LISTE DES ANNEXES

Annexe 1 : Checklist pour l'analyse des sites internet à analyser 2
Annexe 1.1 : BNP Paribas Fortis 6
Annexe 1.2 : Belfius 14
Annexe 1.3 : KBC 19
Annexe 1.4 : ING 23
Annexe 1.5 : Carrefour 26
Annexe 1.6 : Colruyt 32
Annexe 1.7 : Delhaize 38
Annexe 1.8 : Lidl 49
Annexe 1.9 : MediaMarkt 55
Annexe 1.10 : Vanden Borre 67
Annexe 1.11 : Krëfel 71
Annexe 1.12 : Coolblue 74
Annexe 2 : Présentation de l'échantillon 79
Annexe 3 : Guide d'entretien 80
Annexe 4 : Formulaire de consentement 85
Annexe 5 : Retranscription des entretiens et analayse 86
Annexe 5.1 : Retranscription entretien n°1 86
Annexe 5.2 : Retranscription entretien n°2 95
Annexe 5.3 : Retranscription entretien n°3 107
Annexe 5.4 : Tableaux d'analyse des entretiens 114

Annexe 1 : Checklist pour l'analyse des sites internet à analyser

Questions	Réponse	Extraits des lectures scientifiques
Le site internet implémente-il des cookies ?	OUI – NON	Généralement, le consentement des utilisateurs est demandé afin que des cookies soient placés sur leur appareil. (Strycharz, Smit, Helberger & Guda van Noort, 2021) Grâce aux cookies, « les entreprises sont de plus en plus nombreuses à collecter des informations personnelles sur leurs clients pour élaborer des offres personnalisées de mieux en mieux adaptées aux attentes de chacun d'entre eux. Ces offres plus ciblées sont de nature à accroître la satisfaction des clients et à développer leur fidélité. » (Peppers, Rogers et Dorf, 1999) cité dans (de Pechpeyrou & Nicholson, 2013, p112-113)
Y-a-t-il une demande de consentement sur l'utilisation des cookies en arrivant sur le site internet ?	OUI – NON	Les entreprises doivent informer les utilisateurs du type de données qu'elles collectent et sont obligées de demander le consentement pour les cookies non-fonctionnels. (Strycharz, Smit, Helberger & Guda van Noort, 2021) Avec l'entrée en vigueur du RGPD en mai 2018, les entreprises sont désormais obligées de demander le consentement des utilisateurs des sites internet avant de collecter et partager leurs données personnelles. Les utilisateurs peuvent également désormais accéder à leurs informations personnelles qui ont été collectées. (Urban, Tatang, Degeling, Holz & Pohlmann, 2018) Le traitement des données à caractère personnel est licite si « la personne concernée a donné son consentement. » Le consentement est défini comme « toute

		manifestation de volonté, libre, spécifique, informée et non équivoque de la part de la personne concernée. » (Degeling, Utz, Lentzsch, Hosseini, Schaub, & Holz, 2018)[1]
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	OUI – NON	Malheureusement, les utilisateurs semblent devoir soit choisir par défaut l'acceptation des cookies soit choisir de ne pas utiliser le site internet du tout. (Hu & Sastry, 2019)
Un onglet concernant la politique de cookies/ la politique de confidentialité de l'organisation est-il présent sur le site internet ?	OUI – NON	Si l'utilisateur choisit de ne pas cliquer sur la charte respectant la vie privée, son attitude envers le site internet n'est pas modifiée. Cependant, s'il décide de cliquer sur cette charte, il sera enclin à revoir ses croyances et son degré de confiance envers le site internet en fonction des éléments de réponse qu'il y trouvera. (Rutter, 2007) cité dans (Pechpeyrou & Nicholson, 2013, p113-114)
La communication sur l'utilisation des cookies est-elle claire et transparente ?	OUI – NON	« Les articles 13 à 15 du RGPD précisent les informations qu'un responsable du traitement des données doit fournir dans une politique de confidentialité ou sur demande. Il s'agit notamment des données de contact, des informations sur la finalité du traitement des données, des catégories de données utilisées, avec qui les données sont partagées ou comment elles ont été obtenues, et si elles sont utilisées pour le profilage. » (Urban, Tatang, Degeling, Holz & Pohlmann, 2018) « L'article 12 du RGPD exige que quiconque traite des données à caractère personnel informe la personne concernée de ce fait (par exemple, dans une politique de confidentialité) et présente l'information sous "une forme concise, transparente,

[1] Degeling, Utz, Lentzsch, Hosseini, Schaub & Holz, (2018). We value your privacy now take some cookies: Measuring the RGPD's impact on web privacy. https://doi.org/10.14722/ndss.2019.23378

		intelligible et facilement accessible, en utilisant un langage clair et simple". Les adresses IP étant considérées comme des données à caractère personnel dans l'UE, cela signifie que chaque site internet et le serveur web sous-jacent qui traite ces adresses sont tenus de fournir ces informations. » (Degeling, Utz, Lentzsch, Hosseini, Schaub, & Holz, 2018)
Les droits de l'utilisateur du site internet sont-ils expliqués ?	OUI – NON	Avec l'entrée en vigueur du RGPD, les utilisateurs doivent être informés des pratiques de collecte et de traitement des données, de même que les droits qu'ils ont. (Strycharz, Smit, Helberger & Guda van Noort, 2021)
Est-il possible de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	OUI – NON	Les utilisateurs doivent être informés des aspects techniques et juridiques de la collecte de leurs données dans le but de pouvoir donner ou retirer leur consentement à la collecte de données. (Bauer, Bergstrøm, & Foss-Madsen, 2021)[2]
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	OUI – NON	Les utilisateurs doivent être informés des aspects techniques et juridiques de la collecte de leurs données dans le but de pouvoir donner ou retirer leur consentement à la collecte de données. (Bauer, Bergstrøm, & Foss-Madsen, 2021)
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	OUI – NON	Les utilisateurs doivent être informés des aspects techniques et juridiques de la collecte de leurs données dans le but de pouvoir donner ou retirer leur consentement à la collecte de données. (Bauer, Bergstrøm, & Foss-Madsen, 2021)

[2] Bauer, Bergstrøm & Foss-Madsen (2021). Are you sure, you want a cookie? – the effects of choice architecture on users' decisions about sharing private online data. *Computers in Human Behavior*, 106729. https://doi.org/10.1016/j.chb.2021.106729

La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	OUI – NON	« Les cookies sont destinés à maintenir un état entre différentes sessions HTTP, par exemple, pour se souvenir des préférences de l'utilisateur, comme les articles stockés dans le panier, ou pour enregistrer qu'un utilisateur s'est précédemment authentifié auprès du serveur. » (Urban, Tatang, Degeling, Holz & Pohlmann, 2018) Certains utilisateurs sont prêts à donner leur consentement pour la récolte de données personnelles s'ils en retirent un avantage direct ou ultérieur. (Lancelot Miltgen, 2011)

Annexe 1.1 : BNP Paribas Fortis

https://www.bnpparibasfortis.be/

Implémentation de cookies sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Demande de consentement sur l'utilisation des cookies en arrivant sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	**OUI** mais à chaque page, je suis interrompue avec un nouveau message qui apparaît en premier plan (pop-up) afin que j'accepte les cookies et ce message me propose par défaut d'accepter tous les cookies (Figure 1 et 2)
Présence d'un onglet sur le site concernant la politique de cookie/de confidentialité de l'organisation	**OUI** (Figure 4) en cliquant dessus, il nous redonne accès aux paramètres des cookies (Figure 3 et 5)
Communication claire et transparente sur l'utilisation de cookies récoltés sur le site	**OUI**, très détaillée (Figure 5)
Explication des droits de l'utilisateur du site internet	**OUI** (Figure 5)
Est-il possibilité de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	**OUI** excepté les cookies fonctionnels (Figure 3)
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	**OUI** et **NON**, cliquer sur l'onglet cookies tout en bas du site internet
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	**NON**, pas clairement les aspects juridiques
La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	**OUI** , « Les cookies facilitent la connexion, améliorent la facilité d'utilisation générale du site et personnalisent les messages commerciaux. Si vous les acceptez, vous optimisez votre expérience en ligne. » (Figure 1)

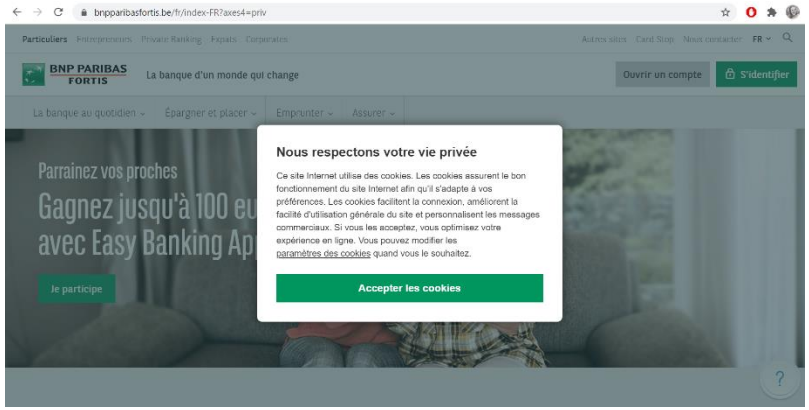


Figure 1 : Implémentation de cookies et demande de consentement

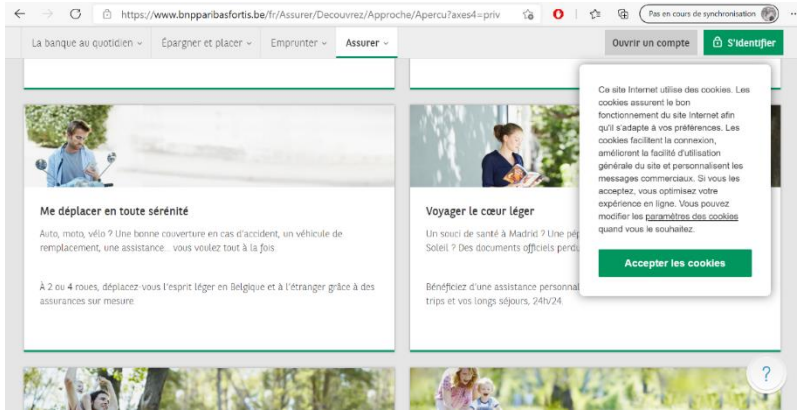


Figure 2 : Demande de consentement de l'utilisation des cookies pendant la navigation sur le site internet

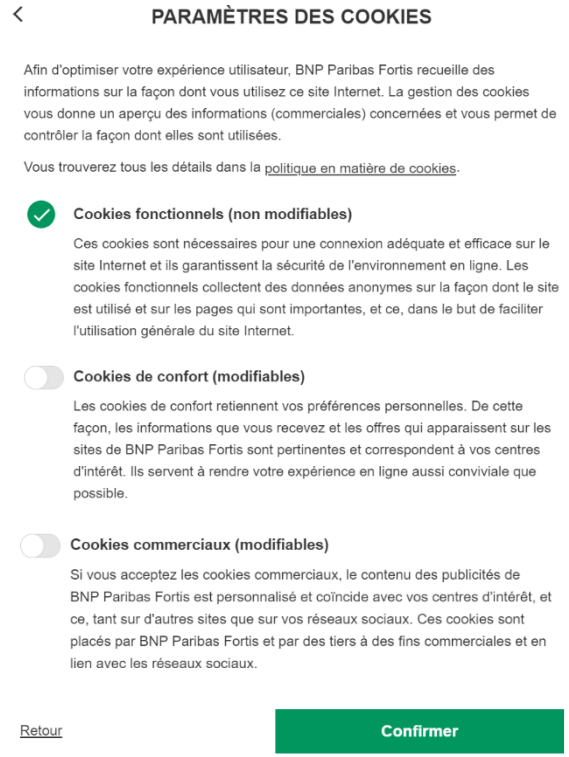


Figure 3 : Paramètres des cookies présents sur le site internet

Figure 4 : Onglet concernant la politique de cookies

Politique en matière de cookies

BNP Paribas Fortis (« nous », « notre », « nos ») utilise des cookies et d'autres traceurs (ci-après les « cookies ») sur ce site web (ci-après le « Site web »). Les cookies garantissent le bon fonctionnement du Site web et, parmi les autres fonctionnalités, facilitent le processus de connexion. En utilisant des cookies, BNP Paribas Fortis est également en mesure d'améliorer votre expérience en ligne. Les cookies sont également utilisés pour adapter le contenu et/ou les publicités affichés sur le Site web ou d'autres sites web (non) BNP Paribas Fortis en fonction de vos besoins et de vos préférences personnels.

Si vous refusez les cookies, BNP Paribas Fortis et ses partenaires ne pourront pas optimiser votre expérience en ligne. De plus, certaines parties du Site web ne fonctionneront pas de manière optimale. En acceptant les cookies, vous donnez votre consentement à leur utilisation telle que décrite dans la présente politique en matière de cookies. Si vous le souhaitez, vous pouvez à tout moment modifier vos préférences en matière de cookies dans l'outil de gestion des cookies accessible via le pied de page du Site web.

La présente politique en matière de cookies fournit tous les détails relatifs aux cookies utilisés sur ce Site web. Elle explique également à quelles fins ces cookies sont utilisés, qui les place, comment les gérer ou les supprimer et quels sont vos droits en tant que visiteur du Site web.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et une excellente expérience de navigation.

1. Qu'est-ce qu'un cookie ?

Les cookies sont de petits fichiers texte, image ou logiciel que votre navigateur web place sur votre appareil lorsque vous utilisez des sites web et des applications. Le terme « appareil » recouvre, dans la présente politique en matière de cookies, les ordinateurs, les smartphones, les tablettes et tout autre appareil permettant d'accéder à Internet.

Les cookies peuvent être : (i) spécifiques à la session, ce qui signifie qu'ils sont supprimés de votre appareil une fois la session de navigation fermée ; ou (ii) persistants, ce qui signifie qu'ils restent sur votre appareil jusqu'à leur suppression. Veuillez consulter la section 3 pour plus d'informations sur les cookies de session et les cookies persistants.

Les cookies remplissent un certain nombre de fonctions utiles, telles que :

- Vous authentifier et vous identifier sur nos sites web et/ou applications de manière à vous fournir les services que vous avez demandés ;
- Renforcer la sécurité des sites web et/ou des applications, y compris pour empêcher toute utilisation frauduleuse des identifiants de connexion et protéger les données des utilisateurs de tout accès par des personnes non autorisées ;
- Vous envoyer des publicités personnalisées, plus précisément en fonction de votre historique de navigation et de vos préférences en ligne ;
- Suivre votre utilisation de nos sites web et/ou applications afin de les améliorer ;
- Améliorer votre expérience d'utilisateur en adaptant et en personnalisant le contenu des sites web et/ou applications en fonction de vos centres d'intérêt de sorte que nos partenaires et nous puissions vous fournir des publicités et du contenu BNP Paribas Fortis plus pertinents sur des sites web et des applications extérieurs à BNP Paribas Fortis.
- Mémoriser les informations que vous nous avez fournies (p. ex. pour remplir automatiquement les formulaires avec les informations que vous nous avez précédemment fournies afin que vous puissiez vous connecter plus rapidement) ;
- Garder une trace de vos préférences et de vos paramètres (p. ex. langue, fuseau horaire…) ou de l'endroit où vous avez cessé votre utilisation des sites web et/ou applications BNP Paribas Fortis ;

2. Quels types d'informations peuvent être stockées dans un cookie ?

Les informations stockées par les cookies sur votre appareil peuvent concerner les éléments suivants, sous réserve de leur durée de conservation :

- les pages web que vous avez consultées sur cet appareil ;
- les publicités sur lesquelles vous avez cliqué ;
- le type de navigateur que vous utilisez ;
- votre adresse IP ;
- et toute autre information que vous avez fournie sur les sites web et/ou applications consultés.

Les cookies peuvent contenir des données à caractère personnel. Lorsque vous sélectionnez les types de cookies que vous autorisez sur votre appareil, les cookies peuvent être déposés directement par nous (cookies de première partie) ou par l'un de nos partenaires (cookies de tiers).

Lorsque nous utilisons des cookies qui collectent vos données à caractère personnel, cette collecte et les activités de traitement liées sont couvertes par notre Déclaration Vie Privée.

Lorsque vous autorisez l'installation de cookies de tiers sur votre appareil, nos partenaires pourront accéder aux informations qu'ils contiennent (comme vos statistiques de navigation lorsque vous autorisez les cookies d'analyse de tiers) conformément à notre Déclaration Vie Privée et à celle de nos partenaires.

3. Quel type de cookies utilisons-nous et dans quel but ?

Nous avons réparti les cookies utilisés sur ce Site web en trois grandes catégories en fonction de leurs finalités :

1. Cookies strictement nécessaires (obligatoires)

Vous ne pouvez pas refuser ces cookies si vous souhaitez surfer sur le Site web. C'est une bonne chose, car ils garantissent que le Site web est stable et fonctionne correctement et en toute sécurité. Ils ne sont placés que par nos soins et collectent des données anonymes.

Exemple : lors de votre première visite sur le Site web, il vous sera demandé de choisir votre langue afin que les pages du Site web s'ouvrent automatiquement dans cette langue.

Outil	Description	cookie	Objet	Validité
BNP SiteFactory	BNP SiteFactory est la plateforme qui offre le contenu et les services aux clients.	axes	Ce cookie enregistre les réglages de base de l'utilisateur: langue, marque, version (dernière catégorie consultée, par ex. private/retail banking).	7 ans
		CSRF	Cookie de protection contre la falsification de requête intersites et les demandes émanant d'une autre origine.	Session
		europolicy	Ajouté par sitefactory, ce cookie permet d'accéder au site web. Sans ce cookie, le site web ne fonctionnera pas. Le cookie ne mémorise aucune information utilisateur. Il permet à l'infrastructure du site de fonctionner.	1 an
		userInformation	Cookie technique requis par l'infrastructure dont la valeur est fixe. Il ne mémorise aucune information utilisateur. Il permet à l'infrastructure du site de fonctionner.	Session
		distributorid	Les deux premiers caractères du cookie distributorId désignent le distributionChannelId (49 pour mobile, 52 pour le Web). Les deux caractères suivants représentent la marque ('FB' pour Fortis Banque, 'KN' pour Fintro) et les trois derniers caractères correspondent à l'application (001 pour EasyBanking, 002 pour Hello bank!). Ce cookie constitue l'identifiant du site web et permet de distinguer les sites web des différentes marques.	Session
		cookieDisclaimer	Ce cookie sert à déterminer si l'avis de non-responsabilité relatif aux cookies s'affiche à l'intention de l'utilisateur. S'il s'agit d'un utilisateur qui consulte le site pour la première fois, il assure l'affichage de la bannière. Dans le nouvel outil, sa durée de vie sera de 6 mois. Ainsi, l'information/la bannière apparaîtra à nouveau à l'intention de l'utilisateur au bout de 6 mois.	6 mois
		COOKIES_SETTINGS	Ce cookie sert à déterminer si l'avis de non-responsabilité relatif aux cookies s'affiche à l'intention de l'utilisateur. S'il s'agit d'un utilisateur qui consulte le site pour la première fois, il assure l'affichage de la bannière. La durée de vie du cookie est de six mois : le visiteur verra à nouveau l'information/la bannière en visitant le site après six mois d'inactivité ou après la mise à jour de la politique des cookies.	180 jours
		(*-)JSESSIONID	Il s'agit d'un cookie technique de session : il est utilisé pour rediriger les visites du site web vers différentes machines back-end. Les visiteurs ne vont pas tous sur le même serveur. Si un serveur tombe en panne, la visite peut être redirigée vers un autre serveur. Ce cookie identifie qui parmi les utilisateurs est acheminé vers quel serveur. Il veille à la répartition uniforme des visiteurs vers les serveurs et assure la stabilité du fonctionnement.	Session
		AMWEBJCT!%2F!myaxes	Ce cookie sert à distinguer les clients Private Banking et Wealth Management et à afficher le contenu de Private Banking aux clients Wealth Management non authentifiés. Par défaut, le site ne distingue pas Private Banking et Wealth Management à l'heure actuelle. Lorsque l'utilisateur Wealth Management ouvre une session, le contenu de Wealth Management s'affiche. Ce cookie vise à garantir le respect de la vie privée des clients Wealth Management : si une personne utilise l'ordinateur d'un client Wealth Management ; il ne pourra pas voir qu'il s'agit d'un client Wealth Management à moins qu'il n'ait ouvert une session. Il est déposé dans le cadre de la protection de la vie privée dès la conception : même en cas d'authentification, le cookie est nécessaire, car le front-end ne recueillera pas les données du back-end.	1 an
		PD-S-SESSION-ID	Cookie utilisé pour la gestion de session	Session

		TS**********	Il s'agit d'un cookie de sécurité défini par le Pare-feu comme identificateur unique.	Session
		gsn	Ce cookie crée un numéro global de session. Il s'agit donc d'un cookie de gestion de session (identifiant de la session, numéro aléatoire attribué à la session). Si une personne accède au site, un numéro est attribué à la session. Ce cookie est déposé à des fins de communication entre le client, le site web et le serveur. Il ne contribue pas au processus d'ouverture de session.	Session
		seg	Cookie mémorisant la préférence du client en matière de segment.	1 an
		plogid	Cookie technique utilisé pendant le processus d'ouverture de session. Lorsqu'un utilisateur a entamé le processus d'ouverture de session, le cookie logid maintient la session ouverte de manière à ce que le site web sache que l'utilisateur a déjà ouvert une session. Le cookie est supprimé dès que l'utilisateur a ouvert sa session. Ce cookie reste tout au long de la procédure d'ouverture de session.	Session
		logonProfiles	Ce cookie sert à enregistrer les profils de connexion du client. Il est déposé uniquement lorsque le client souhaite enregistrer son profil. Il n'est pas possible de déduire le profil du client directement à partir du cookie. Seule une valeur peut être déduite lorsqu'il est utilisé sur le site.	12 ans
		w1n0_er	Il s'agit d'un cookie d'équilibrage de charge. BNP Paribas Fortis dispose de nombreux parcs de serveurs qui garantissent la disponibilité du site. Dans la mesure où l'utilisateur peut uniquement ouvrir une session dans l'un d'eux à la fois, nous conservons un cookie pour le diriger vers le serveur le plus approprié.	Session
		FileDownload	Cookie technique utilisé pendant le processus de download de fichiers PDF ou CSV. Ce cookie est lu par le code JavaScript afin de savoir si le fichier est bien downloadé.	Session
		AmountFormat	Ce cookie gère la préférence de l'utilisateur en ce qui concerne le formatage de montants dans des exportations de transactions en format CSV (point ou virgule).	Jusqu'à la suppression des cookies
		MSMC_OVERVIEW_TUTORIAL_COMPLETED	Ce cookie est utilisé pour savoir si l'utilisateur a terminé son tutoriel sur la page Mes signatures.	Jusqu'à la suppression des cookies
		FileDownload	Cookie technique utilisé pendant le processus de téléchargement de fichiers PDF ou CSV. Ce cookie est lu par le code JavaScript afin de savoir si le fichier est bien téléchargé.	Session
		IM12PR90USER	Ce cookie est utilisé pour stocker les informations d'identification de l'utilisateur (id de l'utilisateur) afin de les préremplir lorsque l'utilisateur se connecte avec itsme®.	Jusqu'à la suppression des cookies
		IM12PR90GSMNUMBER	Ce cookie est utilisé pour stocker les informations d'identification de l'utilisateur (numéro de téléphone portable) afin de les préremplir lorsque l'utilisateur se connecte avec itsme®.	Jusqu'à la suppression des cookies
		loginSessionId	Ce cookie est utilisé pour stocker un identifiant unique de la session de l'utilisateur, dans le cadre de la prévention de fraude et de piratage.	Session
		MTPL-pr56_1.1	Ce cookie est utilisé pour sauter le tooltip dans l'écran Nouveau virements.	Jusqu'à la suppression des cookies
		per*	Il s'agit d'un cookie d'équilibrage de charge. BNP Paribas Fortis dispose de nombreux parcs de serveurs qui garantissent la disponibilité du site. Dans la mesure où l'utilisateur peut uniquement ouvrir une session dans l'un d'eux à la fois, nous conservons un cookie pour le diriger vers le serveur le plus approprié.	Session
Adobe Analytics	Adobe analytics permet de fournir des statistiques agrégées (anonymes, lorsqu'ils sont acceptées) sur la navigation. Cela permet à la banque de surveiller la performance du site web et de l'optimiser en conséquence.	s_sq	Ce cookie est défini et lu par le code JavaScript lorsque les fonctionnalités ClickMap et Activity Map sont activées ; il contient des informations associées au lien sur lequel l'utilisateur a cliqué précédemment. Il permet d'établir des rapports relatifs aux visites sur le site web (nombre de fois où le site web a été consulté) pour créer un « suivi » du chemin de navigation. Nous ne connaissons pas l'identité du visiteur (cookie anonyme), mais nous connaissons le chemin parcouru lors de sa visite.	Session
		s_cc	Ce cookie est défini et lu par le code JavaScript pour déterminer si les cookies sont activés (simplement défini sur « True »). Ce cookie de session expire lorsque le navigateur est fermé. Sans lui, nous ne pouvons pas effectuer d'analyses de la performance du site web (ce qui a été consulté et ce qui ne l'a pas été).	Session
		s_pc	Cookie servant à recueillir des données statistiques (éléments sur lesquels l'utilisateur a cliqué, jusqu'où a-t-il fait défiler son écran, etc.) sur l'utilisation du site web. Ces statistiques sont anonymes.	1 an
		s_ppn	Enregistre le pourcentage d'une page (0-100 %) que l'utilisateur consulte et transmet cette valeur dans une variable sur la page suivante consultée.	Session
		s_pprt	Cookie servant à recueillir des données statistiques sur l'utilisation du site web. Ces statistiques sont anonymes.	Session
		s_ptc	Ce cookie fournit une méthode native pour obtenir des données statistiques précises et détaillées sur le temps de chargement des événements, par ex. d'une page ou d'une fonctionnalité.	Session
		_sdsat_zid	Cookie Adobe Dynamic Tag Manager customisé.	
		_sdsat_enrolment_ID	Ce cookie mémorise la valeur d'un identificateur unique de l'opération effectuée lors d'une inscription.	
		_sdsat_language	Ce cookie mémorise la langue dans laquelle le contenu s'affiche.	
		_sdsat_MGM_sponsor_ID	Ce cookie mémorise l'identificateur unique d'un utilisateur « parrain » dans la procédure « Member get member » de Hello bank!	
		_sdsat_MGM_user_ID	Ce cookie mémorise l'identificateur unique d'un utilisateur « filleul » dans la procédure « Member get member » de Hello bank!	
		_sdsat_user_id	Ce cookie mémorise le Hello Connect ID d'un utilisateur quand il ouvre une session sur une des plateformes de Hello bank!	
		visited_domains	Ce cookie mémorise les plateformes Hello bank! sur lesquelles l'utilisateur s'est déjà rendu.	
		s_vi_*	Ce cookie sert à identifier un visiteur unique. Il a pour format s_vi_*, le suffixe étant déterminé par le site de rapports utilisé.	2 ans
		AMCVS_F46824205476152E0A4C98A2%40AdobeOrg	Le cookie AMCVS sert un drapeau indiquant que la session a été initialisée. Sa valeur est toujours « 1 » et cesse lorsque la session est terminée.	Session
		AMCV_F46824205476152E0A4C98A2%40AdobeOrg	Le cookie AMCV contient l'identifiant visiteur Marketing Cloud ou MID. Le MID est stocké dans une paire clé-valeur qui suit cette syntaxe midMarketing Cloud ID. Pour de plus amples informations sur la politique de confidentialité d'Adobe Experience Cloud ou pour désactiver ces cookies, rendez-vous sur la page : https://www.adobe.com/fr/privacy/opt-out.html.	2 ans
		s_fid	Ce cookie permet d'identifier un visiteur unique si le cookie standard s_vi n'est pas disponible en raison de restrictions des cookies tiers.	2 ans

		s_ecid	Le cookie ECID contient l'Experience Cloud ID (ECID) ou le MID. Le MID est stocké dans une paire clé-valeur qui suit la syntaxe s_ecid=MID|Experience Cloud ID. Ce cookie est défini par le domaine du client après la définition du cookie AMCV par le client. L'objectif de ce cookie est d'autoriser le suivi des ID persistants dans l'état propriétaire et il est utilisé comme ID de référence si le cookie AMCV a expiré. Pour plus d'informations, consultez le cookie AMCV. Pour de plus amples informations sur la politique de confidentialité de l'Adobe Experience Cloud ou pour désactiver ces cookies, rendez-vous sur la page : https://www.adobe.com/fr/privacy/opt-out.html.	2 ans
		demdex	Adobe Experience Cloud Identity Service utilise le cookie demdex (avec l'ID de l'organisation BNPPF et le cookie AMCV) pour créer et stocker un identifiant unique et constant pour les visiteurs de notre site. Ces cookies permettent au service Adobe ID de suivre les visiteurs dans les différents domaines de BNP Paribas Fortis, ainsi que de partager des données entre différentes solutions Experience Cloud utilisées par BNP Paribas Fortis.	180 jours
		dpm	DPM (Data Provider Match) informe les systèmes internes d'Adobe qu'un appel du service Adobe Experience Cloud ID demande un identifiant de visiteur. Cela ne se produit que lorsque le cookie AMCV (qui contient un identifiant Experience Cloud) n'est pas défini.	180 jours
		s_ppv	Ce cookie est défini par le plug-in Adobe Analytics « getPercentPageViewed » et sert à mesurer l'activité de défilement d'un visiteur pour savoir combien de pages il consulte avant de passer à une autre page.	Session

Outil	Description	cookie	Objet	Validité
Contentsquare	Contentsquare est une solution d'analyse d'expérience utilisée pour mesurer, faire des rapports et analyser le comportement détaillé des visiteurs sur nos sites web. Les données capturées sont anonymes et l'analyse se fait principalement sur des données agrégées afin d'identifier les tendances, changements et problèmes principaux liés à l'expérience utilisateur sur nos sites web. Les informations sont utilisées pour améliorer l'expérience utilisateur globale.	_cs_mk	Ce cookie est utilisé pour les intégrations Google Analytics et Adobe Analytics.	30 minutes
Insided	Insided est une agence externe qui développe les sites web communautaires de BNP Paribas Fortis	locale	Le cookie détermine les paramètres de langue et de pays préférés du visiteur. Cela permet au site web d'afficher le contenu le plus pertinent pour cette région et cette langue.	5 années
		anon:new_visit	Utilisé pour voir si un utilisateur se rend pour la première fois sur la plate-forme. Dans l'affirmative, affiche la bannière cookie et tout autre affichage de première visite.	30 minutes
		vuid	Collecte des données relatives aux visites du site web par l'utilisateur, par ex. les pages lues.	2 années
		test_cookie	Permet de vérifier si le navigateur de l'utilisateur prend en charge les cookies.	1 jour
		Collapsed	Contient le contenu réduit	1 année
		lastactivity		1/2 année
		NSC_#	Utilisé pour répartir le trafic vers le site web sur plusieurs serveurs afin d'optimiser les temps de réponse.	1 jour
		EMBEDDED	Ensemble de cookies Iframe intégrés sur le domaine. Affiche le lecteur vidéo intégré de youtube.	Session
		VISITOR_INFO1_LIVE	Vise à estimer la bande passante des utilisateurs sur les pages avec des vidéos YouTube intégrées.	179 jours
		YSC	Enregistre un identifiant unique pour conserver des statistiques sur les vidéos YouTube que l'utilisateur a visionnées.	Session
		yt-remote-cast-installed	Enregistre les préférences de lecteur vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube intégrées	Session
		yt-remote-connected-devices	Enregistre les préférences de lecteur vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube intégrées	Persistent
		yt-remote-device-id	Enregistre les préférences de lecteur vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube intégrées	Persistent
		yt-remote-fast-check-period	Enregistre les préférences de lecteur vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube intégrées	Session
		yt-remote-session-app	Enregistre les préférences de lecteur vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube intégrées	Session
		yt-remote-session-name	Enregistre les préférences de lecteur vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube intégrées	Session
		topics	Identifiants numériques des thèmes visités par l'utilisateur. Utilisés pour identifier les visiteurs récurrents vers une page thématique.	48 heures
		JSESSIONID (New Relic)	Suit les performances de la plate-forme et l'utilisation du débogage (réservé à un usage interne)	Session
		Session	Conserve les sessions utilisateur	Session
		SESS#	Préserve la statut des utilisateurs entre les demandes de pages	Session

2. Cookies de confort (sous réserve de votre consentement)

Les cookies de confort nous permettent de personnaliser le Site web pour vous et de vous montrer des informations ciblées susceptibles de vous être utiles. Ces cookies nous permettent également de comprendre votre comportement sur le Site web. Ils ne sont placés que par nos soins et collectent vos préférences personnelles.

Exemple : si vous êtes un client déjà connecté à Easy Banking Web ou Easy Banking App, vous ne verrez pas de bannières vous invitant à devenir client. De plus, il ne vous sera jamais demandé de répondre deux fois à la même enquête client.

Outil	Description	Cookie	Objet	Validité	Désactivation
Adobe Analytics	Adobe Analytics permet de fournir des statistiques agrégées sur la navigation. Lorsque les cookies de confort ne sont pas acceptés, toutes les données sont suivies de manière anonyme. Cela permet à la banque de surveiller la performance du site web et de l'améliorer en conséquence, comme expliqué dans les cookies fonctionnels. Lorsque les cookies de confort seront acceptés, nous enregistrerons également un identifiant client haché (ZoomitID) permettant une analyse plus approfondie.		Le ZoomitID est un identifiant enregistré dans Adobe Analytics. Cet identifiant permet à BNP Paribas Fortis de relier des données comportementales en ligne aux informations d'un client en particulier uniquement si l'utilisateur a donné son consentement au profilage. L'enregistrement du ZoomitID nous permet d'enrichir les données comportementales anonymes avec certains attributs de client (genre, tranche d'âge, nationalité,...) afin d'effectuer une analyse plus approfondie des comportements en ligne (sous forme agrégée).	2 ans	Pour en savoir plus sur la politique de confidentialité de Adobe Experience Cloud ou pour vous désabonner, rendez-vous sur https://www.adobe.com/privacy/opt-out.html

Adobe Target	Adobe Target est un outil qui permet de personnaliser le contenu affiché sur le site web.	mbox	Adobe Target utilise des cookies qui permettent aux gestionnaires de sites web d'identifier au moyen de tests les contenus et les offres les plus susceptibles d'intéresser les visiteurs.		http://optout.tt.omtrdc.net/optout
Celebrus	Celebrus contient des cookies déposés à des fins de profilage et de statistiques. Ces cookies permettent à la banque de mieux cerner les centres d'intérêt et les besoins des utilisateurs. Ils fournissent des informations relatives à la navigation des utilisateurs sur notre site. Munie de ces informations, la banque peut proposer des offres marketing personnalisées aux utilisateurs. Ces cookies donnent également à la banque la possibilité de mener des études statistiques à des fins de marketing.	usy46gabsosd	Il s'agit d'un cookie de coordination des données de session. Ce cookie fournit les références de coordination des informations sur l'activité de l'utilisateur pendant la session. L'horodatage nous permet d'identifier les périodes prolongées d'inactivité afin de les considérer comme étant de nouvelles sessions. L'identification à 4 chiffres de l'équilibreur de charge est une référence aléatoire qui reste constante pendant toute la session pour l'utilisation des équilibreurs de charge de l'opérateur.	Session	Link naar de opt-out van Celebrus
		vtz47gabsosd	Il s'agit d'une référence de session interdomaines. Ce cookie est uniquement présent aux endroits où l'opérateur a configuré le système de sorte qu'il conserve une référence de session cohérente à travers les différents domaines qu'il détient/exploite. Il permet de transférer la référence de session entre les domaines. Il ne fonctionne pas lorsqu'un utilisateur a configuré son navigateur de manière à bloquer les cookies de tiers.	Session	
		BNPPFCSAuvt	Il s'agit d'un cookie unique de suivi des visiteurs. Il nous permet de rassembler l'activité de l'utilisateur entre ses différentes sessions au moyen de la référence uvt.	configurable (150 jours par défaut)	
		BNPPFCSADBID	Il s'agit d'un identifiant de base de données. Ce cookie veille à ce que le système envoie l'ensemble des données d'un utilisateur vers la même base de données ou le même serveur en temps réel.	configurable (1 825 jours par défaut)	
		BNPPFCSAKey	Il s'agit de la clé de sécurité. Ce cookie protège le système des tentatives d'usurpation de la référence de session. Cette dernière, seule, est simplement un nombre entier d'une certaine longueur, qui augmente de manière monotone à mesure que de nouvelles sessions arrivent. Il est ainsi facile de la deviner. La clé de session est aléatoire et imprévisible. Le système vérifie la présence et la logique de ces deux caractéristiques.	Session	
		BNPPFCSASF	Il s'agit d'un signal d'arrêt. S'il est activé, CSA assume l'échec de la communication et ne communique plus avec le serveur. Il permet de protéger le fonctionnement du site contre des erreurs dans le réseau ou les systèmes Celebrus.	Session	
		BNPPFCSACDuvt	Il s'agit d'un cookie unique de suivi des visiteurs. Il est uniquement présent aux endroits où l'opérateur a configuré le système de sorte qu'il conserve une référence unique et cohérente de suivi des visiteurs dans les domaines qu'il détient/exploite. Il permet de transférer la référence uvt entre les domaines. Il ne fonctionne pas lorsqu'un utilisateur a configuré son navigateur de sorte à bloquer les cookies de tiers ou lorsqu'une autre référence unique des visiteurs est présente dans un domaine concerné.	31 jours	
		BNPPFCSAP3P	Ce cookie avertit des désactivations. Il indique au système l'étendue du refus de l'utilisateur : de la collecte complète à l'absence de collecte, en passant par la collecte anonyme. Il est uniquement présent si un utilisateur a eu une interaction avec un dialogue de désactivation.	20 ans	
		BNPPFCSACDID	Il s'agit d'un identifiant de base de données interdomaines. Ce cookie est uniquement présent aux endroits où l'opérateur a configuré le système de sorte qu'il conserve une référence de session cohérente à travers les différents domaines qu'il détient/exploite. Il permet de transférer l'identifiant de la base de données et l'identifiant du serveur en temps réel entre les domaines. Il ne fonctionne pas lorsqu'un utilisateur a configuré son navigateur de manière à bloquer les cookies de tiers. La clé correspond à la clé de sécurité mentionnée ci-avant.	Session	
		BNPPFCSAcdPersisted	Mis à jour au début de la session		
		BNPPFCSAcdSession	Mis à jour lorsque les événements sont reçus (server-side)		
		BNPPFCSApersisted	Mis à jour au début de la session		
		BNPPFCSAsession	Mis à jour lorsque les événements sont reçus (client-side)		
ClickTale	Clicktale permet d'analyser l'expérience sur le site web. Le logiciel permet à la banque de comprendre le comportement des clients sur le site web et de l'optimiser en conséquence. Clicktale a été acquis par Contentsquare en juin 2020. BNPPF utilise depuis Contentsquare, qui est implémenté via la balise Clicktale. Nous utilisons donc encore certains cookies Clicktale.	WRUIDAWS	Ce cookie permet d'identifier un visiteur du site web tout en préservant son anonymat afin de permettre au logiciel ClickTale d'effectuer le suivi de l'activité dudit visiteur sur le site web du client.	1 an	
		__CT_Data	Ce cookie sert à compter le nombre de pages chargées ou de visites effectuées par le visiteur anonyme afin de permettre au logiciel ClickTale d'effectuer le suivi du nombre de pages chargées ou de visites effectuées par un visiteur du site web du client.	1 an	
		ctm	Ce cookie contient des informations permettant d'identifier le visiteur et son activité pour la plateforme ClickTale Experience Cloud.	Session	
		_CT_RS_	Ce cookie sert à indiquer si l'activité d'un utilisateur est enregistrée et sous quel motif (Random, Enhanced, Forced, ETR).	1 an	
Contentsquare	Contentsquare est une solution d'analyse d'expérience utilisée pour mesurer, faire des rapports et analyser le comportement détaillé des visiteurs sur nos sites web. Les données capturées sont anonymes et l'analyse se fait principalement sur des données agrégées afin d'identifier les tendances, changements et problèmes principaux liés à l'expérience utilisateur sur nos sites web. Les informations sont utilisées pour améliorer l'expérience utilisateur globale.	_cs_id	Pour reconnaître un même utilisateur sur différentes pages et sessions. Contient les données suivantes séparées par des points : identifiant de l'utilisateur, horodatage de création de l'utilisateur, nombre de visites, dernier horodatage d'affichage de page, horodatage de la dernière visite, horodatage de la dernière fois que ce visiteur a été amené, date d'expiration du cookie, attribut SameSite du cookie, valeur d'attribut Secure du cookie (0/1).	13 mois	
		_cs_s	Contient le nombre de pages visualisées lors de la session en cours et le type d'enregistrement : « .1 » (pas d'enregistrement pour Session Replay), « .3 » (visiteur inclus pour service d'enregistrement Session Replay) ou « .5 » (visiteur inclus pour service d'enregistrement Session Replay après un déclencheur spécifique). Pour le pipeline d'enregistrement Advanced : la valeur est 0 s'il n'y a pas enregistrement pour Session Replay/la valeur est .5 s'il y a un enregistrement.	30 minutes	

		_cs_vars	Inclut l'URL encodé des variables personnalisées de la session. Est créé lorsque des variables personnalisées sont déclenchées au niveau de la session. La valeur et la date d'expiration sont mises à jour à chaque visualisation de page.	Session
		_cs_ex	Lorsque paramétré, l'utilisateur est exclu du suivi. Contient l'horodatage de la dernière fois que ce visiteur a été amené.	30 jours
		_cs_c	Contient le statut du consentement de l'utilisateur (non exprimé, accordé, retiré).	13 mois
		_cs_optout	Lorsque paramétré, l'utilisateur s'est retiré du suivi.	13 mois
		_cs_rl	Ce cookie est utilisé pour quelques intégrations dont nous avons besoin afin de générer des liens de relecture et les placer dans des cookies.	1 an
		_cs_t	Permet de vérifier si le navigateur prend en charge les cookies et si la balise doit définir l'option SameSite sur None et l'option Secure sur Yes.	Immédiatement supprimé
		_cs_same_site	Permet de vérifier si le navigateur prend en charge l'option SameSite.	Immédiatement supprimé
		_cs_root_domain	Est utilisé pour obtenir le domaine racine.	Immédiatement supprimé
Medallia	Medallia est un outil qui permet de réaliser des enquêtes en ligne et de récolter le feedback des utilisateurs. Ce feedback nous permet d'améliorer les solutions offertes par la banque.	backendDataInSessionFlag	Indicateur indiquant si nous récupérons des données de ciblage basées sur l'utilisateur dans la session actuelle.	1 année
		kampyleUserSessionsCount	Suit le nombre de sessions de l'utilisateur dans le navigateur.	1 année
		DECLINED_DATE	Horodatage indiquant lorsqu'une interception a été refusée pour la dernière fois/une enquête a été clôturée pour la dernière fois.	1 année
		SUBMITTED_DATE	Horodatage indiquant lorsqu'une enquête a été envoyée pour la dernière fois.	1 année
		kampyleUserSession	Horodatage indiquant lorsque l'utilisateur a ouvert sa session.	1 année
		kampyleSessionPageCounter	Suit le nombre de pages de l'utilisateur dans la session.	1 année
		kampyleInvitePresented	Drapeau indiquant si une interception a été présentée dans la session.	1 année
		kampylePageLoadedTimestamp	Horodatage indiquant lorsque la page a été chargée Utilisé pour le temps sur le ciblage de page.	1 année
		kampyleUserPercentile	Nombre entre 0-1 utilisé pour le pourcentage de ciblage des utilisateurs.	1 année
		LAST_INVITATION_VIEW	Horodatage indiquant lorsque la dernière interception a été présentée.	1 année
		kampyle_userid	UUID pour identifier un utilisateur.	1 année
		cd_user_id	ID d'utilisateur Cooladata	1 année
		md_isSurveySubmittedInSession	"Vrai" si une enquête a été soumise au cours de la session, sinon "Faux"	1 année (mais effacé à chaque début de session)

3. Cookies de marketing (sous réserve de votre consentement)

Ces cookies vous garantissent de recevoir des informations pertinentes et des offres personnalisées sur les réseaux sociaux, nos sites web et d'autres sites web ou applications. Ils sont placés par nos soins, mais aussi par d'autres sociétés.

