

Protocole de protection des données

Les données sont sauvegardées chaque jour, avec un historique de 7 jours, plus une sauvegarde mensuelle. Toutes les données sont détruites après le délai légal de conservation, y compris leurs sauvegardes.

1. **Mentions légales** et conditions générales d'utilisation.
2. **Informations** et validation par l'utilisateur de l'utilisation de Cookies.
3. **Statistiques**
4. **Sécurisation** et chiffrement des données transmises par les utilisateurs
5. **Hébergement** sécurisé des données client et pièces jointes sur serveur sécurisé dans la limite de 25 Go.

L'outil de gestion de la médiation utilisé est Ze Manager, il permet :

1. **De centraliser** sur une même plateforme de gestion accessible en ligne l'ensemble des requêtes en médiation émises par les utilisateurs du site de Saisine du médiateur via le formulaire de requête
2. **De consulter** les pièces jointes au formulaire liées à chaque requête afin de traiter son issue et d'en ajouter de nouvelles provenant d'autres sources
3. **D'affecter** à chacune des requêtes client reçue différents statuts avec horodatage tout au long de son cycle de traitement afin que le dossier bénéficie d'un suivi quel que soit l'étape du cycle de traitement.
4. **D'affecter** des collaborateurs ou équipes à chacune des requêtes reçues en fonction de critères prédéfinis à chaque étape du cycle de traitement.
5. **D'envoyer**, selon des critères à définir des messages d'information ou courriers au client sur le suivi de sa requête à chaque étape du cycle de traitement (de la requête de saisine à la conclusion de la médiation)
6. **De véhiculer** l'accord de médiation ou les conclusions en pièce jointe à signer électroniquement.
7. **D'archiver** les données chaque jour, avec un historique de 7 jours, plus une sauvegarde mensuelle. Toutes les données sont détruites après le délai légal de conservation, y compris leurs sauvegardes.
9. **De générer** sur la base de modèles pré-rédigés et modifiables, l'ensemble des correspondances de médiation envoyées électroniquement au client sous forme de mail, courrier standard,
10. **De saisir** les requêtes clients reçues par courrier postal afin de les inclure dans le cycle de traitement global.
11. **De compléter/modifier** les informations contenues dans chaque requête, saisine, médiation, avec historique des changements.

12. D'accéder à tous les tableaux de bord en temps réels et de générer les rapports demandés (rapport semestriel et annuel global, rapport semestriel et annuel fédéral, rapport annuel fédéral et régional ainsi que la ventilation par organisme du rapport annuel

13. D'envoyer au client un lien donnant accès à un « espace client » permettant de suivre l'avancement de son dossier.

Caractéristiques du serveur

Le serveur est une machine virtuelle dont les capacités évoluent en temps réel en fonction des besoins (mémoire, espace disque, bande passante...). Il est hébergé à Clermont-Ferrand, en salle blanche.