



CONTENTSQUARE

**Guide de configuration de la solution Contentsquare
exemptée de recueil du consentement
(*"Exemption Mode"*)**

Version 1.0 - Septembre 2021

Table des matières

1. <u>Objet et champ d'application</u>	3
2. <u>Configuration de l'Exemption Mode</u>	3
3. <u>Nos engagements en tant que sous-traitant</u>	11


1. Objet et champ d'application

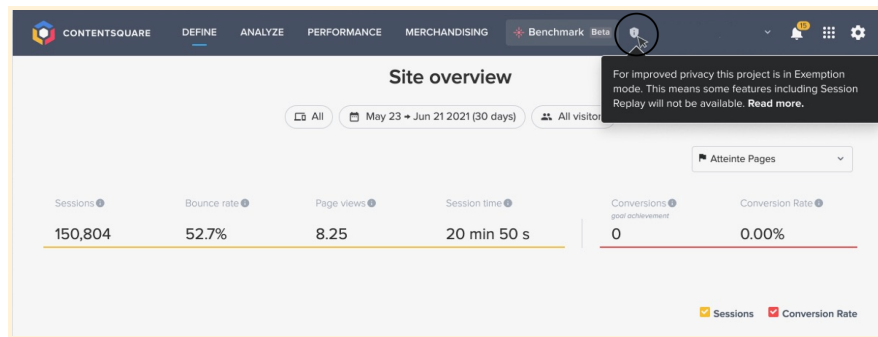
La protection des données est une priorité chez Contentsquare ("**Contentsquare**" ou "**nous**"). Aussi, en tant que sous-traitant, nous nous engageons à fournir à nos clients éditeurs de site web et/ou d'application mobile ("**vous**" ou "**nos Clients**"), responsables de traitement, une solution d'analyse de l'expérience utilisateur ("**UX**") ("**Solution Contentsquare**" ou "**notre Solution**") respectueuse de la vie privée des utilisateurs de votre site web ou d'application mobile ("**vos Visiteurs**").

Le présent guide de configuration ("**Guide**") a pour objet de vous accompagner à assurer votre conformité en vous proposant une version de notre solution exemptée de recueil du consentement conformément aux [lignes directrices de la CNIL « cookies et autres traceurs »](#) ("**Exemption Mode**"). Ainsi, vous pouvez bénéficier de diverses fonctionnalités d'analyse d'UX qu'offre la Solution Contentsquare sans avoir à recueillir le consentement de vos Visiteurs pour le dépôt de nos cookies de mesure d'audience.

Ce Guide concerne nos Clients dont le site web et/ou l'application mobile est hébergé en France et/ou dont les Visiteurs résident en France.

2. Configuration de l'Exemption Mode


Afin d'activer l'**Exemption Mode**, veuillez contacter le Customer Success Manager "CSM" en charge de votre compte chez Contentsquare. A votre demande et selon vos instructions, un membre de l'équipe d'implémentation de Contentsquare activera l'**Exemption Mode** en cliquant sur l'icône  dans les paramètres globaux de votre compte (cf. image ci-dessous).




Important : vous reconnaissez et acceptez qu'avant l'activation de l'**Exemption Mode** par l'équipe d'implémentation de Contentsquare, vous vous engagez à vérifier que tous les paramètres définis dans ce guide sont correctement configurés. *Veillez noter que sans vos instructions et votre coopération lors de cette configuration, l'Exemption Mode ne pourra pas être activée et votre utilisation de la Solution Contentsquare ne pourra pas être considérée comme exemptée de recueil du consentement conformément aux [lignes directrices de la CNIL](#).*


Dès l'activation de l'**Exemption Mode**, les fonctionnalités suivantes seront indisponibles dans la Solution Contentsquare :

- Le Session Replay¹
- Les intégrations avec des outils tiers (ex. A/B testing, solutions d'analytics ou VOC etc.)
- Le suivi de plusieurs domaines ("*cross-domain tracking*")





 **Important** : lorsque l'**Exemption Mode** est activée, veuillez vous assurer de ne pas transmettre d'informations liées au e-commerce (ex. transaction, panier d'achat) à Contentsquare. Pour cela, veuillez vérifier notamment que les fonctionnalités concernées qu'offrent notre tag (ex. "envoyer la transaction", "envoyer un ajout panier" etc.) sont désactivées. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [documentation technique](#). *Veuillez noter qu'en cas de transmission de telles informations à Contentsquare, votre utilisation de notre Solution ne pourra pas être considérée comme exemptée de recueil de consentement conformément aux [lignes directrices de la CNIL](#).*

Le tableau ci-dessous détaille précisément l'ensemble des paramètres définis par la Solution Contentsquare (dans sa version standard et dans l'**Exemption Mode**) pour satisfaire aux exigences requises par la CNIL dans son [formulaire de programme d'évaluation](#). Il indique également, pour chaque paramètre, si celui-ci est configuré par défaut dans l'**Exemption Mode** () ou si une configuration de votre part est requise pour bénéficier de l'**Exemption Mode**.