Par exemple, si vous cherchez une nouvelle police d'assurance auto en ligne sur le Site web, il est possible que vous aperceviez des offres d'assurance auto et d'autres informations pertinentes sur les réseaux sociaux, nos sites web et d'autres sites web ou applications

Outil	Description	Cookie/Partenaire tiers	Détails/liens de désactivation	Validité
BlueKai (Oracle)	BNP Paribas Fortis et Hello bank! utilisent BlueKai pour optimiser l'efficacité de la publicité-média et faciliter la personnalisation des sites web et applications mobiles. BlueKai est la première plateforme cloud de Big Data du marché. Elle permet aux entreprises de personnaliser plus facilement leurs campagnes de marketing en ligne, hors ligne et mobile à l'aide d'informations plus complètes et davantage exploitables au sujet des publics cibles.	bku	Configure l'identifiant utilisateur unique de BlueKai. Cet identifiant permet de personnaliser l'expérience utilisateur sur les différents domaines de BNP Paribas Fortis. Par ailleurs, les données provenant d'autres organismes associés avec ce cookie peuvent être utilisées pour optimiser davantage l'expérience utilisateur. (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours
		bkp1	Positions (gestion des balises) (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours
		bklc	Ce cookie sert d'horodatage pour la dernière connexion. (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours
		bko	Ce cookie est utilisé pour la gestion des ordres. (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours
		bkw5	Gagnes d'échanges (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours
		bkst	Transfert ID SDT (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours
		bk	Il s'agit du cookie checksum principal. (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours
		bkc	Ce cookie permet d'échanger les balises. (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours
		bkdc	Ce cookie mémorise le centre de données utilisé pour stocker les données de l'utilisateur respectif. De cette manière, il est possible d'utiliser le centre de données le plus proche et d'améliorer ainsi la performance du site web. (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours
		BKAllow	Si ce cookie est activé, l'utilisateur autorise l'accès à l'outil BlueKai. (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours
		BKIgnore	Si ce cookie est activé, l'utilisateur interdit l'accès à l'outil BlueKai. Ce cookie annule le cookie BKAllow. (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours
		bkou	Ce cookie stocke les mises à jour de fichier hors ligne dans le profil. (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours

		bksso	Ce cookie est l'identificateur de la balise JSON pour Site Side Optimization (SSO). (https://datacloudoptout.oracle.com/fr)	90 jours
Google Campaign Manager	Google peut vous contacter pour vous transmettre ses publicités. Ce contenu publicitaire sera adapté en fonction de vos centres d'intérêt sur la base de votre comportement de navigation et des pages que vous avez consultées. Les cookies permettent également d'évaluer l'impact des campagnes publicitaires de la banque sur ce site. La banque ne collecte aucune donnée à caractère financier ou personnel au moyen de ces cookies. Notre partenaire tiers (Havas Media Belgium) peut diffuser des annonces à votre intention si vous avez consulté notre site web. Ces annonces seront adaptées en fonction de vos centres d'intérêt sur la base de votre activité en ligne et des sites que vous consultez. Afin d'améliorer notre contenu marketing, ce cookie peut donc transmettre des données à notre partenaire tiers. Vous trouverez plus d'information sur la politique en matière de publicité de nos partenaires tiers et la marche à suivre pour empêcher la collecte de vos données sur leurs pages respectives.	Facebook	https://www.facebook.com/ads/preferences/?entry_product=ad_settings_screen	180 jours
		Twitter	https://help.twitter.com/fr/rules-and-policies/twitter-cookies	180 jours
		LinkedIn	https://www.linkedin.com/help/linkedin/answer/62931/manage-advertising-preferences?lang=fr	30 jours
		Mediamath	http://www.mediamath.com/fr/politique-de-confidentialite/	390 jours
		Appnexus	http://www.appnexus.com/platform-policy#choices	180 jours
		Doubleclick	https://adssettings.google.com	180 jours
		Strikead	https://www.sizmek.com/privacy-policy/optedin/#options	90 jours
		Drawbridge	https://www.drawbridge.com/optoutstart	180 jours
		Google	https://policies.google.com/privacy?hl=fr	180 jours
		Tradelab	http://tradelab.com/vie-privee-2/	180 jours
		Ligatus	https://www.ligatus.com/fr/privacy-policy	180 jours

4. Responsable des cookies

Le propriétaire du Site web et responsable du traitement de vos données à caractère personnel stockées dans les cookies est :

BNP Paribas Fortis SA-NV
Montagne du Parc 3
B-1000 Bruxelles

privacy@bnpparibasfortis.com

5. Comment gérer votre choix en matière de cookies ?

Vous pouvez gérer l'utilisation des cookies sur le Site web en :

- Gérant vos préférences en matière de cookies dans l'outil de gestion des cookies, accessible dans le pied de page du Site web. Cet outil vous permet de modifier vos préférences, de retirer ou de donner à nouveau votre consentement pour les différentes catégories de cookies modifiables à tout moment.
- Configurant les paramètres de confidentialité de votre navigateur (pour en savoir plus sur le contrôle des cookies, veuillez vous reporter à la fonction Aide de votre navigateur).
- Consultant les sites web de tiers : cela vous permettra de vérifier comment gérer les paramètres en matière de cookies sur les sites web et applications extérieurs à BNP Paribas – veuillez vous référer à la section 3.3 pour plus de détails sur les cookies de tiers.

Veuillez noter que l'utilisation des cookies strictement nécessaires au bon fonctionnement du Site web ne nécessite pas votre consentement. C'est pourquoi l'option « cookies strictement nécessaires » est indiquée comme requise dans notre outil de gestion des cookies et n'est pas facultative.

Si vous refusez ou désactivez certains types ou catégories de cookies (les cookies de confort, par exemple), nous ne serons pas en mesure d'optimiser votre expérience utilisateur sur nos sites web et/ou nos applications.

Par défaut, nous enregistrons vos choix concernant les cookies pour l'appareil que vous avez utilisé pendant 180 jours maximum. Si vous changez d'avis sur les préférences que vous avez exprimées concernant les cookies, vous pouvez actualiser vos choix à tout moment en suivant [ce lien]. Dans tous les cas, nous vous demanderons d'opérer un nouveau choix tous les 180 jours.

6. Vos droits en tant que visiteur de notre Site web

Pour plus d'informations sur BNP Paribas Fortis SA en tant que responsable du traitement des données à caractère personnel et sur vos droits en tant que personne concernée, consultez notre Déclaration Vie Privée accessible via le pied de page du Site web.

DDe plus, en tant que visiteur et personne concernée par les données conservées par ces cookies, vous avez le droit de déposer plainte auprès de l'Autorité de protection des données belge : https://www.dataprotectionauthority.be/

Figure 5 : Politique en matière de cookies

Annexe 1.2 : Belfius

https://www.belfius.be/

Implémentation de cookies sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Demande de consentement sur l'utilisation ses cookies en arrivant sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	**NON**, l'écran reste figé (Figure 1) et on ne sait cliquer sur aucun onglet du site
Présence d'un onglet sur le site concernant la politique de cookie/de confidentialité de l'organisation	**OUI** (Figure 3) en cliquant dessus, il nous redonne accès aux paramètres des cookies (Figure 4)
Communication claire et transparente sur l'utilisation de cookies récoltés sur le site	**OUI**, très détaillé (Figure 4)
Explication des droits de l'utilisateur du site internet	**OUI** (Figure 4)
Est-il possibilité de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	**OUI** excepté les cookies strictement nécessaires pour le bon fonctionnement du site (Figure 2)
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	**OUI** et **NON**, cliquer sur l'onglet gestion de cookies tout en bas du site internet, arriver sur « Figure 4 » puis au point n°4, cliquer sur modifier les préférences et arriver sur « Figure 2 »
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	**NON**, pas clairement les aspects juridiques
La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	**OUI**, « Les sites Web de Belfius Banque et Assurance utilisent des cookies pour enregistrer vos préférences personnelles […] » (Figure 1)

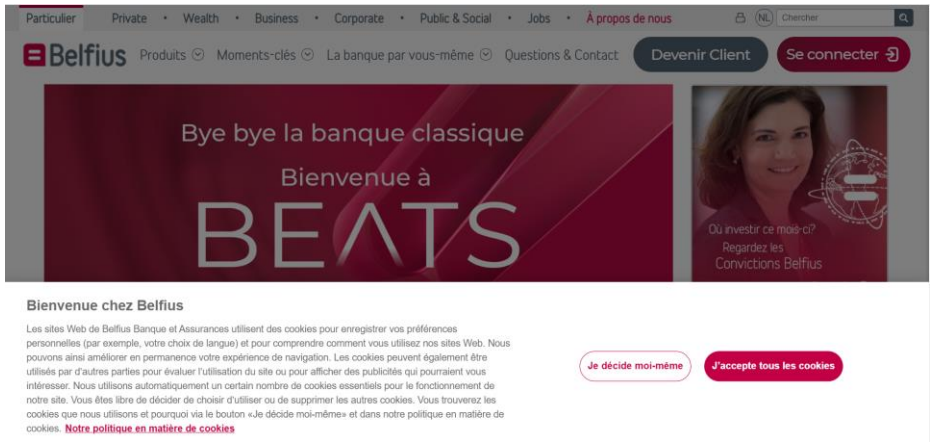


Figure 1 : Implémentation de cookies et demande de consentement

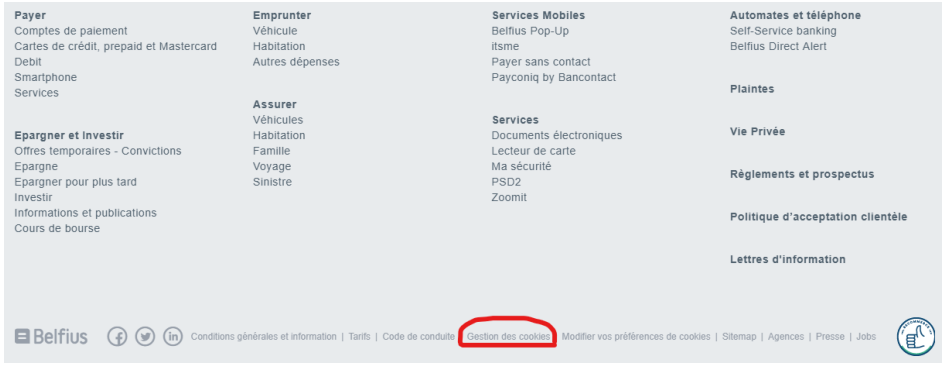


Figure 3 : Onglet concernant la gestion des cookies

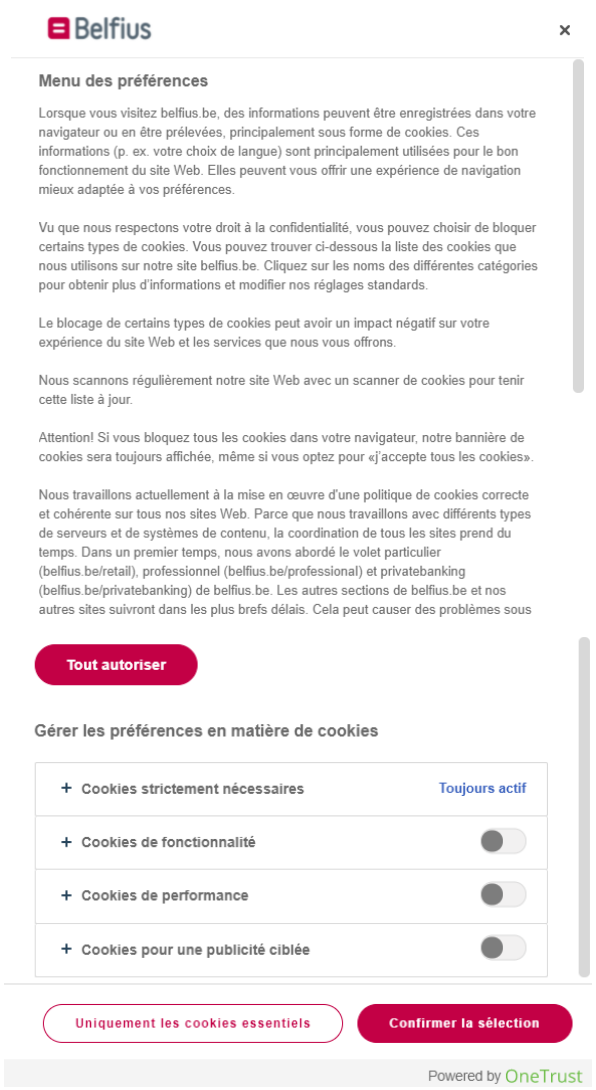


Figure 2 : Paramètres des cookies présents sur le site internet

Gestion des cookies

1. Points généraux

La présente politique donne des informations concernant l'utilisation des cookies sur le(s) site(s) web de Belfius Banque. En visitant et en utilisant ce(s) site(s) web, vous marquez expressément votre accord avec la gestion des cookies décrite ci-après.

La présente politique de gestion des cookies s'applique aux sites web belfius.be et belfius.com. Ceux-ci sont gérés par Belfius Banque SA, ci-après dénommée Belfius Banque, société anonyme, établissement de crédit et agent d'assurances de droit belge ayant son siège social à 1210 Bruxelles, Place Charles Rogier 11, inscrite au RPM de Bruxelles, dont le numéro de T.V.A. est BE 0403.201.185 et le numéro FSMA, 19649 A.

Nous travaillons actuellement à la mise en œuvre d'une politique de cookies correcte et cohérente sur tous nos sites Web.

Parce que nous travaillons avec différents types de serveurs et de systèmes de contenu, la coordination de tous les sites prend du temps. Dans un premier temps, nous avons abordé le volet particulier (belfius.be/retail), professionnel (belfius.be/professional) et privatebanking (belfius.be/privatebanking) de belfius.be. Les autres sections de belfius.be et nos autres sites suivront dans les plus brefs délais.

Cela peut causer des problèmes sous la forme de notifications de cookies multiples.
La plupart des navigateurs web sont configurés de manière à accepter automatiquement les cookies. Si vous souhaitez personnaliser leur gestion, vous devez modifier les paramètres de votre navigateur. Vous trouverez d'autres informations à ce sujet au point "4. Gestion des cookies".

2. Définition des cookies

Les cookies sont de petits fichiers d'information que le serveur d'un site web enregistre de manière temporaire ou permanente sur le disque dur de votre ordinateur ou appareil par l'intermédiaire de votre navigateur. Ils peuvent également être installés par des tiers avec lesquels Belfius Banque collabore.

Les cookies remplissent diverses fonctions : faire en sorte que le site tienne compte des préférences du visiteur, collecter des données statistiques, adapter le contenu et/ou la publicité des sites en fonction de l'utilisateur, etc ...

Lorsque vous visitez belfius.be, des informations peuvent être enregistrées dans votre navigateur ou en être prélevées, principalement sous forme de cookies. Ces informations (p. ex. votre choix de langue) sont principalement utilisées pour le bon fonctionnement du site Web. Elles peuvent vous offrir une expérience de navigation mieux adaptée à vos préférences.

Vu que nous respectons votre droit à la confidentialité, vous pouvez choisir de bloquer certains types de cookies.

Vous pouvez trouver ci-dessous la liste des cookies que nous utilisons sur notre site belfius.be. Nous scannons régulièrement notre site Web avec un scanner de cookies pour tenir cette liste à jour.

Le blocage de certains types de cookies peut avoir un impact négatif sur votre expérience du site Web et les services que nous vous offrons.

3. Utilisation de cookies sur le(s) site(s) web

Les sites Web de Belfius utilisent des cookies pour mémoriser vos paramètres et préférences personnels, tels que votre préférence linguistique, et pour vous offrir une expérience optimale. Les cookies peuvent également être utilisés par d'autres parties pour mesurer la façon dont nos sites Web sont utilisés. Nous plaçons automatiquement les cookies nécessaires au fonctionnement de notre site Web. Pour les autres catégories de cookies, vous pouvez décider lesquels vous acceptez.

Si vous bloquez tous les cookies dans votre navigateur, notre bannière de cookies sera toujours affichée, même si vous optez pour «j'accepte tous les cookies».

Si vous êtes client de Belfius et que vous êtes connecté à Belfius Direct Net, certains cookies nous permettent de savoir quelles parties de nos sites Web vous avez précédemment visitées. La plupart des cookies placés sur belfius.be sont des cookies propres, qui sont enregistrés sous le domaine belfius.be ou www.belfius.be. Les durées de conservation diffèrent selon les cookies. Vous pouvez retrouver cette durée dans votre navigateur.

Quels cookies utilisons-nous et pourquoi

Les sites web de Belfius Banque utilisent différents types de cookies:

Cookies strictement nécessaires

Ces cookies sont nécessaires pour le fonctionnement du site Web et ne peuvent pas être désactivés. Ils ne sont généralement utilisés qu'à la suite d'une action par laquelle vous avez demandé un service dans le passé, par exemple la définition de vos préférences en matière de confidentialité, dans le cadre d'une banque en ligne sécurisée ou pour vérifier si votre navigateur autorise les cookies. Vous pouvez configurer votre navigateur afin de bloquer ces cookies ou d'en être averti, mais certaines parties du site Web peuvent alors être affectées.

__RequestVerificationToken_L2FwcHM1 www.belfius.be	Ce cookie est placé dans le cadre d'une utilisation sûre d'Internet pour éviter la fraude. Il contient des informations (un token) permettant de vérifier l'identité du visiteur ou les informations saisies.	SESSION
__RequestVerificationToken_L3dlYmFwcHM1 www.belfius.be	Ce cookie est placé dans le cadre d'une utilisation sûre d'Internet pour éviter la fraude. Il contient des informations (un token) permettant de vérifier l'identité du visiteur ou les informations saisies.	SESSION
_GRECAPTCHA www.belfius.be	Ce cookie est défini par Google lors de l'utilisation d'un système CAPTCHA qui permet aux hébergeurs Web de faire la distinction entre l'accès humain et automatique aux sites Web. reCAPTCHA a besoin de ce cookie nécessaire (_GRECAPTCHA) pour effectuer l'analyse des risques.	PERSISTENT
AMCV_5CA44CAC56B866AA7F000101%40AdobeOrg belfius.be	Ce cookie identifie de manière unique un visiteur pour lier correctement ses sessions actuelles et futures. Ce cookie est placé par Adobe Analytics, un logiciel que Belfius utilise pour savoir quel contenu vous inspire en tant que visiteur.	PERSISTENT
AMCVS_5CA44CAC56B866AA7F000101%40AdobeOrg belfius.be	Ce cookie contient toujours la valeur 1. C'est le nom du cookie qui contient une partie de l'identifiant unique de Banx auprès d'Adobe. Ce cookie est placé par Adobe Analytics, un logiciel que Belfius utilise pour savoir quel contenu vous inspire en tant que visiteur. Ce cookie aide Adobe Audience Manager à exécuter des fonctions de base telles que l'identification des visiteurs, la synchronisation des identifiants, la segmentation, la modélisation, le reporting, etc. Le but est uniquement de pouvoir signaler les visiteurs qui reviennent sur notre site comme un seul et même visiteur, pas de vous identifier comme une personne.	SESSION
ASP.NET_SessionId www.belfius.be	Chaque fois que vous visitez notre site, une « session » est ouverte. Dotée d'un identifiant unique, cette session est fermée et supprimée lorsque vous quittez le site ou lorsque vous n'effectuez aucune opération pendant un certain temps. Ce cookie retient cet identifiant unique. Il nous permet de vous offrir une expérience utilisateur cohérente et de faire en sorte que les choix que vous avez faits depuis le début de la session ne doivent pas être répétés. Par exemple, lorsque vous revenez sur une page où vous avez fait une simulation.	SESSION
BIGipServerpool_f2c-d2c.belfius.be www.belfius.be	Afin de garantir que notre site Web soit toujours accessible à tous les visiteurs, nous utilisons plusieurs serveurs Web. Il est important que vous restiez sur le même serveur pendant votre visite. Ce cookie nous permet de nous en assurer.	SESSION
BIGipServerpool_f2c-d2c.belfius.be.DZ11 www.belfius.be	Afin de garantir que notre site Web soit toujours accessible à tous les visiteurs, nous utilisons plusieurs serveurs Web. Il est important que vous restiez sur le même serveur pendant votre visite. Ce cookie nous permet de nous en assurer.	SESSION
BIGipServerpool_f2c-d2c.belfius.be.DZ21 www.belfius.be	Afin de garantir que notre site Web soit toujours accessible à tous les visiteurs, nous utilisons plusieurs serveurs Web. Il est important que vous restiez sur le même serveur pendant votre visite. Ce cookie nous permet de nous en assurer.	SESSION
BIGipServerpool_f2c-d2c.belfius.be.DZ31 www.belfius.be	Afin de garantir que notre site Web soit toujours accessible à tous les visiteurs, nous utilisons plusieurs serveurs Web. Il est important que vous restiez sur le même serveur pendant votre visite. Ce cookie nous permet de nous en assurer.	SESSION
BIGipServerpool_f2c-d2c.belfius.be.DZ41 www.belfius.be	Afin de garantir que notre site Web soit toujours accessible à tous les visiteurs, nous utilisons plusieurs serveurs Web. Il est important que vous restiez sur le même serveur pendant votre visite. Ce cookie nous permet de nous en assurer.	SESSION
BIGipServerpool_f2c-d2c.belfius.be.DZ51 www.belfius.be	Afin de garantir que notre site Web soit toujours accessible à tous les visiteurs, nous utilisons plusieurs serveurs Web. Il est important que vous restiez sur le même serveur pendant votre visite. Ce cookie nous permet de nous en assurer.	SESSION
BIGipServerpool_f2c-d2c.belfius.be.DZ61 www.belfius.be	Afin de garantir que notre site Web soit toujours accessible à tous les visiteurs, nous utilisons plusieurs serveurs Web. Il est important que vous restiez sur le même serveur pendant votre visite. Ce cookie nous permet de nous en assurer.	SESSION
BIGipServerpool_gesb.belfius.be www.belfius.be	Afin de garantir que notre site Web soit toujours accessible à tous les visiteurs, nous utilisons plusieurs serveurs Web. Il est important que vous restiez sur le même serveur pendant votre visite. Ce cookie nous permet de nous en assurer.	SESSION
BIGipServerpool_new-www.belfius.be www.belfius.be	in de garantir que notre site Web soit toujours accessible à tous les visiteurs, nous utilisons plusieurs serveurs Web. Il est important que vous restiez sur le même serveur pendant votre visite. Ce cookie nous permet de nous en assurer.	SESSION
BIGipServerpool_webapps.belfius.be www.belfius.be	Afin de garantir que notre site Web soit toujours accessible à tous les visiteurs, nous utilisons plusieurs serveurs Web. Il est important que vous restiez sur le même serveur pendant votre visite. Ce cookie nous permet de nous en assurer.	SESSION
incap_ses_ belfius.be	Nous protégeons nos sites Web contre les modifications non autorisées et les attaques pour les rendre inaccessibles (attaques par déni de service et attaques par déni de service distribué) en les plaçant derrière un pare-feu d'application Web (WAF) de la société Imperva Incapsula. Ce cookie contient un identifiant unique pour votre session (visite) afin que chaque demande de votre navigateur à nos serveurs Web pour envoyer une page spécifique (requête HTTP) puisse être vérifiée si elle concerne la même session.	SESSION
incap_ses_868_861428 belfius.be	Nous protégeons nos sites Web contre les modifications non autorisées et les attaques pour les rendre inaccessibles (attaques par déni de service et attaques par déni de service distribué) en les plaçant derrière un pare-feu d'application Web (WAF) de la société Imperva Incapsula. Ce cookie contient un identifiant unique pour votre session (visite) afin que chaque demande de votre navigateur à nos serveurs Web pour envoyer une page spécifique (requête HTTP) puisse être vérifiée si elle concerne la même session.	SESSION
incap_ses_9125_1707711 belfius.be	Nous protégeons nos sites Web contre les modifications non autorisées et les attaques pour les rendre inaccessibles (attaques par déni de service et attaques par déni de service distribué) en les plaçant derrière un pare-feu d'application Web (WAF) de la société Imperva Incapsula. Ce cookie contient un identifiant unique pour votre session (visite) afin que chaque demande de votre navigateur à nos serveurs Web pour envoyer une page spécifique (requête HTTP) puisse être vérifiée si elle concerne la même session.	SESSION
incap_ses_9125_1733680 belfius.be	Nous protégeons nos sites Web contre les modifications non autorisées et les attaques pour les rendre inaccessibles (attaques par déni de service et attaques par déni de service distribué) en les plaçant derrière un pare-feu d'application Web (WAF) de la société Imperva Incapsula. Ce cookie contient un identifiant unique pour votre session (visite) afin que chaque demande de votre navigateur à nos serveurs Web pour envoyer une page spécifique (requête HTTP) puisse être vérifiée si elle concerne la même session.	SESSION
incap_ses_9218_1127477 belfius.be	Nous protégeons nos sites Web contre les modifications non autorisées et les attaques pour les rendre inaccessibles (attaques par déni de service et attaques par déni de service distribué) en les plaçant derrière un pare-feu d'application Web (WAF) de la société Imperva Incapsula. Ce cookie contient un identifiant unique pour votre session (visite) afin que chaque demande de votre navigateur à nos serveurs Web pour envoyer une page spécifique (requête HTTP) puisse être vérifiée si elle concerne la même session.	SESSION
OptanonConsent belfius.be	Ce cookie est défini par la solution de conformité des cookies OneTrust utilisée par Belfius. Il stocke des informations sur les catégories de cookies que notre site utilise et si vous avez donné ou retiré votre consentement à utiliser chaque catégorie. Cela nous permet d'empêcher les cookies d'être placés dans n'importe quelle catégorie de votre navigateur si aucune autorisation n'a été donnée. Le cookie a une durée de vie d'un an, de sorte que les visiteurs qui reviennent sur le site se souviennent de leurs préférences. Il ne contient pas d'informations permettant de vous identifier.	PERSISTENT
s_fid belfius.be	Ce cookie identifie de manière unique un visiteur pour lier correctement ses sessions actuelles et futures lorsque le cookie s_vi ne peut pas être placé. Ce cookie est placé par Adobe Analytics, un logiciel que Belfius utilise pour savoir quel contenu vous inspire en tant que visiteur.	PERSISTENT
s_vi belfius.be	Ce cookie est placé par Lily, un logiciel d'expérience client utilisé chez Belfius. Ce cookie a le même objectif que nos cookies Adobe Analytics, à savoir apprendre quel contenu inspire nos visiteurs. Sur la base de ces informations, nous déterminons les groupes cibles et vous, en tant que client, pouvez voir une publicité personnalisée dans Belfius Direct Net ou Belfius Mobile si vous en avez donné l'autorisation dans la section « Votre vie privée ».	PERSISTENT

sat_track www.belfius.be	Ce cookie fait en sorte que nous respections votre choix de placer ou non des cookies d'analyse. (EU-compliance voor Adobe Analytics) https://experienceleague.adobe.com/docs/analytics/implementation/other/dtm/analytics-tool/general-settings-analytics.html?lang=en#other	PERSISTENT
TS0140af6a doccenter.belfius.be	Ce sont des cookies de sécurité. Notre firewall (sécurité du réseau) l'utilise pour vérifier que le contenu des cookies n'a pas été modifié de manière non autorisée lors de la transmission de données vers et depuis nos serveurs.	SESSION
TS01582a46 m.belfius.be	Ce sont des cookies de sécurité. Notre firewall (sécurité du réseau) l'utilise pour vérifier que le contenu des cookies n'a pas été modifié de manière non autorisée lors de la transmission de données vers et depuis nos serveurs.	SESSION
TS01894393 www.belfius.be	Ce sont des cookies de sécurité. Notre firewall (sécurité du réseau) l'utilise pour vérifier que le contenu des cookies n'a pas été modifié de manière non autorisée lors de la transmission de données vers et depuis nos serveurs.	SESSION
TS019917ed f2c-d2c.belfius.be	Ce sont des cookies de sécurité. Notre firewall (sécurité du réseau) l'utilise pour vérifier que le contenu des cookies n'a pas été modifié de manière non autorisée lors de la transmission de données vers et depuis nos serveurs.	SESSION
TS01e71088 belfiusweb.belfius.be	Ce sont des cookies de sécurité. Notre firewall (sécurité du réseau) l'utilise pour vérifier que le contenu des cookies n'a pas été modifié de manière non autorisée lors de la transmission de données vers et depuis nos serveurs.	SESSION
TS01eb5c61 uts.belfius.be	Ce sont des cookies de sécurité. Notre firewall (sécurité du réseau) l'utilise pour vérifier que le contenu des cookies n'a pas été modifié de manière non autorisée lors de la transmission de données vers et depuis nos serveurs.	SESSION
TS01f1db5e tag.belfius.be	Ce sont des cookies de sécurité. Notre firewall (sécurité du réseau) l'utilise pour vérifier que le contenu des cookies n'a pas été modifié de manière non autorisée lors de la transmission de données vers et depuis nos serveurs.	SESSION
TSxxxxxxxxxx uts.belfius.be	Ce sont des cookies de sécurité. Notre firewall (sécurité du réseau) l'utilise pour vérifier que le contenu des cookies n'a pas été modifié de manière non autorisée lors de la transmission de données vers et depuis nos serveurs.	SESSION
visid_incap_ belfius.be	Nous protégeons nos sites Web contre les modifications non autorisées et les attaques pour les rendre inaccessibles (attaques par déni de service et attaques par déni de service distribué) en les plaçant derrière un pare-feu d'application Web (WAF) de la société Imperva Incapsula. Ce cookie contient une identification unique de vous en tant que visiteur pour vérifier si vous avez déjà utilisé Incapsula lors d'une session précédente.	PERSISTENT
visid_incap_861428 belfius.be	Nous protégeons nos sites Web contre les modifications non autorisées et les attaques pour les rendre inaccessibles (attaques par déni de service et attaques par déni de service distribué) en les plaçant derrière un pare-feu d'application Web (WAF) de la société Imperva Incapsula. Ce cookie contient une identification unique de vous en tant que visiteur pour vérifier si vous avez déjà utilisé Incapsula lors d'une session précédente.	PERSISTENT

Cookies de confort (« Cookies fonctionnels » dans le menu des préférences de cookies)

Ces cookies permettent d'améliorer et de personnaliser les fonctionnalités du site Web. Ils peuvent être activés par nos équipes, ou par des tiers dont les services sont utilisés sur les pages de notre site Web. Si vous n'acceptez pas ces cookies, une partie ou la totalité de ces services risquent de ne pas fonctionner correctement.

Nom / Host	Description	Durée
automaton www.belfius.be	Ce cookie est utilisé pour mémoriser la dernière diapositive que vous avez consultée dans les diaporamas utilisés sur belfius.be/about-us.	SESSION
belfiusinv symex.belfius.be	Ce cookie est placé lorsque vous consultez les cours de bourse via notre site et contient, entre autres, des informations sur le dernier graphique choisi et le marché choisi (Bruxelles, Paris, ...).	PERSISTENT
clientAlertedCount www.belfius.be	Ce cookie garde une trace du nombre de fois où vous avez déjà vu certaines notifications (par exemple un avertissement d'hameçonnage (Phishing), afin que nous puissions éviter qu'elles ne soient à nouveau affichées.	PERSISTENT
CONSENT youtube.com	Ce cookie sauvegarde le choix du visiteur d'autoriser ou non les cookies de Google et Youtube.	PERSISTENT
cookie-consent www.belfius.be	Ce cookie retient que vous avez cliqué sur « Acceptez les cookies » sur belfius.be/about-us.	PERSISTENT
cookie-test www.belfius.be	Ce cookie est placé, lu et supprimé pour vérifier si le navigateur autorise les cookies.	PERSISTENT
DEXIA_NI_ID belfius.be	Ce cookie est toujours mis mais n'est plus exploité et disparaîtra avec le temps.	PERSISTENT
eupubconsent belfius.be	Ce cookie est déposé par OneTrust, la solution que Belfius a choisie pour gérer vos préférences en matière de cookies. Ce cookie est destiné aux participants au cadre de transparence et de consentement IAB Europe (standard dans le secteur de la publicité en ligne) afin qu'ils puissent prendre en compte vos préférences.	PERSISTENT
gew7-test www.belfius.be	Ce cookie est placé, lu et supprimé pour vérifier si le navigateur autorise les cookies.	SESSION
iws-cookie-subs www.belfius.be	Ce cookie est placé par Belfius et contient des informations relatives à Belfius Direct Net, notre application bancaire en ligne. Nous vérifions notamment si le logiciel permettant d'utiliser notre lecteur de carte est déjà installé.	PERSISTENT
iws-language www.belfius.be	Ce cookie retient la dernière langue choisie. De cette façon, celle-ci sera automatiquement sélectionnée lors de votre prochaine visite.	PERSISTENT
iws-language-code www.belfius.be	Ce cookie retient la dernière langue choisie. De cette façon, celle-ci sera automatiquement sélectionnée lors de votre prochaine visite.	PERSISTENT

iws-test belfius.be	Ce cookie est placé, lu et supprimé pour vérifier si le navigateur autorise les cookies.	SESSION
iws-universe www.belfius.be	Ce cookie retient le dernier segment de clientèle que vous avez sélectionné (client privé, client professionnel, etc.). De cette façon, il sera automatiquement sélectionné lors de votre prochaine visite.	PERSISTENT
loginPAN www.belfius.be	Avec ce cookie, nous pouvons vous éviter d'avoir à saisir à chaque fois votre numéro de compte lors de l'utilisation de Belfius Direct Net.	PERSISTENT
loginPhone www.belfius.be	Belfius Direct Net: Si vous vous connectez via itsme et que vous indiquez que votre numéro de mobile peut être enregistré pour une visite ultérieure, nous utilisons ce cookie à cet effet.	PERSISTENT
NID google.com	Ce cookie est placé par Google et contient d'autres informations en plus de vos préférences. Par exemple, dans quelle langue vous utilisez Google, combien de résultats de recherche vous souhaitez voir (10, 20, ...) et si vous souhaitez activer le filtre "Safesearch".	PERSISTENT
OptanonAlertBoxClosed belfius.be	Ce cookie est placé car nous utilisons une version particulière de la solution de cookies OneTrust. Ceci est défini après que vous avez vu notre notification contenant des informations sur les cookies. Cela nous permet de ne pas montrer le message plus d'une fois. Le cookie a une durée de vie d'un an et ne contient aucune information personnelle.	PERSISTENT
s_cmpid belfius.be	Ce cookie est utilisé pour mémoriser vos préférences marketing afin que vous ne soyez pas approchés par inadvertance concernant de nouveaux services, des offres spéciales, etc.	SESSION
test_cookie doubleclick.net	Ce cookie est placé, lu et supprimé pour vérifier si le navigateur autorise les cookies.	PERSISTENT
VISITOR_INFO1_LIVE youtube.com	YouTube place ce cookie pour enregistrer vos préférences et pour déterminer la version de YouTube que vous utilisez.	PERSISTENT

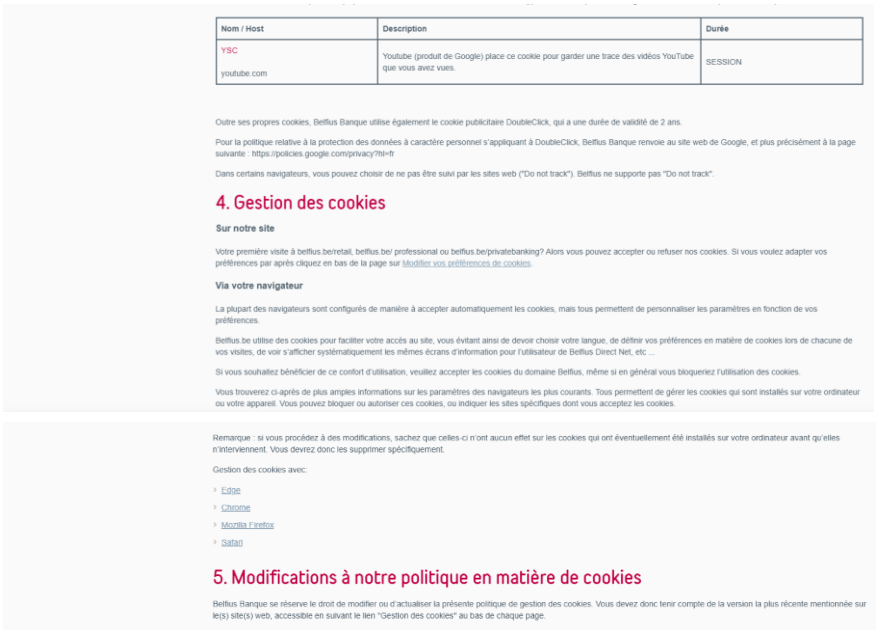
Cookies analytiques ou de performance

Ces cookies nous permettent de déterminer le nombre de visiteurs et leur provenance, afin que nous puissions analyser et améliorer les performances de notre site Web. Ils nous aident à identifier les pages les plus/moins visitées et à comprendre comment les visiteurs naviguent sur le site Web. Toutes les informations collectées par ces cookies sont agrégées et donc anonymes.

Nom / Host	Description	Durée
__coveo.analytics.history belfius.be	Belfius.be utilise Coveo pour effectuer des recherches sur le site. Ce cookie est placé pour optimiser la fonction de recherche. Ce cookie garantit des résultats rapides et précis.	SESSION
cardReaderPluginInstallationAttempts www.belfius.be	Ce cookie garde une trace du nombre de fois que vous avez essayé d'installer notre plugin de lecteur de carte.	PERSISTENT
cardReaderUsedUnconnected www.belfius.be	Ce cookie enregistre le nombre de fois que vous vous êtes connecté avec notre lecteur de carte sans utiliser de câble USB.	PERSISTENT
coveo_visitorId www.belfius.be	Belfius.be utilise Coveo pour effectuer des recherches sur le site. Ce cookie est placé pour que Coveo ait un aperçu de la manière dont la fonction de recherche est utilisée dans le but de l'optimiser.	PERSISTENT
GPS youtube.com	Ce cookie de Youtube (Google) enregistre un ID unique sur les appareils mobiles pour permettre un suivi basé sur la position géographique GPS.	PERSISTENT
IDE doubleclick.net	Il s'agit d'un cookie DoubleClick (Google) que nous plaçons sporadiquement sur un certain nombre de pages produits pour mesurer le résultat de nos campagnes de médias externes. Par exemple, si quelqu'un clique sur une annonce de Belfius qui apparaît sur un site de journal.	PERSISTENT
iws-language-page-visible www.belfius.be	Ce cookie indique si vous êtes arrivé sur notre site via notre page où vous pouvez choisir une langue et un segment de clientèle, ou via un lien direct.	PERSISTENT
iws-mobile-language-page-visible www.belfius.be	Ce cookie indique si vous êtes arrivé sur notre site via notre page où vous pouvez choisir une langue et un segment de clientèle, ou via un lien direct.	PERSISTENT
justMigrated www.belfius.be	Ce cookie technique indique si vous avez récemment utilisé la version la plus récente de notre application bancaire.	PERSISTENT
s_cc belfius.be	Ce cookie est placé, lu et supprimé pour vérifier si le navigateur autorise les cookies.	SESSION
s_sq belfius.be	Ce cookie enregistre le lien sur lequel vous avez cliqué pour accéder à une page particulière. Celui-ci est placé par Adobe Analytics, un logiciel que Belfius utilise pour apprendre quel contenu vous inspire en tant que visiteur.	SESSION
uts_vec www.belfius.be	Ce cookie est placé par Lily, un logiciel d'expérience client utilisé par Belfius. Ce cookie peut être appliqué pour adapter votre expérience sur notre site à vos besoins potentiels. Par exemple, nous pouvons vous proposer des informations spécifiques sur nos assurances véhicule si vous avez déjà consulté des informations sur un prêt auto.	SESSION

Cookies pour une publicité ciblée

Ces cookies peuvent être introduits dans notre site Web par nous-même et par certains partenaires publicitaires. Ils peuvent être utilisés pour établir un profil de vos intérêts dans le but de vous montrer de la publicité qui pourrait vous intéresser. P.ex. Youtube utilise ce type de cookies quand vous regarder un film Youtube que nous avons publié sur notre site.



Nom / Host	Description	Durée
YSC youtube.com	Youtube (produit de Google) place ce cookie pour garder une trace des vidéos YouTube que vous avez vues.	SESSION

Outre ses propres cookies, Belfius Banque utilise également le cookie publicitaire DoubleClick, qui a une durée de validité de 2 ans.

Pour la politique relative à la protection des données à caractère personnel s'appliquant à DoubleClick, Belfius Banque renvoie au site web de Google, et plus précisément à la page suivante : https://policies.google.com/privacy?hl=fr

Dans certains navigateurs, vous pouvez choisir de ne pas être suivi par les sites web ("Do not track"). Belfius ne supporte pas "Do not track".

4. Gestion des cookies

Sur notre site

Votre première visite à belfius.be/retail, belfius.be/ professional ou belfius.be/privatebanking? Alors vous pouvez accepter ou refuser nos cookies. Si vous voulez adapter vos préférences par après cliquez en bas de la page sur Modifier vos préférences de cookies.

Via votre navigateur

La plupart des navigateurs sont configurés de manière à accepter automatiquement les cookies, mais tous permettent de personnaliser les paramètres en fonction de vos préférences.

Belfius be utilise des cookies pour faciliter votre accès au site, vous évitant ainsi de devoir choisir votre langue, de définir vos préférences en matière de cookies lors de chacune de vos visites, de voir s'afficher systématiquement les mêmes écrans d'information pour l'utilisateur de Belfius Direct Net, etc ...

Si vous souhaitez bénéficier de ce confort d'utilisation, veuillez accepter les cookies du domaine Belfius, même si en général vous bloqueriez l'utilisation des cookies.

Vous trouverez ci-après de plus amples informations sur les paramètres des navigateurs les plus courants. Tous permettent de gérer les cookies qui sont installés sur votre ordinateur ou votre appareil. Vous pouvez bloquer ou autoriser ces cookies, ou indiquer les sites spécifiques dont vous acceptez les cookies.

Remarque : si vous procédez à des modifications, sachez que celles-ci n'ont aucun effet sur les cookies qui ont éventuellement été installés sur votre ordinateur avant qu'elles n'interviennent. Vous devrez donc les supprimer spécifiquement.

Gestion des cookies avec:

- Edge
- Chrome
- Mozilla Firefox
- Safari

5. Modifications à notre politique en matière de cookies

Belfius Banque se réserve le droit de modifier ou d'actualiser la présente politique de gestion des cookies. Vous devez donc tenir compte de la version la plus récente mentionnée sur le(s) site(s) web, accessible en suivant le lien "Gestion des cookies" au bas de chaque page.

