (T-06).

Destinataires

RESILIENCE ; Google Workspace, qui achemine et héberge notre messagerie (sous-traitant ; transfert vers les États-Unis encadré par les clauses contractuelles types de la Commission européenne). L'Organisation dont le contenu est en cause reçoit la décision motivée, sans l'identité de l'auteur du signalement, sauf nécessité stricte. Les autorités compétentes, quand la loi l'impose.

T-05 - Journal des opérations des comptes

Nous tenons, à partir du 15 octobre 2026, un journal des opérations faites depuis les comptes des organisations, à l'écran ou par l'API : création, modification ou publication d'un formulaire, y compris des coordonnées de l'Organisation qu'il affiche, suppression d'un formulaire non distribué, lancement, renommage ou suppression d'une campagne, envoi de ses invitations, ajout de liens, partage d'un rapport et révocation de ce partage, suppression d'un compte utilisateur.

Il ne contient ni réponse ni coordonnée des personnes sondées : rien n'y est écrit depuis le formulaire d'enquête public `/r/:token`.

Données traitées

pour chaque opération : sa nature, l'objet visé, la date et l'heure, l'adresse IP de la requête, l'organisation (numéro et dénomination) et l'auteur. L'auteur est un utilisateur (son numéro et son adresse e-mail) ou une clé d'API (son numéro, son nom et, quand ils sont connus, ses six derniers caractères).

Pour un ajout de liens, l'empreinte de chaque lien. Le contenu des formulaires n'y est pas copié.

Finalité

pouvoir établir qui a créé ou diffusé un contenu signalé, répondre aux réquisitions et injonctions des autorités, défendre nos droits en justice.

Base légale

intérêt légitime de RESILIENCE (art. 6.1.f RGPD).

Durée de conservation

un an après chaque opération, puis suppression automatique au plus tard le lendemain, y compris après la suppression du compte qui l'a faite et celle des données de l'Organisation. Une opération qui concerne un formulaire en examen (T-06) est gardée jusqu'à la fin de l'examen.

Une demande d'effacement ou une opposition qui vise ce journal est examinée. Elle est refusée tant que sa conservation reste nécessaire pour établir qui a fait une opération, répondre à une autorité ou défendre des droits en justice (art. 17.3.e et 21.1 RGPD).

Destinataires

RESILIENCE, qui ne le consulte qu'après un signalement, une injonction ou un constat, hors de tout écran du service ; les autorités judiciaires ou administratives compétentes, sur réquisition ou injonction. Hébergeur : Hostinger (sous-traitant), en France (Union européenne).

T-06 - Examen d'un contenu signalé

Un signalement qui désigne le lien de réponse d'un formulaire met ce formulaire en examen dès son envoi. Nous pouvons aussi mettre un formulaire en examen après un autre signalement, une injonction ou une décision de justice, ou si nous constatons nous-mêmes un contenu qui pourrait être illicite (CGU, article 6.1).

Données traitées

le formulaire et l'organisation en cause, l'origine de l'examen et sa référence, ses dates, la décision prise et, après une réquisition, la date et la référence de chaque consultation. Aucune copie du contenu n'est faite.

Pendant l'examen seulement, les liens et les réponses du formulaire, et les opérations du journal (T-05) qui le concernent, ne sont pas supprimés automatiquement. Le formulaire, celles de ses campagnes qui ont émis des liens et les données de l'Organisation ne peuvent pas être supprimés. Le compte supprimé d'un auteur du formulaire ou de l'une de ses campagnes est gardé au-delà d'un an (T-01), sans moyen de connexion.

Finalité

examiner le signalement ou le constat sans que les éléments en cause disparaissent entre-temps, répondre aux autorités, défendre nos droits en justice.

Base légale

intérêt légitime (art. 6.1.f RGPD) à examiner un signalement ou un constat et à constater ou défendre des droits en justice, dans les limites de l'article 46, 3° de la loi n° 78-17 ; obligation légale (art. 6.1.c RGPD) pour une injonction ou une décision de justice.

Durée de conservation

le temps de l'examen. Nous le levons une fois notre décision prise ; si le contenu est illicite, nous le retirons d'abord. Ensuite, les suppressions automatiques reprennent, et le formulaire, ses campagnes et les données de l'Organisation peuvent de nouveau être supprimés. La trace de l'examen (origine, dates, décision, consultations) est supprimée avec le formulaire ou avec les données de l'Organisation.