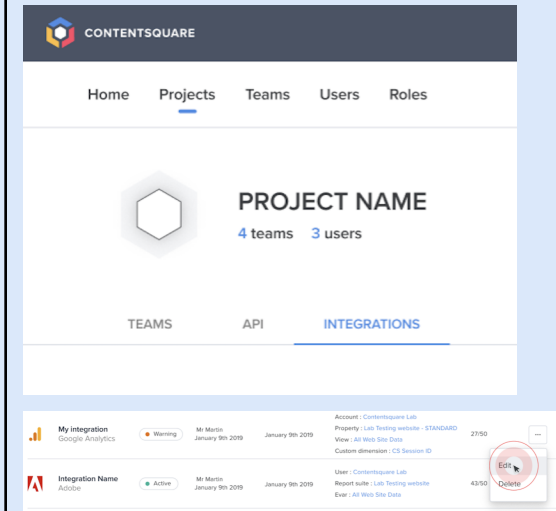
¹ Module qui permet de regarder en rediffusion des sessions de Visiteurs pour mieux comprendre les résultats d'une analyse et identifier les problèmes rencontrés.

Nom du paramètre ²	Description	Instructions de configuration de l' <i>Exemption Mode</i>
<p>1. Désactiver tout traitement de données pour le compte de Contentsquare, le cas échéant, et ce indépendamment de la finalité poursuivie</p>	<p>Contentsquare, en tant que sous-traitant, collecte et traite des données à caractère personnel uniquement pour analyser le comportement en ligne des visiteurs à des fins d'amélioration de leur parcours et des performances des sites web et des applications mobiles du Client, pour son compte exclusif. Il s'agit d'un engagement contractuel qui figure aux articles 2.3 et 2.4 de l'Accord de sous-traitance de données personnelles disponible en ligne.</p> <p>Nous n'effectuons aucun traitement de données à des fins de développements internes tel qu'indiqué à l'article 2.2.3. de notre Politique de protection des données sans votre accord.</p> <p><i>Veillez noter qu'en cas d'accord de votre part sur l'utilisation des données à des fins de développement internes par Contentsquare, vous ne pourrez pas bénéficier de l'Exemption Mode.</i></p>	

² Conformément au formulaire de programme d'évaluation des solutions exemptées de la CNIL.

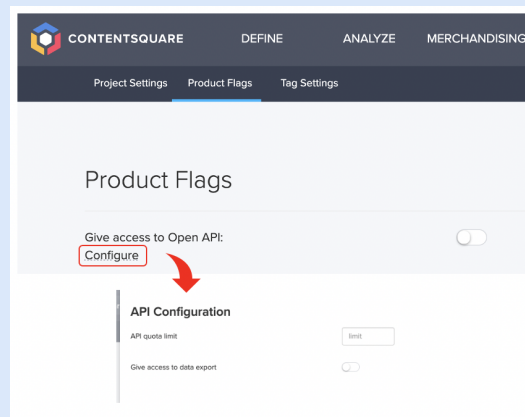
<p>2. Désactiver toute création de cohorte de Visiteurs pour leur présenter des contenus différenciés, que l'appartenance à une telle cohorte soit définie de manière aléatoire ou bien en fonction des informations précédemment collectées</p>	<p>La Solution Contentsquare est une solution d'analyse rétrospective des données (i.e. analyse des données après leur collecte) qui n'inclut pas d'ajustement et / ou de modification en temps réel de votre page web. A ce titre, elle ne vous permet pas de créer, modifier des contenus de votre site web ou de votre application mobile, ni de présenter des contenus différenciés en temps réel basés sur des données à caractère personnel.</p>	
<p>3. Limiter la collecte d'information de localisation à l'échelle des villes, puis pseudonymisation au dernier octet des adresses IP</p>	<p>La Solution Contentsquare collecte par défaut les adresses IP limitées au niveau de la ville à des fins techniques puis les supprime à bref délai.</p>	
<p>4. Désactiver toute fonction d'import de données externes</p>	<p>La Solution Contentsquare peut être fournie sans besoin ni exigence d'intégration avec des outils tiers afin que vous puissiez l'utiliser de manière autonome.</p> <p>La fonctionnalité d'intégration est désactivée et indisponible dans l'Exemption Mode.</p> <p> Important : si vous utilisez notre Solution dans sa version standard avec un ou plusieurs outils tiers intégrés et que vous souhaitez activer l'Exemption Mode, vous devez supprimer toute intégration en suivant les instructions ci-contre. <i>Veillez noter que si vous ne supprimez pas les</i></p>	 <p>Avant d'activer l'Exemption Mode, veillez à supprimer toutes les intégrations déjà mises en place sur votre compte de la manière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner l'onglet "Integrations", puis • Cliquer sur supprimer ("<i>delete</i>") (cf. image ci-dessous).