Figure 4 : Gestion des cookies

Annexe 1.3 : KBC

https://www.kbcbrussels.be/

Implémentation de cookies sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Demande de consentement sur l'utilisation ses cookies en arrivant sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	**NON**, l'écran reste figé (Figure 1) et on ne sait cliquer sur aucun onglet du site
Présence d'un onglet sur le site concernant la politique de cookie/de confidentialité de l'organisation	**OUI** (Figure 3) en cliquant dessus, il nous redonne accès aux paramètres des cookies (Figure 2)
Communication claire et transparente sur l'utilisation de cookies récoltés sur le site	**OUI** mais très peu détaillé (Figure 1 & 2)
Explication des droits de l'utilisateur du site internet	**OUI** (Figure 1)
Est-il possibilité de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	**OUI**, excepté ceux indispensables au fonctionnement du site web (Figure 2)
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	**OUI** et **NON**, cliquer sur l'onglet préférences de cookies tout en bas du site internet (Figure 3) et on arrive sur la gestion des cookies par objectif (Figure 2)
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	**OUI** mais pas assez détaillé (Figure 1)
La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	**OUI** « KBC utilise des cookies et d'autres technologies similaires pour garantir le bon fonctionnement de son site web et pour améliorer votre expérience de navigation » (Figure 1)

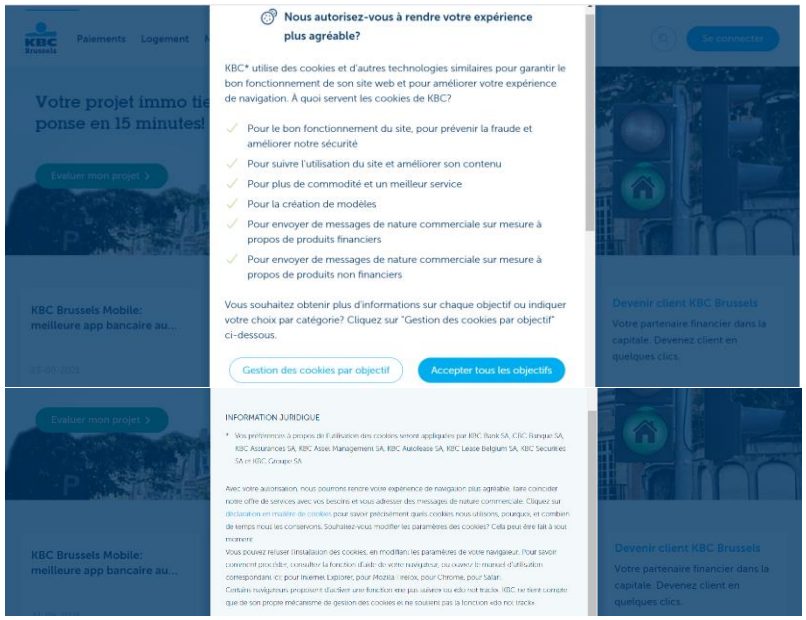


Figure 1 : Implémentation de cookies et demande de consentement

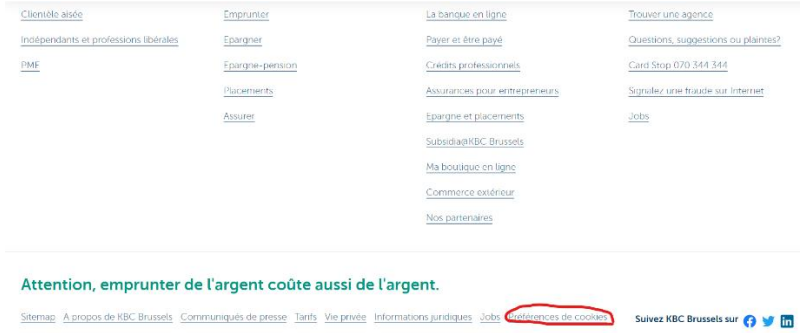


Figure 3 : Onglet concernant les préférences de cookies

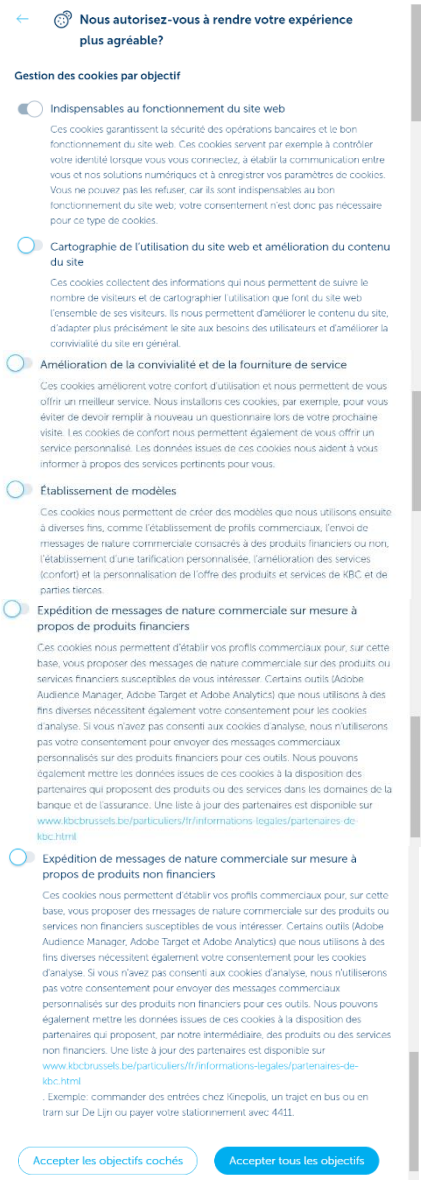


Figure 2 : Paramètres des cookies présents sur le site internet

Nous trouvons important que vous puissiez toujours utiliser nos sites web et nos applications (ci-après abrégé "app") de manière optimale. C'est pourquoi nous faisons en sorte que leur contenu corresponde au mieux à vos préférences et besoins personnels. Pour ce faire, nous utilisons différentes techniques telles que les cookies, pixels, SDK, le stockage local et d'autres technologies similaires (ci-après abrégés "cookies").

Dans la présente déclaration en matière de cookies, nous vous expliquons ce que sont les cookies, quels types de cookies nous utilisons, comment modifier votre choix et de quelle manière KBC protège votre vie privée. Dans la liste détaillée de nos cookies, vous trouverez un aperçu de tous les cookies que nous pouvons installer, classés par catégorie. Nous vous expliquons également pourquoi nous utilisons ces cookies et combien de temps nous les conservons. Vous décidez des cookies que KBC peut utiliser pour vous. Vous pouvez modifier votre choix à tout moment.

Qui désigne-t-on lorsque l'on parle de KBC dans le présent document? Il s'agit de l'une des entités énumérées ci-dessous (point 5).

1. Les cookies, qu'est-ce que c'est?

Les cookies sont des petits fichiers d'information qui sont envoyés à votre navigateur lorsque vous visitez un site web ou utilisez une application et qui sont sauvegardés sur votre ordinateur, votre smartphone ou votre tablette. Ces fichiers sont lus chaque fois que vous visitez ce site web ou que vous utilisez l'application. Ces fichiers contiennent des informations telles que votre préférence linguistique pour le site web. De cette manière, vous ne devez pas refaire ce choix à chacune de vos visites.Les cookies installés par KBC sont:

- parfois temporaires (cookies de session): ils sont supprimés lorsque vous fermez le navigateur ou l'app.
- parfois permanents: ils sont conservés jusqu'à leur expiration ou jusqu'à ce que vous les supprimiez. Grâce aux cookies permanents, vous ne devez par exemple pas chaque fois vous reconnecter.
- parfois des cookies propriétaires: il s'agit de cookies utilisés par un domaine KBC.
- parfois des cookies tiers: il s'agit de cookies utilisés par KBC, mais installés par un domaine autre que KBC.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la liste détaillée des cookies.

2. Quels sont les cookies que KBC utilise, et dans quel but?

KBC distingue six types de cookies:

Cookies indispensables au bon fonctionnement de l'app.
Il s'agit de cookies qui garantissent la sécurité des services bancaires mobiles et le bon fonctionnement de nos solutions numériques. Ces cookies servent, par exemple, à contrôler votre identité lorsque vous vous connectez, à établir la communication entre vous et nos solutions numériques, ou à sauvegarder vos paramètres de cookies.

Vous ne pouvez pas refuser ces cookies, car ils sont indispensables au fonctionnement optimal de nos solutions numériques. Votre consentement n'est pas nécessaire pour ce type de cookie.

Cookies d'analyse
Ces cookies collectent des informations pour suivre le nombre de visiteurs et l'utilisation de nos solutions numériques par tous nos visiteurs. Ils permettent à KBC d'améliorer le contenu de ses canaux numériques, de mieux adapter les canaux numériques aux besoins des utilisateurs et d'améliorer la convivialité en général.

Ils permettent de répondre à des questions telles que "Comment nos visiteurs atteignent-ils nos solutions numériques?" et "Combien de temps nos solutions numériques sont-elles utilisées?".

Cookies de confort
Ces cookies améliorent le confort d'utilisation et permettent à KBC de vous offrir un meilleur service.

Nous installons ces cookies, par exemple, pour vous éviter de devoir remplir à nouveau un questionnaire lors de votre prochaine visite ou pour vous permettre d'activer la fonction vocale de Kate.

Les cookies de confort permettent également à KBC de vous offrir un service personnalisé, par exemple par l'intermédiaire de Kate. Les données que nous tirons de ces cookies nous aident à vous informer spécifiquement sur les services qui vous concernent.

Cookies pour la modélisation
KBC utilise ces cookies pour établir des études, des modèles et des statistiques, que nous utilisons ensuite à diverses fins: profilage commercial, messages commerciaux pour les produits (non) financiers, tarification personnalisée, amélioration des services (confort) et personnalisation d'offres de produits et services de KBC et de tiers. Vous trouverez de plus amples informations sur la modélisation au paragraphe 3.4.2 de notre déclaration en matière de respect de la vie privée.

Cookies pour des messages commerciaux personnalisés sur les produits financiers
Ces cookies permettent à KBC d'établir vos profils commerciaux et, sur cette base, de vous proposer des messages commerciaux sur les produits ou services financiers de KBC qui sont susceptibles de vous intéresser.

KBC peut également utiliser les données de ces cookies pour ses partenaires triés sur le volet qui proposent des produits ou services dans les domaines de la banque et de l'assurance. Une liste actualisée est disponible sur www.kbc.be/partenaires.

Cookies pour des messages commerciaux personnalisés sur les produits non financiers
Ces cookies permettent à KBC d'établir vos profils commerciaux et, sur cette base, de vous proposer des messages commerciaux sur les produits ou services non financiers de KBC qui sont susceptibles de vous intéresser. On peut citer l'exemple de Goal Alert.

KBC peut également utiliser les données de ces cookies pour les partenaires qui proposent des produits ou services non financiers par l'intermédiaire de KBC. Vous trouverez ici une liste actualisée des services de ces partenaires. Par exemple, commander des tickets de cinéma chez Kinepolis, commander un ticket de bus ou de tram chez De Lijn ou se garer avec 4411.

Sur certains sites web de KBC, les catégories de "cookies de confort", "cookies pour la modélisation", "cookies pour des messages commerciaux personnalisés sur les produits financiers" et "cookies pour des messages commerciaux personnalisés sur les produits non financiers" sont regroupées sous la catégorie "**autres cookies non anonymes**". Vous en serez toujours informé lors de votre première visite sur ces sites. Dans notre liste détaillée des cookies, vous pouvez lire où cela s'applique.

3. Comment choisir les cookies que KBC peut installer?

Nous vous donnons un maximum de contrôle. Attention: si vous refusez des cookies, il se peut que certaines parties de nos solutions numériques correspondent dans une moindre mesure à vos besoins et préférences.

Si vous souhaitez utiliser une fonctionnalité de nos applications qui nécessite l'autorisation d'un cookie particulier, KBC vous guidera pour ajuster vos paramètres de cookies, si vous le souhaitez. Par exemple, Kate vous guidera dans la gestion de vos paramètres de cookies afin d'utiliser la fonction vocale.

Vous trouverez ci-dessous les différentes options.

- **Sur les sites web**
  La première fois que vous visitez nos sites web, vous pouvez accepter ou refuser les cookies. Si vous souhaitez modifier ce choix par la suite, cliquez sur "Modifier le choix de cookies" au bas du site web.
- **Dans les apps**
  La première fois que vous utilisez nos apps, vous pouvez accepter ou refuser les cookies. Vous pouvez ensuite adapter votre choix à tout moment. Pour ce faire, rendez-vous dans le Menu avant de vous connecter à l'app. Certaines applications vous permettent également de modifier votre choix après vous être connecté.
- **Dans votre navigateur**
  Vous pouvez refuser l'installation de cookies dans les paramètres de votre navigateur. La manière d'adapter ces paramètres dépend d'un navigateur à l'autre. Consultez éventuellement l'aide de votre navigateur ou utilisez ces liens pour accéder directement au manuel de votre navigateur: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome et Safari.

Dans certains navigateurs, vous pouvez également choisir de ne pas être suivi par les sites web ("Interdire le suivi" ou "**Do not track**"). KBC ne tient compte que de ses propres paramètres en matière de cookies et ne se conforme pas au "Do not track".

4. Quid de votre vie privée?

Pour chaque collaboration avec des tiers, KBC veille à ce que ceux-ci ne puissent vous identifier au moyen des informations que KBC collecte par le biais de cookies.

Lorsque KBC collecte des données à caractère personnel par le biais de cookies, il le fait toujours conformément à la Déclaration en matière de respect de la vie privée. C'est pourquoi KBC vous conseille de parcourir ce document. Vous y lirez que KBC utilise notamment les données des cookies pour établir des modèles et des statistiques et ensuite les appliquer de manière générale, à vous en tant qu'individu ou au niveau de votre famille ou d'une autre personne.

KBC souhaite vous offrir des services parfaitement adaptés à vos besoins et préférences. Pour ce faire, nous ajoutons les données personnelles que nous recueillons par le biais des cookies aux informations que nous avons déjà sur vous. À l'inverse, nous ajoutons à vos cookies une série limitée de données issues de ses systèmes (comme le type de client, la tranche d'âge, le sexe, etc.) afin de personnaliser nos solutions numériques. KBC ne le fait que si vous l'autorisez à utiliser ces cookies.

Si vous aviez accepté les cookies pour nos solutions numériques, mais décidez ensuite de modifier votre choix:

- KBC cessera de sauvegarder de nouvelles données dès le moment où vous refusez les cookies. Si vous modifiez à nouveau votre choix par la suite et donnez une nouvelle fois votre consentement en vue de l'utilisation de cookies, KBC ajoutera les nouvelles données à celles obtenues précédemment.
- KBC continuera à utiliser les données déjà stockées pour la modélisation et les messages commerciaux pour des produits (non) financiers si vous avez donné votre consentementpour des "messages commerciaux personnalisés". Vous trouverez de plus amples informations à propos des "messages commerciaux personnalisés" dans la Déclaration en matière de respect de la vie privée.

5. Quel est le champ d'application de la présente déclaration en matière de cookies et que faire en cas de questions ou remarques?

La présente déclaration en matière de cookies s'applique aux sociétés du groupe KBC énumérées ci-dessous.

Le responsable du traitement des données à caractère personnel dépend de la solution numérique que vous utilisez.

Si vous êtes redirigé vers le site web d'un tiers via nos solutions numériques, la politique applicable en matière de cookies sera celle du tiers en question. Il arrive également que KBC utilise des écrans de tiers dans ses applications. C'est notamment le cas lorsque vous utilisez certains "services supplémentaires" dans KBC Mobile. La politique applicable en matière de cookies est là aussi celle du tiers concerné. Le cas échéant, KBC vous en informe de manière adaptée. Lorsque la politique applicable en matière cookies est celle d'un tiers, KBC vous recommande de parcourir également la déclaration du tiers en question.

En cas de questions ou remarques, vous pouvez vous adresser aux interlocuteurs ci-dessous. En cas de plainte concernant l'exercice de vos droits, le service Gestion des plaintes KBC se tient à votre disposition. Vous pouvez envoyer un e-mail, une lettre ou un message via les canaux électroniques de KBC (p. ex. site web, Touch, Bolero Online ou app Bolero). Si le service Gestion des plaintes n'est pas en mesure de répondre à votre question, contactez le "Délégué à la protection des données".

Si le service Gestion des plaintes n'est pas en mesure de répondre à votre question, contactez le "Délégué à la protection des données".

KBC Bank SA - Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles - Belgique - TVA BE 0462 920 226
Interlocuteur privilégié: votre agence KBC, votre agent d'assurances KBC ou mypersonaldata@kbc.be
Gestion des plaintes: Brusselsesteenweg 100 - 3000 Leuven, ou plaintes@kbc.be.
Délégué à la protection des données: KBC Bank SA, Group Data Protection Unit (Group Compliance) - Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles, ou dataprotection@kbc.be

CBC Banque SA - Avenue Albert 1er 60 - 5000 Namur - Belgique - TVA BE 0403 211 380
Interlocuteur privilégié: votre agence CBC, votre agent d'assurances CBC ou gps@cbc.be
Gestion des plaintes : Avenue Albert Ier, 60 - 5000 Namur, ou gestiondesplaintes@cbc.be
Délégué à la protection des données : CBC Banque, délégué à la protection des données (Group Compliance) - Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles, ou dataprotection@kbc.be

KBC Assurances SA - Professor Roger Van Overstraetenplein 2 - 3000 Leuven - Belgique - TVA BE 0403 552 563
Interlocuteur privilégié: votre agence KBC, votre agent d'assurances KBC ou mypersonaldata@kbc.be
Gestion des plaintes: Brusselsesteenweg 100 - 3000 Leuven, ou plaintes@kbc.be
Délégué à la protection des données : KBC Bank SA, Group Data Protection Unit (Group Compliance) - Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles, ou dataprotection@kbc.be.

KBC Groupe SA - KBC Groupe SA - Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles - Belgique - TVA BE 0403 227 515
Voir interlocuteurs chez KBC Bank SA et CBC Banque SA.

KBC Asset Management SA - Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles - Belgique - TVA BE 0469 444 267
Gestion des plaintes: opr.am@kbc.be
Délégué à la protection des données: KBC Asset Management SA, Complaints Officer (service Gestion des risques) - Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles, ou dataprotectionkbcam@kbc.be

KBC Fund Management Ltd - CPPI Team Sandwith Street - Dublin 2 - D02 X489 - Irlande - VAT No 450585
Gestion des plaints: Complaints Officer, KBC Fund Management Ltd. - Sandwith Street - Dublin 2 - D02 X489 - Irlande, ou kbcfm.complaints@kbcfm.com

KBC Securities SA - Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles - Belgique - TVA BE 0437 060 521
Délégué à la protection des données : KBC Securities, délégué à la protection des données - Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles, ou compliancegroup@kbcsecurities.be

KBC Autolease SA - Professor Roger Van Overstraetenplein 5 - 3000 Leuven – Belgique TVA BE 0422 562 385
Interlocuteur privilégié: drivercare@kbcautolease.be
Gestion des plaintes: plaintes@kbc.be
Délégué à la protection des données: KBC Autolease SA, délégué à la protection des données - Prof. R. Van Overstraetenplein 5 - 3000 Leuven, ou dataprotection@kbcautolease.be

KBC Lease Belgium SA - Brusselsesteenweg 100 - 3000 Leuven - Belgique - TVA BE 0426 403 684
Interlocuteur privilégié: votre agence KBC, votre agent d'assurances KBC ou mypersonaldata@kbc.be
Gestion des plaintes: Brusselsesteenweg 100 - 3000 Leuven, ou plaintes@kbc.be
Délégué à la protection des données: KBC Bank SA, Group Data Protection Unit (Group Compliance) - Avenue du Port 2 - 1080 Bruxelles, ou dataprotection@kbc.be.

6. Conclusion

KBC se réserve le droit de modifier à tout moment la présente déclaration en matière de cookies, et seule la dernière version est applicable. KBC vous informera de toute modification importante et vous demandera votre consentement si nécessaire.

Figure 4 : Déclaration en matière de cookies

Annexe 1.4 : ING

https://www.ing.be/

Implémentation de cookies sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Demande de consentement sur l'utilisation ses cookies en arrivant sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	**NON**, l'écran reste figé (Figure 1) et on ne sait cliquer sur aucun onglet du site
Présence d'un onglet sur le site concernant la politique de cookie/de confidentialité de l'organisation	**OUI** (Figure 3) en cliquant dessus, il nous redonne accès aux paramètres des cookies (Figure 2)
Communication claire et transparente sur l'utilisation de cookies récoltés sur le site	**OUI**, avec le document externe au site internet de 22 pages sur la politique d'utilisation des cookies d'ING septembre 2021 (Figure 4)
Explication des droits de l'utilisateur du site internet	**OUI**, détaillé dans le document externe au site internet de 22 pages sur la politique d'utilisation des cookies d'ING septembre 2021
Est-il possibilité de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	**OUI**, excepté les cookies de base (Figure 2)
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	**OUI** et **NON**, voire deuxième extrait du document externe du site (Figure 5)
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	**NON**, pas clairement les aspects juridiques
La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	**OUI** (Figure 2)

Figure 1 : Implémentation de cookies et demande de consentement

Figure 3 : Onglet concernant la gestion des cookies

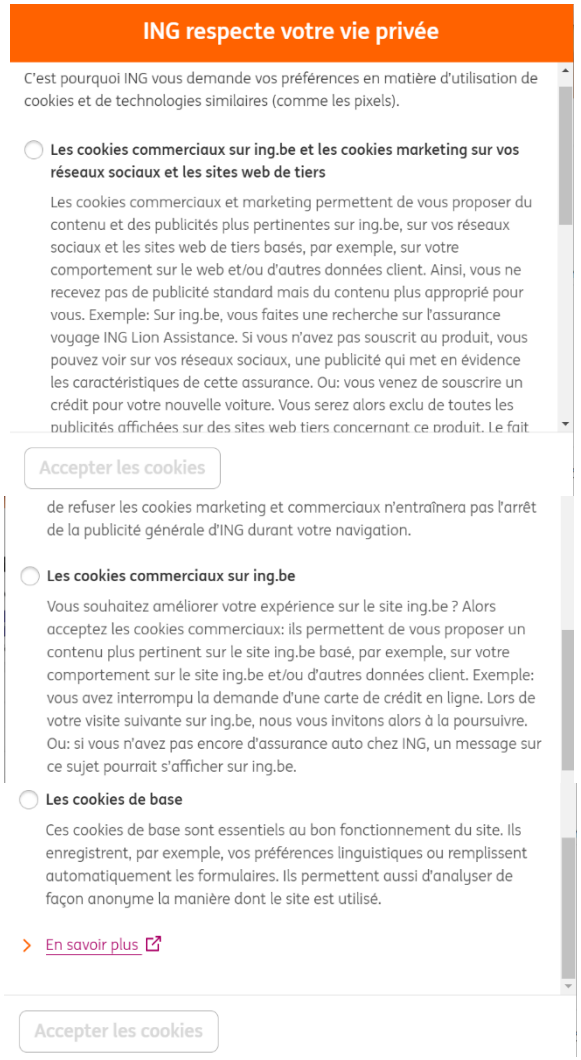
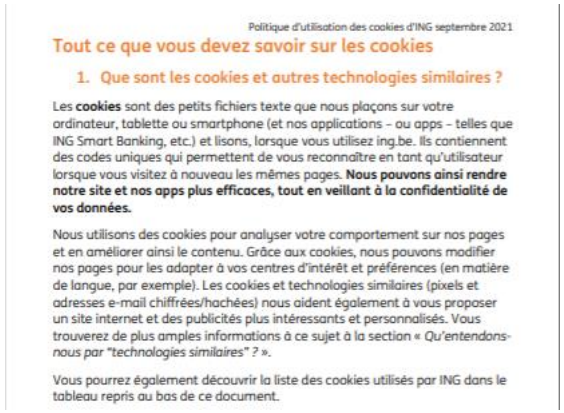


Figure 2 : Paramètres des cookies présents sur le site internet



Politique d'utilisation des cookies d'ING septembre 2021

Tout ce que vous devez savoir sur les cookies

1. Que sont les cookies et autres technologies similaires ?

Les **cookies** sont des petits fichiers texte que nous plaçons sur votre ordinateur, tablette ou smartphone (et nos applications – ou apps – telles que ING Smart Banking, etc.) et lisons, lorsque vous utilisez ing.be. Ils contiennent des codes uniques qui permettent de vous reconnaître en tant qu'utilisateur lorsque vous visitez à nouveau les mêmes pages. **Nous pouvons ainsi rendre notre site et nos apps plus efficaces, tout en veillant à la confidentialité de vos données.**

Nous utilisons des cookies pour analyser votre comportement sur nos pages et en améliorer ainsi le contenu. Grâce aux cookies, nous pouvons modifier nos pages pour les adapter à vos centres d'intérêt et préférences (en matière de langue, par exemple). Les cookies et technologies similaires (pixels et adresses e-mail chiffrées/hachées) nous aident également à vous proposer un site internet et des publicités plus intéressants et personnalisés. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet à la section « *Qu'entendons-nous par "technologies similaires" ?* ».

Vous pourrez également découvrir la liste des cookies utilisés par ING dans le tableau repris au bas de ce document.

Figure 4 : Extrait n°1 document externe sur la politique des cookies d'ING

2. Comment gérer, en tant qu'internaute, les cookies (ING) et les technologies similaires ?

1) **ING vous demande quels cookies et quelles technologies similaires vous souhaitez accepter.**

Ainsi, vous choisissez vous-même les cookies que vous recevez. Vous ne pouvez certes pas refuser les cookies de base (voir section « *Quels sont les 3 types de cookies utilisés par ING ?* »), mais vous pouvez choisir d'accepter ou de refuser les deux autres types de cookies (commerciaux et marketing) en les (dé)sélectionnant dans la fenêtre pop-up qui s'ouvre lors de votre première visite sur ing.be, avant de confirmer votre choix en cliquant sur « Accepter les cookies ».

2) **Vous pouvez également supprimer les cookies ou accepter/refuser d'autres cookies si vous changez d'avis par la suite.**

ING

Politique d'utilisation des cookies d'ING septembre 2021

Vous voulez modifier ou simplement voir vos préférences en matière de cookies ? Vous pouvez à tout moment consulter et modifier votre choix : **allez vers ing.be, défilez vers le bas et cliquez sur '*gestion des cookies*' à gauche dans la zone grise**. Vous pouvez aussi supprimer les cookies via les options internet de votre navigateur. Quand vous surfez à nouveau sur ing.be, nous vous demanderons alors quelles sont vos préférences en matière de cookies.

Comment modifier les paramètres des principaux navigateurs ? Vous pouvez modifier les paramètres de **votre navigateur** (Internet Explorer, Firefox, Chrome…) et de vos appareils (tablette, ordinateur, smartphone…) en fonction de **vos préférences** en matière de cookies.

Supprimer les cookies dans **Internet Explorer** : Rendez-vous dans le menu Extra > Options Internet > onglet « Général ». Sélectionnez « Supprimer l'historique de navigation ». Si vous ne souhaitez pas tout supprimer, cochez uniquement la case « Cookies » et cliquez sur « Supprimer ».
Supprimer les cookies dans **Firefox** : Rendez-vous dans le menu Extra > Options > Onglet « Vie privée ». Cliquez sur « Effacer l'historique récent ». Sélectionnez ce que vous souhaitez supprimer. Cochez en tout cas la case correspondant aux cookies. Vous pouvez également choisir la période pour laquelle vous souhaitez effacer les cookies. Sélectionnez « Tout ».
Supprimer les cookies dans **Chrome** : Cliquez, en haut à droite, sur « Plus », puis sur « Paramètres ». Choisissez, tout en bas, « Paramètres avancés ». Dans la section « Confidentialité et sécurité », cliquez sur « Paramètres du site ». Cliquez sur « Cookies », puis sur « Afficher l'ensemble des cookies et données du site », puis sur « Tout supprimer ». Confirmez en cliquant sur « Tout effacer ».

Figure 5 : Extrait n°2 document externe sur la politique des cookies d'ING

Annexe 1.5 : Carrefour

https://www.carrefour.be/

Implémentation de cookies sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Demande de consentement sur l'utilisation ses cookies en arrivant sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	**NON**, l'écran reste figé (Figure 1) et on ne sait cliquer sur aucun onglet du site
Présence d'un onglet sur le site concernant la politique de cookie/de confidentialité de l'organisation	**OUI** (Figure 3) en cliquant dessus, il nous redonne accès aux paramètres des cookies (Figure 2)
Communication claire et transparente sur l'utilisation de cookies récoltés sur le site	**OUI** (Figure 4)
Explication des droits de l'utilisateur du site internet	**NON**, par clairement (Figure 4)
Est-il possibilité de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	**OUI** excepté les cookies fonctionnels (Figure 2)
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	**OUI** et **NON**, cliquer sur l'onglet paramètre des cookies tout en bas du site internet (Figure 3) et ça nous renvoie aux paramètres (Figure 2)
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	**NON**, par clairement (Figure 4)
La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	**OUI** (Figure 2 & 4)

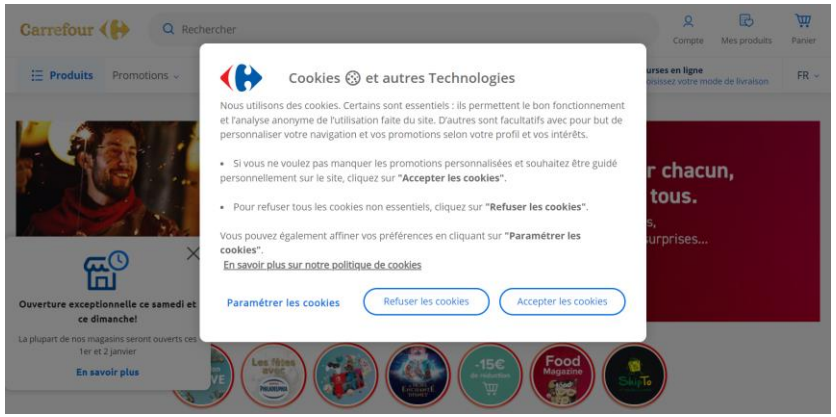


Figure 1 : Implémentation de cookies et demande de consentement

Figure 3 : Onglet concernant la gestion des cookies

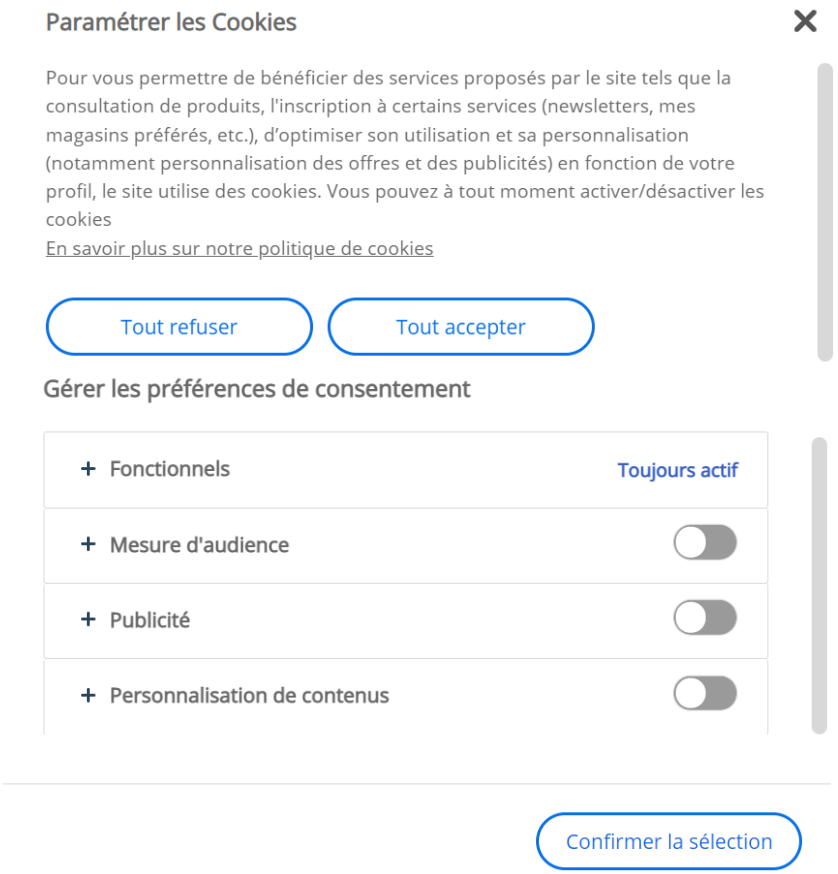


Figure 2 : Paramètres des cookies présents sur le site internet

Politique sur les cookies

Dernière version: 17 août 2020 Télécharger le PDF

Nous sommes convaincus que les achats en ligne sur carrefour.eu doivent rester une expérience personnelle, facile et amusante, et par dessus tout sûre pour nos clients. C'est pourquoi nous utilisons des cookies. Ces cookies vous font gagner du temps, vous évitent des efforts inutiles et vous permettent une navigation entièrement personnalisée qui s'adapte à votre profil. Et cela, dans le respect de votre vie privée car vous êtes entièrement aux commandes de la gestion de vos cookies. Cette politique de cookies a pour but d'éclaircir les moindres questions que vous pourriez vous poser à leur sujet.

1. Qu'est-ce qu'un cookie ?
2. Les cookies compromettent-ils votre vie privée ? (Non)
3. D'où viennent nos cookies ?
4. A quoi servent les cookies chez Carrefour ?
5. Comment gérez-vous vos cookies ?
6. Avez-vous des questions sur notre politique en matière de cookies ?
7. Un aperçu des cookies sur Carrefour
8. Une politique de cookies en constante évolution

1. Qu'est-ce qu'un cookie ?

Carrefour utilise des cookies pour mieux adapter son site Internet aux souhaits et préférences de ses clients. Un cookie est un fichier qui est placé sur votre ordinateur lorsque vous visitez carrefour.eu pour la première fois. Le fichier enregistre et mémorise certaines des actions que vous effectuez sur notre site Web.

Par exemple, lors de votre prochaine visite sur carrefour.eu, vous n'aurez plus besoin d'entrer certaines informations ou préférences que vous avez déjà saisies (comme votre langue). Cela rend les achats en ligne sur carrefour.eu plus personnels, plus faciles, plus conviviaux et plus rapides.

2. Nos cookies compromettent-ils à votre vie privée ?

(Non)

Votre droit à la vie privée nous tient à coeur, c'est pourquoi nous vous demandons toujours la permission pour traiter vos données personnelles lorsque vous utilisez l'application Carrefour. Par exemple, vous pouvez consentir au partage d'informations sur votre utilisation de l'application et des données personnelles connexes avec des partenaires tiers. Toutefois, vous pouvez également refuser ce consentement.

Les cookies sur carrefour.eu ne compromettent pas votre vie privée. En effet, les cookies ne peuvent collecter aucunes autres informations stockées sur votre ordinateur ou dans vos fichiers.

3. D'où viennent les cookies ?

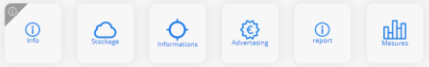
Les cookies Carrefour

Chez carrefour.eu, nous utilisons principalement des 'first party cookies' ou cookies internes. Ce sont des cookies qui sont créés, placés et gérés par carrefour.eu lui-même. En enregistrant certaines informations (telles que votre choix de langue, votre panier d'achat, les pages visitées ou la durée de votre visite sur une page), nous pouvons améliorer votre expérience utilisateur.

Les cookies de médias sociaux, d'annonceurs et d'autres parties

Les cookies de tiers sont créés, placés et gérés par des tiers tels que les médias sociaux ou les annonceurs. Par exemple, ils vous permettent de voir des publicités personnalisées. Le placement de ces cookies est le plus contrôlé possible : les gestionnaires de sites Web doivent vous demander votre autorisation explicite pour les placer sur votre disque dur. Nous vous conseillons donc de lire attentivement les politiques de confidentialité de ces tiers.

4. A quoi servent les cookies ?



Navigation simplifiée et sécurité

Ces cookies vous permettent d'utiliser le site web de manière sûre et efficace. Ces cookies nous permettent de collecter des statistiques générales sur la structure, la navigation et le contenu de notre site web afin que nous puissions analyser les performances de notre site. Cela nous permet d'améliorer le site web si nécessaire. Nous recueillons également des informations sur la façon dont vous accédez à notre site Web afin de rembourser adéquatement nos partenaires pour leurs services.

5. Comment puis-je gérer mes cookies ?

Souhaitez-vous modifier vos préférences pour nos cookies ? Vous pouvez à tout moment modifier les paramètres de vos cookies pour nos sites Web. Comment faire ? Rendez-vous sur carrefour.eu et cliquez sur 'cookie manager' tout en bas. Vous pouvez y sélectionner les catégories de cookies que vous souhaitez autoriser et celles que vous ne souhaitez pas autoriser. Vous pouvez également refuser l'installation de cookies dans les paramètres de votre navigateur.

Étapes à suivre par navigateur Internet :

Votre navigateur n'est pas listé ? Cliquez ici

Veuillez noter que les cookies refusés ne deviennent effectifs que lorsque vous fermez votre navigateur Web.

6. Questions supplémentaires ?

Notre politique de confidentialité est étroitement liée à notre politique sur les cookies. Nous vous recommandons de lire attentivement les deux documents. Dans notre politique de confidentialité, nous presentons en quelques lignes notre vision de la protection de la vie privée.

Avez-vous encore des questions sur notre politique en matière de cookies ? Veuillez contacter Carrefour, via :

Service client Carrefour Belgique Olympiadenlaan 20, 1140 Evere

téléphone : 0800 9 10 11

formulaire client

par courriel à privacy_be@carrefour.be

WhatsApp.

7. Liste de cookies

Adobe Adcloud

Nom du cookie	adcloud
Contenu	Ce cookie garde la trace de la dernière visite d'un internaute sur une page d'un annonceur. Il garde également une trace du moment où le visiteur a effectué son dernier "clic de recherche ".
Date d'expiration	2 ans
Objectif	Adobe Adcloud est un cookie de première partie (interne) qui associe l'identifiant du visiteur à des segments d'audience et des conversions pertinentes.
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1), Affichage d'annonces en fonction de vos intérêts et de vos préférences (Catégorie 3) Amélioration de l'app et du site pour nos utilisateurs (Catégorie 5)

Adobe Experience Cloud

Nom du cookie	AMCV_AD41C241579F60667F000101%40AdobeOrg
Contenu	ID unique
Date d'expiration	2 ans
Objectif	Ce cookie reconnait un visiteur unique
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1)

Adobe Experience Cloud

Nom du cookie	AMCV_AD41C241579F60667F000101%40AdobeOrg
Contenu	Valeur fixe de "1"
Date d'expiration	1 an
Objectif	Ce cookie sert de témoin indiquant qu'une session a été initialisée.
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1)

Adobe Analytics

Nom du cookie	lasteventf-tm.everesttech.net
Contenu	Un ID unique
Date d'expiration	Une fois votre session terminée
Objectif	Ce cookie récolte des statistiques sur les impressions, conversions et clics effectués afin de permettre l'évaluation et la mesure des performances d'une campagne.
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1), Affichage d'annonces en fonction de vos intérêts et de vos préférences (Catégorie 3) Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Adobe Analytics

Nom du cookie	myTMS_storage_visit
Contenu	Diverses informations telles que "nombre de pages chargées depuis la dernière recherche" ou "page précédente".
Date d'expiration	1 an
Objectif	Ce cookie est utilisé pour enregistrer le comportement d'un visiteur sur une page donnée.
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1), Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Adobe Analytics

Nom du cookie	s_cc
Contenu	Valeur fixe "true"
Date d'expiration	1 an
Objectif	Ce cookie est utilisé pour déterminer si le visiteur a approuvé les cookies. Chaque fois que le visiteur veut charger une page, ce cookie est placé.
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel

Adobe Analytics

Nom du cookie	myTMS_AAAccepted
Contenu	Valeur fixe "1"
Date d'expiration	1 an
Objectif	Ce cookie indique que l'utilisateur a donné son accord pour déclencher Adobe Analytics.
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1), Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Adobe Target

Nom du cookie	check
Contenu	Valeur fixe "true"
Date d'expiration	1 an après le dernier déclenchement de la balise Adobe Target.
Objectif	Une valeur de test simple utilisée pour déterminer si un visiteur supporte les cookies. Elle est définie chaque fois qu'un visiteur demande une page.
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel

Adobe Target

Nom du cookie	mbox
Contenu	Un identifiant de session et un identifiant unique
Date d'expiration	2 ans
Objectif	Deze cookie zorgt voor een unieke ID voor de gebruikerssessie en een semi-permanente ID voor een bezoekers browser.
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1) Collecte et traitement des informations relatives à votre utilisation de ce service. (catégorie 2) Collecte d'informations et combinaison avec des informations déjà collectées (catégorie 4)

Carrefour

Nom du cookie	incap_ses_451_1981601
Contenu	valeur unique codée
Date d'expiration	Une fois votre session terminée
Objectif	Ce cookie permet d'identifier une session WAF
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1), Affichage d'annonces en fonction de vos intérêts et de vos préférences (Catégorie 3) Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Carrefour

Nom du cookie	_locale
Contenu	Valeur FR ou NL
Date d'expiration	50 jours
Objectif	Ce cookie nous sert à reconnaître la langue de votre navigateur
Catégorie de cookie	Cookie essentiel au fonctionnement

Carrefour

Nom du cookie	Carrefour
Contenu	Il s'agit d'une chaîne de caractères constituant l'identifiant du magasin que vous avez choisi comme votre magasin.
Date d'expiration	3 mois
Objectif	Ce cookie garde la trace du magasin que vous avez sélectionné.
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel obligatoire

Carrefour

Nom du cookie	CRFGDPRRESTRICTIONS
Contenu	Chaine de caractères représentant les termes et conditions que vous avez acceptés.
Date d'expiration	1 heure
Objectif	Ce cookie vous permet de vous connecter à notre site Internet.
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel obligatoire

Carrefour

Nom du cookie	CRFUSERTOKEN
Contenu	Un token-JWT pour votre identification
Date d'expiration	1 heure
Objectif	Ce cookie vous permet de vous connecter à notre site Internet.
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel

Carrefour

Nom du cookie	saml_request_path
Contenu	valeur unique codée
Date d'expiration	Une fois votre session terminée
Objectif	Ce cookie vous permet de vous connecter à notre site Internet.
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel

Carrefour

Nom du cookie	samlPassFSToken
Contenu	valeur unique codée
Date d'expiration	Une fois votre session terminée
Objectif	Ce cookie est utilisé pour reconnaître le statut de l'utilisateur connecté et l'initialisation de l'analyse.
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel

Carrefour

Nom du cookie	visid_incap_siteid
Contenu	pbFmlREmSP+JQFB51nqQkyyG3l0AAAAAQUIPAAAAAAAkggiPzXgF8Q0eQMD8WPZO
Date d'expiration	1 an
Objectif	Ce cookie permet d'identifier une session WAF.
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel

Carrefour

Nom du cookie	fName
Contenu	Base64 codée du prénom
Date d'expiration	Une fois votre session terminée
Objectif	Ce cookie est utilisé pour reconnaître le prénom de l'utilisateur connecté.
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel

Carrefour

Nom du cookie	incap_ses_proxyid_siteid
Contenu	valeur unique codée
Date d'expiration	Une fois votre session terminée
Objectif	Ce cookie permet d'identifier une session WAF
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel

Carrefour

Nom du cookie	incap_ses_[...]_f2a718e10
Contenu	valeur unique codée
Date d'expiration	Une fois votre session terminée
Objectif	Ce cookie permet d'identifier une session WAF
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel

Google Adsense

Nom du cookie	_gcl_au
Contenu	ID unique
Date d'expiration	3 mois
Objectif	Ce cookie est utilisé pour mesurer l'efficacité des publicités sur les sites Web.
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1), Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Consent Manager

Nom du cookie	oil_data
Contenu	Dates d'approbation - Dates de consentement
Date d'expiration	1 an
Objectif	Ce cookie est utilisé pour enregistrer le comportement d'un visiteur sur une page donnée.
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel

Consent Manager

Nom du cookie	oilWasShown
Contenu	Valeur fixe "1"
Date d'expiration	24 heures
Objectif	Ce cookie enregistre si la bannière des cookies a bien été montrée au visiteur.
Catégorie de cookie	Cookie fonctionnel

Google Analytics

Nom du cookie	_ga
Contenu	Un ID unique
Date d'expiration	2 ans après la dernière activation par la balise Google Analytics.
Objectif	Ce cookie enregistre et identifie via un ID unique des données nous permettant de générer des statistiques qui nous aident à mieux comprendre comment les utilisateurs naviguent sur le site Web
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1), Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Google Analytics

Nom du cookie	_gat
Contenu	Une valeur fixe : "1"
Date d'expiration	1 minute après la dernière activation par la balise Google Analytics.
Objectif	Ce cookie a pour but de brider le taux de requêtes
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1), Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Google Analytics

Nom du cookie	_gat_UA-5968194-24
Contenu	Une valeur fixe : "1"
Date d'expiration	1 minute après la dernière activation par la balise Google Analytics.
Objectif	Ce cookie a pour but de brider le taux de requêtes
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1), Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Google Analytics

Nom du cookie	_gid
Contenu	Un ID unique
Date d'expiration	24 heures après la dernière activation par la balise Google Analytics.
Objectif	Ce cookie enregistre et identifie via un ID unique des données nous permettant de générer des statistiques qui nous aident à mieux comprendre comment les utilisateurs naviguent sur le site Web
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1), Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Google Analytics

Nom du cookie	_gcl_au
Contenu	Un ID unique
Date d'expiration	1 minute après la dernière activation par la balise Google Analytics.
Objectif	Ce cookie a pour but de brider le taux de requêtes
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1), Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Hotjar

Nom du cookie	_hjDonePolls
Contenu	Liste de poll ID's Hotjar
Date d'expiration	1 an après l'installation
Objectif	Ce cookie est placé après qu'un visiteur ait complété un sondage via le widget Feedback Poll.
Catégorie de cookie	Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Hotjar

Nom du cookie	_hjid
Contenu	Un ID unique
Date d'expiration	1 an après l'installation
Objectif	Ce cookie est mis en place dès que le client arrive sur une page avec un script Hotjar. Il est utilisé pour maintenir l'identification aléatoire de l'utilisateur, qui est unique au site et au navigateur. Cela garantit que le comportement lors de visites ultérieures sur le même site sera attribué au même ID utilisateur.
Catégorie de cookie	Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Hotjar

Nom du cookie	_hjIncludedInSample
Contenu	Valeur fixe de "1"
Date d'expiration	1 an après la dernière activation par la balise Hotjar.
Objectif	Ce cookie identifie de manière unique un visiteur au cours d'une seule session de navigation et indique qu'il fait partie d'un groupe cible type.
Catégorie de cookie	Amélioration de l'app et du site pour nos utilisateurs (Catégorie 5)

Hotjar

Nom du cookie	hotjarId
Contenu	ID unique
Date d'expiration	1 an
Objectif	Ce cookie est utilisé pour afficher l'ID utilisateur de Hotjar dans Adobe Analytics.
Catégorie de cookie	Amélioration de l'app et du site pour nos utilisateurs (Catégorie 5)

Teads

Nom du pixel	Pixel Teads
Contenu	• URL actuelle • Paramètre de la campagne (auctid) • Type d'appareil utilisé • Version du navigateur • Système d'exploitation
Date d'expiration	1 an
Objectif	Ce Pixel Teads compte les clics sur les campagnes publiées dans le réseau publicitaire de Teads.
Catégorie de cookie	Gain de temps et d'efforts (Catégorie 1), Amélioration de l'app et du site pour les utilisateurs (Catégorie 5)

Facebook Pixel (Carrefour App)

Lorsque vous utilisez l'application Carrefour pour la première fois, on vous demandera votre permission pour placer le cookie Facebook sur votre site Web. Nous n'utiliserons Facebook App Events pour mesurer votre activité dans la partie e-commerce de l'application que si vous nous donnez votre accord.