Destinataires

RESILIENCE ; les autorités qui le requièrent, à qui nous remettons ce qui existe à ce moment-là, en notant la remise ; nous gardons une copie de ce qui est remis, à accès restreint, hors du service, jusqu'à la clôture de la procédure ; les autorités que la loi nous impose d'informer ; en cas de litige, la juridiction saisie et les parties, dans la mesure nécessaire à la défense de nos droits.

Hébergeur : Hostinger (sous-traitant), en France (Union européenne). Copie de ce qui est remis : Google Workspace (sous-traitant, qui héberge aussi notre messagerie), transfert vers les États-Unis encadré par les clauses contractuelles types.

Journalisation des erreurs techniques

Traitement de sécurité commun à tout le service : les erreurs techniques du service sont journalisées par un outil hébergé et exploité par RESILIENCE en France, aux seules fins de sécurité et de continuité du service (intérêt légitime, art. 6.1.f RGPD).

Chaque erreur garde son message, où sont masqués les adresses e-mail, les jetons connus et les numéros au format international. Si elle survient pendant une requête, elle garde aussi l'adresse demandée, le navigateur et l'appareil utilisés (type, système, langue) et l'identifiant de la requête, qui la relie aux journaux du serveur. Sont exclus par configuration : adresse IP, cookies, corps de requête, paramètres de jobs, jetons figurant dans les URL, chaînes de requête et référents.

Durée de conservation

90 jours. Aucun tiers n'y accède.

Journaux du serveur

Traitement de sécurité commun à tout le service : le serveur journalise les requêtes adressées à l'ensemble des pages du service et à l'API - méthode, adresse de la page demandée (les jetons de lien y sont masqués), horodatage, statut et adresse IP - ainsi que les paramètres reçus et, en cas d'erreur, le message qui la décrit, lequel peut reprendre une valeur reçue.

Dans les paramètres sont masqués les mots de passe, codes, jetons et autres secrets, les adresses e-mail, les numéros de téléphone, les références des destinataires et le nom de campagne (saisi à l'import ou transmis par l'API), les réponses aux enquêtes, le message d'une demande d'exercice des droits, le contenu d'un signalement et la preuve du contrôle anti-robot ; l'en-tête qui transmet la clé d'API n'est jamais journalisé. Le formulaire d'enquête public /r/:token fait exception : aucune adresse IP n'y est journalisée.

Ces journaux sont effacés au plus tard 180 jours après leur écriture, sauf extrait conservé pour traiter un incident de sécurité, jusqu'à la clôture de celui-ci ; aucun tiers n'y accède.

Les compteurs qui appliquent les limites de débit sont effacés à la fin de leur période de comptage : deux minutes au plus pour ceux de l'API (par clé d'API et par adresse IP), une heure au plus pour ceux qui tiennent les autres pages par adresse IP, par compte utilisateur (renvoi du lien de confirmation, avis « adresse déjà utilisée » envoyés au titulaire d'un compte) ou par lien de réponse ou de rapport partagé.

Le compteur qui limite les accusés de réception des demandes de droits envoyés à une même adresse e-mail est effacé au plus tard un jour après. Une clé d'API, un lien ou une adresse e-mail n'y figure jamais en clair : seulement son empreinte ou, pour une clé d'API, le numéro qui la désigne.

Après des échecs de connexion répétés, l'adresse IP et l'adresse e-mail saisie (sous forme d'empreinte) sont bloquées temporairement : compteur et blocage sont conservés une heure au plus pour l'adresse IP, quinze minutes au plus pour l'adresse e-mail.

Chaque compte utilisateur tient en outre le nombre de ses échecs de connexion (mot de passe ou code de double authentification erronés) : ce nombre est conservé sur le compte jusqu'à la connexion réussie suivante ou jusqu'à son déverrouillage ; après des échecs répétés, le compte est verrouillé temporairement, sauf déverrouillage par le lien envoyé à son titulaire.

Finalité

sécurité et continuité du service (intérêt légitime, art. 6.1.f RGPD).