intégrations existantes, vous ne pourrez pas bénéficier de l'**Exemption Mode**.



5. Désactiver les exports de données contenant des identifiants uniques ou des données non agrégées (les export agrégés et anonymes restent possibles)

La fonctionnalité “Exporter les données” est désactivée par défaut dans la Solution Contentsquare (cf. image ci-dessous). *Veillez noter qu'en activant l'export des données, vous ne pourrez pas bénéficier de l'**Exemption Mode**.*



6. Limiter le dépôt de traceur à un domaine ou une application mobile, ou bien un ensemble de domaines clairement identifié par le visiteur comme lié au même site web

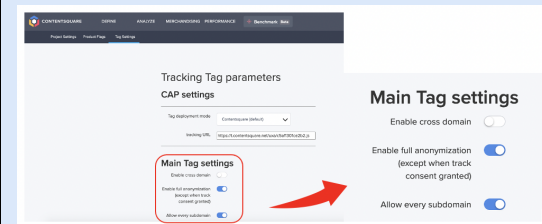
La Solution Contentsquare utilise des cookies *first-party*³.

Notre solution vous permet de limiter le dépôt de cookies à un seul site web ainsi qu'à ses sous-domaines. Pour paramétrer la fonctionnalité spécifique relative aux sous-domaines, veuillez suivre les instructions ci-contre.

La fonctionnalité *cross-domain* est désactivée et indisponible dans l'**Exemption Mode**.



Pour activer/désactiver le dépôt de nos cookies sur vos sous-domaines, veuillez contacter le Customer Success Manager (“CSM”) en charge de votre compte. A votre demande, un membre de l'équipe Contentsquare pourra configurer cette fonctionnalité via les paramètres globaux de votre compte (cf. image ci-dessous).

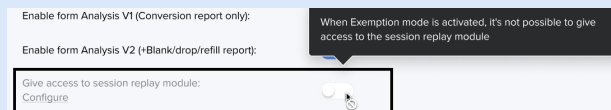


Dans ce cas, veuillez à ce que vos Visiteurs soient clairement informés, dans une politique de confidentialité par exemple, que les sous-domaines sont liés à un seul même site web vous appartenant.

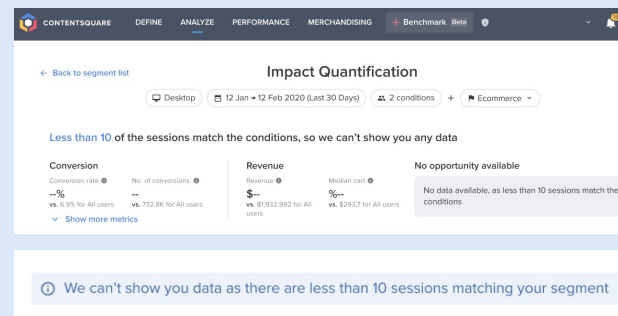
³ Cookies créés et stockés par votre site web qui ne peuvent pas être utilisés pour des suivis sur d'autres sites web.

7. Désactiver la capacité à visualiser la navigation d'un visiteur unique dans la Solution Contentsquare : accès uniquement à des rapports comportant des statistiques agrégées

- Le module Session Replay est indisponible dans l'**Exemption Mode** (cf. image ci-dessous).