Nous mesurons l'affichage des pages de produits, l'ajout d'un produit à votre panier et la confirmation et la validation de votre panier. Les données relatives aux produits et aux paniers sont également partagées avec Facebook. Sur la base de ces informations, nous pouvons travailler avec Facebook pour adapter notre marketing aux différents groupes cibles et mesurer le succès de nos campagnes.

Vous pouvez révoquer vos permissions à tout moment dans votre profil sur l'app Carrefour. Vous pouvez également modifier vos paramètres publicitaires à tout moment sur le site Facebook (https://www.facebook.com/ads/preferences/?entry_product=ad_settings_screen). Veuillez noter qu'aucune publication connexe ne sera publiée sur votre profil Facebook sans votre consentement explicite (dans vos paramètres Facebook).

Une description complète de ce que Facebook fait avec les données qu'il reçoit peut être trouvée dans la politique sur les données de Facebook. (https://www.facebook.com/policy.php) Nous vous donnerons un bref aperçu ci-dessous :

Facebook utilise toutes vos données aux fins suivantes :

- Offrir, personnaliser et améliorer les produits. Il peut s'agir de groupes ou d'événements susceptibles de vous intéresser, ainsi que de publicités et d'autres contenus sponsorisés.
- Fournir des services de mesure, d'analyse et autres à des entreprises. Facebook aide les annonceurs à mesurer l'efficacité et la distribution de leurs publicités et services en fonction de vos informations (par exemple, les sites Web que vous visitez et les publicités que vous consultez).
- Promouvoir la sûreté, l'intégrité et la sécurité. Par exemple, Facebook utilise vos informations pour contrer les comportements nuisibles, détecter les spams et enquêter sur les activités suspectes ou pour détecter si quelqu'un a besoin d'aide.
- Communiquer avec vous. Vous recevrez des messages marketing et des messages sur les produits, les politiques et les conditions générales de Facebook. Ou une réponse à votre question à Facebook.
- Mener et soutenir la recherche et l'innovation au profit de la société, de l'intérêt public, de la santé et du bien-être ou de l'innovation technologique.

Ceci est un bref résumé à titre d'information. Le contenu le plus complet et le plus à jour se trouve toujours dans la politique de données sur le site Web Facebook.

Google Pixel (Carrefour App)

Votre vie privée est essentielle pour nous. Par conséquent, si vous utilisez l'application, nous vous demanderons toujours l'autorisation pour pouvoir gérer et partager vos données avec des partenaires externes. L'un de ces partenaires externes est Google.

Vous ne pourrez pas manquer la demande d'autorisation. Nous vous le demanderons dès que vous commencerez à utiliser l'appli Carrefour. Vos données ne seront partagées que si vous donnez votre accord explicite. Ce n'est qu'alors que nous utiliserons le Google Pixel pour mesurer vos activités dans la section e-commerce.

"*Quelles sont les activités que vous mesurez?*" Bonne question ! Nous mesurons :

1. la fréquence d'ouverture de l'application Carrefour
2. si vous avez réussi à vous connecter
3. si vous avez abouti une commande

Nous regroupons ces données dans Google Analytics afin de mesurer la fréquence d'utilisation de l'application Carrefour. Cela nous permet de mieux comprendre si nos campagnes ont été performantes ou non.

Vous pouvez modifier votre autorisation à tout moment dans votre profil dans l'application Carrefour, sous la rubrique "Paramètres du compte". Vous voulez savoir comment Google sélectionne vos annonces ? Visitez le site web de Google et apprenez tout sur vos préférences en matière de publicité. https://policies.google.com/technologies/ads?hl=fr

Pixel Teads

Nous voulons vous offrir des annonces sur mesure. Pour cela, nous travaillons avec un certain nombre de partenaires commerciaux, dont Teads. Si vous nous le permettez, nous vous proposerons alors des annonces publicitaires qui vous correspondent vraiment via le réseau de site et applications de Teads.

Bien sûr, pour nous assurer que nos campagnes sont bel et bien pertinentes, nous devons mesurer la performance de nos publicités. Pour ce faire, nous utilisons le pixel Teads. Ce pixel mesure la fréquence des clics sur les annonces et le nombre de conversions. Grâce à ces informations, nous déterminons combien nous devons payer Teads pour ses services.

Ce pixel recueille des informations de base sur votre visite, que seuls Teads et nous-même pouvons accéder. Chez Carrefour, nous ne traiterons et ne partagerons ces informations que si vous y avez clairement consenti via notre bannière sur les cookies.

8. Une politique de cookies en constante évolution

Le monde numérique et les produits et services que nous offrons étant en constante évolution, le contenu de notre politique sur les cookies évolue également. Comme nous travaillons constamment à un meilleur service et une expérience client plus agréable et personnalisés, nous pouvons également collecter et traiter vos données d'autres manières. Par le biais d'une version modifiée de notre politique sur les cookies, nous vous informerons toujours de notre politique actuelle et vous demanderons votre permission si nécessaire.

Figure 4 : Document sur la politique en matière de cookies

Annexe 1.6 : Colruyt

https://www.colruyt.be/fr

Implémentation de cookies sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Demande de consentement sur l'utilisation ses cookies en arrivant sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	**NON**, un fond noir apparaît en arrière-plan avant d'accepter les cookies (Figure 1)
Présence d'un onglet sur le site concernant la politique de cookie/de confidentialité de l'organisation	**OUI** (Figure 3) en cliquant dessus, il nous redonne accès aux paramètres des cookies (Figure 4)
Communication claire et transparente sur l'utilisation de cookies récoltés sur le site	**OUI** (Figure 4)
Explication des droits de l'utilisateur du site internet	**NON**, par clairement (Figure 4)
Est-il possibilité de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	**OUI**, excepté les cookies strictement nécessaires (Figure 2)
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	**OUI** et **NON**, cliquer sur l'onglet paramètre des cookies tout en bas du site internet (Figure 3) et ça nous renvoie aux paramètres (Figure 2)
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	**NON**, par clairement (Figure 4)
La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	**OUI** (Figures 1 & 2)

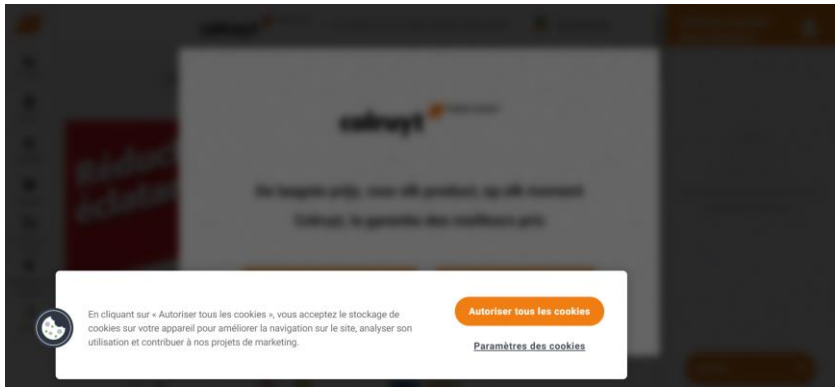


Figure 1 : Implémentation de cookies et demande de consentement

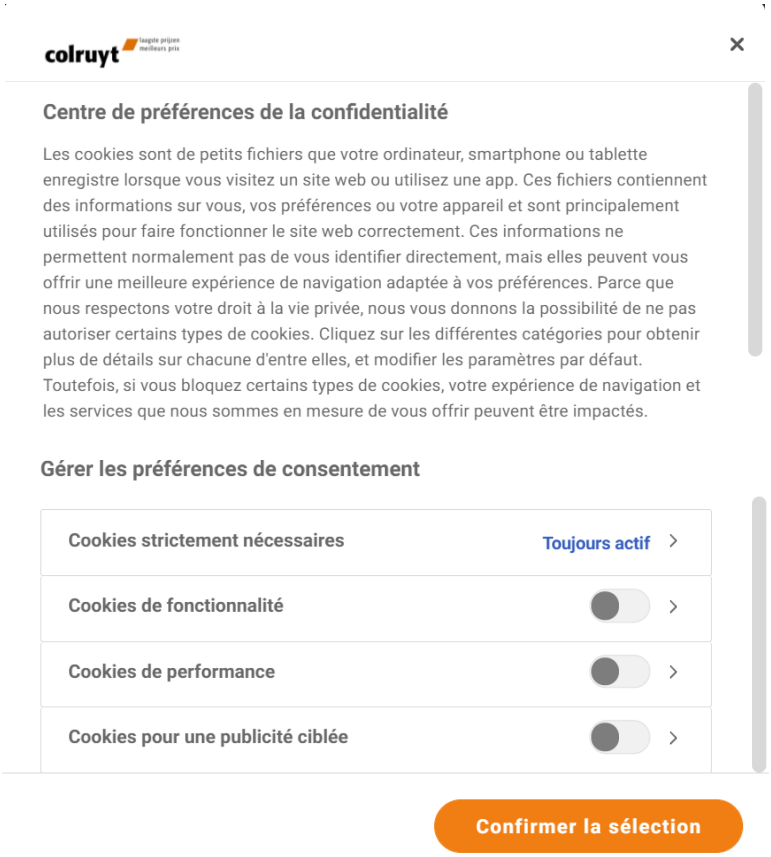


Figure 2 : Paramètres des cookies présents sur le site internet

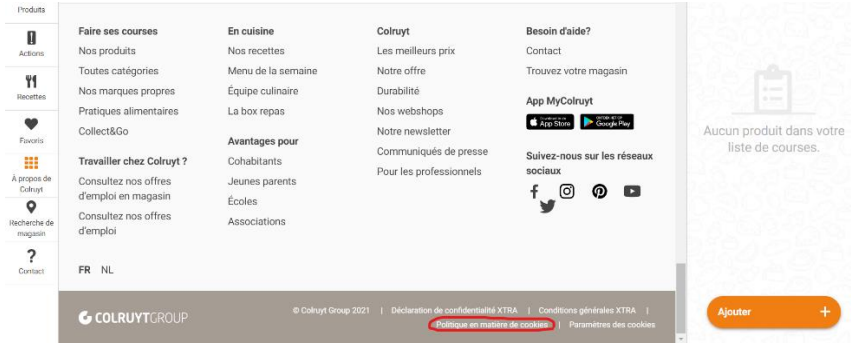


Figure 3 : Onglet concernant la politique en matière de cookies

Politique en matière de cookies

Colruyt Group attache une très grande importance aux valeurs telles que le respect et la confiance. Par ailleurs, nous souhaitons vous proposer une utilisation optimale de nos sites web et applications, adaptée à vos préférences personnelles. Dans ce cadre, nous utilisons diverses techniques telles que les cookies, les JavaScripts, les balises web, les SDK et les pixels sur nos sites web et applications. Ces techniques sont désignées par le terme « cookies » dans la suite du texte. Vous choisissez vous-même les cookies que vous acceptez.

Cette politique en matière de cookies s'applique à toutes les marques reprises sous ce lien.

Il convient de lire cette politique en matière de cookies conjointement avec notre déclaration de confidentialité que vous pouvez consulter ici.

Qui est responsable du traitement de vos données ?

ÉTABLISSEMENTS FRANZ COLRUYT
Edingensesteenweg 196, 1500 HAL
BCE TVA BE 0400.378.485 RPM Bruxelles

1a. Que sont les cookies ?

Les cookies sont de petits fichiers qui sont stockés sur votre ordinateur lorsque vous visitez des pages web ou utilisez des applications. Ils contiennent des informations liées à un navigateur et au site web ou à l'application spécifique. Les cookies se composent de deux éléments : le nom et le contenu. Ils sont stockés dans un dossier spécifique sur votre disque dur et disposent d'un ID et d'une durée uniques. Si vous revenez sur un site web déterminé, le cookie permet à la page concernée de vous reconnaître et de continuer à alimenter l'historique. Certains cookies sont automatiquement supprimés lorsque vous quittez le site web, d'autres restent sur votre ordinateur aussi longtemps que vous ne les supprimez pas.

Les cookies ne sont pas des logiciels actifs et d'exécution et ne sont donc pas dangereux pour votre ordinateur. Ils ne revêtent pas toujours une nature commerciale non plus. Les cookies sont utilisés pour vous faciliter la tâche : en identifiant les visiteurs à l'aide d'un cookie, lesdits visiteurs ne doivent pas toujours réintroduire les mêmes données, telles que les données d'identification ou les paramètres d'écran. De plus, les cookies sont utilisés afin de cerner le comportement de navigation des visiteurs, à savoir quelles pages et combien de pages ont été visitées, par quel biais et combien de temps le visiteur est resté sur le site web.

Colruyt Group entend personnaliser au maximum ses services, en tenant compte de vos besoins et préférences. À cet effet, nous ajoutons les données personnelles recueillies par le biais des cookies aux informations dont nous disposons déjà. Cela nous permet de mieux adapter nos solutions numériques à vos besoins et à vos exigences. Bien entendu, cela ne se produit que si vous avez donné votre autorisation via la bannière de cookies qui apparaît sur notre site web lors de votre première visite. Vous souhaitez modifier ou annuler votre autorisation par la suite ? C'est possible. Consultez le point 6 pour savoir comment procéder. Si vous refusez les cookies ou ne cliquez pas sur notre bannière de cookies, seuls les cookies fonctionnels seront placés.

1b. Quelles sont les autres techniques ?

Les JavaScripts, les balises web, les SDK et les pixels sont des techniques Internet standard qui, associées aux cookies, permettent à un système de collecter des informations, de les stocker dans de petits fichiers texte simples, puis de les envoyer. Pratiquement tous les sites web et applications existants utilisent des cookies et d'autres techniques.

2. Quels types de cookies existe-t-il ?

Les cookies d'origine sont des cookies placés par le site web que vous visitez. Seul ce site web peut les lire. En outre, un site web peut utiliser des services externes, qui peuvent aussi placer leurs propres cookies, appelés cookies tiers.

3. Quels types de cookies utilisons-nous ?

Cookies strictement nécessaires (toujours actifs)

Ces cookies sont nécessaires au bon fonctionnement du site web et ne peuvent pas être désactivés. Ils ne requièrent donc pas d'autorisation. Ils ne sont généralement utilisés qu'en réponse à des actions aboutissant à une demande de services, comme l'enregistrement de vos paramètres de confidentialité, la connexion au site web ou le remplissage d'un formulaire. Ces cookies ne stockent pas d'informations personnelles identifiables (IPI).

Cookies fonctionnels

Ces cookies permettent au site web et aux applications de fonctionner correctement et d'offrir des fonctionnalités supplémentaires et des paramètres personnalisés. Par exemple, ils veillent à ce que les produits de votre liste d'achats en ligne soient mémorisés et stockés et à ce que vos données de connexion soient enregistrées afin que vous ne deviez pas les saisir à chaque fois. Les cookies sont paramétrés par nos soins ou par des prestataires externes dont les services sont utilisés sur nos pages. Toutefois, nous ne les plaçons jamais sans votre autorisation. Vous pouvez toujours annuler votre autorisation comme décrit au point 6.

Cookies de performance et d'analyse

Ces cookies nous permettent de compter les visiteurs et d'enregistrer leur origine afin de pouvoir analyser et améliorer les performances de notre site web. Ils nous aident à comprendre quelles sont les pages les plus et les moins populaires et comment les visiteurs naviguent sur le site. Toutes les informations collectées par ces cookies sont agrégées et donc anonymes. Nous ne plaçons ces cookies qu'avec votre autorisation. Vous pouvez toujours annuler cette autorisation comme décrit au point 6.

Cookies ciblés

Ces cookies peuvent être définis par nos annonceurs sur notre site web. Cela inclut également nos cookies de médias sociaux. Ils sont utilisés par ces entreprises pour établir un profil de vos intérêts et vous montrer des publicités pertinentes sur d'autres sites web. Ils ne stockent aucune information personnelle directe, mais sont basés sur les identifiants uniques de votre navigateur et de votre appareil connecté à Internet. Nous ne plaçons ces cookies que si vous nous en donnez l'autorisation. Vous pouvez toujours annuler cette autorisation comme décrit au point 6.

4. Combien de temps les cookies sont-ils conservés ?

La durée de conservation des cookies varie selon leur type. À ce niveau, deux types de cookies sont à distinguer :

Cookies temporaires (« cookies de session ») : il s'agit de cookies de nature temporaire qui sont supprimés dès que vous fermez votre navigateur ;
Cookies permanents (« cookies persistants ») : ces cookies sont conservés sur votre appareil jusqu'à l'expiration de leur durée de conservation ou jusqu'à ce que vous les supprimiez activement de votre appareil.

Les cookies peuvent être des cookies d'origine, tiers, persistants ou de session. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des cookies utilisés, leur catégorie, les données qu'ils stockent et leur durée de conservation sur ce site web.

Liste des cookies

Un cookie est un petit fichier de données (fichier texte) qu'un site Web, lorsqu'il est consulté par un utilisateur, demande à votre navigateur de stocker sur votre appareil afin de mémoriser des informations vous concernant, telles que vos préférences linguistiques ou informations de connexion. Nous configurons ces cookies appelés cookies internes. Nous utilisons également des cookies tiers, qui sont des cookies d'un domaine différent de celui du site Web que vous consultez, pour nos efforts de publicité et de marketing. Plus concrètement, nous utilisons des cookies et d'autres technologies de suivi selon les finalités suivantes :

Cookies strictement nécessaires

Ces cookies sont nécessaires au fonctionnement du site Web et ne peuvent pas être désactivés dans nos systèmes. Ils sont généralement établis en tant que réponse à des actions que vous avez effectuées et qui constituent une demande de services, telles que la définition de vos préférences en matière de confidentialité, la connexion ou le remplissage de formulaires. Vous pouvez configurer votre navigateur afin de bloquer ou être informé de l'existence de ces cookies, mais certaines parties du site Web peuvent être affectées. Ces cookies ne stockent aucune information d'identification personnelle.

Sous-groupe de cookies	Cookies	Cookies utilisés	Durée de vie
beenhouwerij.colruyt.be	JSESSIONID	Cookies internes	Session
colruyt.be	_vapi, colruytlanguage, eupubconsent, OptanonAlertBoxClosed, OptanonConsent, tms_storepage, TSxxxxxxxxxx	Cookies internes	Session, 365 jours, 2914167 jours, 365 jours, 365 jours, quelques secondes, Session
ecustomermw.colruytgroup.com	sso_token	Cookies tiers	quelques secondes
colruytgroup.com	utag_main	Cookies tiers	365 jours
cookielaw.org	__cfduid	Cookies tiers	2579 jours

Cookies de fonctionnalité

Ces cookies permettent d'améliorer et de personnaliser les fonctionnalités du site Web. Ils peuvent être activés par nos équipes, ou par des tiers dont les services sont utilisés sur les pages de notre site Web. Si vous n'acceptez pas ces cookies, une partie ou la totalité de ces services risquent de ne pas fonctionner correctement.

Sous-groupe de cookies	Cookies	Cookies utilisés	Durée de vie
colruyt.be	_gat_tealium_0, _pin_unauth, app_winkelkar, at_check, CGCNotifier, mboxEdgeCluster, recent-searches-recipe, rxVisitor, rxvt	Cookies internes	quelques secondes, 365 jours, 2550 jours, Session, 365 jours, quelques secondes, 365 jours, Session, Session
issuu.com	__qca, _dlt, _ga, _gat, _gid, CookieConsent, iutk	Cookies tiers	392 jours, Session, 730 jours, quelques secondes, 1 jour, 365 jours, 180 jours

Cookies de performance

Ces cookies nous permettent de déterminer le nombre de visites et les sources du trafic, afin de mesurer et d'améliorer les performances de notre site Web. Ils nous aident également à identifier les pages les plus / moins visitées et d'évaluer comment les visiteurs naviguent sur le site Web. Toutes les informations collectées par ces cookies sont agrégées et donc anonymisées. Si vous n'acceptez pas ces cookies, nous ne serons pas informé de votre visite sur notre site.

Sous-groupe de cookies	Cookies	Cookies utilisés	Durée de vie
beenhouwerij.colruyt.be	_hjIncludedInSample	Cookies internes	Session
www.colruyt.be	_hjIncludedInPageviewSample, _hjIncludedInSessionSample	Cookies internes	quelques secondes, quelques secondes
colruyt.be	_ga, _gid, _hjAbsoluteSessionInProgress, _hjFirstSeen, _hjid, _hjTLDTest, _uetvid, dtLatC, dtPC, dtSa, mbox, s_cc, s_ecid, usy46gabsosd, utag_main	Cookies internes	730 jours, 1 jour, quelques secondes, quelques secondes, 356 jours, Session, 16 jours, Session, Session, Session, 732 jours, Session, 730 jours,
colruyt.be	_gat_gtag_xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, _gat_xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, _uetsid, AMCV_FA4C56F358B81A660A495DE5%40AdobeOrg, AMCVS_FA4C56F358B81A660A495DE5%40AdobeOrg	Cookies internes	quelques secondes, quelques secondes, quelques secondes, 730 jours, Session
be	_fbp	Cookies internes	90 jours
turn.com	uid	Cookies tiers	180 jours
doubleclick.net	IDE, test_cookie	Cookies tiers	390 jours, quelques secondes
youtube.com	GPS, VISITOR_INFO1_LIVE, YSC	Cookies tiers	quelques secondes, 180 jours, Session
bing.com	MUID	Cookies tiers	390 jours
dpm.demdex.net	dpm	Cookies tiers	180 jours
facebook.com	fr	Cookies tiers	90 jours
adobe.com	ak_bmsc	Cookies tiers	quelques secondes
tags.tiqcdn.com	adblock_status	Cookies tiers	quelques secondes
colruytgroup.com	_ga, tms_storevisit, _hjid, mbox, _gat_xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	Cookies tiers	730 jours, quelques secondes, 356 jours, 732 jours, quelques secondes
demdex.net	demdex	Cookies tiers	180 jours
everesttech.net	ev_sync_dd, everest_g_v2, everest_session_v2	Cookies tiers	31 jours, 730 jours, Session
www.facebook.com		Cookies tiers	Session
quantserve.com	mc	Cookies tiers	396 jours
atdmt.com	AA003, ATN	Cookies tiers	90 jours, 730 jours
ct.pinterest.com	_pinterest_ct_ua	Cookies tiers	365 jours

Cookies pour une publicité ciblée

Ces cookies peuvent être mis en place au sein de notre site Web par nos partenaires publicitaires. Ils peuvent être utilisés par ces sociétés pour établir un profil de vos intérêts et vous proposer des publicités pertinentes sur d'autres sites Web. Ils ne stockent pas directement des données personnelles, mais sont basés sur l'identification unique de votre navigateur et de votre appareil Internet. Si vous n'autorisez pas ces cookies, votre publicité sera moins ciblée.

5. Comment puis-je supprimer ou désactiver manuellement les cookies ?

Vous pouvez gérer/supprimer les cookies comme vous le souhaitez.

Supprimer les cookies de votre appareil.
Vous pouvez supprimer tous les cookies qui se trouvent déjà sur votre appareil en effaçant l'historique de navigation de votre navigateur. Tous les cookies des sites que vous avez visités seront ainsi supprimés.

Sachez toutefois que vous risquez également de perdre certaines informations sauvegardées (telles que les informations de connexion enregistrées ou les préférences relatives aux sites).

Gestion des cookies spécifiques à certains sites.
Pour un contrôle plus détaillé des cookies spécifiques à certains sites, vérifiez les paramètres de confidentialité et de cookies de votre navigateur préféré. Pour plus de détails, voir https://aboutcookies.org/how-to-control-cookies/.

Bloquer les cookies.
Vous pouvez paramétrer la plupart des navigateurs modernes de façon à ce que les cookies ne soient pas placés sur votre appareil, mais vous devrez peut-être modifier manuellement certaines préférences chaque fois que vous visiterez un site/une page. Certains services et fonctionnalités risquent aussi de ne pas fonctionner correctement (la connexion par exemple).

6. Paramétrer les cookies sur ce site web

Vous pouvez modifier vos paramètres très facilement en cliquant sur le lien « Paramètres des cookies » en bas de l'écran de ce site web.

7. Des questions ou plaintes concernant notre politique en matière de cookies ?

Si vous avez des questions/plaintes ou si vous souhaitez en savoir plus sur la manière dont nous traitons vos données personnelles, veuillez contacter notre délégué à la protection des données (Data Protection Officer – DPO).

Vous pouvez procéder de 3 manières :

- Envoyez un courrier à Edingensesteenweg 196, 1500 Hal
- Envoyez un e-mail à l'adresse privacy@colruytgroup.com
- Composez le +32(0)2 363 54 00

Vous pouvez également contacter à tout moment l'Autorité de protection des données:

- Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, Belgique, +32 (0)2 274 48 35, contact@apd-gba.be, en cas de questions ou de plaintes.
- CNIL, 3 Place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 PARIS CEDEX 07, France, +33 (0)1.53.73.22.22
- 15, Boulevard du Jazz,L-4370 Belvaux, Luxembourg, (+352) 26 10 60-1, https://cnpd.public.lu/en/particuliers/faire-valoir/formulaire-plainte.html

8. Mise à jour de la politique en matière de cookies

Colruyt Group peut modifier à tout moment cette politique en matière de cookies, seule la version la plus récente est d'application. Consultez donc régulièrement cette politique en matière de cookies.

Cette politique en matière de cookies a été modifiée pour la dernière fois le 07/05/2021.

Figure 4 : Document sur la politique en matière de cookies

Annexe 1.7 : Delhaize

https://www.delhaize.be/fr

Implémentation de cookies sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Demande de consentement sur l'utilisation ses cookies en arrivant sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	**NON**, un fond noir apparaît en arrière-plan avant d'accepter les cookies (Figure 1)
Présence d'un onglet sur le site concernant la politique de cookie/de confidentialité de l'organisation	**OUI** (Figure 3) en cliquant dessus, il nous redonne accès aux paramètres des cookies (Figures 2 & 4)
Communication claire et transparente sur l'utilisation de cookies récoltés sur le site	**OUI** (Figure 4)
Explication des droits de l'utilisateur du site internet	**OUI** (Figure 5)
Est-il possibilité de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	**OUI**, excepté les cookies fonctionnels (Figure 2)
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	**OUI** et **NON**, cliquer sur l'onglet paramètre des cookies tout en bas du site internet (Figure 3) et ça nous renvoie aux paramètres (Figure 2 & 4)
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	**NON**, pas clairement les aspects juridiques
La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	**OUI** (Figure 4)

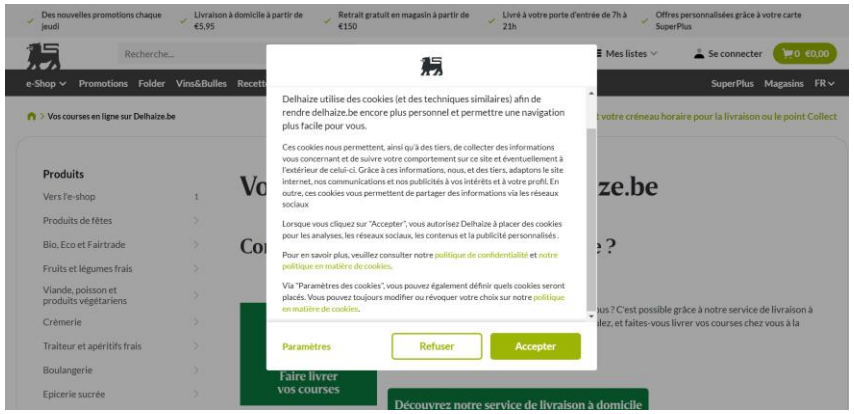


Figure 1 : Implémentation de cookies et demande de consentement

Figure 3 : Onglet concernant les cookies

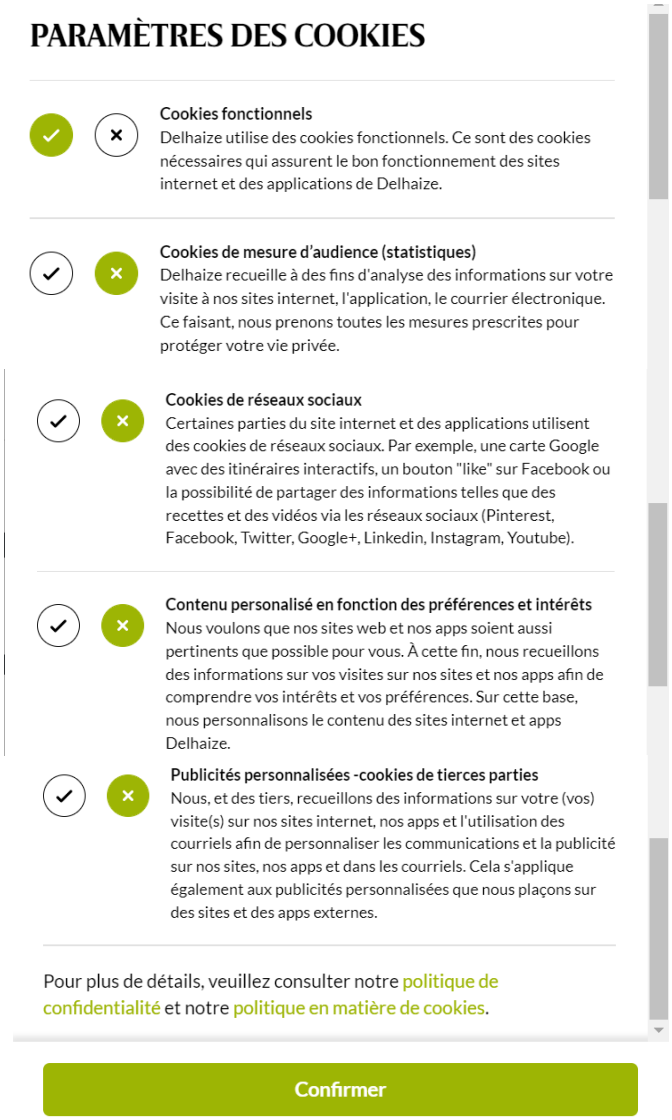


Figure 2 : Paramètres des cookies présents sur le site internet

Politique de Delhaize en matière de cookies

Delhaize utilise des cookies et d'autres techniques telles que les JavaScripts et les balises Web sur ses sites Web et applications. Parce que nous voulons protéger votre vie privée et améliorer la convivialité de vos visites sur nos sites Web et applications, nous pensons qu'il est important que vous sachiez comment et pourquoi nous utilisons les cookies.

Ci-dessous, nous essayons de vous donner autant d'informations que possible sur l'utilisation des cookies par Delhaize.

Qui est responsable du traitement de vos données ?

Delhaize Le Lion / De Leeuw SCA, située rue Osseghem 53, 1080 Bruxelles, est responsable du traitement des données tel que décrit dans cette politique de cookies.

Que sont les cookies ?

Les cookies sont de petits fichiers texte simples que votre ordinateur ou votre appareil mobile stocke lorsque vous utilisez l'un de nos sites Web ou applications.

Quelles sont les autres techniques ?

Les JavaScripts et les balises Web sont des techniques Internet standard qui, avec les cookies, permettent à un système de collecter des informations (JavaScripts), de les stocker dans de petits fichiers texte simples (cookies) puis de les envoyer (balises Web).

Les cookies et autres techniques sont utilisés dans presque tous les sites Web et applications existants.

L'utilisation de cookies nous permet, par exemple :

- De faire en sorte que naviguer sur les sites Web et les applications de Delhaize devienne plus agréable et plus facile pour vous ;
- De faire en sorte que lorsque vous visitez nos sites Web ou nos applications, vous ne receviez pas toujours ou n'ayez pas toujours à entrer les mêmes informations ;
- De vous proposer des fonctionnalités spéciales telles que la 'liste d'achats en ligne' ;
- De mesurer comment nos sites Web et nos applications sont utilisés et où nous pouvons les améliorer ;
- De vous montrer des annonces que nous pensons que vous trouverez intéressantes ;
- D'enregistrer la fréquence de diffusion d'une annonce afin de mieux l'adapter à vos besoins et à vos intérêts et de vous éviter de voir une annonce particulière trop souvent.

Vos choix

Ce n'est qu'avec votre consentement préalable que nous placerons des cookies et travaillerons avec d'autres technologies pour lesquels la loi requiert un tel consentement, comme pour les médias sociaux, la publicité et la personnalisation. Vous pouvez décider vous-même si vous voulez accepter ou refuser les cookies. Vous pouvez également retier à tout moment votre consentement à l'utilisation de cookies.

Si vous souhaitez ne recevoir aucun cookie, vous pouvez régler les paramètres de votre navigateur Internet pour bloquer complètement l'utilisation des cookies. Certaines fonctionnalités sont alors désactivées, comme la commande en ligne. Vous pouvez toujours consulter le site Web pour obtenir de l'information sur nos promotions et nos produits. Vous pouvez également régler les paramètres de votre navigateur Internet pour qu'il vous avertisse lorsqu'un cookie est placé.

Cookies de tiers

Des cookies de tiers sont également placés sur nos sites Web et nos applications. L'utilisation de cookies par d'autres sociétés est soumise à la politique de confidentialité et de cookies de ces sociétés.

Quels cookies utilisons-nous ?

Ci-dessous, vous pouvez en savoir plus sur les cookies qui sont utilisés par et à travers notre site Web et nos applications et à quelles fins nous utilisons ces cookies.

Cookies fonctionnels

Les cookies fonctionnels ou nécessaires aident les sites Web et les applications de Delhaize à fonctionner correctement. Ces cookies permettent, entre autres que :

- Les produits que vous ajoutez à votre liste d'achats en ligne soient mémorisés et sauvegardés ;
- Vous soyez averti d'une commande inachevée, afin que vous ne perdiez pas votre liste de courses ;
- Les informations que vous saisissez sur les différentes pages lors du paiement ou de la commande soient mémorisées, tout comme si vous étiez connecté, de sorte que vous n'aurez pas à remplir à nouveau toutes vos coordonnées ;
- Vous puissiez faire vos courses en toute sécurité sur les sites Web et les apps de Delhaize ;
- Vos préférences, telles que la langue, l'emplacement et le nombre souhaité de résultats de recherche à afficher, soient enregistrées ;
- Les paramètres de votre navigateur sont enregistrés afin que vous puissiez visualiser nos sites Web de manière optimale sur votre écran ;
- Vous ayez la possibilité d'enregistrer vos données de connexion afin de ne pas avoir à les saisir à chaque fois ;
- Il soit possible de répondre aux messages sur nos sites Web et applications ;
- Les sites Web et les applications soient chargés uniformément, de sorte qu'ils restent fonctionnels et accessibles ;
- Il soit possible de détecter des abus ou des problèmes potentiels sur nos sites Web, applications et services, par exemple en enregistrant un certain nombre d'échecs consécutifs de tentatives de connexion.

Pour l'utilisation de cookies fonctionnels ou nécessaires qui n'ont pas d'impact ou seulement un impact limité sur votre vie privée, aucune permission n'est requise. Par conséquent, ces cookies ne peuvent pas être désactivés.

Analytics

Les cookies analytiques sont utilisés pour générer des statistiques sur les visites de notre site web et de nos apps. Nous utilisons Adobe Analytics et un système d'analyse web approprié à cette fin. De cette façon, nous pouvons continuer à nous améliorer pour le bien de nos utilisateurs.

Les données suivantes, entre autres, sont stockées dans le système d'analyse Web au moyen de cookies :

- L'adresse IP (où le dernier octet est masqué) ;
- Des caractéristiques techniques telles que le navigateur que vous utilisez (comme Chrome, Internet Explorer ou Firefox) et la résolution de l'écran de votre ordinateur ;
- De quelle page vous êtes arrivé sur le site Web de Delhaize ;
- Quand et combien de temps vous visitez ou utilisez le site Web et/ou les applications Delhaize ;
- Si vous utilisez les fonctionnalités du site Web ou des applications. Par exemple, quand vous créez une liste de courses, quand vous passez une commande en ligne ou que vous consultez des achats antérieurs ;
- Quelles pages vous visitez sur delhaize.be et quels écrans des applications vous consultez ;
- Votre interaction avec les produits proposés par Delhaize et les promotions qui vous sont présentées ;
- Vos recherches, y compris les résultats de ces recherches et les étapes que vous avez suivies dans le processus de commande ;
- Vos transactions ;
- Des identificateurs uniques, tels que l'ID de visiteur unique attribué à votre appareil lorsque vous visitez nos sites Web, l'ID de transaction en pointillés et l'ID de membre en pointillés.

À quoi servent ces cookies ?

- À suivre le nombre de visiteurs sur nos pages web et dans nos applications ;
- À mesurer le temps que chaque visiteur passe sur nos pages web et dans nos applications ;
- À déterminer l'ordre dans lequel un visiteur visite les différentes pages de nos sites Web et applications ;
- À évaluer quelles parties de nos sites et applications nécessitent une personnalisation ;
- À optimiser nos sites Web et nos applications en général.

Cookies de médias sociaux :

Nous utilisons des cookies de médias sociaux dans certaines parties du site Web et des applications. Ces cookies permettent certaines fonctionnalités des sites web de médias sociaux. Par exemple, une carte Google avec des itinéraires interactifs, un bouton "like" de Facebook ou la possibilité de partager des informations telles que des recettes et des vidéos via les médias sociaux (Pinterest, Facebook, Twitter, Google+, Linkedin, Youtube).

Comment fonctionnent les médias sociaux et les cookies ?

Lorsque vous cliquez sur un bouton de médias sociaux sur notre site Web ou dans nos applications, un cookie de médias sociaux est placé. Le média social peut reconnaître votre adresse IP lorsque vous voulez partager un élément de notre site Web, des applications ou une vidéo. Pour les cookies que les médias sociaux placent et les données qu'ils collectent par ce moyen, nous renvoyons aux déclarations que ces parties font sur leurs propres sites Web à ce sujet.

Nous vous recommandons de consulter régulièrement les déclarations de confidentialité et les cookies ci-dessous :

- Facebook

- Google+ / YouTube
- Instagram
- LinkedIn
- Pinterest
- Twitter

Cookies publicitaires :

Les cookies publicitaires nous permettent de garder une trace du nombre et de la nature des publicités que vous avez vues de Delhaize et/ou de tiers et qui sont affichées sur nos sites et applications. Nous le faisons afin de vous proposer les offres les plus pertinentes possibles. Ceci inclut les publicités sur delhaize.be, dans nos applications et sur des sites web externes.

Les cookies publicitaires nous permettent :

- De suivre les annonces que vous avez déjà vues ;
- D'empêcher que vous ne voyiez toujours la même chose ;
- De faire le suivi si vous cliquez sur les annonces ;
- De savoir si vous passez des commandes après avoir vu ou cliqué sur une annonce ;
- De (faire) établir des segments basés sur les données ;
- D'utiliser notre site Web et nos applications pour vous montrer des publicités et des offres de tiers en fonction de vos intérêts et de vos caractéristiques ;
- D'utiliser les services de tiers pour vous afficher des publicités ;
- De vous montrer des annonces plus pertinentes en fonction de votre utilisation des médias sociaux.

En plus de Delhaize, il y a d'autres parties telles que les agences de médias et les réseaux publicitaires qui placent des publicités sur les sites Web et les applications de Delhaize. Ce faisant, ils placent des cookies publicitaires via le site Web et les applications de Delhaize.

Les réseaux publicitaires et les agences de médias servent d'intermédiaires entre les propriétaires de sites Web et d'applications et les annonceurs. Pour les cookies que ces parties placent à des fins publicitaires, veuillez vous référer aux déclarations sur les sites Web de ces parties. Comme les déclarations peuvent changer régulièrement, nous vous recommandons de consulter régulièrement ces déclaration sur la vie privée et les cookies.

Nous plaçons des publicités sur des sites Web externes et dans des applications de tiers. Les cookies publicitaires nous permettent :

- De suivre le nombre de visiteurs qui cliquent sur l'annonce ;
- De suivre combien de commandes sont passées par le biais des annonces ;
- De garder une trace de la valeur de la commande que vous avez passée par le biais des annonces ;
- De suivre vos préférences.

D'utiliser ces informations pour permettre l'utilisation de publicités auprès de tiers.

Paramètres pour les applications

Les applications stockent les informations sur votre appareil mobile ou votre tablette. Vous téléchargez l'application vous-même sur votre téléphone ou votre tablette et elle fonctionne à partir de votre propre appareil (vous n'avez pas besoin de visiter un site Web distinct). Vous ne pouvez pas modifier les paramètres pour qu'une application fonctionne sans cookies ni stockage et lecture de données. Cependant, nous vous demandons votre permission une seule fois lorsque les données de votre application seront envoyées à Delhaize. Vous pouvez le refuser. Il en résultera que certaines fonctionnalités des applications ne fonctionneront pas ou ne fonctionneront pas correctement. Par exemple, vous ne pourrez pas synchroniser la liste d'achats entre votre compte sur le site et celui sur les applications. Si vous supprimez les applications de votre appareil, les données stockées sur votre appareil seront également supprimées.

Politique de confidentialité de Delhaize

Pour plus d'informations sur la façon dont Delhaize traite vos données, veuillez consulter notre Déclaration vie privée.

Remarques finales

Nous mettrons à jour nos déclarations lorsque nos sites Web et applications ou les règles concernant les cookies changent. Vous pouvez consulter la version actuelle de cette politique de cookies en cliquant sur le lien Delhaize cookie policy au bas de chaque page.

Aperçu de tous les cookies

Vous pouvez consulter www.delhaize.be/termsAndConditions une liste de tous les cookies (et techniques similaires) utilisés sur delhaize.be.

Des questions ?

Vous avez une question ou une plainte concernant l'utilisation des cookies par Delhaize ou vous souhaitez répondre à notre politique de cookies ? Si c'est le cas, vous pouvez contacter le service clientèle de Delhaize à l'adresse info@delhaize.be.

Cette politique sur les cookies a été modifiée pour la dernière fois le 3 novembre 2021.

Figure 4 : Document sur la politique en matière de cookies

Déclaration vie privée

Dernière modification le 21 décembre 2021

Delhaize Le Lion/ De Leeuw SCA ('Delhaize') prend la protection de votre vie privée et de vos droits sur vos données personnelles très au sérieux.