Durées de conservation - récapitulatif

- Réponses aux enquêtes : conservées jusqu'à la suppression de l'ensemble des données de l'Organisation ; dissociées du lien 24 mois après son échéance (horodatage réduit au jour, textes libres effacés), sans être supprimées ; celles d'un formulaire anonyme clos avec moins de cinq réponses sont supprimées trois mois après sa date de fin.
- Liens de réponse : valables trois mois, supprimés 24 mois après leur échéance, qu'ils aient servi ou non ; journaux de diffusion : supprimés 24 mois après leur création.

- Suppression d'un formulaire : un formulaire qui n'a pas encore été distribué peut être supprimé ; une fois distribué, il ne peut plus qu'être archivé, ce qui ne supprime aucune réponse.
- Suppression du compte : chaque utilisateur peut supprimer son propre compte à tout moment depuis son espace ; son accès est supprimé immédiatement ; à partir du 15 octobre 2026, l'adresse e-mail, le téléphone, le rôle, le rattachement à l'Organisation et les dates du compte sont gardés un an, puis supprimés, sauf pendant l'examen d'un formulaire dont l'utilisateur est l'auteur (T-06).
- Une organisation sans utilisateur a douze mois pour demander à contact@voc.nc qu'un utilisateur lui soit rattaché ; une organisation qui n'accepte pas une nouvelle version des CGU ou du DPA a douze mois, depuis le premier avis, pour la faire accepter expressément par un administrateur. À défaut, son contrat prend fin.
- Fin du contrat : quelle qu'en soit la cause, l'ensemble des données de l'Organisation est supprimé sous 30 jours ; elle peut en demander l'export pendant ce délai. Sa suppression peut aussi être demandée à tout moment à dpo@voc.nc : elle est exécutée sous 30 jours et met fin au contrat.
- Mesure d'audience : 25 mois au plus à compter de leur collecte pour les données détaillées, identifiant de visiteur pseudonymisé compris, puis suppression ; au-delà, seuls des totaux mensuels anonymes sont gardés, sans limitation de durée.
- Journaux d'erreurs techniques : 90 jours.
- Journaux du serveur : 180 jours au plus après leur écriture, hors extrait conservé pour un incident de sécurité ; compteurs de débit : deux minutes au plus pour l'API, une heure au plus pour les autres, par adresse IP, par compte utilisateur ou par lien ; blocage après échecs de connexion : une heure au plus pour l'adresse IP, quinze minutes au plus pour l'adresse e-mail (sous forme d'empreinte) ; échecs de connexion d'un compte : comptés jusqu'à la connexion réussie suivante ou au déverrouillage.
- Compteur des accusés de réception des demandes de droits envoyés à une même adresse e-mail (sous forme d'empreinte) : un jour au plus.
- Traces d'acceptation des CGU et du DPA et de notification de leurs nouvelles versions : durée du contrat et cinq ans après sa fin, y compris après la suppression du compte qui les a produites et celle des données de l'Organisation (voir T-01).
- Signalements de contenus illicites : cinq ans après la décision, ou jusqu'à l'issue d'un litige (voir T-04).
- Historique des changements de réglages : 24 mois, et supprimé avec les données de l'Organisation (voir T-01).
- Journal des opérations des comptes : un an après chaque opération, y compris après la suppression du compte et celle des données de l'Organisation ; jusqu'à la fin de l'examen pour une opération qui concerne un formulaire en examen (voir T-05 et T-06).
- Examen d'un contenu signalé : le temps de l'examen, sans copie du contenu ; copie de ce qui est remis à une autorité : jusqu'à la clôture de la procédure (voir T-06).

- Données du compte client, clés d'API comprises : durée du contrat, puis suppression sous 30 jours avec l'ensemble des données de l'Organisation (voir T-01). Chaque utilisateur supprime son compte depuis son espace, dans les conditions de la puce « Suppression du compte ». Le journal des déblocages de la double authentification suit le compte : il est supprimé avec lui.
- Double authentification : appareil de confiance, trente jours après sa déclaration, trace supprimée au plus tard le lendemain de son expiration, ou plus tôt dans les cas décrits en T-01 ; code envoyé par e-mail, empreinte et heure d'envoi effacées à la connexion suivante.