- Tous les rapports disponibles dans l'**Exemption Mode** comportent uniquement des données agrégées. Si le niveau d'agrégation n'est pas atteint, vous recevrez un message d'erreur indiquant qu'aucune donnée ne peut être affichée (cf. images ci-dessous).



8. Désactiver tout marquage permettant de récupérer des informations personnelles (par exemple par le biais de formulaires)

Les données à caractère personnel collectées via la Solution Contentsquare sont limitées à ce qui est strictement nécessaire pour la fourniture de nos services, à savoir : l'adresse IP, l'identifiant unique en ligne du visiteur ("*Online Unique ID*"), les métriques de comportements numériques du visiteur et l'URL de la page web. Aucune autre donnée à caractère personnel que

Veillez consulter notre [documentation](#) pour plus d'informations sur la configuration de ce paramètre.

	<p>celles indiquées ci-dessus n'est récupérée depuis la page web, les saisies d'un visiteur ou un formulaire.</p> <p>De plus, Contentsquare vous offre la possibilité de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • réécrire ou de nettoyer l'URL dans tous les cas où vous pensez qu'elle pourrait contenir des informations personnelles; et • par défaut, détecter et bloquer automatiquement certains types de données à caractère personnel dont les caractéristiques sont connues (ex. adresse e-mail) et qui pourraient être incluses dans l'URL. 	
<p>9. Existence dans la Solution Contentsquare d'une fonctionnalité d'opposition aux cookies de mesure d'audience, utilisable sur tous les navigateurs, qui peut restreindre la collecte de données aux seules données anonymes correspondant à la liste des pages visitées par les Visiteurs sans usage de traceurs permettant d'individualiser les parcours de navigation</p>	<p>Contentsquare met à votre disposition une fonctionnalité d'opt-out afin de permettre à vos Visiteurs de s'opposer au dépôt des cookies de mesure d'audience utilisés par notre solution.</p> <p>Dès l'activation de cette fonctionnalité, aucune donnée à caractère personnel concernant vos Visiteurs ne sera collectée via la Solution Contentsquare.</p>	<p>Exécutez le code ci-dessous permettant d'injecter un cookie d'opt-out sur votre site web :</p> <pre><script type="text/javascript"> window._uxa = window._uxa []; window._uxa.push(["optout"]); </script></pre> <p>Veillez consulter notre documentation pour plus d'informations sur la configuration de ce paramètre.</p>

3. Nos engagements en tant que sous-traitant

Contentsquare, en tant que sous-traitant, s'engage à vous apporter toute l'assistance nécessaire dans votre conformité à la réglementation applicable en matière de protection des données de la manière suivante :

- **Accord de sous-traitance de données personnelles** (DPA) : avant toute utilisation de notre Solution, nous signons avec nos Clients un DPA incluant les mentions obligatoires prévues à l'article 28 du RGPD et précisant que notre traitement a pour seule finalité la fourniture de nos services pour le compte exclusif de nos Clients;
- **Portail de gestion des demandes d'exercice des droits** : Contentsquare a mis en place un outil de gestion des demandes d'exercice des droits permettant d'assister nos Clients afin qu'ils répondent aux personnes concernées dans le respect des délais légaux;
- **Privacy Center** : nous mettons à votre disposition un centre de documentation qui contient notamment nos [politique de protection des données](#) et de [cookies](#) ainsi que le [détail des traitements de la Solution Contentsquare](#);
- **Mesures de sécurité** : Contentsquare a mis en place des mesures physiques, techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité adapté au risque présenté par le traitement effectué via la Solution Contentsquare. Nous sommes également certifiés **ISO 27701** (responsable de traitement et sous-traitant). Cette certification permet de démontrer notre haut niveau d'engagement en matière de protection des données et notre conformité aux principales réglementations internationales, dont le RGPD et le CCPA.

Par ailleurs, Contentsquare s'engage à fournir une Solution respectueuse de la vie privée de vos Visiteurs, en mettant notamment à votre disposition :

- Des **cookies dont la durée de vie est limitée à 13 mois maximum**, sans prolongation automatique;
- Des **fonctionnalités "Blocking"** (dans le cadre du *Session Replay*) permettant d'empêcher toute collecte de données à caractère personnel dans notre Solution;
- Des **fonctionnalités de suppression de données à caractère personnel dans l'enregistrement HTML**;
- Un **support dédié à la gestion des événements liés à la protection des données** disponible 24h/24 et 7j7.