Cette déclaration vie privée a pour but de vous informer de la façon dont Delhaize collecte, traite et utilise vos données personnelles, de façon générale, lorsque vous utilisez son site web, que vous faites des achats sur le site ou que vous utilisez la carte SuperPlus. Le traitement des données personnelles est réalisé conformément aux obligations du Règlement Général sur la Protection des Données (le RGPD) et toutes les règlementations liées à la protection de la vie privée et des données personnelles applicables.

Vous pouvez lire cette déclaration de différentes manières. Si vous désirez une explication complète de la manière dont Delhaize traite vos données personnelles, commencez au chapitre 1. Si vous désirez mieux comprendre comment Delhaize organise certains traitements de données, rendez-vous au chapitre 10. Vous y trouverez des informations précises concernant chaque type de traitement de données.

Nous pourrions résumer cette déclaration vie privée en 6 points

- Delhaize traite principalement vos données d'identification et/ou vos données de contact pour préparer vos commandes et/ou vous les livrer (lorsque vous commandez en ligne). Delhaize traite aussi ces données dans le cadre de notre programme de fidélité pour vous donner des points de fidélité en vous fournir des promotions et communications personnalisées (si vous utilisez une carte SuperPlus qui est enregistrée et que vous avez accepté la personnalisation), ou pour les utiliser dans un but légitime (comme la création de statistiques, la lutte contre la fraude) ;
- Si vous utilisez une carte SuperPlus, et après avoir donné votre consentement, vos données d'achat sont analysées pour vous proposer les promotions qui sont les plus intéressantes pour vous.
- Vous pouvez bien sûr faire des courses de façon anonyme dans nos magasins. Vous n'êtes pas obligé d'utiliser la carte SuperPlus, mais sachez que certaines offres ou avantages ne sont offerts qu'aux détenteurs de la carte SuperPlus, et les offres personnalisées ne sont proposées qu'à ceux qui ont donné leur consentement à une personnalisation.
- Vos données d'identification et de contact ne sont PAS transmises à des tiers dans un but commercial. Si vous acceptez de recevoir des offres de partenaires, elles vous seront envoyées par notre intermédiaire.
- Vos données personnelles sont en principe conservées dans l'Union européenne. Lorsque nous collaborons avec des tiers qui sont localisés hors de l'UE, nous avons prévu les garanties nécessaires pour que vos données soient sécurisées de manière adéquate, et que vous puissiez exercer vos droits.
- Vous pouvez exercer vos droits en ligne via votre compte digital- vous pouvez y avoir accès à vos données, les corriger, vous inscrire ou désinscrire de nos offres personnalisées et de nos communications électroniques à caractère commercial. Vous pouvez aussi contacter notre service clientèle pour exercer vos droits.

Si vous avez des questions concernant cette Déclaration vie privée, vous pouvez nous contacter via serviceclients@delhaize.be.

1. Le responsable du traitement

Le responsable du traitement des données personnelles est Delhaize Le Lion/ De Leeuw SCA, situé rue Osseghem, 53 à 1080 Bruxelles (ci-après 'Delhaize' ou 'nous'). En ce qui concerne les données de la carte SuperPlus, la S.A. Point Plus Punten, filiale de Delhaize située à la même adresse, est également responsable du traitement des données.

Vous pouvez contacter le délégué à la protection des données via l'adresse dataprotection@delhaize.be. Si vous avez des questions concernant vos droits, nous vous demandons de plutôt envoyer votre message à notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be. Vous trouverez plus d'information concernant la manière dont vous pouvez exercer vos droits au chapitre 7.

2. Le traitement de vos données personnelles

Le terme 'données personnelles' est utilisé ici pour désigner toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (la 'personne concernée').

3. Quelles données personnelles Delhaize collecte-t-elle dans le but de les traiter ? Et comment les traite-t-elle ?

Chez Delhaize nous faisons en sorte que vos données personnelles soient traitées conformément à la législation applicable, de manière adéquate, et limitée par rapport à ce qui est nécessaire pour la finalité prévue.

Les données vous concernant que Delhaize collecte et traite, le cas échéant, sont :

- Des données d'identification : comme votre nom, prénom, date de naissance,...
- Données de contact : adresse postale, adresse email, numéro de téléphone, votre pseudo lorsque vous nous contactez via des réseaux sociaux, ...
- Données client : comme votre numéro de carteSuperPlus, vos points de fidélité
- Données transactionnelles des achats en magasin ou sur le site, et le cas échéant vos données de paiement lorsqu'un paiement en ligne est effectué.
- Données concernant votre comportement d'achat en magasin et en ligne : comme votre profil client ou votre segment client qui résulte d'une analyse de vos achats (ex : les amateurs de vin, ...), votre utilisation de promotions et d'avantages de la carte SuperPlus, votre magasin Delhaize habituel,...
- Données concernant votre comportement en ligne : cookies, ouverture d'emails, participation à des concours, achats en ligne, utilisation de l'application et du site internet, utilisation de votre compte digital, ...
- Données concernant vos préférences et centres d'intérêt : comme votre choix de package d'avantages de notre programme de fidélité, ou toute intérêt pour des produits ou une gamme de produits que vous avez communiqué à Delhaize
- Vos inscriptions et désinscriptions à nos communications commerciales : si vous avez un compte digital, ces préférences figurent sur votre page de profil (voyez l'onglet 'préférences de communications')
- Données concernant votre employeur : pour les personnes qui font partie du programme « Healthy membership Card ».
- Des images
- Des données concernant des plaintes, des questions, des remarques

Nous ne collectons et ne traitons pas de catégories particulières de données, sauf si nous recevons votre consentement explicite pour cela ou que nous sommes obligés de le faire. Nous pouvons, par exemple, conserver et utiliser des données concernant des allergies lorsque vous nous communiquez de telles données dans le cadre de questions que vous posez à notre service clientèle au sujet d'allergènes. Vous trouverez plus d'information à ce propos au chapitre 10.7.

4. Dans quel but traitons-nous vos données ?

Delhaize collecte et utilise vos données pour des finalités spécifiques, explicites, légitimes, et n'utilisera pas ces données pour des finalités ultérieures qui ne seraient pas compatibles avec les finalités initiales.

Vous trouvez au chapitre 10 de cette déclaration vie privée, une information plus précise concernant l'utilisation de vos données et les bases de légitimation qui nous permettent de traiter vos données. Ces bases de légitimation sont:

- **L'intérêt légitime.** Dans certaines situations, le traitement des données est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Delhaize. Dans ce cas, nous vérifierons que vos intérêts, libertés et droits fondamentaux ne prévalent pas sur les intérêts de Delhaize.
- **La nécessité du traitement pour l'exécution d'un contrat.** Vos données personnelles sont traitées par Delhaize pour l'exécution d'un contrat que vous avez conclu avec Delhaize, ou pour l'exécution de mesures précontractuelles prises à votre demande.
- **Le consentement.** Delhaize demandera votre consentement pour pouvoir utiliser vos données personnelles dans des buts précis (par exemple, pour pouvoir vous envoyer des communications électroniques à caractère commercial);

Lorsque nous traitons vos données sur la base de votre consentement, vous avez à tout moment le droit de retirer ce consentement.

Lorsque nous traitons vos données sur la base de notre intérêt légitime, il vous est possible à tout moment de nous informer que votre intérêt prévaut sur le nôtre pour vous opposer au traitement de vos données.

Lorsque nous traitons vos données à des fins commerciales, vous pouvez à tout moment vous opposer à ce traitement, y compris le profilage qui y est lié. Il est possible alors que vous ne puissiez plus profiter de tous les avantages de notre programme de fidélité SuperPlus.

Vous trouverez plus d'information concernant vos droits au chapitre 7.

5. Avec qui partage-t-on vos données ?

Au sein de Delhaize:
Si cela s'avère nécessaire pour les finalités pour lesquelles les données personnelles sont traitées, il est possible que nous transmettions vos données personnelles à d'autres entités au sein de Delhaize, c'est-à-dire Delhaize Le Lion/ De Leeuw SCA, ses filiales, ainsi que ses franchisés dont vous pouvez obtenir la liste sur demande. Ces entités utiliseront vos données pour les mêmes finalités que celles qui sont expliquées dans cette Déclaration vie privée.

En dehors de Delhaize :
Dans une certaine mesure, nous faisons appel à des prestataires de services pour traiter vos données dans le cadre de certains services que nous avons mis en place, ou pour l'envoi d'information concernant des produits et services. Nous vous garantissons que ces prestataires ont accès uniquement à vos données dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour exécuter leurs tâches. Nous garantissons également qu'ils sont liés par une obligation de confidentialité et qu'ils n'utilisent jamais vos données personnelles à leurs propres fins.

Il s'agit de :

- Les services de la poste et de transport pour la livraison des produits que vous avez commandés
- Les fournisseurs de service qui préparent vos commandes
- Les agences de marketing qui nous aident à préparer les campagnes commerciales, les actions, ou qui gèrent nos pages sur les médias sociaux
- Les analystes qui nous aident à analyser les comportements d'achat et à déterminer les préférences de nos clients
- Les agences qui nous aident à répondre à vos questions (par exemple, via les réseaux sociaux)
- Des gestionnaires de bases de données (qui font la gestion des données, veillent à leur mise à jour, à leur qualité)
- Des fournisseurs de systèmes informatiques et d'applications qui tournent dans nos magasins
- Des consultants externes
- Des services d'impression
- Des sous-traitants intermédiaires qui vous envoient les informations opérationnelles et commerciales de la part de Delhaize par e-mail, SMS ou d'autres canaux
- Les outils d'analyse Web, comme Google ou Omniture. Vous trouvez plus d'information à ce sujet dans notre politique de cookies.
- Des entreprises spécialisées dans la réalisation d'enquêtes de satisfaction. Vous trouverez plus d'information à ce sujet au chapitre 10.4.

Avec votre consentement, nous partageons des données avec :

- Des **parties tierces** pour qui vous avez donné votre consentement explicite pour que vos données personnelles soient partagées avec elles (par exemple, lorsque, dans le cadre d'un concours, nous collectons un consentement au profit d'un fournisseur co-organisateur du concours). Nous vous informerons toujours clairement lorsque votre consentement inclut le transfert de vos données de contact à un fournisseur ou partenaire. Lorsque ce point n'est pas mentionné, le consentement que vous donnez pour recevoir des communications commerciales d'un **partenaire de Delhaize** concerne des communications qui se feront toujours par l'intermédiaire de Delhaize, sans aucun transfert de vos données de contact à ce partenaire.
- Des **plateformes de médias sociaux, des plateformes media ou des partenaires** qui vous communiquent des informations ou offres de Delhaize sur la base de services du type « custom audience » qu'ils mettent en place. Ces services permettent à Delhaize d'envoyer des communications commerciales à ses clients via d'autres canaux. Delhaize vous demande toujours votre consentement pour vous envoyer des communications de ce type. Nous ne partageons pas vos données de contact avec ces tiers, mais nous leur envoyons des données pseudonymes qui leur permettent de savoir si vous êtes inscrits ou non sur leur plateforme. Ainsi, nos clients inscrits pourront recevoir des offres de Delhaize via ce canal également.

Nous ne partageons PAS vos données d'identification et de contact avec d'autres partenaires (que ce soient des autres entreprises du groupe Ahold Delhaize ou des entreprises tierces) qui veulent vous envoyer de l'information concernant leurs produits et services. Ils ne peuvent le faire que via les communications commerciales de Delhaize auxquelles vous vous êtes inscrits. Nous évitons ainsi que vos données soient réutilisées par d'autres de manière non acceptable.

Transferts obligatoires
Nous sommes parfois tenus de transmettre des données personnelles vous concernant. C'est le cas lorsqu'une loi, un règlement ou une procédure judiciaire (comme une décision de justice) nous y oblige : à la demande des autorités, des forces de police dans le cadre d'actions en application de la loi. Il est également possible que nous pensions qu'il est nécessaire ou souhaitable de transmettre vos données pour prévenir un dommage physique ou financier, ou en cas d'enquête sur une fraude présumée ou avérée ou sur des activités illégales.

Autres cas de transmission
Nous nous réservons également le droit de transmettre toutes les données que nous avons vous concernant en cas de vente ou de cession de tout ou partie de nos activités ou avoirs. Nous nous engageons dans ce cas à faire tout ce qui est en notre pouvoir pour que le cessionnaire utilise vos données conformément à la présente Déclaration vie privée Si une telle vente ou cession devait se produire, vous pourrez prendre contact avec le cessionnaire pour lui poser des questions concernant le traitement de vos données.

6. Transfert de données vers l'étranger

Certaines données pourraient être transférées sur des serveurs qui se trouvent hors de votre pays de résidence, ou vers des parties tierces qui pourront (faire) traiter les données à l'étranger en notre nom et selon nos instructions. En communiquant vos données personnelles à Delhaize, plus particulièrement en utilisant un de ses sites, vous acceptez que nous transmettions ces données à l'étranger, souvent dans le cadre du contrat que nous avons avec vous. Nous faisons cela conformément aux conditions de cette Déclaration vie privée et de toute règlementation applicable en la matière.

Lorsque vos données sont transmises vers un pays hors de l'Espace Economique européen (« EEE »), et lorsque le niveau de protection des données dans ce pays n'est pas jugé adéquat par la Commission européenne, nous prévoyons les garanties nécessaires pour protéger vos données (nous utilisons habituellement les clauses contractuelles standard de la Commission européenne). Nous assurons de cette façon que les données que nous transmettons vers des pays tiers soient protégées de manière adéquate.

Vous trouverez plus d'information à ce sujet au chapitre 10.

7. Vos droits

Delhaize veut être transparent. Pas uniquement sur la manière dont nous traitons vos données, mais aussi au sujet des droits que vous avez sur vos données et comment vous pouvez les exercer. Dans les sections qui suivent, nous voulons vous rappeler ces droits et comment les exercer chez Delhaize.

Delhaize s'engage à vous répondre sans délai et au plus tard dans le mois de la réception de votre demande concernant les droits décrits ci-dessous. Nous estimons le moment de la réception lorsque votre demande est complète, ce qui inclut la réception d'une preuve de votre identité ou d'une certitude de notre part concernant votre identité. Lorsque votre demande est complexe ou que vous nous faites de nombreuses demandes, cette période d'un mois peut éventuellement être prolongée de 2 mois. Nous vous informerons le plus rapidement possible d'une telle prolongation.

7.1. Droit d'accès à vos données

Vous avez tout d'abord un **droit d'accès** aux données que nous avons sur vous.

La législation prévoit que vous avez également le **droit de recevoir de l'information** concernant les finalités pour lesquelles nous traitons vos données, les catégories de données que nous traitons, les catégories de destinataires des données, et, lorsque cela est possible, la période pendant laquelle nous conservons vos données (si ce n'est pas possible, le critère utilisé pour définir la durée de conservation), l'existence de droits de rectification, d'effacement des données, de limitation du traitement, le droit de s'opposer au traitement, le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (l'autorité de protection des données belge, par exemple), la source des données lorsqu'elles ne sont pas collectées auprès de la personne concernée, l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, et les garanties prévues lorsque les données à caractère personnel sont transférées vers un pays tiers.

Vous trouverez ces informations dans cette Déclaration vie privée. Les chapitres 7 et 10 vous donnent des réponses claires à ce sujet.

Pour exercer votre droit d'accès et recevoir une copie de l'information que nous avons vous concernant, vous pouvez :

- Utiliser votre login et mot de passe pour vous connecter sur votre compte digital sur le site delhaize.be ou sur l'application Delhaize. Vous pourrez consulter vos données en ligne.
- Prendre contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be ou le formulaire en ligne (/fr-be/onlineForm) ou via téléphone au 0800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité pour éviter que vos données ne soient transmises à des tiers non autorisés.

Comment puis-je prouver mon identité ?
Vous pouvez prouver votre identité par tout moyen, par exemple par l'envoi d'une copie de votre permis de conduire ou de votre passeport. Vous pouvez également nous envoyer une copie du verso de votre carte d'identité. Parce que les emails ne sont pas un moyen sécurisé de transmission, nous vous conseillons cependant de cacher le numéro de votre carte d'identité ainsi que votre photo et de bien mentionner que cette copie est à destination exclusive de Delhaize. Delhaize détruira ces copies après utilisation.

7.2. Droit de rectification, de limitation et d'effacement de vos données

Nous nous référons aux conditions de la carte SuperPlus qui vous oblige à fournir des données exactes.

Vous avez à tout moment le droit de (faire) **corriger vos données** lorsque celles-ci sont erronées.

Pour exercer ce droit, vous pouvez :

- Utiliser votre login et mot de passe pour vous connecter sur votre compte digital sur le site delhaize.be ou sur l'application Delhaize. Vous pourrez corriger/adapter vos données en ligne, en ce compris vos préférences de communication avec Delhaize.
- Prendre contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be ou le formulaire en ligne (/fr-be/onlineForm) ou via téléphone au 0800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Vous avez le droit de demander la **limitation du traitement** de vos données. Il s'agit de demande d'arrêter de traiter vos données, sans toutefois les effacer. Ce droit ne peut être utilisé que dans des cas prévus par la loi, par exemple, pendant la période nécessaire à Delhaize pour vérifier l'exactitude d'une donnée que vous contestez, pendant la vérification que l'intérêt légitime de Delhaize prévaut sur le vôtre.

Vous avez le droit de demander **l'effacement de vos données** dans les cas suivants :

- Vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées
- Vous avez retiré le consentement sur lequel est fondé le traitement, et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement;
- Vous vous opposez au traitement et il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement
- Vos données ont fait l'objet d'un traitement illicite
- Vos données doivent être effacées pour respecter une obligation légale

Pour exercer ce droit, vous pouvez prendre contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be, le formulaire en ligne (/fr-be/onlineForm) ou via téléphone au 0800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Nous voulons éviter que vos données soient modifiées ou effacées par ou à la demande de tiers. Vous trouverez ci-dessous une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Comment puis-je prouver mon identité ?
Vous pouvez prouver votre identité par tout moyen, par exemple par l'envoi d'une copie de votre permis de conduire ou de votre passeport. Vous pouvez également nous envoyer une copie du verso de votre carte d'identité. Parce que les emails ne sont pas un moyen sécurisé de transmission, nous vous conseillons cependant de cacher le numéro de votre carte d'identité ainsi que votre photo et de bien mentionner que cette copie est à destination exclusive de Delhaize. Delhaize détruira ces copies après utilisation.

7.3. Droit à la portabilité de vos données

Vous avez le droit de recevoir les données à caractère personnel que vous avez fournies à Delhaize, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et vous avez le droit de transmettre ces données lorsque :

- Le traitement est fondé sur le consentement
- Le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisé

Pour exercer ce droit, vous pouvez prendre contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be, le formulaire en ligne (/fr-be/onlineForm) ou via téléphone au 0800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous une procédure à suivre pour prouver votre identité.
Comment puis-je prouver mon identité ?
Vous pouvez prouver votre identité par tout moyen, par exemple par l'envoi d'une copie de votre permis de conduire ou de votre passeport. Vous pouvez également nous envoyer une copie du verso de votre carte d'identité. Parce que les emails ne sont pas un moyen sécurisé de transmission, nous vous conseillons cependant de cacher le numéro de votre carte d'identité ainsi que votre photo et de bien mentionner que cette copie est à destination exclusive de Delhaize. Delhaize détruira ces copies après utilisation.

7.4. Droit de retirer votre consentement à l'utilisation des données dans un but de prospection commerciale (y compris le profilage)

Le Règlement sur la protection des données personnelles et les règles en matière d'e-privacy nous imposent d'obtenir votre consentement spécifique et préalable avant de pouvoir vous envoyer des communications électroniques à caractère commercial (comme des emails, des sms, etc.).

Vous avez à tout moment, et gratuitement, le droit de retirer votre consentement à l'utilisation de vos données dans un but de prospection commerciale.

Comment se désinscrire de communications électroniques à caractère commercial ?

- Cliquez sur le lien de désinscription au bas de chaque communication électronique. Si vous avez un compte digital, vous serez redirigé vers ce compte pour modifier vos préférences de communication dans votre menu « profil ».
- Utilisez votre login et mot de passe pour vous connecter sur votre compte digital sur le site delhaize.be ou sur l'application Delhaize. Vous pourrez adapter vos préférences de communication sur votre page de profil personnel.
- Prenez contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be, le formulaire en ligne (/fr-be/onlineForm) ou via téléphone au 0800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Comment se désinscrire de nos communications postales (papier) ?
Pour vous désinscrire de nos communications papier adressées, vous pouvez

- utiliser votre login et mot de passe pour vous connecter sur votre compte digital sur le site delhaize.be ou sur l'application Delhaize. Vous pourrez adapter cette préférence de communication sur votre page de profil personnel.
- prendre contact avec notre service clientèle via le formulaire en ligne (/fr-be/onlineForm) ou via téléphone au 0800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet.

En ce qui concerne nos communications commerciales en format papier (le folder Only for You envoyé chez vous), il se peut que vous receviez encore pendant quelques temps (entre 6 à 9 semaines) quelques communications, même après vous être désinscrits. Il s'agit simplement de communications qui avaient été prévues ou imprimées avant votre désinscription.

Comment refuser toute personnalisation / profilage dans un but commercial ?
Chez Delhaize, le profilage dans un but commercial qui conduit à l'envoi d'offres (par exemple des réductions) personnalisées par voie électronique ou postale est fait sur la base de votre consentement.

Vous pouvez ajouter ou retirer à tout moment ce consentement

- en vous connectant sur votre compte digital sur le site delhaize.be ou sur l'application Delhaize (vous pourrez ainsi décocher la case « personnalisation » dans l'onglet « préférences de communication » de votre menu « Profil »
- en envoyant votre demande à notre service clientèle en utilisant de préférence le formulaire en ligne sur le site (/fr-be/onlineForm). Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Si vous demandez à ne plus être profilé, Delhaize n'analysera plus votre comportement en ligne, vos données transactionnelles pour faire des analyses prédictives pour vous faire des offres personnalisées qui pourraient vous intéresser. Si vous le désirez, vous pourriez par contre encore recevoir des communications commerciales générales (dans ce cas, ne vous désinscrivez pas de nos communications commerciales, uniquement de la personnalisation)). Ces communications pourraient encore être adressées à votre nom, être dans votre langue et être spécifiques à votre région, mais l'offre ne sera plus personnalisée et elle pourrait donc être moins utile pour vous. S'il ne nous est pas possible de vous envoyer la communication commerciale désirée sans faire de profilage, nous cesserons tout simplement de vous l'envoyer (par exemple, les communications postales (format papier) personnalisées ne pourront plus vous être envoyées).

Delhaize réalise aussi du profilage sur la base de son intérêt légitime : Delhaize fait des analyses de vos achats et de votre comportement en ligne pour vous faire des recommandations (c'est-à-dire mettre en avant l'un ou l'autre produit qui devrait vous intéresser) ou adapter le site internet à vos besoins et/ou vos habitudes.

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment à ce type d'utilisation de vos données. Pour exercer ce droit, vous pouvez :

- Prendre contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be, le formulaire en ligne (/fr-be/onlineForm) ou via téléphone au 0800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Comment ne plus recevoir d'enquêtes de satisfaction ?
Si vous ne désirez plus recevoir nos enquêtes de satisfaction, veuillez vous désinscrire via le lien qui se trouve au bas de ces communications spécifiques. Comme ces communications ne sont pas considérées comme des communications commerciales nécessitant un consentement, elles ne sont pas incluses dans la page de gestion de vos préférences de communication dans votre compte digital. Il faut s'en désinscrire séparément.

Comment puis-je prouver mon identité ?
Vous pouvez prouver votre identité par tout moyen, par exemple par l'envoi d'une copie de votre permis de conduire ou de votre passeport. Vous pouvez également nous envoyer une copie du verso de votre carte d'identité. Parce que les emails ne sont pas un moyen sécurisé de transmission, nous vous conseillons cependant de cacher le numéro de votre carte d'identité ainsi que votre photo et de bien mentionner que cette copie est à destination exclusive de Delhaize. Delhaize détruira ces copies après utilisation.

7.5. Droit de vous opposer à l'utilisation de vos données pour d'autres finalités (y compris le profilage)

Vous avez le droit de vous opposer à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à l'utilisation de vos données, y compris le profilage, lorsque nous les utilisons pour notre intérêt légitime (vous trouverez un aperçu de ces utilisations au chapitre 10).

Nous cesserons alors le traitement de vos données à moins que nous puissions démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits et libertés ou lorsque ces données sont nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Pour exercer ce droit, vous pouvez:

- Prendre contact avec notre service clientèle via serviceclients@delhaize.be, le formulaire en ligne (/fr-be/onlineForm) ou via téléphone au 0800 95 713. Le service clientèle pourra vous demander une vérification de votre identité s'il n'a pas de certitude à ce sujet. Vous trouverez ci-dessus une procédure à suivre pour prouver votre identité.

Si vous ne désirez plus recevoir nos enquêtes de satisfaction, veuillez vous désinscrire via le lien qui se trouve au bas de ces communications spécifiques.

Comment puis-je prouver mon identité ?
Vous pouvez prouver votre identité par tout moyen, par exemple par l'envoi d'une copie de votre permis de conduire ou de votre passeport. Vous pouvez également nous envoyer une copie du verso de votre carte d'identité. Parce que les emails ne sont pas un moyen sécurisé de transmission, nous vous conseillons cependant de cacher le numéro de votre carte d'identité ainsi que votre photo et de bien mentionner que cette copie est à destination exclusive de Delhaize. Delhaize détruira ces copies après utilisation.

7.6. Droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente. Il s'agira sans doute de l'Autorité de protection des données belge. Vous trouverez ses données de contact sur le site https://www.autoriteprotectiondonnees.be.

8. Conservation des données personnelles

Nous ne conservons pas vos données personnelles plus longtemps qu'il n'est nécessaire pour les finalités pour lesquelles elles ont été conservées. Nous utilisons la finalité comme un des critères pour définir la période pendant laquelle les données doivent être conservées. D'autres critères peuvent être : nos obligations légales de conservation de données ou d'information, ou la période pendant laquelle nous avons une relation commerciale avec vous ou pendant laquelle nous vous livrons des services.

Vous trouverez dans le chapitre 10 plus d'information sur les durées de conservation et ce, par traitement de données.

A la fin de la période de rétention définie, nous nous engageons à effacer, détruire ou anonymiser les données de manière sécurisée.

9. Sécurisation de vos données

Nous faisons en sorte que vos données personnelles soient protégées par les mesures de sécurité techniques et organisationnelles adéquates contre toute perte, destruction, altération, utilisation, divulgation ou accès non autorisé, de manière accidentelle ou illicite.

Vos données sont protégées, entre autres, par les mesures de sécurité techniques suivantes :

- Contrôles d'accès techniques
- Chiffrement
- Anti-virus
- Log des données et accès
- Back-ups

Vos données sont protégées, entre autres, par les mesures de sécurité organisationnelles suivantes :

- Contrôles d'accès physiques (badges, services de gardiennage)
- Procédures et politiques de sécurité (ex : politique de sécurité, Incident Response Plan)
- L'existence d'un Service de sécurité des données (Information Security Office)
- Clauses ou contrats de confidentialité avec nos employés, consultants, fournisseurs de services
- L'existence d'équipes spécialisées en matière de traitement des incidents

10. Information plus précise concernant le traitement de vos données

Delhaize traite vos données personnelles dans différentes circonstances, par exemple lorsque vous avez une carte SuperPlus, lorsque vous participez à des concours, que vous faites vos courses en ligne, que vous remplissez des enquêtes de satisfaction ou que vous utilisez nos app mobiles. Les données que nous utilisons, la base légale qui nous permet de la traiter, pourquoi nous utilisons vos données et pendant combien de temps, tout cela vous est expliqué dans les sections qui suivent. Nous vous informons aussi au sujet des transferts éventuels de vos données hors de l'Union européenne.

10.1. Marketing et Programme de fidélité : la carte SuperPlus

Données que nous traitons
Delhaize collecte des données personnelles vous concernant lorsque vous vous inscrivez à notre programme de fidélité SuperPlus sur le site delhaize.be, via l'app de Delhaize ou sur le kiosk en magasin. Delhaize rassemble également de l'information sur votre comportement d'achat chaque fois que vous scannez votre carte SuperPlus.

Les données personnelles que Delhaize collecte et traite dans le cadre du programme de fidélité sont :

- **Les données d'identification :** titre, nom, prénom, date de naissance (optionnel)
- **Les données de contact :** (adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, numéro de téléphone portable. ;
- **Les données client :** le numéro de carte SuperPlus, éventuellement le numéro de l'ancienne carte-Plus, les points de fidélité, votre choix de package d'avantages (Basic, Personal ou Unique), les liens avec d'autres comptes (qui forment ensemble un ménage), le partage d'avantages, de timbres d'actions temporaires ou locales
- **les préférences de communication** qui sont liées à ces packages (choix de canaux de communication), les consentements à des communications commerciales de la part de Delhaize et/ou de ses partenaires, le choix de recevoir des offres personnalisées, de recevoir des offres ou communications commerciales via d'autres canaux comme les réseaux sociaux ;
- **Les données socio-démographiques, des profils et segments :** il s'agit de données complémentaires que vous avez partagées avec nous ou que nous déduisons de l'utilisation de votre carte de fidélité, comme la région dans laquelle vous faites vos courses, les catégories de produits que vous achetez fréquemment
- **Données concernant votre comportement en ligne :** cookies, ouverture d'emails, utilisation de l'application et du site internet, utilisation de votre compte digital …
- **Les données transactionnelles** qui détaillent vos achats dans nos magasins ou en ligne ;
- **Des données que nous recevons de tiers,** lorsque ceux-ci peuvent partager ces données avec nous. Notre gestionnaire de base de données prend soin de la qualité des données que nous avons et corrige les données ou les met à jour sur la base d'informations dont il dispose légalement ;
- **Les preuves** de vos demandes et les logs d'accès aux données.

Pourquoi nous utilisons ces données et sur quelle base de légitimation ?
Delhaize utilise l'information qu'elle collecte dans le cadre de son programme de fidélité pour vous donner des points ou d'autres avantages décrits dans nos Conditions générales, et ce pour la gestion de notre base de données de clientèle et pour vous faire des recommandations et des offres intéressantes en fonction de l'analyse de votre comportement d'achat et votre profil client.
Vous trouverez ci-après un aperçu détaillé des finalités et des bases de légitimation sur la base desquelles nous utilisons les données que nous collectons :

1. Utilisation de vos données dans le cadre de l'exécution du contrat (programme de fidélité)
Nous utilisons vos données pour pouvoir vous fournir les services que vous nous avez demandés :

- vous donner des points de fidélité
- vous octroyer des avantages selon le package que vous avez choisi (Basic, Personal ou Unique)
- adapter vos préférences de communication à votre demande

2. Utilisation sur la base de l'"intérêt légitime de Delhaize :
Dans certaines situations, le traitement des données est nécessaire aux fins des intérêts légitimes poursuivis par Delhaize et pour offrir un meilleur service à notre clientèle. Dans ce cas, nous vérifierons que les intérêts, libertés et droits fondamentaux des clients ne prévalent pas sur les intérêts de Delhaize. Voici les finalités pour lesquelles nous traitons les données sur cette base :

- Pour la gestion de notre de notre base de données de clients de notre programme de fidélité, pour déterminer des segments de clients, et classer nos clients dans ces différentes catégories;
- Pour avoir une bonne qualité de données, pour que les données soient exactes et mises à jour ;
- Pour suivre le degré de satisfaction de nos clients, faire des analyses, et augmenter la qualité de nos produits et de notre service ;
- Pour faire des analyses statistiques des achats de nos clients. Ces analyses peuvent être utilisées, par exemple, pour adapter notre assortiment ou l'organisation de nos magasins ;
- Pour faire des analyses des achats et des comportements en ligne pour faire des recommandations (c'est-à-dire mettre en avant l'un ou l'autre produit) ou adapter le site internet aux besoins et/ou habitudes des clients;
- Pour continuer à envoyer le Folder Only for You par la poste (cet avantage personnalisé historique de Delhaize, sera remplacé à terme par une communication digitale. Il n'est envoyé qu'à certains clients, au choix de Delhaize);
- Pour pouvoir communiquer avec les clients et assurer un bon service clientèle
- Pour lutter contre la fraude et le vol ;
- Pour garder des traces et des preuves des consentements et des demandes à notre service clientèle
- Pour collecter des preuves en cas d'enquête pour vol ou fraude.

3. Utilisation sur la base de votre consentement :
Delhaize utilise vos données :

- Pour envoyer, avec votre consentement, des communications commerciales par e-mail ou via d'autres canaux électroniques (comme le SMS ou des services de messages par réseaux sociaux) ;
- Pour faire en sorte que vous receviez les offres et promotions les plus pertinentes pour vous, sur la base d'une analyse de votre comportement d'achat, de votre navigation sur notre site web et/ou l'App Delhaize, et de votre profil de client ;

Vous pouvez vous opposer à tout moment à l'utilisation par Delhaize de vos données dans du but de marketing direct. Vous trouverez la chapitre 7 à propos de votre droit.

- Pour traiter vos données pour toute autre finalité dont vous est expliquée clairement au moment où nous vous demandons votre consentement.
- Pour placer, avec votre consentement, des cookies non essentiels sur votre ordinateur (voyez notre Politique cookies sur notre site internet)
- Pour bricoler, avec votre consentement, des photos sur notre site web ou sur les réseaux sociaux.
- Pour vous reconnaître comme client afin de fournir nos produits pour en améliorer la qualité

Profilage
Delhaize réalise certains profilages dans le cadre du programme de fidélité. Ainsi, si vous avez autorisé Delhaize à personnaliser ses offres, Delhaize réalisera une analyse automatique de votre comportement d'achat en ligne et en magasin, ainsi que les autres données collectées, afin de de vous présenter les offres les plus intéressantes pour vous (comme des réductions sur certains produits). Si vous désirez retirer votre consentement, veuillez suivre les instructions expliquées au chapitre 7.4.

Delhaize réalise aussi du profilage sur la base de son intérêt légitime. L'analyse est alors limitée à la présentation de recommandations intéressantes ou de mise en avant de certains produits ou d'adaptation du site internet à vos habitudes d'achat – à l'exclusion de la présentation d'offres personnalisées qui ne se font que sur la base de votre consentement comme expliqué plus haut. Si vous désirez vous opposer à cela, veuillez suivre les instructions expliquées au chapitre 7.4.

Les données dans votre compte de fidélité SuperPlus
Vous pouvez à tout moment avoir une vue de vos données dans votre compte digital accessible en ligne (via le site de Delhaize ou son application). Rendez-vous dans votre page de profil pour accéder à vos données et les modifier si nécessaire. Vous pouvez y voir :

- Vos données d'identification et de contact
- Vos préférences de communication (e-mail, sms, messages par media sociaux ; communication de la part de partenaires de Delhaize et via des canaux différents, comme les plateformes de media sociaux). Notez que si vous les adaptez cela peut changer les avantages que vous recevrez puisque la plupart des avantages sont des avantages digitaux qui nécessitent une communication électronique.
- Votre consentement à un profilage pour recevoir des offres personnalisées

Sur d'autres pages de votre compte digital, vous trouverez d'autres informations concernant vos achats:

- une image de vos derniers tickets d'achat (3 derniers mois).
- Si vous avez lié votre compte à d'autres comptes pour former un « ménage » et bénéficier ensemble de plus d'avantages, tous les membres du ménage pourront voir les données d'identification des autres, ainsi que les tickets des 3 derniers mois ;
- Le montant de vos crédits SuperPlus
- D'autres informations accessibles selon le package d'avantages choisi :
    - o Des statistiques concernant vos achats, vos gains de fidélité
    - o Des offres personnalisées

Si vous désirez supprimer votre compte ou faire effacer vos données, veuillez-vous reporter au chapitre 7.2.

Préférences de communication
Le programme de fidélité offre des avantages digitaux divers tels que décrits dans nos Conditions générales. Lors de votre inscription au programme et la création de votre compte digital, vous avez le choix entre plusieurs packages d'avantages (Unique, Personal, Basic). Une information précise est fournie concernant les communications qui sont incluses dans chaque cas, et si un profilage a lieu.

Des communications de Delhaize
Tous les packs incluent des communications électroniques de la part de Delhaize, par e-mail, sms ou messages via des réseaux sociaux (comme WhatsApp, par exemple) au sujet de recommandations et offres que nous pouvons vous faire. Vous pouvez à tout moment choisir de limiter la communication aux canaux de votre choix. Vous pouvez même décider de ne recevoir aucune communication électronique en décochant les cases nécessaires sur la page « préférences de communication » dans votre profil personnel. Les avantages que vous pourrez encore recevoir seront cependant très réduits.
Des communications de la part de tiers
Certains packs prévoient votre consentement pour l'envoi de communications de la part de partenaires de Delhaize. Il s'agit d'entreprises du groupe Ahold Delhaize ou d'entreprises tierces qui désirent vous envoyer des communications commerciales par l'entremise de Delhaize. En aucun cas Delhaize ne leur communiquera vos données de contact – que ce soit votre adresse e-mail ou votre numéro de téléphone – car toutes les communications se feront via Delhaize. Si vous ne désirez pas recevoir ces communications, vous pouvez décocher les cases nécessaires sur la page « préférences de communication » dans votre profil personnel. Les avantages que vous pourrez recevoir pourront cependant être réduits.

Des communications via d'autres canaux (custom audience)
Certains packs prévoient votre consentement pour l'envoi de communications commerciales sur les réseaux sociaux. Delhaize utilise des services du type « custom audience » ou « audiences personnalisées ». Ces services permettent à Delhaize d'envoyer des communications commerciales à ses clients via d'autres canaux comme des médias sociaux, des plateformes media ou des canaux d'autres partenaires. Delhaize vous demande toujours votre consentement pour vous envoyer des communications de ce type. Nous ne partageons pas vos données de contact avec ces médias ou partenaires, mais nous leur envoyons des données pseudonymes qui leur permettent de savoir si vous êtes inscrits ou non chez eux. Ainsi, nos clients inscrits sur ces plateformes pourront recevoir des offres de Delhaize via ce canal également. Ces médias et partenaires ne pourront pas vous identifier si vous n'êtes pas inscrits chez eux.
Si vous ne désirez pas recevoir ces communications, vous pouvez décocher les cases nécessaires sur la page « préférences de communication » dans votre profil personnel ou contacter le service clientèle. Les avantages que vous pourrez recevoir pourront cependant être réduits.

La personnalisation/ le profilage
Certains packs prévoient votre consentement pour une personnalisation des offres de Delhaize selon votre profil sur la base de toutes les données que nous avons. L'information sur le profilage vous a été donnée plus haut.

L'envoi de communication papier
Les packs prévoient la possibilité de vous envoyer des communications commerciales par voie postale. Le programme SuperPlus étant un programme digital, cette communication sera réduite. Delhaize décide librement quand et à qui ces communications seront encore envoyées. Si vous ne désirez pas recevoir ces communications papier, vous pouvez décocher la case adéquate sur la page « préférences de communication » dans votre profil personnel ou contacter le service clientèle.

Combien de temps conservons-nous vos données ?
Nous conservons vos données de la manière suivante :

- Nous conservons les données de votre compte de fidélité (données d'identification) à partir du moment où vous vous inscrivez, jusqu'à 3 ans après votre dernière activité chez Delhaize. Si vous n'avez plus utilisé votre carte ou votre compte pendant 3 ans, vos données d'identification seront retirées de nos bases de données. Vous pouvez demander à tout moment de supprimer vos données si vous ne désirez plus utiliser votre carte ou votre compte SuperPlus. Nous retirerons alors vos données d'identification de la base de données et bloquerons votre carte.
- Les détails de vos achats sont conservés pendant maximum 7 ans. Après cette période elles sont anonymisées. Lorsque vos données d'identification sont retirées de nos bases de données, ces données sont également anonymisées.
- Les données concernant votre inscription à nos communications commerciales sont conservées pour faire un suivi correct de vos inscriptions et désinscriptions des différents canaux de communication ;
- Les données concernant vos demandes concernant vos données personnelles sont conservées pendant 5 ans

Les informations que vous communiquez au service clientèle sont conservés pendant 5 ans – vous trouverez plus d'information à ce propos au chapitre 10.7. Après cette période de conservation, nous nous engageons à supprimer, effacer ou anonymiser les données de manière sécurisée.
Nous conserverons cependant les informations concernant les demandes que vous feriez concernant vos données. Cela nous permet de démontrer que nous avons fait droit à votre demande.

Où vos données sont-elles traitées ?
Vos données sont principalement conservées au sein de l'Union européenne.

Nous travaillons également avec des fournisseurs de service localisés hors de l'Union européenne qui peuvent éventuellement avoir accès à vos données pour fournir des services de stockage ou de maintenance.

Ces fournisseurs se trouvent dans les pays suivants : Israël, Etats-Unis, Inde, Maroc.

Nous avons prévu les garanties nécessaires pour que ces données puissent être traitées dans ces pays :

- En ce qui concerne Israël, la Commission européenne estime que ce pays offre une protection adéquate aux données personnelles ;
- Tous les transferts vers l'Inde, les Etats-Unis et le Maroc sont couverts par des clauses contractuelles standards émises par la Commission européenne, ce qui permet une protection adéquate.

10.2. Selfscan

Delhaize collecte des données lorsque vous scannez votre carte SuperPlus lors de l'utilisation du selfscan. Vote numéro de carte, vos données transactionnelles et éventuellement votre nom, sont traités dans ce cas. Les contrôles aléatoires que nous réalisons créent une cote d'évaluation qui nous permet de lutter contre le vol et la fraude.

Ces données sont collectées et traitées pour vous permettre d'utiliser le service de selfscanning en magasin. Il est de notre intérêt légitime de mettre en place des systèmes de lutte contre le vol et la fraude. Les données qui sont utilisées lors du selfscanning sont conservées pendant 2 ans.

10.3. Participation à des concours

Delhaize collecte des données lors de votre participation à des concours. Il s'agit, par exemple, de vos nom, prénom, adresse, adresse email ou autres données de contact, voire votre numéro de compte ou votre magasin Delhaize habituel, si nécessaire. Delhaize utilise ces données pour la gestion du concours et pour vous contacter si vous gagnez et pour vous virer le montant du lot si nécessaire. Il est également de notre intérêt légitime de traiter ces données pour lutter contre la fraude lors de la participation aux concours. Lors des concours organisés via Facebook, vous choisissez vous-même quelles données vous désirez partager via la page Facebook de Delhaize. Delhaize ne recueillera et n'utilisera que les données nécessaires aux fins du concours. Des informations à ce sujet seront toujours fournies dans le règlement du concours.

Combien de temps conservons-nous vos données ?
Vos données sont conservées pendant la durée du concours (en ce compris toute la gestion de celui-ci). Si, à l'occasion d'un concours, vous nous avez donné votre accord pour recevoir une de nos communications commerciales, nous conservons ces données comme expliqué précédemment dans la section « Marketing et programme de fidélité : la carte SuperPlus ».

Où vos données sont-elles traitées ?
Vos données sont principalement conservées au sein de l'Union européenne.

Nous travaillons également avec des fournisseurs de service localisés hors de l'Union européenne qui peuvent éventuellement avoir accès à vos données pour fournir des services de stockage.

Ces fournisseurs se trouvent aux Etats-Unis.

Nous avons prévu les garanties nécessaires pour que ces données puissent être traitées aux Etats-Unis. Nous utilisons des clauses contractuelles standards qui sont édictées par la Commission européenne.

10.4. Enquêtes de satisfaction

Delhaize collecte des données que vous partagez volontairement lorsque vous remplissez des enquêtes de satisfaction. Nous vous demandons alors des informations comme votre nom, adresse, magasin Delhaize habituel, adresse email, langue. Nous vous posons ensuite des questions pour voir votre degré de satisfaction.

Les enquêtes sont réalisées par Delhaize ou par des entreprises spécialisées sur la base de l'intérêt légitime de Delhaize à chercher à mieux comprendre sa clientèle, d'adapter son offre aux besoins des clients, d'organiser ses magasins efficacement, d'assurer un bon service à la clientèle. Ces entreprises agrègent l'information qu'elles reçoivent et envoient des données anonymes à Delhaize. Ces fournisseurs de service ne conservent ces données pas plus de 3 mois. Ils ne conservent ensuite que des rapports de données anonymes.