Hébergement et localisation des données

Les données du service voc.nc - base de données, fichiers et journaux applicatifs - sont hébergées en France, chez Hostinger, sur un serveur opéré par RESILIENCE ; les copies de sauvegarde de l'hébergeur sont conservées aux Pays-Bas. La France et les Pays-Bas appartiennent à l'Union européenne.

Hors ces copies, deux flux de données personnelles quittent ce serveur : l'acheminement des emails et la copie de ce qui est remis aux autorités, par Google Workspace, transfert vers les États-Unis encadré par les clauses contractuelles types de la Commission européenne ; et les données de facturation de l'Organisation, transmises à VosFactures et, pour un numéro de TVA, au service VIES (voir T-01). VosFactures héberge ces données en Irlande, dans l'Union européenne.

Sous-traitants

Dans le cadre de l'exploitation du service, nous faisons appel aux sous-traitants suivants :

- Hostinger, hébergeur du serveur qui exécute voc.nc. Finalité : hébergement de l'application, de sa base de données et de ses sauvegardes. Localisation : France, copies de sauvegarde aux Pays-Bas (Union européenne).
- Google Workspace (RESILIENCE). Finalité : hébergement mail et copie de ce qui est remis aux autorités. Transfert UE ? États-Unis encadré par les clauses contractuelles types de la Commission européenne.
- VosFactures (FACTUALI SAS, France), prestataire de facturation. Finalité : établissement et conservation des devis et des factures de liens de réponse. Localisation : Irlande (Union européenne). Il ne reçoit que les données de facturation de l'Organisation (voir T-01), aucune des données que le DPA encadre.

La liste des sous-traitants qui interviennent sur les données confiées par nos clients est également maintenue dans notre DPA (article 6).

Vos droits (articles 13 à 22 du RGPD)

Vous disposez des droits suivants sur les données personnelles vous concernant :

- Droit d'accès (art. 15) et droit à la rectification (art. 16).
- Droit à l'effacement (art. 17), sous réserve des obligations légales de conservation et de la conservation des traces d'acceptation et de notification (T-01), des données d'un compte supprimé, gardées un an (T-01), du journal des opérations des comptes (T-05) et de l'examen d'un contenu signalé, pendant sa durée (T-06).
- Droit à la limitation du traitement (art. 18).
- Droit à la portabilité (art. 20) pour les données que vous nous avez fournies.
- Droit d'opposition (art. 21), sous la même réserve pour les traces d'acceptation et de notification (T-01), pour les données d'un compte supprimé, gardées un an (T-01), pour le journal des opérations des comptes (T-05) et pour l'examen d'un contenu signalé, pendant sa durée (T-06).

Pour exercer l'un de ces droits, rendez-vous sur notre formulaire d'exercice des droits ou écrivez directement à dpo@voc.nc.

Une demande faite par le formulaire reçoit aussitôt un accusé de réception par e-mail, dans la limite de trois par jour pour une même adresse. Une personne y répond sous 72 heures ouvrées, et la réponse complète vous parvient sous un mois (RGPD art. 12), délai prolongeable à trois mois pour les demandes complexes, avec information préalable. Un effacement demandé est exécuté sous 30 jours.

Limite technique. voc.nc ne conserve pas la référence qui relie un lien de réponse à une personne : une demande d'accès émanant directement d'une personne sondée, non relayée par l'Organisation, ne peut pas aboutir techniquement de notre côté. Nous la redirigeons alors vers l'Organisation, responsable du traitement. Nous lui transmettons de même la demande d'une personne que désigne un formulaire ou une réponse.

Réclamation auprès de la CNIL

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits n'ont pas été respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), autorité de contrôle compétente pour la Nouvelle-Calédonie et la Polynésie française :

- CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 - France
- Téléphone : +33 1 53 73 22 22
- Formulaire de plainte en ligne : [cnil.fr/plaintes](https://www.cnil.fr/plaintes) (<https://www.cnil.fr/plaintes>)

Modifications

La présente politique peut être amendée pour refléter une évolution du service, un nouveau sous-traitant ou une précision réglementaire. Toute modification substantielle fait l'objet d'une mise à jour de la date en tête du document et, le cas échéant, d'une notification par email aux Organisations concernées.