Lorsque vous nous demandez de ne plus recevoir d'email concernant des enquêtes (voyez le chapitre 'droit d'opposition'), nous respectons votre choix. Votre adresse email sera utilisée pour bloquer tout envoi d'email concernant ce type de demande.

La législation concernant les enquêtes et le principe de proportionnalité seront toujours respectés.

10.5. E-commerce

Delhaize collecte et utilise vos données pour vous livrer votre commande dans le magasin que vous avez choisi (Collect) ou chez vous, à la maison (Home Delivery). Il s'agit des données suivantes : nom, adresse email, adresse postale, numéro de téléphone, commande, modifications. Si vous avez choisi "Delivery +", des informations sur vos préférences de livraison seront également enregistrées. Ces données sont indispensables pour vous livrer votre commande. Si vous donnez votre consentement pour cela, nous pourrions également traiter vos données de localisation afin de pouvoir préparer votre commande à temps.

Lorsque votre commande est livrée chez vous, d'autres données sont conservées, comme la signature lors de la réception, les données de payement, le lieu et le moment de la livraison, ainsi que des remarques éventuelles. Ces données sont indispensables pour pouvoir gérer les plaintes éventuelles.

Nous communiquons certaines de ces données aux sociétés de livraison qui travaillent avec nous dans le cadre de nos services e-commerce et Home Delivery. Nous conservons les données concernant le payement et la transaction pour remplir nos obligations fiscales et comptables.

Combien de temps conservons-nous vos données ?
Vos données sont conservées pendant 5 ans dans le cadre de nos obligations fiscales, et pour pouvoir gérer toute plainte. Les données qui ne sont pas nécessaires pour ces finalités, sont conservées moins longtemps (entre 1 jour et 3 mois).

Où vos données sont-elles traitées ?
Vos données sont principalement conservées au sein de l'Union européenne.

Nous travaillons également avec des fournisseurs de service localisés hors de l'Union européenne qui peuvent éventuellement avoir accès à vos données pour fournir, par exemple, des services de calcul optimal des routes ou de maintenance.
Ces fournisseurs se trouvent au Canada et aux Etats-Unis.

Nous avons prévu les garanties nécessaires pour que ces données puissent être traitées dans ces pays :

- En ce qui concerne le Canada, la Commission européenne estime que ce pays offre une protection adéquate aux données personnelles ;
- Aux Etats-Unis, nous utilisons des clauses contractuelles standards qui sont édictées par la Commission européenne ;

10.6. Service clientèle

Lorsque vous prenez contact avec notre service clientèle, vos données sont traitées pour répondre à vos questions ou vos remarques, ou pour vous rendre les services que vous demandez.

Il se peut que des catégories particulières de données soient traitées dans ce cadre, comme des données relatives à la santé. C'est le cas lorsque vous nous posez une question relative à des allergies ou la présence d'allergènes. Nous traitons ces données uniquement pour répondre à votre question et nous conservons ensuite une preuve que nous avons bien répondu à votre question. En posant votre question, vous nous donnez votre accord pour le traitement de vos données.

Si vous vous inscrivez à un service via le service clientèle, nous vous enverrons une confirmation de cette inscription par la poste. Les preuves de cette inscription seront conservées par Delhaize.

Nous faisons des statistiques des questions, plaintes ou remarques qui sont faites au service clientèle.

Combien de temps conservons-nous vos données ?
Les questions et réponses sont conservées dans notre système CRM pendant 5 ans pour un suivi efficace et documenté des dossiers et de plaintes éventuelles.

Où vos données sont-elles traitées ?
Vos données sont principalement conservées au sein de l'Union européenne.
Nous travaillons également avec des fournisseurs de service localisés hors de l'Union européenne qui peuvent éventuellement avoir accès à vos données pour fournir des services de stockage et de gestion des données. Ces fournisseurs se trouvent aux Etats-Unis.

Nous avons prévu les garanties nécessaires pour que ces données puissent être traitées aux Etats-Unis. Nous nous utilisons des clauses contractuelles standards qui sont édictées par la Commission européenne.

10.7. Cookies – utilisation sur notre site internet

Comme beaucoup d'autres sites, Delhaize utilise des cookies pour collecter de l'information. Un cookie est un petit fichier de données qui est enregistré sur le disque dur de votre ordinateur. Cette technologie standard qui permet l'enregistrement de certaines informations concernant l'utilisateur (choix de la langue, pages visitées, durée de la visite, mot de passe et login pour vos visites futures, etc.) nous permet de personnaliser et d'améliorer votre navigation sur notre site.
Vous avez à tout moment la possibilité de modifier les paramètres de votre navigateur internet (Firefox, Safari, Edge, Explorer, Chrome, etc.) pour bloquer ou filtrer l'installation de ces cookies. Il se pourrait cependant que Delhaize ne puisse plus tenir compte de vos préférences de navigation (par exemple, la langue du site) ou que certaines fonctionnalités du site ne soient plus accessibles. Vous trouverez toutes les informations sur les cookies que nous utilisons dans notre Politique sur les cookies. Vous pourrez y faire votre choix sur le type de cookie que vous acceptez de recevoir de la part de Delhaize. Par défaut, Delhaize n'installera que les cookies essentiels au bon fonctionnement du site (« cookies nécessaires ») sur votre appareil.

10.8. Réseaux sociaux

Delhaize utilise les réseaux sociaux (Facebook, Twitter,...) pour transmettre de l'information. Vous pouvez également contacter Delhaize par ce biais. Delhaize utilisera alors vos données pour répondre à votre question, votre remarque ou traiter votre plainte.

Les conditions générales des fournisseurs de ces réseaux sociaux sont d'application. En utilisant ces services, vous avez accepté ces conditions. Vous trouverez dès lors sur leurs plates-formes plus d'information sur la façon dont ces fournisseurs de service utilisent vos données. Delhaize n'est pas responsable du traitement de vos données par ces fournisseurs de service.

Delhaize utilise les services des réseaux sociaux pour envoyer des communications à caractère commercial à ses clients et à un public ayant un profil similaire à ses clients. Delhaize utilise entre autres des services de type « custom audience » ou « audiences personnalisées ». Delhaize respecte pour cela les conditions des plates-formes des réseaux sociaux que vous avez acceptées.

Delhaize suit toutes les informations qui sont publiées à son sujet sur les réseaux sociaux. Elle conserve ces données. Des données que vous avez publiées au sujet de Delhaize peuvent donc être conservées dans ce cadre.
Delhaize ne publiera pas de photo de vous sur les réseaux sociaux si vous n'êtes pas au courant de cela et n'avez pas donné votre consentement. Delhaize peut également utiliser les réseaux sociaux pour organiser des concours. Les données sont collectées via la plateforme de médias sociaux. Delhaize ne collectera et n'utilisera que les données nécessaires au concours. Vous recevrez toujours des informations précises à ce sujet dans le règlement du concours.

Enfin, les réseaux sociaux peuvent aussi être utilisés pour prendre contact avec vous dans le cadre de campagnes de recrutement, ou avoir accès aux informations que vous publiez (lorsque vous le permettez).

10.9. Applications mobiles

Il existe des applications mobiles de Delhaize.

Pour vous y inscrire, vous devez remplir vos données d'identification et de contact (qui seront utilisées pour créer votre compte digital de fidélité et d'achat en ligne).

Nous attirons votre attention sur le fait que les applications mobiles conservent des informations concernant votre enregistrement et votre session. Cette information est chiffrée et conservée localement sur l'appareil sur lequel vous installez l'application. Cette technique est similaire aux cookies, mais est spécifique à l'appareil. Pour supprimer ces données, vous pouvez désinstaller l'application. Notez également qu'il vous appartient de choisir au moment de l'installation de l'application si vous désirez recevoir des notifications de la part de Delhaize. Vous pouvez changer cela à tout moment, localement, dans les paramètres de gestion des applications de votre appareil mobile.

Pour le reste, les applications fonctionnent à peu près comme notre site web. Pour le compte digital que vous créez pour faire vos achats en ligne et recevoir vos avantages de fidélité de notre programme SuperPlus, nous traiterons vos données comme décrit dans les sections « e-commerce & Delhaize Home Delivery » et « Marketing et Programme de fidélité : la carte SuperPlus ».

10.10. Communication externe

Des données de journalistes sont conservées dans nos bases de données PR afin d'envoyer nos communiqués de presse aux bonnes personnes.

Nous conservons les données suivantes : nom, fonction, adresse email professionnelle, adresse de la rédaction, numéro de téléphone professionnel.

Ces données sont conservées aussi longtemps que la personne est en fonction.

10.11. Lutte contre la fraude

Delhaize a un intérêt légitime à lutter contre la fraude. Un département est dédié à cela au sein de Delhaize. Ce département fait des analyses pour détecter et faire le suivi de fraudes lors d'achats, de concours, de commandes, d'utilisation de systèmes ou de tout autre service. Les données qui sont traitées dans ce but sont toutes les données qui sont conservées dans nos systèmes (données d'identification, données de contact, données concernant l'utilisation du service). Aucune décision automatique n'est prise sur la base des analyses réalisées par les machines. Les règles applicables aux enquêtes, et le principe de proportionnalité sont toujours respectés.
Les données sont conservées aussi longtemps que l'enquête est en cours et que les données sont nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Après cela, les dossiers sont archivés conformément à la législation applicable.

10.12. Surveillance par caméra

Le traitement des données pour la surveillance par caméra se fait conformément à la législation applicable (loi belge du 21 mars 2007 et toutes les autres lois et règles applicables en matière de surveillance et de protection des données).

Les images sont conservées pour une durée maximale d'un mois, sauf lorsqu'elles sont nécessaires comme preuves dans le cadre d'enquêtes ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Etant donné que plusieurs personnes peuvent figurer sur les images, la communication de ces images à une personne peut porter atteinte à la vie privée d'autres personnes. Delhaize ne communique dès lors les images que par le biais d'une demande à la police.

10.13. Sécurité et contrôle des entrées et sorties

Delhaize traite également des données lorsque vous venez dans nos bâtiments. Des données d'identification vous sont alors demandées ainsi que le nom de la personne que vous venez visiter. Ces données sont conservées par Delhaize au cas où il y aurait un incident auquel vous seriez lié. Delhaize a l'obligation légale de sécuriser ses bâtiments, ses données, ses serveurs et son information. Les données que vous fournissez permettent également de déterminer qui se trouve dans les bâtiments en cas d'incendie ou lorsqu'une évacuation est nécessaire.

Ces données sont conservées pendant 3 mois sauf en cas d'incident ou qu'une enquête est nécessaire. Les données sont alors conservées aussi longtemps qu'il le faut pour les besoins de l'enquête.

COVID 19 : Delhaize peut traiter des données personnelles dans le cadre de la lutte contre la pandémie et conformément à la législation et les règles internationales, nationales, régionales ou locales en vigueur. Les informations sur ces traitements de données vous seront fournies spécifiquement au moment de la collecte des données.

11. Liens vers d'autres sites

Les sites internet de Delhaize peuvent contenir des liens vers des sites web qui sont gérés par des entreprises autres que Delhaize. Ces sites devraient avoir leur propre déclaration vie privée. Nous insistons sur la nécessité de lire ces déclarations attentivement lorsque vous surfez sur ces sites. Delhaize ne peut en aucun cas être responsable du contenu de ces sites ou de la manière dont les données à caractère personnel sont traitées par ces tiers.

12. Modification de cette Déclaration vie privée

Cette Déclaration vie privée peut être modifiée périodiquement pour refléter au mieux la politique de protection des données à caractère personnel de Delhaize. Nous ne vous en informons pas nécessairement au préalable. D'éventuelles adaptations seront néanmoins mises en lumière sur les sites web de Delhaize. Vous trouverez la date de dernière modification en haut de cette page.

13. Contactez-nous

Vous pouvez nous contacter sur serviceclients@delhaize.be si vous avez des questions, des plaintes ou une demande concernant le traitement de vos données. Vous trouverez au chapitre 7 plus d'information sur la manière dont vous pouvez exercer vos droits.

Vous pouvez également envoyer un courrier à Delhaize Le Lion/ De Leeuw SCA, service clientèle, rue Osseghem 53, 1080 Bruxelles.

Nous vous aiderons avec plaisir.

Figure 5 : Document sur la déclaration de la vie privée

Annexe 1.8 : Lidl

https://www.lidl.be/

Implémentation de cookies sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Demande de consentement sur l'utilisation ses cookies en arrivant sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	**NON**, un fond noir apparaît en arrière-plan avant d'accepter les cookies (Figure 1)
Présence d'un onglet sur le site concernant la politique de cookie/de confidentialité de l'organisation	**OUI** (Figure 3) en cliquant dessus, il nous envoie à la page de déclaration en matière de cookies (Figure 4)
Communication claire et transparente sur l'utilisation de cookies récoltés sur le site	**OUI,** très clair (Figure 4 & 5)
Explication des droits de l'utilisateur du site internet	**OUI**, très explicitement (Figure 6)
Est-il possibilité de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	**OUI** excepté les cookies nécessaires (Figure 2)
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	**OUI** et **NON** juste cocher ou décocher les cases (Figure 2)
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	**OUI**, très explicitement (Figure 7 & 8)
La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	**OUI** (Figure 1)

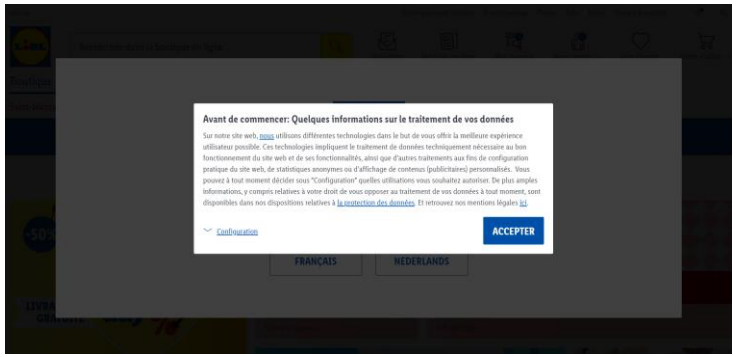


Figure 1 : Implémentation de cookies et demande de consentement

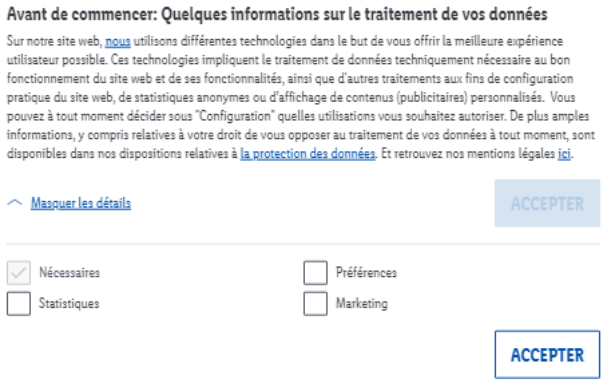


Figure 2 : Paramètres des cookies présents sur le site internet

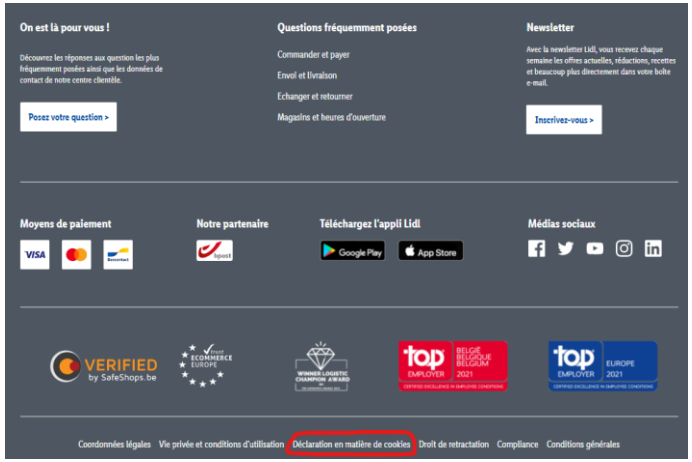
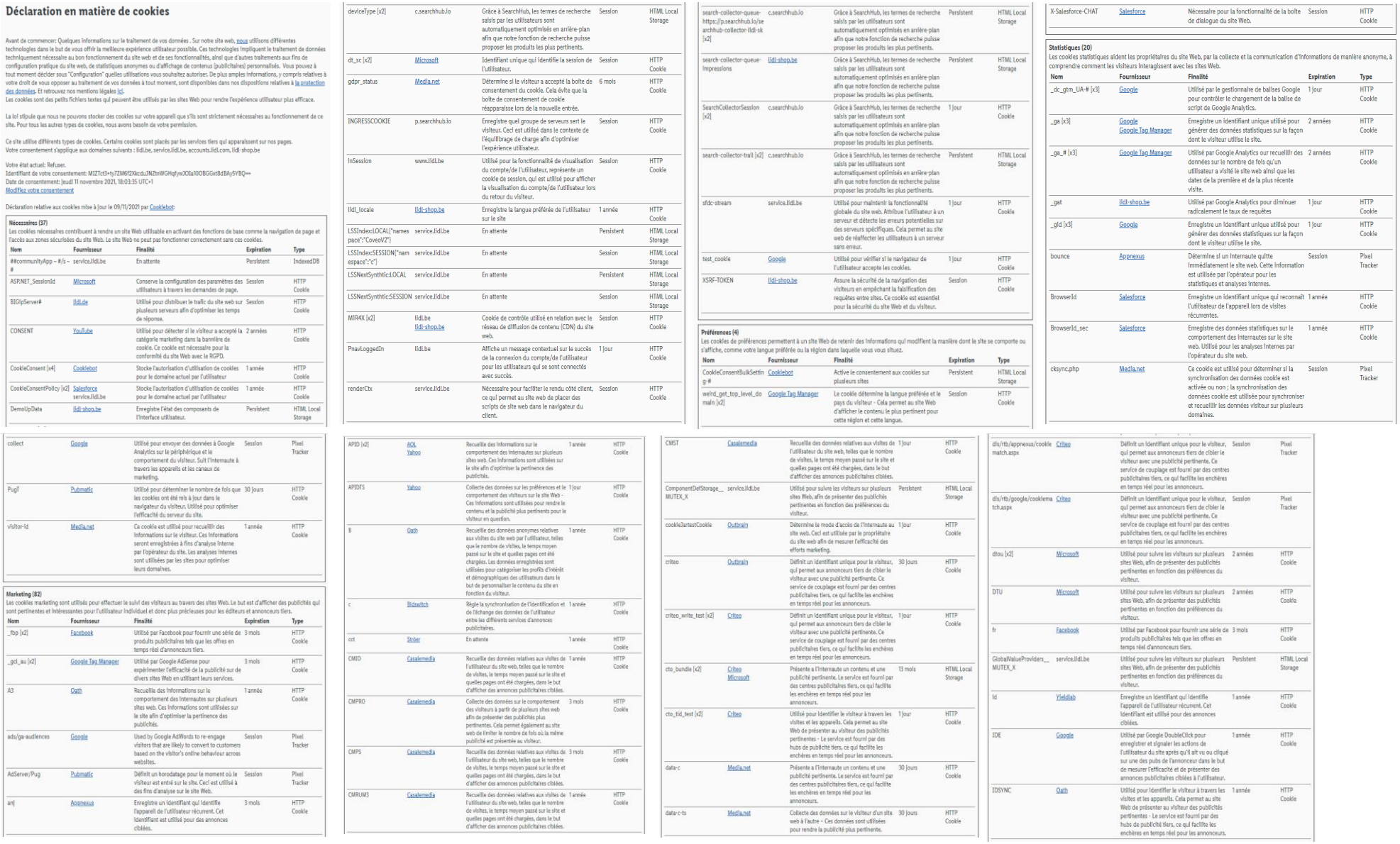


Figure 3 : Onglet « Déclaration en matière de cookies »



Déclaration en matière de cookies

Avant de commencer: Quelques informations sur le traitement de vos données . Sur notre site web, nous utilisons différentes technologies dans le but de vous offrir la meilleure expérience utilisateur possible. Ces technologies impliquent le traitement de données techniquement nécessaire au bon fonctionnement du site web et de ses fonctionnalités, ainsi que d'autres traitements aux fins de configuration pratique du site web, de statistiques anonymes ou d'affichage de contenus (publicitaires) personnalisés. Vous pouvez à tout moment décider sous "Configuration" quelles utilisations vous souhaitez autoriser. De plus amples informations, y compris relatives à votre droit de vous opposer au traitement de vos données à tout moment, sont disponibles dans nos dispositions relatives à la protection des données. Et retrouvez nos mentions légales ici.
Les cookies sont des petits fichiers textes qui peuvent être utilisés par les sites Web pour rendre l'expérience utilisateur plus efficace.

La loi stipule que nous ne pouvons stocker des cookies sur votre appareil que s'ils sont strictement nécessaires au fonctionnement de ce site. Pour tous les autres types de cookies, nous avons besoin de votre permission.

Ce site utilise différents types de cookies. Certains cookies sont placés par les services tiers qui apparaissent sur nos pages.
Votre consentement s'applique aux domaines suivants : lidl.be, service.lidl.be, accounts.lidl.com, lidl-shop.be

Votre état actuel: Refuser.
Identifiant de votre consentement: MlZTct3+ty7ZM6f2XkcduJNZtnWGHqfywJOIa10OBGGxt8dBAy5YBQ==
Date de consentement: jeudi 11 novembre 2021, 18:03:35 UTC+1
Modifiez votre consentement

Déclaration relative aux cookies mise à jour le 09/11/2021 par Cookiebot:

Nécessaires (37)
Les cookies nécessaires contribuent à rendre un site Web utilisable en activant des fonctions de base comme la navigation de page et l'accès aux zones sécurisées du site Web. Le site Web ne peut pas fonctionner correctement sans ces cookies.

Nom	Fournisseur	Finalité	Expiration	Type
##communityApp – #/s – #	service.lidl.be	En attente	Persistent	IndexedDB
ASP.NET_SessionId	Microsoft	Conserve la configuration des paramètres des utilisateurs à travers les demandes de page.	Session	HTTP Cookie
BIGIpServer#	lidl.de	Utilisé pour distribuer le trafic du site web sur plusieurs serveurs afin d'optimiser les temps de réponse.	Session	HTTP Cookie
CONSENT	YouTube	Utilisé pour détecter si le visiteur a accepté la catégorie marketing dans la bannière de cookie. Ce cookie est nécessaire pour la conformité du site Web avec le RGPD.	2 années	HTTP Cookie
CookieConsent [x4]	Cookiebot	Stocke l'autorisation d'utilisation de cookies pour le domaine actuel par l'utilisateur	1 année	HTTP Cookie
CookieConsentPolicy [x2]	Salesforce service.lidl.be	Stocke l'autorisation d'utilisation de cookies pour le domaine actuel par l'utilisateur	1 année	HTTP Cookie
DemoUpData	lidl-shop.be	Enregistre l'état des composants de l'interface utilisateur.	Persistent	HTML Local Storage
deviceType [x2]	c.searchhub.lo	Grâce à SearchHub, les termes de recherche saisis par les utilisateurs sont automatiquement optimisés en arrière-plan afin que notre fonction de recherche puisse proposer les produits les plus pertinents.	Session	HTML Local Storage
dt_sc [x2]	Microsoft	Identifiant unique qui identifie la session de l'utilisateur.	Session	HTTP Cookie
gdpr_status	Media.net	Détermine si le visiteur a accepté la boîte de consentement du cookie. Cela évite que la boîte de consentement de cookie réapparaisse lors de la nouvelle entrée.	6 mois	HTTP Cookie
INGRESSCOOKIE	p.searchhub.lo	Enregistre quel groupe de serveurs sert le visiteur. Ceci est utilisé dans le contexte de l'équilibrage de charge afin d'optimiser l'expérience utilisateur.	Session	HTTP Cookie
inSession	www.lidl.be	Utilisé pour la fonctionnalité de visualisation du compte/de l'utilisateur, représente un cookie de session, qui est utilisé pour afficher la visualisation du compte/de l'utilisateur lors du retour du visiteur.	Session	HTTP Cookie
lidl_locale	lidl-shop.be	Enregistre la langue préférée de l'utilisateur sur le site	1 année	HTTP Cookie
LSSIndex:LOCAL{"namespace":"CoveoV2"}	service.lidl.be	En attente	Persistent	HTML Local Storage
LSSIndex:SESSION{"namespace":"c"}	service.lidl.be	En attente	Session	HTML Local Storage
LSSNextSynthtic:LOCAL	service.lidl.be	En attente	Persistent	HTML Local Storage
LSSNextSynthtic:SESSION	service.lidl.be	En attente	Session	HTML Local Storage
M1R4X [x2]	lidl.be lidl-shop.be	Cookie de contrôle utilisé en relation avec le réseau de diffusion de contenu (CDN) du site web.	Session	HTTP Cookie
PnavLoggedIn	lidl.be	Affiche un message contextuel sur le succès de la connexion du compte/de l'utilisateur pour les utilisateurs qui se sont connectés avec succès.	1 jour	HTTP Cookie
renderCtx	service.lidl.be	Nécessaire pour faciliter le rendu côté client, ce qui permet au site web de placer des scripts de site web dans le navigateur du client.	Session	HTTP Cookie
search-collector-queue-https://p.searchhub.lo/search-collector-lidl-sk [x2]	c.searchhub.lo	Grâce à SearchHub, les termes de recherche saisis par les utilisateurs sont automatiquement optimisés en arrière-plan afin que notre fonction de recherche puisse proposer les produits les plus pertinents.	Persistent	HTML Local Storage
search-collector-queue-Impressions	lidl-shop.be	Grâce à SearchHub, les termes de recherche saisis par les utilisateurs sont automatiquement optimisés en arrière-plan afin que notre fonction de recherche puisse proposer les produits les plus pertinents.	Persistent	HTML Local Storage
SearchCollectorSession [x2]	c.searchhub.lo	Grâce à SearchHub, les termes de recherche saisis par les utilisateurs sont automatiquement optimisés en arrière-plan afin que notre fonction de recherche puisse proposer les produits les plus pertinents.	1 jour	HTTP Cookie
search-collector-trail [x2]	c.searchhub.lo	Grâce à SearchHub, les termes de recherche saisis par les utilisateurs sont automatiquement optimisés en arrière-plan afin que notre fonction de recherche puisse proposer les produits les plus pertinents.	Persistent	HTML Local Storage
sfdc-stream	service.lidl.be	Utilisé pour maintenir la fonctionnalité globale du site web. Attribue l'utilisateur à un serveur et détecte les erreurs potentielles sur des serveurs spécifiques. Cela permet au site web de réaffecter les utilisateurs à un serveur sans erreur.	1 jour	HTTP Cookie
test_cookie	Google	Utilisé pour vérifier si le navigateur de l'utilisateur accepte les cookies.	1 jour	HTTP Cookie
XSRF-TOKEN	lidl-shop.be	Assure la sécurité de la navigation des visiteurs en empêchant la falsification des requêtes entre sites. Ce cookie est essentiel pour la sécurité du site Web et du visiteur.	Session	HTTP Cookie
X-Salesforce-CHAT	Salesforce	Nécessaire pour la fonctionnalité de la boîte de dialogue du site Web.	Session	HTTP Cookie

Préférences (4)
Les cookies de préférences permettent à un site Web de retenir des informations qui modifient la manière dont le site se comporte ou s'affiche, comme votre langue préférée ou la région dans laquelle vous vous situez.

Nom	Fournisseur	Finalité	Expiration	Type
CookieConsentBulkSetting-#	Cookiebot	Active le consentement aux cookies sur plusieurs sites	Persistent	HTML Local Storage
wehrd_get_top_level_domain [x2]	Google Tag Manager	Le cookie détermine la langue préférée et le pays du visiteur - Cela permet au site Web d'afficher le contenu le plus pertinent pour cette région et cette langue.	Session	HTTP Cookie

Statistiques (20)
Les cookies statistiques aident les propriétaires du site Web, par la collecte et la communication d'informations de manière anonyme, à comprendre comment les visiteurs interagissent avec les sites Web.

Nom	Fournisseur	Finalité	Expiration	Type
_dc_gtm_UA-# [x3]	Google	Utilisé par le gestionnaire de balises Google pour contrôler le chargement de la balise de script de Google Analytics.	1 jour	HTTP Cookie
_ga [x3]	Google Google Tag Manager	Enregistre un identifiant unique utilisé pour générer des données statistiques sur la façon dont le visiteur utilise le site.	2 années	HTTP Cookie
_ga_# [x3]	Google Tag Manager	Utilisé par Google Analytics pour recueillir des données sur le nombre de fois qu'un utilisateur a visité le site web ainsi que les dates de la première et de la plus récente visite.	2 années	HTTP Cookie
_gat	lidl-shop.be	Utilisé par Google Analytics pour diminuer radicalement le taux de requêtes	1 jour	HTTP Cookie
_gid [x3]	Google	Enregistre un identifiant unique utilisé pour générer des données statistiques sur la façon dont le visiteur utilise le site.	1 jour	HTTP Cookie
bounce	Appnexus	Détermine si un Internaute quitte immédiatement le site web. Cette information est utilisée par l'opérateur pour les statistiques et analyses internes.	Session	Pixel Tracker
BrowserId	Salesforce	Enregistre un identifiant unique qui reconnaît l'utilisateur de l'appareil lors de visites récurrentes.	1 année	HTTP Cookie
BrowserId_sec	Salesforce	Enregistre des données statistiques sur le comportement des Internautes sur le site web. Utilisé pour les analyses internes par l'opérateur du site web.	1 année	HTTP Cookie
cksync.php	Media.net	Ce cookie est utilisé pour déterminer si la synchronisation des données cookie est activée ou non ; la synchronisation des données cookie est utilisée pour synchroniser et recueillir les données visiteur sur plusieurs domaines.	Session	Pixel Tracker
collect	Google	Utilisé pour envoyer des données à Google Analytics sur le périphérique et le comportement du visiteur. Suit l'Internaute à travers les appareils et les canaux de marketing.	Session	Pixel Tracker
PugT	Pubmatic	Utilisé pour déterminer le nombre de fois que les cookies ont été mis à jour dans le navigateur du visiteur. Utilisé pour optimiser l'efficacité du serveur du site.	30 jours	HTTP Cookie
visitor-id	Media.net	Ce cookie est utilisé pour recueillir des informations sur le visiteur. Ces informations seront enregistrées à fins d'analyse interne par l'opérateur du site. Les analyses internes sont utilisées par les sites pour optimiser leurs domaines.	1 année	HTTP Cookie

Marketing (82)
Les cookies marketing sont utilisés pour effectuer le suivi des visiteurs au travers des sites Web. Le but est d'afficher des publicités qui sont pertinentes et intéressantes pour l'utilisateur individuel et donc plus précieuses pour les éditeurs et annonceurs tiers.

Nom	Fournisseur	Finalité	Expiration	Type
_fbp [x2]	Facebook	Utilisé par Facebook pour fournir une série de produits publicitaires tels que les offres en temps réel d'annonceurs tiers.	3 mois	HTTP Cookie
_gcl_au [x2]	Google Tag Manager	Utilisé par Google AdSense pour expérimenter l'efficacité de la publicité sur de divers sites Web en utilisant leurs services.	3 mois	HTTP Cookie
A3	Oath	Recueille des informations sur le comportement des Internautes sur plusieurs sites web. Ces informations sont utilisées sur le site afin d'optimiser la pertinence des publicités.	1 année	HTTP Cookie
ads/ga-audiences	Google	Used by Google AdWords to re-engage visitors that are likely to convert to customers based on the visitor's online behaviour across websites.	Session	Pixel Tracker
AdServer/Pug	Pubmatic	Définit un horodatage pour le moment où le visiteur est entré sur le site. Ceci est utilisé à des fins d'analyse sur le site Web.	Session	Pixel Tracker
anj	Appnexus	Enregistre un identifiant qui identifie l'appareil de l'utilisateur récurrent. Cet identifiant est utilisé pour des annonces ciblées.	3 mois	HTTP Cookie
APID [x2]	AOL Yahoo	Recueille des informations sur le comportement des Internautes sur plusieurs sites web. Ces informations sont utilisées sur le site afin d'optimiser la pertinence des publicités.	1 année	HTTP Cookie
APIDTS	Yahoo	Collecte des données sur les préférences et le comportement des visiteurs sur le site Web - Ces informations sont utilisées pour rendre le contenu et la publicité plus pertinents pour le visiteur en question.	1 jour	HTTP Cookie
B	Oath	Recueille des données anonymes relatives aux visites du site web par l'utilisateur, telles que le nombre de visites, le temps moyen passé sur le site et quelles pages ont été chargées. Les données enregistrées sont utilisées pour catégoriser les profils d'intérêt et démographiques des utilisateurs dans le but de personnaliser le contenu du site en fonction du visiteur.	1 année	HTTP Cookie
c	Bidswitch	Règle la synchronisation de l'identification et de l'échange des données de l'utilisateur entre les différents services d'annonces publicitaires.	1 année	HTTP Cookie
cct	Stroer	En attente	1 année	HTTP Cookie
CMID	Casalemedia	Recueille des données relatives aux visites de l'utilisateur du site web, telles que le nombre de visites, le temps moyen passé sur le site et quelles pages ont été chargées, dans le but d'afficher des annonces publicitaires ciblées.	1 année	HTTP Cookie
CMPRO	Casalemedia	Collecte des données sur le comportement des visiteurs à partir de plusieurs sites web afin de présenter des publicités plus pertinentes. Cela permet également au site web de limiter le nombre de fois où la même publicité est présentée au visiteur.	3 mois	HTTP Cookie
CMPS	Casalemedia	Recueille des données relatives aux visites de l'utilisateur du site web, telles que le nombre de visites, le temps moyen passé sur le site et quelles pages ont été chargées, dans le but d'afficher des annonces publicitaires ciblées.	3 mois	HTTP Cookie
CMRUM3	Casalemedia	Recueille des données relatives aux visites de l'utilisateur du site web, telles que le nombre de visites, le temps moyen passé sur le site et quelles pages ont été chargées, dans le but d'afficher des annonces publicitaires ciblées.	1 année	HTTP Cookie
CMST	Casalemedia	Recueille des données relatives aux visites de l'utilisateur du site web, telles que le nombre de visites, le temps moyen passé sur le site et quelles pages ont été chargées, dans le but d'afficher des annonces publicitaires ciblées.	1 jour	HTTP Cookie
ComponentDefStorage__MUTEX_X	service.lidl.be	Utilisé pour suivre les visiteurs sur plusieurs sites Web, afin de présenter des publicités pertinentes en fonction des préférences du visiteur.	Persistent	HTML Local Storage
cookielartestCookie	Outbrain	Détermine le mode d'accès de l'Internaute au site web. Ceci est utilisée par le propriétaire du site web afin de mesurer l'efficacité des efforts marketing.	1 jour	HTTP Cookie
criteo	Outbrain	Définit un identifiant unique pour le visiteur, qui permet aux annonceurs tiers de cibler le visiteur avec une publicité pertinente. Ce service de couplage est fourni par des centres publicitaires tiers, ce qui facilite les enchères en temps réel pour les annonceurs.	30 jours	HTTP Cookie
criteo_write_test [x2]	Criteo	Définit un identifiant unique pour le visiteur, qui permet aux annonceurs tiers de cibler le visiteur avec une publicité pertinente. Ce service de couplage est fourni par des centres publicitaires tiers, ce qui facilite les enchères en temps réel pour les annonceurs.	1 jour	HTTP Cookie
cto_bundle [x2]	Criteo Microsoft	Présente à l'Internaute un contenu et une publicité pertinente. Le service est fourni par des centres publicitaires tiers, ce qui facilite les enchères en temps réel pour les annonceurs.	13 mois	HTML Local Storage
cto_tld_test [x2]	Criteo	Utilisé pour identifier le visiteur à travers les visites et les appareils. Cela permet au site Web de présenter au visiteur des publicités pertinentes - Le service est fourni par des hubs de publicité tiers, ce qui facilite les enchères en temps réel pour les annonceurs.	1 jour	HTTP Cookie
data-c	Media.net	Présente à l'Internaute un contenu et une publicité pertinente. Le service est fourni par des centres publicitaires tiers, ce qui facilite les enchères en temps réel pour les annonceurs.	30 jours	HTTP Cookie
data-c-ts	Media.net	Collecte des données sur le visiteur d'un site web à l'autre – Ces données sont utilisées pour rendre la publicité plus pertinente.	30 jours	HTTP Cookie
dis/rtb/appnexus/cookiematch.aspx	Criteo	Définit un identifiant unique pour le visiteur, qui permet aux annonceurs tiers de cibler le visiteur avec une publicité pertinente. Ce service de couplage est fourni par des centres publicitaires tiers, ce qui facilite les enchères en temps réel pour les annonceurs.	Session	Pixel Tracker
dis/rtb/google/cookiematch.aspx	Criteo	Définit un identifiant unique pour le visiteur, qui permet aux annonceurs tiers de cibler le visiteur avec une publicité pertinente. Ce service de couplage est fourni par des centres publicitaires tiers, ce qui facilite les enchères en temps réel pour les annonceurs.	Session	Pixel Tracker
dtou [x2]	Microsoft	Utilisé pour suivre les visiteurs sur plusieurs sites Web, afin de présenter des publicités pertinentes en fonction des préférences du visiteur.	2 années	HTTP Cookie
DTU	Microsoft	Utilisé pour suivre les visiteurs sur plusieurs sites Web, afin de présenter des publicités pertinentes en fonction des préférences du visiteur.	2 années	HTTP Cookie
fr	Facebook	Utilisé par Facebook pour fournir une série de produits publicitaires tels que les offres en temps réel d'annonceurs tiers.	3 mois	HTTP Cookie
GlobalValueProviders__MUTEX_X	service.lidl.be	Utilisé pour suivre les visiteurs sur plusieurs sites Web, afin de présenter des publicités pertinentes en fonction des préférences du visiteur.	Persistent	HTML Local Storage
id	Yieldlab	Enregistre un identifiant qui identifie l'appareil de l'utilisateur récurrent. Cet identifiant est utilisé pour des annonces ciblées.	1 année	HTTP Cookie
IDE	Google	Utilisé par Google DoubleClick pour enregistrer et signaler les actions de l'utilisateur du site après qu'il ait vu ou cliqué sur une des pubs de l'annonceur dans le but de mesurer l'efficacité et de présenter des annonces publicitaires ciblées à l'utilisateur.	1 année	HTTP Cookie
IDSYNC	Oath	Utilisé pour identifier le visiteur à travers les visites et les appareils. Cela permet au site Web de présenter au visiteur des publicités pertinentes - Le service est fourni par des hubs de publicité tiers, ce qui facilite les enchères en temps réel pour les annonceurs.	1 année	HTTP Cookie

kameleoonData	lidl.be	Collecte des données sur le comportement et l'interaction des Internautes, pour optimiser le site web et rendre la publicité sur le site plus pertinente.	Persistent	HTML Local Storage
kameleoonLegalConsent	lidl.be	Une autorisation légale a été obtenue pour l'utilisation de Kameleon.	Persistent	HTML Local Storage
kameleoonVisitorCode	lidl.be	Collecte des données sur le comportement et l'interaction des Internautes, pour optimiser le site web et rendre la publicité sur le site plus pertinente.	1 année	HTML Local Storage
KRTBCOOKIE_#	Pubmatic	Enregistre un Identifiant unique qui reconnaît l'appareil de l'utilisateur au cours des visites récurrentes de sites web utilisant le même réseau de publicité. L'identifiant est utilisé pour permettre des annonces ciblées.	30 jours	HTTP Cookie
na_id	Oracle	Utilisé pour reconnaître le visiteur lors de sa rentrée. Cela permet au site Web d'enregistrer le comportement du visiteur et de faciliter la fonction de partage social fournie par Addthis.com.	1 année	HTTP Cookie
obuid	Outbrain	Définit un Identifiant unique pour le visiteur, qui permet aux annonceurs tiers de cibler le visiteur avec une publicité pertinente. Ce service de couplage est fourni par des centres publicitaires tiers, ce qui facilite les enchères en temps réel pour les annonceurs.	3 mois	HTTP Cookie
ouid	Oracle	Définit une chaîne d'identification pour le visiteur spécifique. Ceci est utilisé pour reconnaître le visiteur lors de sa rentrée. Cela permet au site Web d'enregistrer le comportement du visiteur et de faciliter la fonction de partage sur les réseaux sociaux fournie par Addthis.com.	1 année	HTTP Cookie
pagead/landing [x2]	Google	Collecte des données sur le comportement des visiteurs à partir de plusieurs sites web afin de présenter des publicités plus pertinentes. Cela permet également au site web de limiter le nombre de fois où la même publicité est présentée au visiteur.	Session	Pixel Tracker
pctrk	service.lidl.be	Suit les sessions individuelles sur le site web, ce qui permet au site de compiler des données statistiques à partir de plusieurs visites. Ces données peuvent être utilisées pour créer des prospects à des fins de marketing.	1 année	HTTP Cookie

PUBMDCID	Pubmatic	Enregistre un Identifiant unique qui reconnaît l'appareil de l'utilisateur au cours des visites récurrentes de sites web utilisant le même réseau de publicité. L'identifiant est utilisé pour permettre des annonces ciblées.	3 mois	HTTP Cookie
recommendationsHistoryDb	lidl-shop.be	Collecte les 20 dernières pages de produits visitées afin d'afficher des recommandations personnelles de produits plus pertinentes.	Persistent	HTML Local Storage
rum	Casalemedia	Recueille des données relatives aux visites de l'utilisateur du site web, telles que le nombre de visites, le temps moyen passé sur le site et quelles pages ont été chargées, dans le but d'afficher des annonces publicitaires ciblées.	Session	Pixel Tracker
setuid	Appnexus	Ce cookie est installé par le gestionnaire audience du site pour déterminer le temps et les fréquences de synchronisation des données visiteur : la synchronisation des données du cookie est utilisée pour synchroniser et recueillir les données visiteur de plusieurs sites.	Session	Pixel Tracker
spp.pl	Oath	Recueille des informations sur le comportement des Internautes sur plusieurs sites web. Ces informations sont utilisées sur le site afin d'optimiser la pertinence des publicités.	Session	Pixel Tracker
stx_user_id	Sharethrough	Définit un Identifiant unique pour un visiteur spécifique. Cet Identifiant peut être utilisé pour reconnaître le visiteur lors de sa rentrée et mettre en œuvre tous les choix de préférences effectués. Le cookie permet également au site Web de suivre le visiteur sur plusieurs sites Web à des fins de marketing.	1 année	HTTP Cookie
sync	Bidswitch	Collecte des données sur le comportement et l'interaction des Internautes, pour optimiser le site web et rendre la publicité sur le site plus pertinente.	Session	Pixel Tracker
t_gid	Taboola	Ce cookie attribue un Identifiant visiteur spécifique lorsque le visiteur interagit avec des publicités sur le site. Il permet au site de cibler le visiteur avec des publicités ou du contenu similaires.	1 année	HTTP Cookie
tr	Facebook	Utilisé par Facebook pour fournir une série de produits publicitaires tels que les offres en temps réel d'annonceurs tiers.	Session	Pixel Tracker

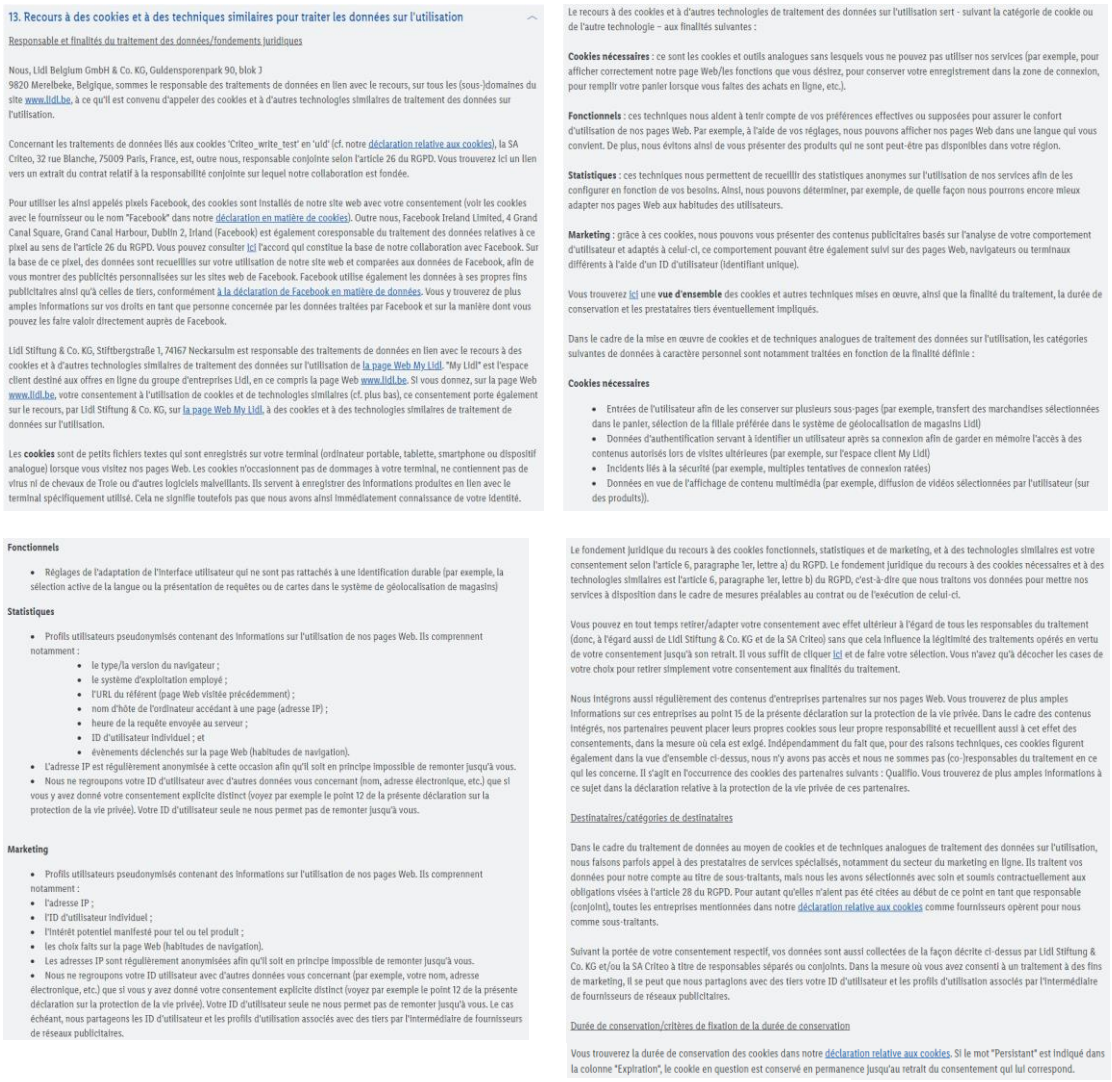
tu	Sn0er	Utilisé pour cibler les annonces publicitaires en enregistrant les mouvements de l'utilisateur sur des sites web.	1 année	HTTP Cookie
tuuid [x2]	Bidswitch Improve Digital	Enregistre si l'utilisateur a ou n'a pas consenti à l'utilisation de cookies.	1 année	HTTP Cookie
tuuid_lu [x2]	Bidswitch Improve Digital	Contient un Identifiant de visiteur unique, qui permet à Bidswitch.com de suivre le visiteur sur plusieurs sites web. Cela permet à Bidswitch d'optimiser la pertinence des annonces et de garantir que le visiteur ne voit pas les mêmes annonces plusieurs fois.	1 année	HTTP Cookie
uid [x2]	Oracle Criteo	Crée un Identifiant utilisateur unique généré par machine. AddThis, qui est détenue par Clearspring Technologies, utilise l'Identifiant de l'utilisateur pour lui permettre de partager du contenu sur les réseaux sociaux et pour fournir des statistiques détaillées à divers fournisseurs.	1 année	HTTP Cookie
ul_cb/sync	Bidswitch	Recueille des informations sur le comportement des Internautes sur plusieurs sites web. Ces informations sont utilisées sur le site afin d'optimiser la pertinence des publicités.	Session	Pixel Tracker
um	Improve Digital	Enregistre le comportement du visiteur sur les médias sociaux, peut être utilisé pour optimiser la pertinence des publicités et le ciblage général.	3 mois	HTTP Cookie
umeh	Improve Digital	Utilisé pour suivre les visiteurs sur plusieurs sites Web, afin de présenter des publicités pertinentes en fonction des préférences du visiteur.	3 mois	HTTP Cookie
uu	Sn0er	Utilisé pour cibler les annonces publicitaires en enregistrant les mouvements de l'utilisateur sur des sites web.	1 année	HTTP Cookie
uuid2	Appnexus	Enregistre un Identifiant qui identifie l'appareil de l'utilisateur récurrent. Cet Identifiant est utilisé pour des annonces ciblées.	3 mois	HTTP Cookie
VISITOR_INFO1_LIVE	YouTube	Tente d'estimer la bande passante des utilisateurs sur des pages avec des vidéos YouTube intégrées.	180 jours	HTTP Cookie
YSC	YouTube	Enregistre un Identifiant unique pour conserver des statistiques sur les vidéos de YouTube vues par l'utilisateur.	Session	HTTP Cookie

yt.innertube::nextId	YouTube	Enregistre un Identifiant unique pour conserver des statistiques sur les vidéos de YouTube vues par l'utilisateur.	Persistent	HTML Local Storage
yt.innertube::requests	YouTube	Enregistre un Identifiant unique pour conserver des statistiques sur les vidéos de YouTube vues par l'utilisateur.	Persistent	HTML Local Storage
yt-remote-cast-available	YouTube	Stocke les préférences de lecture vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube Incorporées	Session	HTML Local Storage
yt-remote-cast-installed	YouTube	Stocke les préférences de lecture vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube Incorporées	Session	HTML Local Storage
yt-remote-connected-devices	YouTube	Stocke les préférences de lecture vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube Incorporées	Persistent	HTML Local Storage
yt-remote-device-id	YouTube	Stocke les préférences de lecture vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube Incorporées	Persistent	HTML Local Storage
yt-remote-fast-check-period	YouTube	Stocke les préférences de lecture vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube Incorporées	Session	HTML Local Storage
yt-remote-session-app	YouTube	Stocke les préférences de lecture vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube Incorporées	Session	HTML Local Storage
yt-remote-session-name	YouTube	Stocke les préférences de lecture vidéo de l'utilisateur pour les vidéos YouTube Incorporées	Session	HTML Local Storage

Non classés (6)
Les cookies non classés sont les cookies qui sont en cours de classification, ainsi que les fournisseurs de cookies individuels.

Nom	Fournisseur	Finalité	Expiration	Type
lev	Criteo	En attente	Session	Pixel Tracker
lidl-wishlist	lidl-shop.be	En attente	Persistent	HTML Local Storage
LSKey-c$CookieConsentPolicy [x2]	Salesforce service.lidl.be	En attente	1 année	HTTP Cookie
PicassoLanguage#-#-#-#-#Published	service.lidl.be	En attente	Session	HTTP Cookie
searchhub-collector-lidl-sk	p.searchhub.io	En attente	Session	Pixel Tracker

Figure 4 : Déclaration en matière de cookies



13. Recours à des cookies et à des techniques similaires pour traiter les données sur l'utilisation

Responsable et finalités du traitement des données/fondements juridiques

Nous, Lidl Belgium GmbH & Co. KG, Guldensporenpark 90, blok J
9820 Merelbeke, Belgique, sommes le responsable des traitements de données en lien avec le recours, sur tous les (sous-)domaines du site www.lidl.be, à ce qu'il est convenu d'appeler des cookies et à d'autres technologies similaires de traitement des données sur l'utilisation.

Concernant les traitements de données liés aux cookies 'Criteo_write_test' en 'uid' (cf. notre déclaration relative aux cookies), la SA Criteo, 32 rue Blanche, 75009 Paris, France, est, outre nous, responsable conjointe selon l'article 26 du RGPD. Vous trouverez ici un lien vers un extrait du contrat relatif à la responsabilité conjointe sur lequel notre collaboration est fondée.

Pour utiliser les ainsi appelés pixels Facebook, des cookies sont installés de notre site web avec votre consentement (voir les cookies avec le fournisseur ou le nom "Facebook" dans notre déclaration en matière de cookies). Outre nous, Facebook Ireland Limited, 4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Irland (Facebook) est également coresponsable du traitement des données relatives à ce pixel au sens de l'article 26 du RGPD. Vous pouvez consulter ici l'accord qui constitue la base de notre collaboration avec Facebook. Sur la base de ce pixel, des données sont recueillies sur votre utilisation de notre site web et comparées aux données de Facebook, afin de vous montrer des publicités personnalisées sur les sites web de Facebook. Facebook utilise également les données à ses propres fins publicitaires ainsi qu'à celles de tiers, conformément à la déclaration de Facebook en matière de données. Vous y trouverez de plus amples informations sur vos droits en tant que personne concernée par les données traitées par Facebook et sur la manière dont vous pouvez les faire valoir directement auprès de Facebook.

Lidl Stiftung & Co. KG, Stiftbergstraße 1, 74167 Neckarsulm est responsable des traitements de données en lien avec le recours à des cookies et à d'autres technologies similaires de traitement des données sur l'utilisation de la page Web My Lidl. "My Lidl" est l'espace client destiné aux offres en ligne du groupe d'entreprises Lidl, en ce compris la page Web www.lidl.be. Si vous donnez, sur la page Web www.lidl.be, votre consentement à l'utilisation de cookies et de technologies similaires (cf. plus bas), ce consentement porte également sur le recours, par Lidl Stiftung & Co. KG, sur la page Web My Lidl, à des cookies et à des technologies similaires de traitement de données sur l'utilisation.

Les **cookies** sont de petits fichiers textes qui sont enregistrés sur votre terminal (ordinateur portable, tablette, smartphone ou dispositif analogue) lorsque vous visitez nos pages Web. Les cookies n'occasionnent pas de dommages à votre terminal, ne contiennent pas de virus ni de chevaux de Troie ou d'autres logiciels malveillants. Ils servent à enregistrer des informations produites en lien avec le terminal spécifiquement utilisé. Cela ne signifie toutefois pas que nous avons ainsi immédiatement connaissance de votre identité.

Le recours à des cookies et à d'autres technologies de traitement des données sur l'utilisation sert - suivant la catégorie de cookie ou de l'autre technologie – aux finalités suivantes :

Cookies nécessaires : ce sont les cookies et outils analogues sans lesquels vous ne pouvez pas utiliser nos services (par exemple, pour afficher correctement notre page Web/les fonctions que vous désirez, pour conserver votre enregistrement dans la zone de connexion, pour remplir votre panier lorsque vous faites des achats en ligne, etc.).

Fonctionnels : ces techniques nous aident à tenir compte de vos préférences effectives ou supposées pour assurer le confort d'utilisation de nos pages Web. Par exemple, à l'aide de vos réglages, nous pouvons afficher nos pages Web dans une langue qui vous convient. De plus, nous évitons ainsi de vous présenter des produits qui ne sont peut-être pas disponibles dans votre région.

Statistiques : ces techniques nous permettent de recueillir des statistiques anonymes sur l'utilisation de nos services afin de les configurer en fonction de vos besoins. Ainsi, nous pouvons déterminer, par exemple, de quelle façon nous pourrons encore mieux adapter nos pages Web aux habitudes des utilisateurs.

Marketing : grâce à ces cookies, nous pouvons vous présenter des contenus publicitaires basés sur l'analyse de votre comportement d'utilisateur et adaptés à celui-ci, ce comportement pouvant être également suivi sur des pages Web, navigateurs ou terminaux différents à l'aide d'un ID d'utilisateur (identifiant unique).

Vous trouverez ici une **vue d'ensemble** des cookies et autres techniques mises en œuvre, ainsi que la finalité du traitement, la durée de conservation et les prestataires tiers éventuellement impliqués.

Dans le cadre de la mise en œuvre de cookies et de techniques analogues de traitement des données sur l'utilisation, les catégories suivantes de données à caractère personnel sont notamment traitées en fonction de la finalité définie :

Cookies nécessaires

- Entrées de l'utilisateur afin de les conserver sur plusieurs sous-pages (par exemple, transfert des marchandises sélectionnées dans le panier, sélection de la filiale préférée dans le système de géolocalisation de magasins Lidl)
- Données d'authentification servant à identifier un utilisateur après sa connexion afin de garder en mémoire l'accès à des contenus autorisés lors de visites ultérieures (par exemple, sur l'espace client My Lidl)
- Incidents liés à la sécurité (par exemple, multiples tentatives de connexion ratées)
- Données en vue de l'affichage de contenu multimédia (par exemple, diffusion de vidéos sélectionnées par l'utilisateur (sur des produits)).

Fonctionnels

- Réglages de l'adaptation de l'interface utilisateur qui ne sont pas rattachés à une identification durable (par exemple, la sélection active de la langue ou la présentation de requêtes ou de cartes dans le système de géolocalisation de magasins)

Statistiques

- Profils utilisateurs pseudonymisés contenant des informations sur l'utilisation de nos pages Web. Ils comprennent notamment :
  - le type/la version du navigateur ;
  - le système d'exploitation employé ;
  - l'URL du référent (page Web visitée précédemment) ;
  - nom d'hôte de l'ordinateur accédant à une page (adresse IP) ;
  - heure de la requête envoyée au serveur ;
  - ID d'utilisateur individuel ; et
  - évènements déclenchés sur la page Web (habitudes de navigation).
- L'adresse IP est régulièrement anonymisée à cette occasion afin qu'il soit en principe impossible de remonter jusqu'à vous.
- Nous ne regroupons votre ID d'utilisateur avec d'autres données vous concernant (nom, adresse électronique, etc.) que si vous y avez donné votre consentement explicite distinct (voyez par exemple le point 12 de la présente déclaration sur la protection de la vie privée). Votre ID d'utilisateur seule ne nous permet pas de remonter jusqu'à vous.

Marketing

- Profils utilisateurs pseudonymisés contenant des informations sur l'utilisation de nos pages Web. Ils comprennent notamment :
- l'adresse IP ;
- l'ID d'utilisateur individuel ;
- l'intérêt potentiel manifesté pour tel ou tel produit ;
- les choix faits sur la page Web (habitudes de navigation).
- Les adresses IP sont régulièrement anonymisées afin qu'il soit en principe impossible de remonter jusqu'à vous.
- Nous ne regroupons votre ID utilisateur avec d'autres données vous concernant (par exemple, votre nom, adresse électronique, etc.) que si vous y avez donné votre consentement explicite distinct (voyez par exemple le point 12 de la présente déclaration sur la protection de la vie privée). Votre ID d'utilisateur seule ne nous permet pas de remonter jusqu'à vous. Le cas échéant, nous partageons les ID d'utilisateur et les profils d'utilisation associés avec des tiers par l'intermédiaire de fournisseurs de réseaux publicitaires.

Le fondement juridique du recours à des cookies fonctionnels, statistiques et de marketing, et à des technologies similaires est votre consentement selon l'article 6, paragraphe 1er, lettre a) du RGPD. Le fondement juridique du recours à des cookies nécessaires et à des technologies similaires est l'article 6, paragraphe 1er, lettre b) du RGPD, c'est-à-dire que nous traitons vos données pour mettre nos services à disposition dans le cadre de mesures préalables au contrat ou de l'exécution de celui-ci.

Vous pouvez en tout temps retirer/adapter votre consentement avec effet ultérieur à l'égard de tous les responsables du traitement (donc, à l'égard aussi de Lidl Stiftung & Co. KG et de la SA Criteo) sans que cela influence la légitimité des traitements opérés en vertu de votre consentement jusqu'à son retrait. Il vous suffit de cliquer ici et de faire votre sélection. Vous n'avez qu'à décocher les cases de votre choix pour retirer simplement votre consentement aux finalités du traitement.

Nous intégrons aussi régulièrement des contenus d'entreprises partenaires sur nos pages Web. Vous trouverez de plus amples informations sur ces entreprises au point 15 de la présente déclaration sur la protection de la vie privée. Dans le cadre des contenus intégrés, nos partenaires peuvent placer leurs propres cookies sous leur propre responsabilité et recueillent aussi à cet effet des consentements, dans la mesure où cela est exigé. Indépendamment du fait que, pour des raisons techniques, ces cookies figurent également dans la vue d'ensemble ci-dessus, nous n'y avons pas accès et nous ne sommes pas (co-)responsables du traitement en ce qui les concerne. Il s'agit en l'occurrence des cookies des partenaires suivants : Qualifio. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans la déclaration relative à la protection de la vie privée de ces partenaires.

Destinataires/catégories de destinataires

Dans le cadre du traitement de données au moyen de cookies et de techniques analogues de traitement des données sur l'utilisation, nous faisons parfois appel à des prestataires de services spécialisés, notamment du secteur du marketing en ligne. Ils traitent vos données pour notre compte au titre de sous-traitants, mais nous les avons sélectionnés avec soin et soumis contractuellement aux obligations visées à l'article 28 du RGPD. Pour autant qu'elles n'aient pas été citées au début de ce point en tant que responsable (conjoint), toutes les entreprises mentionnées dans notre déclaration relative aux cookies comme fournisseurs opèrent pour nous comme sous-traitants.

Suivant la portée de votre consentement respectif, vos données sont aussi collectées de la façon décrite ci-dessus par Lidl Stiftung & Co. KG et/ou la SA Criteo à titre de responsables séparés ou conjoints. Dans la mesure où vous avez consenti à un traitement à des fins de marketing, il se peut que nous partagions avec des tiers votre ID d'utilisateur et les profils d'utilisation associés par l'intermédiaire de fournisseurs de réseaux publicitaires.

Durée de conservation/critères de fixation de la durée de conservation

Vous trouverez la durée de conservation des cookies dans notre déclaration relative aux cookies. Si le mot "Persistant" est indiqué dans la colonne "Expiration", le cookie en question est conservé en permanence jusqu'au retrait du consentement qui lui correspond.

Figure 5 : Communication sur les cookies

Figure 6 : Droits de la personne concernée

Figure 7 : Protection des données

Figure 8 : Coordonnées légales

Annexe 1.9 : MediaMarkt

https://www.mediamarkt.be/fr/

Implémentation de cookies sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Demande de consentement sur l'utilisation ses cookies en arrivant sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	**OUI**, on peut effectuer des recherches, il y a juste le bord en dessus pour la demande de l'utilisation des cookies qui reste visible (Figure 1)
Présence d'un onglet sur le site concernant la politique de cookie/de confidentialité de l'organisation	**OUI** (Figure 3) en cliquant dessus, il nous envoie à la page de politique de confidentialité (Figure 2)
Communication claire et transparente sur l'utilisation de cookies récoltés sur le site	**OUI** (Figure 2)
Explication des droits de l'utilisateur du site internet	**OUI** (Figure 4)
Est-il possibilité de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	**NON**
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	**NON** et **NON**
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	**OUI** (Figure 4)
La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	**OUI** (Figure 2)

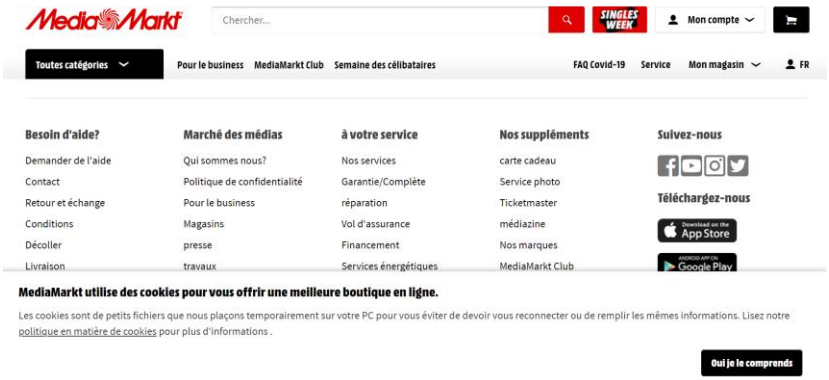


Figure 1 : Implémentation de cookies et demande de consentement

Figure 3 : Onglet « Confidentialité »

Cookies, services d'analyse Web et médias sociaux

Nous aimerions que votre expérience sur notre site Web soit bonne et nous utilisons à cet effet des cookies, des services d'analyse Web et des plug-ins de médias sociaux conformément à l'Art. 6 par. 1 f du RGPD.

A cette fin, nous employons divers cookies et services pour assurer la pleine fonctionnalité de notre site Web et pour le rendre aussi informatif et simple à utiliser que possible pour vous. Il est important pour nous que vous soyez à même de surfer facilement sur notre site Web et par conséquent, nous tenons à l'améliorer en permanence. Ces améliorations incluent l'enregistrement de vos paramètres et des formulaires pré-remplis afin que vous n'ayez pas besoin d'introduire sans cesse les mêmes données. Il est également important pour nous que vous ne voyiez que le contenu qui vous intéresse réellement et qui faciliterait votre expérience en ligne.

Cependant, nous n'oublierons pas de traiter vos données personnelles avec soin. Vous trouverez ci-après des informations détaillées concernant l'utilisation de cookies et de services sur ce site Web. Bien entendu, vous pouvez désactiver tous les cookies et tous les services si vous le souhaitez. Vous pouvez le faire en bloquant ou en supprimant les cookies par l'intermédiaire de votre navigateur Internet ou séparément en installant un cookie de désactivation ou en suivant un lien. N'oubliez pas que la désactivation est nécessaire pour tous les navigateurs que vous utilisez. Si vous supprimez tous les cookies de votre navigateur, ce choix affectera également le cookie de désactivation.

Cookies fonctionnels

Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont placés sur votre ordinateur par les sites sur lesquels vous naviguez. Ils permettent de reproduire les paramètres ou tout autre changement que vous avez apporté lors de votre visite suivante.

Ces cookies fonctionnels assurent que notre site Web fonctionne correctement. Ces cookies sont conservés pendant deux ans au maximum, puis ils sont supprimés automatiquement. Les fonctions suivantes sont possibles avec ces cookies :

- enregistrer les produits que vous avez placés dans votre panier ou sur votre liste de souhaits,
- enregistrer les données que vous avez introduites lors du paiement ou en passant une commande afin de ne pas avoir à les introduire à nouveau,
- enregistrer des paramètres comme la langue, le lieu, le nombre de résultats de recherche, etc.,
- enregistrer des paramètres pour un affichage optimal des vidéos, par ex. la mémoire tampon désirée et les données de résolution de votre écran,
- enregistrer les paramètres de votre navigateur pour permettre à notre site Web de s'afficher de manière optimale,
- reconnaître tout abus de nos sites Web et de nos services, par ex. en enregistrant de nombreuses tentatives de connexion consécutives ou manquées,
- télécharger le site Web complètement afin qu'il demeure accessible ou
- enregistrer vos données de connexion afin que vous n'ayez pas à les introduire à nouveau à chaque fois.

Vous pouvez éviter que ces cookies soient conservés ou les supprimer lorsqu'ils le sont déjà. Vous pouvez obtenir des informations plus détaillées du fabricant ou dans la section d'aide de votre navigateur Internet. Nous devons vous rappeler que certaines fonctions sur notre site Web soit ne seront plus disponibles, soit ne seront disponibles que dans une mesure limitée si vous n'autorisez pas ces cookies fonctionnels.

Services d'analyse à des fins statistiques

Afin de déterminer quel contenu de notre site Web vous attire le plus, nous surveillons continuellement le nombre de visiteurs et le contenu le plus fréquemment visualisé. Nous utilisons les données que nous collectons à des fins statistiques, comme :

- enregistrer le nombre de visiteurs sur nos sites Web,
- enregistrer le temps passé par chaque visiteur sur notre site,
- enregistrer l'ordre des visites sur les différents sites Web,
- déterminer quelles parties de notre site Web doivent être modifiées ou
- optimiser le site Web.

Nous utilisons les services suivants à des fins statistiques. Vous pouvez les désactiver en installant un cookie de désactivation ou en suivant un lien :

Google Analytics

Google Analytics est un service d'analyse Web de Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA. Google Analytics utilise des cookies pour permettre à l'opérateur du site Web d'analyser la manière dont les utilisateurs se servent du site. Les informations générées par le cookie concernant votre utilisation de ce site Web sont généralement transférées vers un serveur Google aux USA où elles sont conservées. Google réduira au préalable votre adresse IP au sein des Etats membres de l'Union européenne ou dans d'autres Etats ayant adhéré à l'Accord sur l'Espace économique européen. L'adresse IP complète ne sera transmise à un serveur Google aux USA, où elle sera alors raccourcie, que dans des cas exceptionnels. L'adresse IP transmise par votre navigateur dans le contexte de Google Analytics n'est pas fusionnée avec d'autres données Google. Les cookies de Google Analytics conservés sont supprimés automatiquement au bout de 14 mois.

Pour plus d'informations concernant les conditions d'utilisation et la protection des données, veuillez vous rendre sur la page Web **https://www.google.com/analytics/terms/gb.html** et **https://policies.google.com/?hl=en**.

Pour désactiver Google Analytics, cliquez sur le lien suivant afin de télécharger et installer un plug-in pour le navigateur : **https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=en**.

Google Maps

Google Maps API est un service de Google Inc., 1600 Amphitheater Parkway Mountain View, CA 94043, USA. Nous utilisons Google Maps API pour afficher une carte interactive et créer des orientations ou pour contribuer à la recherche d'un marché stable. Lorsque nous utilisons Google Maps, des informations concernant votre utilisation de ce site Web (y compris votre adresse IP) peuvent être transmises et conservées par Google sur des serveurs aux Etats-Unis.

Pour plus d'informations concernant la protection de la vie privée et les conditions d'utilisation de Google Maps, rendez-vous sur la page Web **https://www.google.com/intl/eng_eng/help/terms_maps.html** et **https://policies.google.com/privacy?hl=eng**.

Oracle Maxymiser

Il s'agit d'un service d'ORACLE Germany B.V. & Co. KG, Riesstraße 25, 80992 Munich, Allemagne. Les tests dits A/B et à variantes multiples nous permettront d'optimiser l'expérience des clients. A cette fin, des cookies sont utilisés et transmis à un serveur de l'Oracle Marketing Cloud où ils sont conservés. Par conséquent, Oracle Maxymiser traite en notre nom. Les cookies conservés par Oracle Maxymiser seront supprimés au bout de 12 mois au plus.

Pour plus d'informations concernant la protection de la vie privée avec Oracle Maxymiser, veuillez vous rendre sur la page Web **https://www.oracle.com/legal/privacy/privacy-policy.html**.

Pour désactiver Oracle Maxymiser, cliquez sur le lien suivant pour paramétrer un cookie de désactivation : **https://www.oracle.com/de/marketingcloud/opt-status.html**.

Bazaarvoice

Sur notre site, nous utilisons les services de Bazaarvoice Inc., 10901 Stonelake Blvd. Austin, Texas 78759, États-Unis. Nous utilisons Bazaarvoice pour les avis sur les produits. Pour enregistrer la façon dont les visiteurs du site répondent aux avis soumis et les pages visitées, des pixels (éléments d'image) et des cookies sont utilisés. De plus, des cookies sont placés lors de la soumission d'avis sur les produits et lors de leur appel, pour pouvoir rendre ces services disponible. Des données personnelles générales telles que le nom et l'adresse e-mail sont collectées. La collecte et l'évaluation ont lieu uniquement sur la base de pseudonymes, de sorte qu'en principe un lien avec votre identité ne peut pas être établi. Les cookies Bazaarvoice sont supprimés, au plus tard, après 12 mois. Bazaarvoice Inc. est certifié dans le cadre du Privacy Shield Agreement entre les États-Unis et l'Union Européenne.

Plus d'informations sur la protection des données chez Bazaarvoice peuvent être trouvées sur: **https://www.bazaarvoice.com/fr/legal/politique-de-confidentialite**

Si vous souhaitez désactiver Bazaarvoice, cliquez ici : ☑.

Services marketing

Nous utilisons des services marketing pour vous montrer des offres attrayantes et de tierces parties. Cela impliquera que nous montrions des publicités par l'intermédiaire de partenaires ou de réseaux publicitaires qui utilisent des cookies de tierces parties. Ils sont activés lorsque vous vous rendez sur notre site Web et ils ne sont lus que par le partenaire publicitaire pertinent. Nous voulons également vous montrer des publicités qui vous plairaient réellement. A cette fin, nous utilisons le re-ciblage sur notre site Web pour nous assurer que les publicités correspondent à vos centres d'intérêt. Les cookies conservés temporairement permettent à nos partenaires de re-ciblage de reconnaître les visiteurs de notre site Web sous un pseudonyme et de ne montrer que les produits qui intéresseraient nos visiteurs.

Aucune donnée personnelle ou sensible n'est conservée dans les cookies de nos partenaires de re-ciblage. En outre, les données collectées ne seront pas fusionnées avec des données permettant l'identification de nos visiteurs.

Les services nous permettent, par exemple :

- de mesurer le succès et la charge de la publicité entre nos partenaires publicitaires et nous-mêmes,
- de détecter quelles publicités vous avez déjà vues pour éviter de vous montrer les mêmes à nouveau,
- de voir le nombre de visualisations de notre site Web,
- de détecter les recherches internes,
- de voir quels sites de produits sont ouverts et
- de reconnaître votre statut de connexion.

Néanmoins, nous aimerions vous informer que même si vous désactivez ces services marketing, vous verrez toujours des publicités. Ces publicités pourraient être adaptées, par exemple, pour convenir au contenu du site Web. Vous pourriez comparer ce type de contenu (publicité sur Internet associée à la publicité à la télévision) au fait de regarder un programme télévisé sur la cuisine et de voir souvent une publicité sur des produits culinaires.

Nous utilisons les services suivants à des fins marketing. Vous pouvez les désactiver en installant un cookie de désactivation ou en suivant un lien :

ADEX

Le service de The ADEX, constitue une Data Management Platform (DMP) ou plateforme de gestion des données. Il utilise des cookies, des pixels invisibles (web beacons) ou des technologies similaires. Les données sont collectées par l'intermédiaire d'un identifiant de cookie conservé sous forme de pseudonyme. Ce pseudonyme est associé à des informations concernant les activités de l'utilisateur sur nos sites Web, les services et les applications. Toute identification personnelle de l'utilisateur est exclue par agrégation des ensembles de données. Afin d'assurer la fonctionnalité, les adresses IP sont conservées temporairement et raccourcies avant chaque traitement. Les adresses IP non abrégées ne sont ni conservées, ni traitées. Les cookies conservés par ADEX sont supprimés au bout de 6 mois au plus tard.

AppNexus

Le service d'AppNexus Inc., 28 W 23rd Street, 4th floor, New York, NY - 10010, USA est un fournisseur de services publicitaires et un fournisseur de plateforme de médiation. En intégrant la plateforme AppNexus, nous pouvons voir que vous avez accédé à la partie pertinente de notre site Web et que vous avez cliquez sur l'une de nos publicités. Les données sont collectées par l'intermédiaire d'un identifiant de cookie conservé sous forme de pseudonyme. Cet identifiant pseudonyme est utilisé pour associer les informations concernant l'activité de l'utilisateur sur nos sites Web, qui sont transmises par AppNexus à un serveur aux Etats-Unis où elles sont conservées. Une connexion directe est établie automatiquement entre votre navigateur et le serveur AppNexus. AppNexus est certifié dans le cadre de l'US-EU Privacy Shield Agreement. Le transfert de données à des tierces parties a lieu exclusivement dans le cadre de réglementations légales ou du traitement de commandes. Les cookies conservés par AppNexus sont supprimés au bout de 18 mois au plus tard.

Pour plus d'informations concernant la protection de la vie privée avec AppNexus, veuillez vous rendre sur la page Web **https://www.appnexus.com/en/company/platform-privacy-policy**.

Pour désactiver AppNexus, confirmez le bouton de désactivation dans : **https://www.appnexus.com/en/company/platform-privacy-policy#choices**.

« Pixel d'action visiteur » sur Facebook

Le « pixel d'action visiteur » (visitor action pixel) constitue un outil de Facebook Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, CA 94025, USA. Sur la base des visites sur le site Web et du comportement de navigation, cet outil nous permet de déterminer des groupes cibles pour la publicité sur Facebook, les « Facebook-Ads ». Nous utilisons également cet outil pour mesurer l'efficacité des activités marketing en ligne. Ainsi, nous pouvons suivre les actions des utilisateurs après qu'ils ont visualisé et/ou cliqué sur une publicité Facebook ou passé une commande.

Une fois que vous atteignez le site Web, le pixel est intégré directement par Facebook et il peut stocker un cookie sur votre appareil. Si vous vous connectez ensuite sur Facebook ou si vous êtes déjà connecté à Facebook, votre visite sur le site Web sera notée dans votre profil. Les données collectées restent anonymes, ce qui signifie que nous ne pouvons ni voir les données personnelles d'utilisateurs individuels, ni les associer à d'autres informations concernant un utilisateur. Toutefois, ces données sont stockées et traitées par Facebook afin de permettre une conclusion quant au profil respectif de l'utilisateur. Le traitement de données par Facebook a lieu conformément à **la Politique d'Utilisation des Données de Facebook**. Si vous n'êtes pas membre de Facebook, vous n'êtes pas concerné par ce traitement de données.

Pour désactiver le « pixel d'action visiteur » de Facebook, veuillez cliquer **ici**.

salesforce.com

Le service de salesforce.com EMEA Limited service, Floor 26 Salesforce Tower, 110 Bishopsgate, Londres, EC2N 4AY, Royaume-Uni, constitue une Data Management Platform (DMP). Il utilise des cookies, des pixels invisibles ou des technologies similaires. Les données sont collectées par l'intermédiaire d'un identifiant de cookie conservé sous forme de pseudonyme. Ce pseudonyme est associé à des informations concernant l'activité de l'utilisateur sur nos sites Web, les services et les applications. Toute identification personnelle de l'utilisateur est exclue par agrégation des ensembles de données. Afin d'assurer la fonctionnalité, les adresses IP sont conservées temporairement et raccourcies avant chaque traitement. Les adresses IP non abrégées ne sont ni conservées, ni traitées. Les cookies conservés par salesforce.com seront supprimés au bout de 180 jours au plus.

Pour plus d'informations concernant la protection de la vie privée avec salesforce.com, veuillez vous rendre sur la page Web : **https://www.salesforce.com/eu/company/privacy/**.

Pour désactiver salesforce.com, cliquez sur le lien suivant pour paramétrer un cookie de désactivation : **https://www.salesforce.com/products/marketing-cloud/sfmc/salesforce-dmp-consumer-choice/?mc=DMP**.

Google DoubleClick

Google DoubleClick est un service de Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA. Google DoubleClick utilise des cookies pour vous aider et afficher des publicités pertinentes. Un numéro d'identification (ID) est ainsi attribué à votre navigateur ce qui rend donc impossible d'avoir des informations au sujet de votre identité.
Nous utilisons également des cookies DoubleClick Floodlight pour le suivi des conversions. Une activité Floodlight stocke les données capturées par un tag Floodlight donné et les présente à tous les produits Google DoubleClick, tels que Google Analytics ou encore Google DoubleClick Campaign Manager (DCM).
Les cookies stockés par Google DoubleClick sont stockés 90 jours maximum.
Pour en savoir plus sur la confidentialité dans Google DoubleClick, visitez :https://policies.google.com/?hl=fr

Pour désactiver Google DoubleClick, ☑.

iSite

iSite est une entreprise spécialisée dans la production et la diffusion de contenus de produits. iSite n'utilise pas de cookies ni de technologies similaires pour la collecte et le suivi des informations analytiques. iSite collecte les adresses IP uniquement à des fins de détection de fraude. Celles-ci ne sont conservées que pendant une période maximum de 6 mois. iSite n'utilise les adresses IP à aucune autre fin. iSite ne collecte aucun autre type d'informations personnelles. iSite analyse uniquement l'utilisation/l'interaction avec le contenu fourni et utilise ces informations anonymes pour contribuer à l'amélioration du contenu.

Pour plus d'informations concernant iSite, veuillez consulter le site https://isite.solutions.

Pour désactiver le traitement des données par iSite, ☑.

Plug-ins de médias sociaux

Notre site Web vous offre des plug-ins de divers sites de médias sociaux afin que vous puissiez vous connecter à vos canaux. Ces plug-ins sont marqués par un logo ou les mots « social plug-in ». L'intégration des plug-ins s'effectue par le biais d'AddThis.com, un service d'Oracle America Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood Shores, CA 94065, USA.

Afin de protéger votre vie privée, nous intégrons des plug-ins sociaux à la solution technique qui évite que des données (comme une adresse IP) soient envoyées à AddThis.com ou à des réseaux sociaux lorsque vous ouvrez notre site Web. Ils ne s'activent que lorsque vous cliquez pour la première fois sur les plug-ins des médias sociaux. Par conséquent, votre navigateur récupérera les plug-ins des serveurs d'AddThis.com et les présentera comme faisant partie de notre site Web. Ce faisant, des informations (par ex. adresse IP) sont transmises à AddThis.com et aux réseaux sociaux. De plus, AddThis.com peut conserver des cookies ou des « pixels invisibles » sur votre ordinateur.

Vous ne pouvez pleinement utiliser la fonction de dissémination (comme le « bouton J'aime ») qu'en cliquant une seconde fois sur les plug-ins de médias sociaux. Si vous êtes membre d'un réseau social et si vous cliquez sur le plug-in correspondant, le fournisseur du réseau social pourra relier les informations concernant votre visite sur notre site Web aux données de votre profil. Veuillez vous informer de ces fonctionnalités auprès des fournisseurs des réseaux sociaux que vous utilisez.

Pour des informations plus détaillées à propos du fonctionnement d'AddThis.com, veuillez consulter la **politique de protection de la vie privée** ainsi que les informations de protection de la vie privée des fournisseurs des plug-ins de médias sociaux respectifs.

Les plug-ins de médias sociaux suivants sont intégrés à notre site Web :

- **Bouton J'aime/Partager Facebook**
  Fournisseur : Facebook Inc., 1601 Willow Road, Menlo Park, CA 94025, USA
  Politique de protection de la vie privée Facebook
- **Bouton Google+**
  Fournisseur : Google Inc., 1600 Amphitheatre Parkway Mountain View, CA 94043, USA
  Politique de protection de la vie privée Google+
- **Plug-in social Instagram**
  Fournisseur : Instagram LLC, 1601 Willow Road, Menlo Park, CA 94025, USA
  Politique de protection de la vie privée Instagram
- **Bouton Epingler**
  Fournisseur : Pinterest Inc., 651 Brannan Street, San Francisco, CA 94103, USA
  Politique de protection de la vie privée Pinterest
- **Bouton tweet Twitter**
  Fournisseur : Twitter Inc., 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, CA 94103, USA
  Politique de protection de la vie privée Twitter
- **Plug-in social YouTube**
  Fournisseur : YouTube LLC, 901 Cherry Ave., San Bruno, CA 94066, USA
  Politique de protection de la vie privée YouTube

Version : Mai 2018, Version 2.0

Figure 2 : Document sur la politique en matière de cookies

Politique de protection de la vie privée pour MediaMarkt.be

Notre but est de veiller à ce que vous vous sentiez en sécurité sur notre site web, la protection de votre vie privée et celle de vos droits personnels étant importantes pour nous. Par conséquent, nous vous prions de lire attentivement le résumé ci-dessous concernant le fonctionnement de notre site web. Vous pouvez tenir pour acquis que vos données seront traitées de manière transparente et équitable, et que nous mettrons tout en œuvre pour traiter vos données avec soin et de manière responsable.

La présente Politique de protection de la vie privée vise à vous informer quant à la façon dont nous utilisons vos données à caractère personnel, pour lesquelles nous satisfaisons aux exigences strictes de la loi allemande sur la protection des données et aux exigences du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Coordonnées du responsable du traitement et du data protection officer

Le responsable du traitement aux fins du RGPD, d'une autre législation sur la protection des données dans les États membres de l'UE et d'autres règlements relevant de la protection des données, est:

MMS Online Belgium SA
Brusselsesteenweg 496 box 2
1731 Zellik

Le data protection officer peut être contacté à l'adresse suivante: privacy.be@media-saturn.com

Portée du traitement des données à caractère personnel

Nous ne collectons et n'utilisons vos données à caractère personnel que dans la mesure où elles sont nécessaires pour fournir un site web fonctionnel, notre contenu et nos services, par exemple, lorsque vous vous enregistrez sur notre site web, vous connectez à un compte client existant ou commandez des produits. Vos données à caractère personnel ne sont collectées et utilisées qu'avec votre consentement. Une exception à cette règle a lieu lorsque le consentement préalable n'est pas possible en raison de certaines circonstances et que le traitement des données est permis par la loi.
La sécurité de vos données à caractère personnel est hautement prioritaire pour nous. Nous prenons dès lors des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les données sauvegardées par nos, soins afin d'empêcher efficacement leur perte ou leur usage abusif par des tiers. Nos collaborateurs chargés de traiter les données à caractère personnel sont liés par des obligations de confidentialité et sont tenus de les respecter. Vos données à caractère personnel sont sécurisées en veillant à ce qu'elles soient transmises sous une forme cryptée; nous utilisons par exemple le protocole SSL (Secure Sockets Layer) pour communiquer avec votre navigateur web. Le symbole d'un cadenas sera affiché par votre navigateur afin que vous puissiez voir quand une connexion SSL a été établie. Afin de garantir que vos données sont protégées à tout moment, les mesures de sécurité technique sont soumises à un examen régulier et sont adaptées aux nouvelles normes technologiques, si nécessaire. Ces principes s'appliquent également aux entreprises que nous chargeons de traiter et utiliser les données conformément à nos instructions.

Objectifs du traitement et principes juridiques régissant le traitement de vos données à caractère personnel

Nous recueillons, traitons et utilisons vos données à caractère personnel aux fins suivantes :

- L'établissement et l'exécution des contrats
- La distribution des bulletins d'information, des avis sur les produits
- Des activités marketing, telles que les tirages au sort
- Le service client et soutien au client
- La prestation de diffusion de services de médias, par ex. pour le traitement des commandes des produits et services que nous proposons en ligne.

Vos données à caractère personnel peuvent être traitées sur la base des principes juridiques suivants:

- L'article 6, paragraphe 1, lettre a), du RGPD sert de base juridique pour les activités de traitement pour lesquelles nous obtenons votre autorisation/consentement pour une finalité de traitement spécifique.
- L'article 6, paragraphe 1, lettre b), du RGPD énonce que les données à caractère personnel peuvent être traitées pour l'exécution d'un contrat, par ex. lors de l'achat d'un produit. Il en va de même pour toute activité de traitement qui s'avère nécessaire pour l'exécution d'activités précontractuelles, telles que le traitement de demandes de renseignements concernant les produits ou les services.
- L'article 6, paragraphe 1, lettre c), du RGPD s'applique dans les cas où nous sommes liés par une obligation légale qui exige que des données à caractère personnel soient traitées, par exemple pour se conformer aux obligations fiscales.
- L'article 6, paragraphe 1, lettre d), du RGPD énonce que les données à caractère personnel peuvent être traitées pour la sauvegarde de vos intérêts vitaux ou ceux d'une autre personne physique.
- L'article 6, paragraphe 1, lettre f), du RGPD s'applique en ce qui concerne nos intérêts légitimes, par exemple lors du recours à des prestataires de services aux fins de l'exécution de commande (par ex. des services de livraison), lors de l'exécution d'enquêtes et d'analyses statistiques ou lors de tentatives de connexion. Notre intérêt réside dans la fourniture d'un site web convivial, attrayant et sécurisé et dans l'optimisation de ce dernier afin de répondre à nos intérêts commerciaux tout en répondant à vos attentes.

Durée du stockage et effacement de routine des données à caractère personnel

Nous ne traitons et sauvegardons vos données à caractère personnel qu'aussi longtemps qu'elles sont nécessaires pour satisfaire à l'objectif pour lequel nous sommes tenus de le faire en vertu de la loi ou du règlement. Lorsque l'objectif cesse de s'appliquer ou est rempli, vos données à caractère personnel seront effacées ou limitées. Lorsque les données sont limitées, elles seront effacées dès que les périodes de rétention imposées par la loi, les statuts ou un contrat n'empêchent plus de procéder à leur effacement, pour autant qu'il n'y ait pas lieu de présumer que l'effacement porterait atteinte à vos intérêts légitimes, et à condition que cet effacement n'implique pas une somme d'efforts disproportionnée en raison de la nature spécifique du stockage des données.

Collecte des données et informations générales (fichiers journaux)

En application de l'article 6, paragraphe 1, lettre f) du RGPD, note site web collecte, lors de chaque accès, une série de données et informations générales, qui sont temporairement stockées dans les fichiers journaux (log files) d'un serveur. Un fichier journal est créé dans le cadre de la connexion automatique réalisée par le système informatique de traitement. Les données suivantes peuvent être collectées :

- Accès au site web (date, heure et fréquence)
- La façon dont vous êtes arrivé sur le site web (page de renvoi, hyperlien, etc.)
- Volume de données transmis
- Le navigateur et la version du navigateur que vous utilisez
- Le système d'exploitation que vous utilisez
- Le prestataire de services internet auquel vous avez recours
- L'adresse IP que votre prestataire de services internet attribue à votre ordinateur lors de la connexion à l'internet

La collecte et le stockage de ces données sont nécessaires au fonctionnement du site web afin d'assurer la fonctionnalité du site web et de livrer correctement le contenu de notre site web. Nous utilisons également les données pour optimiser notre site web et garantir la sécurité de nos systèmes informatiques. Pour cette raison, les données sont stockées pour une durée maximale de sept jours à titre de précaution technique.

Nous utilisons également ces données à des fins marketing, des avis sur les produits, d'étude de marché et de structuration de nos services pour répondre à la demande en créant et en analysant les profils d'utilisation sous des pseudonymes, à la condition toutefois que vous n'ayez pas fait valoir votre droit de refuser ou de retirer votre autorisation/consentement pour l'utilisation de vos données de cette façon (voir notes concernant votre droit d'opposition sous « Vos droits »). Cela inclut la fonction de type « Remember me » (Se souvenir de moi) que vous pouvez également désactiver dans votre compte d'utilisateur sous « Données à caractère personnel ».

Afin d'optimiser la commercialisation de nos produits et services et afficher le sceau de qualité Trusted Shop, le Badge de confiance Trusted Shops est intégré dans notre site web. Il s'agit d'un service de Trusted Shops GmbH, Subbelrather Str. 15C, 50823 Cologne, Allemagne. En accédant au Badge de confiance, le serveur web enregistre automatiquement un fichier journal qui contient des données telles que votre adresse IP, la date et l'heure de l'accès, la quantité de données transmises et le prestataire demandeur. Ces données d'accès ne sont pas analysées et seront automatiquement supprimées au plus tard sept jours après la fin de votre visite sur la page. D'autres données à caractère personnel ne seront transmises à Trusted Shops que si vous choisissez d'utiliser des produits Trusted Shops après avoir complété une commande ou vous être déjà enregistré en tant qu'utilisateur. Dans ce cas, l'accord contractuel conclu entre vous et Trusted Shops s'applique.

Afin de nous permettre d'afficher les informations sous forme de vidéo, d'images et de texte de chaque fabricant sur nos sites web pour les produits que nous proposons, nous coopérons avec Flixmedia. À cette fin, votre adresse IP sera envoyée à Flixmedia Ltd. et sera automatiquement supprimée lorsque vous quitterez notre site web.

Cookies, services d'analyse web et médias sociaux

Nous utilisons des cookies, des services d'analyse web et des plugins de médias sociaux sur notre site web, pour lesquels existe une politique de respect de la vie privée distincte.

Fourniture d'informations sur nos produits et services, sur les offres spéciales et sur d'autres messages tels que les bulletins d'information

Nous utilisons les données pour envoyer les informations que vous demandez sur nos produits, services et d'autres offres spéciales à l'adresse de courrier électronique que vous nous communiquez. Cela ne se fera qu'avec votre autorisation/consentement préalable ou si la loi le permet. Le consentement pour cette prestation est régi par l'article 6, paragraphe 1, lettre a), l'article 7.

a) **Enregistrement pour les bulletins d'information sur notre site web**
Il est possible de s'enregistrer pour un bulletin d'information gratuit sur notre site web. Lors de l'enregistrement pour le bulletin d'informations, les données du formulaire de saisie des données nous seront envoyées, c.-à-d. à tout le moins votre adresse de courrier électronique.
L'enregistrement est réalisé en utilisant une procédure « à inclusion confirmée », par laquelle vous recevrez un courrier électronique lors de l'enregistrement, dans lequel vous êtes prié de confirmer votre enregistrement. Cette confirmation est nécessaire pour empêcher quiconque d'enregistrer des adresses de courrier électronique qui ne sont pas les siennes. Votre consentement sera obtenu pour le traitement des données pendant la procédure d'enregistrement et il y est fait référence à la présente Politique de protection des données.

b) **Enregistrement du magasin**
Si vous vous enregistrez pour recevoir des informations par courrier électronique via la page d'accueil d'un point de vente spécifique, nous enregistrerons votre adresse électronique avec le nom du point de vente régional afin de vous fournir également des informations spécifiques à la région concernant nos produits et services.

c) **Prestations relatives à la vente des produits et services**
Si vous achetez des produits ou services sur notre site web, nous pouvons vous envoyer des informations concernant nos propres produits et services similaires ou des requêtes concernant votre avis sur votre achat, à l'adresse électronique que vous fournissez, même sans votre consentement.

d) **Prestations postales**
Nous pouvons également utiliser vos données pour vous envoyer des informations sur nos produits, services et offres spéciales par la poste.

Nous souhaitons que vous appréciez la lecture de nos courriers électroniques, et c'est pourquoi nous nous efforçons de n'inclure que les informations susceptibles de vous intéresser. C'est pourquoi nous mesurons et enregistrons les taux d'ouverture et clic de votre profil d'utilisateur. Ces informations indiquent si et quand vous ouvrez vos courriers électroniques, sur quel contenu vous cliquez dans les courriers électroniques et à quel moment, et pour quelle raison nos courriers électroniques pourraient ne pas vous parvenir. Nous utilisons également ces données à des fins statistiques.

Bien sûr, vous pouvez également vous désabonner pour cesser de recevoir ces courriers électroniques, c'est-à-dire retirer votre autorisation/consentement avec effet futur, ce pour quoi un lien de désabonnement est prévu dans chaque courrier électronique et bulletin d'information. Il vous sera alors demandé de confirmer l'annulation de votre abonnement sur note site web. Vous pouvez également nous contacter pour retirer votre consentement à tout moment:

- par courrier électronique : privacy.be@media-saturn.com
- par courrier postal : B-1731 Zellik, Brusselsesteenweg 496 box 2

Il n'est pas possible de se désabonner de certains messages d'information nécessaires pour l'exécution des contrats et pour le fonctionnement de notre site web, notamment les courriers électroniques de service (par ex. confirmations d'enregistrement, informations du service client) ou les informations sur les achats (par ex. confirmations des commandes, documents contractuels, traitement des paiements). Vous recevrez ces notifications conformément aux coordonnées que vous nous communiquez.

Traitement des données à caractère personnel lors de l'établissement d'un contact, lors de l'enregistrement et lors de la soumission de commandes d'invités

a) **Établissement d'un contact**
Lorsque vous nous contactez par téléphone, par courrier électronique ou via le formulaire de contact, les informations que vous communiquez seront enregistrées par nous, sur la base de l'article 6, paragraphe 1, lettre a), du RGPD afin de répondre à vos questions. Le contact sera consigné afin de pouvoir fournir une preuve du contact, conformément aux exigences légales. Votre consentement sera obtenu pour le traitement des données en remplissant le formulaire de contact et il sera fait référence à la présente Politique de protection des données. Les données qui sont collectées à cet égard seront supprimées par nos soins à la fin de l'entretien en question, et lorsque l'affaire en cause aura été réglée de façon définitive.

b) **Enregistrement**
Sur notre site web, nous vous offrons l'option d'un enregistrement par la fourniture de données à caractère personnel. Ces données sont entrées dans un formulaire d'enregistrement de données, nous sont envoyées et nous les stockons. L'enregistrement est réalisé afin de remplir un contrat ou de réaliser des activités précontractuelles, et est dès lors basé sur l'article 6, paragraphe 1, lettre b), du RGPD.

Pour la conclusion et l'exécution des contrats, nous avons besoin de coordonnées qui dépendent du cas spécifique, par exemple le nom, l'adresse de livraison, l'adresse de facturation, l'adresse électronique et des informations concernant le mode de paiement que vous avez choisi. Nous utilisons également vos données pour la mise à jour de nos données clients, pour laquelle seules les données pertinentes sont mémorisées. Afin d'éviter des erreurs typographiques et veiller à ce que les produits que vous commandez vous parviennent effectivement, nous vérifions que votre adresse est complète et correcte lorsqu'elle est saisie.

c) **Commandes en tant qu'invité**
Vous disposez de l'option de soumettre des commandes en tant qu'invité. Si vous choisissez ce mode de commande, il n'est pas nécessaire de vous enregistrer avant de soumettre votre commande. Veuillez noter qu'il vous faudra saisir à nouveau vos données lors de la réalisation de toute commande future.
Nous collectons, traitons et utilisons les données fournies par vos soins pour les commandes en tant qu'invité aux fins de l'exécution du contrat conformément à l'article 6, paragraphe 1, lettre b), du RGPD. Nous enregistrons les informations que vous nous fournissez pour la durée du traitement et l'exécution de votre commande. Vos données sont ensuite supprimées, à moins que vous ne décidiez d'activer votre compte client dans les 14 jours qui suivent votre commande. Les données qui doivent être stockées conformément aux obligations légales, aux statuts ou aux exigences de rétention contractuelles seront limitées au lieu d'être effacées, afin d'empêcher leur utilisation à d'autres fins.

d) **Clauses diverses**
Sur la base de l'article 6, paragraphe 1, lettres c) et f), du RGPD, nous utilisons et stockons vos données à caractère personnel et informations techniques en cas de nécessité pour éviter ou enquêter sur un usage abusif ou autre comportement illicite sur notre site web, par ex. pour maintenir la sécurité des données en cas d'attaques de nos systèmes informatiques. Cela peut également se faire sur la base d'ordonnances émises par des autorités publics ou des instances judiciaires, dans la mesure où nous sommes tenus de le faire par la loi, ainsi que pour préserver nos droits et intérêts et afin de permettre une défense en justice de notre part.

Transmission de données à caractère personnel à des tiers

Lors de la transmission de vos données à caractère personnel, nous veillons à ce que le niveau de sécurité soit toujours aussi élevé que possible, raison pour laquelle vos données ne sont transmises qu'à des prestataires de services et des entreprises partenaires soigneusement sélectionnés au préalable et liés par des obligations contractuelles. Nous transmettons également vos données à des organismes qui sont situés dans l'Espace économique européen et qui sont donc soumis à la législation stricte de l'UE en matière de protection des données ou qui sont liés par une norme de sécurité correspondante. La transmission de données à des pays tiers n'est actuellement ni réalisée ni prévue.

a) **Transmission parmi les entreprises affiliées au Groupe conformément à l'article 6, paragraphe 1, lettre b), du RGPD**
Nous transmettons vos données à caractère personnel pour la conclusion et l'exécution de contrats relatifs à l'exécution de livraisons et de services sur notre site web à des entreprises affilées au Groupe, afin qu'elles soient stockées dans des bases de données centrales et à des fins de facturation et de comptabilité internes du Groupe. Cela est notamment nécessaire afin que vous puissiez utiliser tous nos services. Si vous souhaitez récupérer votre commande au point de vente, ce dernier sera informé de votre commande et la traitera. Si vous contactez un point de vente ou notre ligne d'assistance (hotline) aux clients, en cas de questions, de plaintes ou de retours, elle aura également accès aux données de votre commande afin de pouvoir répondre à vos questions.

b) **Transmission aux partenaires de produits conformément à l'article 6, paragraphe 1, lettre b), du RGPD**
Dans le cadre des services et des produits que nous proposons sur notre site web, nous collaborons avec diverses entreprises partenaires pour certains groupes de produits. Si vous commandez des produits de ces partenaires, nous transmettrons les données à caractère personnel que vous communiquez pendant l'enregistrement et, si d'autres achats sont effectués, vos données à caractère personnel supplémentaires spécifiés sus « Mon compte» (My account) pour la conclusion et l'exécution des contrats (notamment votre adresse électronique, votre adresse de livraison et votre adresse de facturation). Votre partenaire contractuel sera précisé sur les pages de produits pertinentes, dans les Modalités et conditions générales de vente et dans l'avis juridique. Veuillez noter que votre partenaire contractuel est lui-même responsable de ses propres précautions en matière de sécurité des données et que des Politiques de protection de la vie privée supplémentaires ou différentes peuvent s'appliquer à ces pages de produits.

c) **Transmission aux partenaires de services conformément à l'article 6, paragraphe 1, lettres b) et f), du RGPD**
Pour le fonctionnement et l'optimisation de notre site web et pour l'exécution de contrats, nous chargeons diverses entreprises de services d'agir pour notre compte, par ex. fournir des services informatiques centralisés, héberger notre site web, traiter les paiements et expédier les produits, installer des équipements ou distribuer des bulletins d'information. Nous transmettons les informations requises aux fins respectives à ces partenaires de services (par ex. nom, adresse).

Certaines de ces entreprises (bpost SA de droit public) agissent en notre nom en ce qui concerne le traitement et l'exécution des commandes et ne sont dès lors autorisées à utiliser les données fournies que conformément à nos instructions. Dans ce cas, nous sommes légalement tenus de veiller à ce que les entreprises auxquelles nous avons recours prennent des précautions adéquates en matière de sécurité des données. Nous convenons dès lors de mesures spécifiques de sécurité des données avec ces entreprises et contrôlons ces mesures de manière régulière.

Lorsque les produits à expédier sont volumineux et lourds, votre commande sera expédié via un prestataire de services tel que Henrotte SA. Ce prestataire de services recevra des informations de notre part, telles que l'adresse électronique communiquée par vos soins avec votre commande, afin de lui permettre de convenir d'une heure de livraison spécifique avec vous.

Pour écrire des avis sur les produits achetés, l'adresse e-mail et le produit acheté sont transmis à notre partenaire de services Bazaarvoice Inc.

Contrairement aux exigences en matière de traitement externe, nous transmettons les données à des tiers dans les cas suivants pour l'exécution du contrat, cas dans lesquels ces parties sont elles-mêmes responsables de l'utilisation de ces données:

- En ce qui concerne l'expédition de produits, les données sont transmises à des entreprises logistiques ou au prestataire de services postaux précisé dans la commande.
- En ce qui concerne le paiement des produits commandés, les données sont transmises à l'organisme de paiement ou à une banque de financement indiquée dans la commande. Lorsqu'une carte de crédit est utilisée comme mode de paiement, un contrôle de sécurité basé sur la transaction sera effectué avec l'aide d'organismes de paiement comme Atos Worldline, Ingenico, Verifone, Bancontact, Master Card, PayPal, Klarna et VISA afin d'empêcher toute fraude à la carte de crédit.

En ce qui concerne le paiement, nous ne collectons pas ni ne stockons les informations de paiement telles que les numéros de carte de crédit ou les renseignements relatifs au compte. Ces informations sont uniquement et directement transmises à l'organisme de paiement en question. Lorsqu'une carte de crédit est utilisée comme mode de paiement, une exception est celle du « pseudo numéro de carte ». Afin de vous éviter de devoir saisir à nouveau les données de la carte de crédit lors de chaque paiement, un pseudo numéro de carte est enregistré sur votre compte client. Ce pseudo numéro de carte permet uniquement le paiement des produits et des services sur notre site web, commandés sous votre compte client, et n'est pas identique à votre numéro de carte de crédit.

d) **Transmission à d'autres tiers conformément à l'article 6, paragraphe 1, lettres c) et f), du RGPD**
Enfin, nous pouvons transmettre vos données à des tiers ou à des instances gouvernementales conformément à la législation actuelle sur la protection des données si nous sommes légalement tenus de le faire (par ex. sur la base d'une ordonnance d'une autorité publique ou une instance judiciaire) ou si nous sommes habilités à le faire (par ex. parce que cela est nécessaire pour l'enquête portant sur des activités criminelles ou pour faire valoir et appliquer nos droits et intérêts).

e) **Lecture de votre eID**

Les données à caractère personnel que vous consentez à nous communiquer (soit via la lecture de votre carte d'identité, soit manuellement), seront aussi traitées par Freedelity (Freedelity SA, rue du panier Vert 70 boîte 2, 1400 Nivelles), laquelle est également responsable du traitement des données limitées à celles provenant de votre carte d'identité (en plus de votre n° de GSM et adresse email si vous avez consenti à nous fournir ces données) ou à celles que vous aurez partagées manuellement. Ces données seront enregistrées dans la base de données de Freedelity en vue de créer un identifiant permettant de vous identifier lors de vos prochains achats, et de vous permettre de consulter et contrôler à tout moment vos données personnelles et l'usage qui en est fait par l'ensemble des partenaires de Freedelity (ou vous êtes également inscrits) et les points de fidélité accumulés chez chaque commerçant partenaire, en vous donnant accès à sa plate-forme (pourvu que vous ayez fourni votre adresse email (à nous-mêmes ou à un autre commerçant) , dans quel cas votre login et mot de passe vous seront communiqués par un email généré par la plate-forme de Freedelity). Vous trouverez toutes les informations concernant le traitement de vos données personnelles par Freedelity et l'exercice de vos droits y afférents dans la Politique de Confidentialité de Freedelity sur son site.

Vérification de crédit conformément à l'article 6, paragraphe 1, lettres b) et f), du RGPD

Si vous sélectionnez « financement » (financing) ou « achat sur le compte » (purchase on account) comme mode de paiement, notre partenaire de financement peut obtenir des informations relatives à la solvabilité sur la base de méthodes mathématiques et statistiques afin de préserver ses intérêts légitimes. Veuillez soumettre toutes les demandes à cet égard à notre partenaire financier.

BuyWay Personal Finance SA
Bisschopstraat 26 – Rue de l'Evêque
1000 Brussel - Bruxelles

Connexion via Facebook

Si vous êtes enregistré sur Facebook, vous pouvez vous enregistrer et vous connecter au compte que vous avez chez nous en utilisant votre compte Facebook, en reliant votre compte Facebook au compte que vous avez sur notre site web. Veuillez noter que la Politique en matière de données et les Conditions de service de Facebook s'appliquent à votre compte Facebook (http://www.facebook.com/about/privacy/; Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA).

a) **Enregistrement via Facebook**

Si vous souhaitez créer un nouveau compte sur notre site web, vous pouvez vous enregistrer en utilisant votre compte Facebook. Au cours de l'enregistrement via Facebook, Facebook vous demandera d'abord de saisir les détails relatifs à votre compte Facebook et de vous connecter ou de vous enregistrer auprès de Facebook. Si vous êtes déjà connecté à Facebook, cette étape sera omise. Deuxièmement, vous pouvez relier votre profil Facebook avec l'application Facebook sur notre site web. À ce stade, vous serez informé quant aux informations que Facebook pourra nous transmettre de votre compte Facebook (informations dans votre « profil public » sur Facebook: prénom, nom, groupe d'âge, photo de profil, photo de couverture, genre, liste d'amis, nom d'utilisateur et ID d'utilisateur Facebook (ID Facebook) ainsi que d'autres informations que vous avez rendues publiques sur Facebook, ainsi que votre adresse électronique). De ces informations, nous n'importerons que votre adresse électronique, vos prénom et nom afin de créer votre compte sur notre site web. Vous serez également invité à donner votre consentement à notre Politique de respect de la vie privée. Vous pouvez éditer votre prénom et votre nom avant de les sauvegarder. Si vous souhaitez modifier votre adresse électronique ultérieurement, il vous faudra déconnecter votre compte Facebook.

b) **Liaison d'un compte existant sur notre site web à Facebook**

Si vous disposez déjà d'un compte chez nous et souhaitez relier celui-ci à votre compte Facebook, cette fonction est disponible dans la section « Mon compte » (My account) de notre site web lorsque vous accédez aux paramètres des Réseaux sociaux. Le fait de relier les deux comptes vous permettra de vous connecter sur notre site web en utilisant votre compte Facebook à l'avenir. Les mêmes données nous seront envoyées à partir de Facebook et enregistrées chez nous comme décrit ci-dessus, sous « Enregistrement via Facebook » (Registration via Facebook).

c) **Connexion via Facebook**

Si vous vous êtes enregistré sur notre site web à l'aide de votre compte Facebook ou si vous avez relié votre compte sur notre site web à votre compte Facebook, vous pourrez toujours vous connecter à notre site web à l'aide du bouton « Log in using Facebook » (connexion à notre site web) sur notre site web, pour lequel vous devez être connecté sur Facebook.

Vous disposez également de l'option de connexion à notre site web sans votre compte Facebook. Pour ce faire, vous aurez besoin de l'adresse électronique de votre compte Facebook au moment où le compte a été enregistré ou relié, et de votre mot de passe actuel pour notre site web.

d) **Rupture du lien**

Si vous souhaitez rompre temporairement le lien entre votre compte sur site web et votre compte Facebook, veuillez accéder aux paramètres des réseaux sociaux sous « Mon compte » sur notre site web. Afin de rompre le lien de manière permanente, il vous faudra supprimer notre application Facebook dans la section « Vos applications » (Your apps) du Centre des applications de votre compte Facebook, en cliquant sur « Supprimer l'app » (Remove app) dans les paramètres.

Suivi des conversions avec le 'visitor action pixel' de Facebook

Nous utilisons le 'visitor action pixel' de Facebook Inc., 1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, États-Unis ("Facebook") pour mesurer l'efficacité des mesures de marketing en ligne. Cet outil nous permet de suivre les actions des utilisateurs après avoir visionné et / ou cliqué sur une publicité Facebook et puis passé une commande. Nous sommes ainsi en mesure d'enregistrer l'efficacité des publicités Facebook à des fins statistiques et de recherche de marché. Les données collectées restent anonymes, ce qui signifie que nous ne pouvons ni voir les données personnelles des utilisateurs individuels, ni les associer à d'autres informations sur un utilisateur.

Cependant, ces données sont stockées et traitées par Facebook. Facebook est en mesure de relier le comportement des utilisateurs qui ont cliqué sur une publicité dans la zone membre de Facebook et ont été redirigés vers nos sites Internet. En utilisant des cookies, donc des fichiers texte stockés sur votre ordinateur, Facebook est capable de reconnaître l'utilisateur dans la zone membre de Facebook et d'utiliser les données à des fins publicitaires propres, par ex. des publicités ciblées, conformément à la Politique d'utilisation des données de Facebook (Facebook's Data Use Policy). Ceci s'applique uniquement aux utilisateurs qui ont un compte sur Facebook et qui sont connectés à la zone d'adhésion de Facebook. Les utilisateurs qui ne sont pas membres de Facebook ne sont pas concernés par ce traitement de données.

Pour désactiver le data processing de Facebook, ☑.

Utilisation de la fonction de conseiller par conversation électronique (ICT chat adviser), conformément à l'article 6, paragraphe 1, lettre f), du RGPD

Nous offrons la fonction de « conseiller par conversation électronique » afin de rendre nos services encore plus commodes pour vous. Cette fonction vous permet d'obtenir des conseils grâce à une fonction de conversation avant d'effectuer un achat sur notre site web. Tout le processus de conversation est anonyme, et ni votre nom, ni d'autres données à caractère personnel ne seront affichées ou reprises dans un journal, et le conseiller du client ne pourra non plus visualiser vos données client. Afin d'améliorer constamment la qualité de notre service de conseils au client par la conversation, nous enregistrons les journaux de conversation à des fins de formation. Ces enregistrements seront supprimés par nous après avoir été analysés.

Vos droits

Bien sûr, vous avez des droits en ce qui concerne la collecte de vos données et nous avons le plaisir de vous en informer ici. Si vous souhaitez exercer l'un des droits suivants gratuitement, il vous suffit de nous envoyer un message. Vous pouvez utiliser les coordonnées suivantes, sans supporter aucun autre coût que ceux appliqués par votre prestataire de communications pour transmettre le message :

- Par email : privacy.be@media-saturn.com
- Par la poste : Brusselsesteenweg 496 box 2, B-1731 Zellik

Pour votre propre sécurité, nous nous réservons le droit d'obtenir d'autres informations nécessaires pour confirmer votre identité en répondant à une demande existante. Si une identification n'est pas possible, nous nous réservons également le droit de refuser de répondre à votre demande.

Cliquez ici pour completer le formulaire.

a) **Droit à l'information**
Vous avez le droit de nous demander des informations sur les données à caractère personnel enregistrées à votre sujet.

b) **Droit de rectification**
Vous avez le droit de demander à ce que les données à caractère personnel enregistrées à votre sujet soient immédiatement rectifiées et/ou complétées.

c) **Droit de limiter le traitement**
Vous avez le droit de demander que le traitement de vos données à caractère personnel soit limité si vous contestez l'exactitude des données enregistrées à votre sujet, si le traitement est illicite et si nous n'avons plus besoin des données, mais que vous ne souhaitez pas que les données soient effacées et que vous faites cette demande pour faire valoir, exercer ou défendre des droits légaux, ou si vous avez communiqué votre objection à leur traitement.

d) **Droit d'effacement**
Vous avez le droit de demander l'effacement de vos données à caractère personnel stockées par nos soins, à moins que la rétention des données ne soit nécessaire pour la liberté d'expression, la liberté d'information, pour satisfaire à une obligation légale, pour des raisons d'intérêt public, pour faire valoir ou vous défendre contre des revendications légales ou pour exercer des droits légaux.

e) **Droit à l'information**
Si vous avez fait valoir votre droit de rectification, d'effacement ou de limiter le traitement, nous informerons tous les destinataires de vos données à caractère personnel de la façon dont ces données ont été rectifiées, effacées ou sont à présent soumises à des limitations de traitement, à moins qu'il soit impossible de le faire ou que cela n'implique un effort disproportionné.

f) **Droit à la portabilité des données**
Vous avez le droit à ce qu'une copie des données que vous nous avez fournies vous soit envoyée ou soit envoyée à un tiers selon un format structuré, standardisé et lisible par machine. Si vous demandez que les données soient envoyées directement à un autre responsable du traitement, cet envoi ne sera effectué que s'il est techniquement réalisable.

g) **Droit d'objection**
Si vos données à caractère personnel sont traitées sur la base d'intérêts légitimes conformément à l'article 6, paragraphe 1, lettre f), du RGPD, vous avez le droit de vous opposer au traitement à tout moment, conformément à l'article 21 du RGPD.

h) **Droit de retrait du consentement/de l'autorisation**
Vous avez le droit de retirer votre autorisation/consentement pour la collecte des données à tout moment, avec effet futur. Les données collectées avant que le retrait ne prenne légalement effet ne sont pas affectées. Nous espérons que vous comprenez que le traitement de votre retrait peut prendre un certain temps pour des raisons techniques et que vous pouvez continuer de recevoir des messages pendant ce temps.

i) **Droit de soumettre une plainte à une autorité réglementaire**
Si le traitement de vos données à caractère personnel viole la législation en matière de protection des données, ou si vos droits de protection des données ont été violés d'une quelconque autre façon, vous pouvez soumettre une plainte auprès de l'autorité réglementaire.

La manière la plus facile et la plus commode d'exercer vos droits de rectification et d'effacement est de vous connecter à votre compte client et d'éditer ou supprimer directement les données qui y sont enregistrées. Veuillez noter qu'une fois vos données supprimées, vous n'aurez plus accès aux services de nos partenaires de produits par le biais de notre site web. Cela peut également inclure des services de re-téléchargement. Par conséquent, veuillez sauvegarder vos données avant de faire valoir votre droit d'effacement. Les données qui doivent être stockées conformément aux obligations légales, aux statuts ou aux exigences de rétention contractuelles seront limitées au lieu d'être effacées, afin d'empêcher leur utilisation à d'autres fins.

Vous avez le droit de déposer une plainte concernant l'utilisation de vos données à caractère personnel auprès du **DPO de MediaMarkt**.
Vous pouvez aussi porter une plainte auprès de l'APD (Autorité de protection des données) :

Rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles

+32 (0)2 274 48 00

+32 (0)2 274 48 35

contact@apd-gba.be

Protection des données en relation avec les documents et procédures de demande

Nous collectons et traitons les données à caractère personnel des demandeurs aux fins de l'exécution des procédures de demande. Une Politique de protection de la vie privée est en place à cet effet.

Liens vers les sites web d'autres entreprises

Notre site web contient des liens vers les sites web d'autres entreprises. Nous ne sommes pas responsables des précautions relatives à la sécurité des données des autres sites web accessibles via ces liens. Veuillez vous renseigner par le biais de ces sites web externes sur leurs politiques respectives de protection de la vie privée.

Modifications apportées à la politique de protection de la vie privée

Afin de veiller à ce que notre politique de protection de la vie privée soit à tout moment conforme aux exigences légales, nous nous réservons le droit d'apporter des modifications à tout moment. Cela s'applique également lorsque la politique de protection de la vie privée doit être modifiée afin d'intégrer des produits ou services nouveaux ou révisés.

Version: Mai 2018, Version 2.0

Figure 4 : Document sur la politique de protection de la vie privée

Annexe 1.10 : Vanden Borre

https://www.vandenborre.be/fr

Implémentation de cookies sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Demande de consentement sur l'utilisation ses cookies en arrivant sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	**NON**, un fond noir apparaît en arrière-plan avant d'accepter les cookies (Figure 1)
Présence d'un onglet sur le site concernant la politique de cookie/de confidentialité de l'organisation	**OUI** (Figure 3) en cliquant dessus, il nous envoie aux paramètres des cookies (Figure 2)
Communication claire et transparente sur l'utilisation de cookies récoltés sur le site	**OUI** (Figure 2 & 4)
Explication des droits de l'utilisateur du site internet	**OUI**, en cliquant sur l'onglet « Privacy », on arrive sur un document de déclaration de confidentialité (Figure 4)
Est-il possibilité de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	**OUI** excepté les cookies strictement nécessaires (Figure 2)
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	**OUI** et **NON**, juste cliquer sur l'onglet où on choisit ses cookies (Figure 3)
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	**OUI** (Figure 4)
La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	**OUI** (Figure 1 & 2)

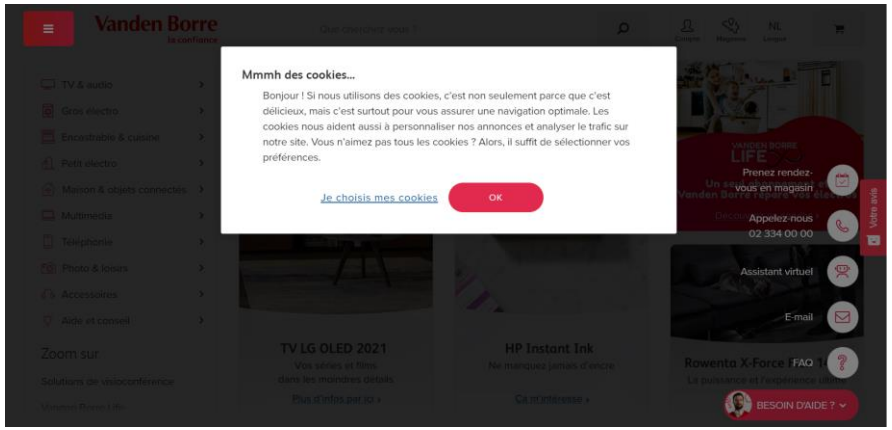


Figure 1 : Implémentation de cookies et demande de consentement

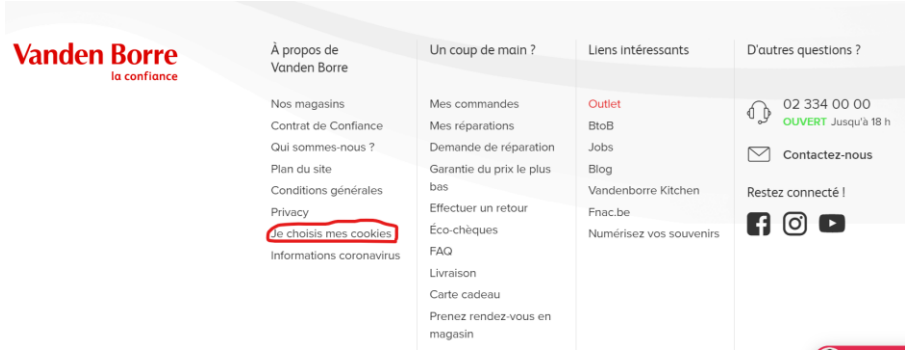
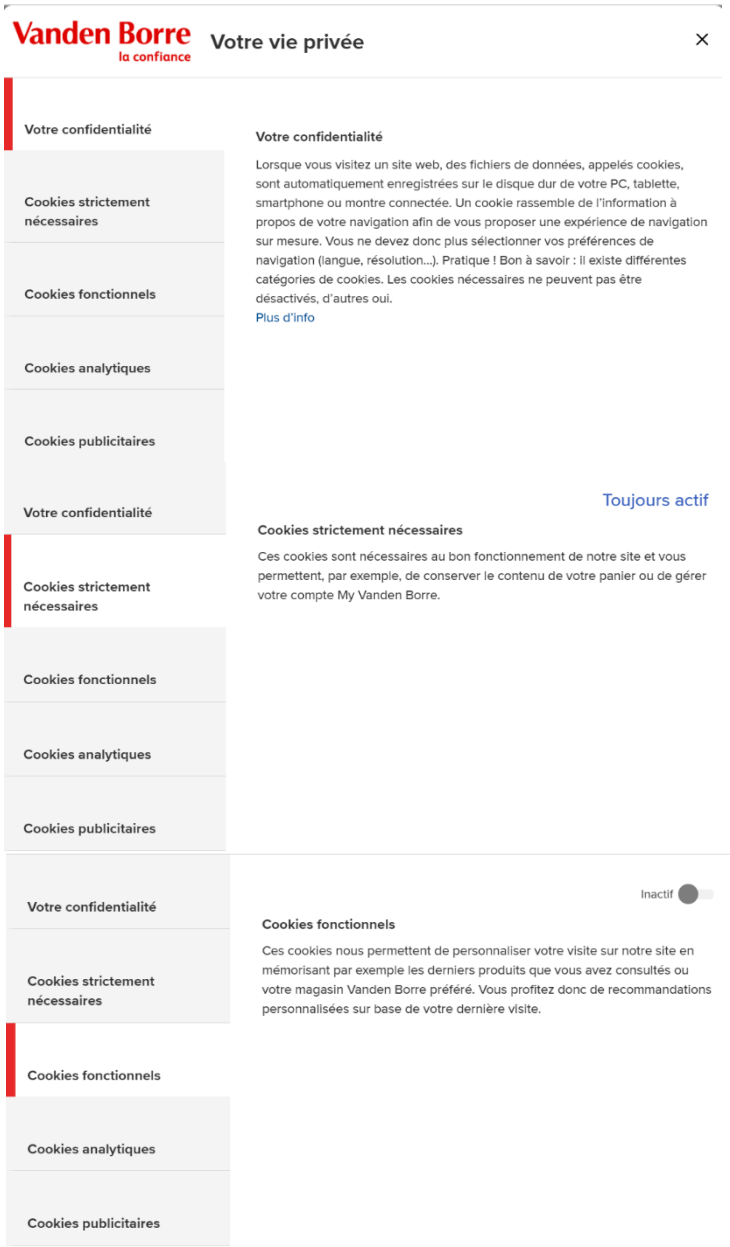


Figure 3 : Onglet « Je choisis mes cookies »



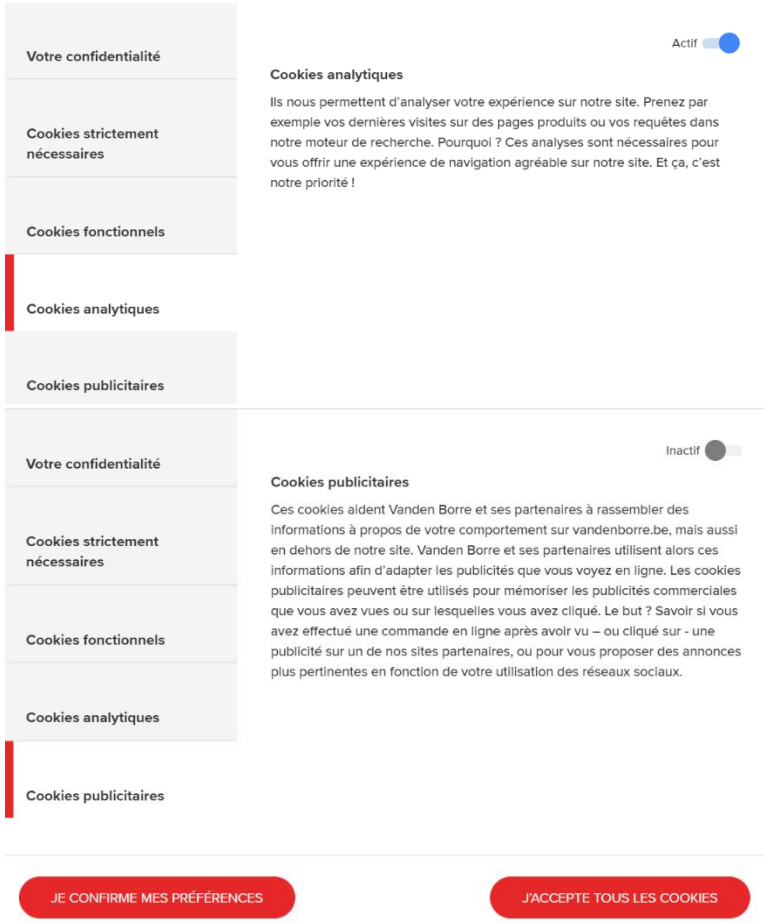


Figure 2 : Paramètres des cookies présents sur le site internet

Déclaration de confidentialité

Vanden Borre prend le traitement des données à caractère personnel très au sérieux. Nous nous engageons à assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles en conformité avec la loi belge du 8 décembre 1992 et les réglementations européennes applicables. Vous retrouverez dans cette rubrique les détails relatifs à la collecte de données personnelles et ce que nous en faisons.

Qui traite vos données ?

Les données personnelles récoltées sont enregistrées et traitées par Fnac Vanden Borre sa, Slesbroekstraat 101, 1600 Sint Pieters Leeuw (ci-après dénommé Vanden Borre). Fnac Vanden Borre fait partie du groupe Fnac Darty.

De quelles données s´agit-il ?

Il s'agit des données que vous partagez avec Vanden Borre dans le cadre d'un achat (en ligne ou en magasin), lorsque vous faites appel à notre service après-vente ou si vous soumettez une réclamation. Cela concerne aussi les données personnelles communiquées lors de la création ou l'activation de votre compte My Vanden Borre. Il peut également s'agir de données que vous nous transmettez en donnant votre opinion sur nos produits et services. Nous collectons et traitons des données lorsque vous naviguez sur notre site internet (cfr Politique en matière de cookies).

Vanden Borre utilise par ailleurs des données récoltées auprès de tiers, pour autant que vous ayez donné votre consentement à ces tiers.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données vous est signalé lors de la collecte par un astérisque (*). Certaines données sont collectées automatiquement du fait de vos actions sur le site.

Exemples des données qu'on collecte :
nom, prénom, adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone, sexe, date de naissance, historique de commandes, historique de dossiers liés à notre service après-vente, demande de remboursement de la différence, produits consultés et données de navigation sur notre site...

Dans quel but vos données sont-elles traitées ?

Vanden Borre collecte et traite vos données à des finalités spécifiques et légales. Le traitement de vos données est en grande partie réalisé dans le cadre du contrat de vente conclu entre vous et Vanden Borre. Certains traitements sont ensuite réalisés pour répondre à des intérêts légitimes, sur base de votre consentement ou pour des obligations légales (tels que, par exemple, nos obligations fiscales ou comptables).

Vos données sont traitées dans les buts suivants :
- Gérer vos commandes et vous fournir les services que vous avez demandés, comme par exemple la livraison de votre commande à domicile, la préparation de votre commande et son enlèvement dans l'un de nos magasins ou dans un point de retrait,...
- Gérer vos demandes faites auprès de notre service après-vente comme par exemple la réparation d'un produit ou la venue d'un technicien Vanden Borre en vue d'une réparation.
- Pour vous envoyer de l'information :

- À la suite d'une commande ou dans le cadre du suivi d'un contrat par le biais de messages d'information (confirmation de commande, information sur le moment de livraison, information sur l'échéance de votre contrat...).
- Pour récolter votre avis sur nos services et sur les produits que vous avez achetés.
- Pour vous conseiller et vous proposer des produits en lien avec vos achats.
- Pour vous proposer des produits et services susceptibles de vous intéresser.
- Pour vous envoyer de l'information suite à une visite sur notre site internet ou dans l'un de nos magasins.
- Pour vous tenir au courant des nouveautés et vous communiquer des informations produits intéressantes.

Vous pouvez bien entendu à tout moment vous opposer à l'envoi d'e-mails à caractère commercial. En modifiant vos préférences dans votre compte My Vanden Borre ou en cliquant sur le lien de désinscription présent en bas de nos e-mails. Vous pouvez également nous envoyer votre demande, par e-mail à l'adresse e-mail privacy@vandenborre.be, ou à l'adresse postale Slesbroekstraat 101, 1600 Sint-Pieters-Leeuw.

- Personnaliser et améliorer nos services et notre communication. Nous utilisons vos données pour apprendre à mieux connaitre vos attentes et cibler certains messages que nous vous adressons afin qu'ils soient le plus pertinents possible. Ainsi nous pouvons par exemple, utiliser votre historique de navigation ou d'achat pour vous proposer des produits susceptibles de vous intéresser. Dans le cas où vous nous contactez au 02 334 00 00, il est possible que la conversation soit enregistrée à des fins de formation. Le but étant d'apprendre à nos collaborateurs à répondre au mieux aux questions de nos clients.
- La création et la gestion de votre compte My Vanden Borre. Ces données seront utilisées pour faciliter la navigation sur nos sites web et vos commandes en ligne en complétant préalablement vos données personnelles dans le formulaire de commande.
- Lutte contre la fraude. En cas d'un paiement par versement lors de l'achat, on demande une copie de la face de la carte d'identité, pour éviter des abus et fraude. Cette copie est envoyée de façon sécurisée vers notre comptabilité. Lors d'un achat en ligne un contrôle de fraude peut aussi être fait.
- La réalisation d'études. Nous pouvons utiliser vos données en les rendant anonymes pour générer des statistiques et des rapports concernant l'utilisation de nos services et la vente de nos produits.
- Caméras de surveillance Nous utilisons des caméras de surveillance dans certains magasins. Une affiche à l'entrée du magasin indique leur présence. Les images enregistrées ne sont conservées que pour identifier un vol ou une fraude éventuelle. Ces images peuvent être transmises aux services de police ou aux autorités compétentes dans le cadre d'une enquête.

Combien de temps mes données sont-elles conservées ?

Nous conservons vos données tout au long de notre relation commerciale et pendant la durée de vie moyenne de votre appareil. La période pendant laquelle vos données sont conservées peut varier en fonction de votre dernier contact avec Vanden Borre, mais aussi en fonction du type d'appareil que vous avez acheté (par exemple, nous conservons vos données plus longtemps si vous achetez une machine à laver que pour un PC). De cette façon nous pouvons vous offrir un service après-vente optimal.

Les images de caméras de surveillance et les enregistrements de conversations téléphoniques sont conservés pendant 1 mois.

Mes données sont-elles partagées avec des tiers ?

Vanden Borre peut partager vos données personnelles avec des tiers afin de sous-traiter des services :
- Des partenaires qui fournissent des services en notre nom et sous notre demande explicite. Par exemple, un service de livraison pour livrer ou expédier des commandes, un atelier de réparation pour réparer un appareil défectueux...
- Parfois, les appareils gros électro et télévisions sont réparés à domicile par les fournisseurs-mêmes (ou un partenaire désigné). Dans ces cas, vos données leur seront transférées pour qu'ils puissent prendre rendez-vous avec vous.
- Pour nos campagnes de marketing, nous faisons appel à des prestataires externes et leur communiquons vos données personnelles notamment pour l'envoi d'e-mails et de courriers adressées, pour la réalisation d'analyses qui nous aident à mieux comprendre nos clients et leur comportement (exemple : Google, Facebook) ou pour vous envoyer des publicités personnalisées via des plateformes externes (exemple : Google, Facebook, Instagram).
- Les fournisseurs de produits que nous commercialisons dans le cadre d'un rappel de produit ou d'une communication importante concernant ce produit.
- Dans le cadre d'un achat réalisé sur notre Marketplace, vos données sont communiquées à notre vendeur partenaire pour qu'il puisse vous livrer le produit commandé.

Nous veillons à ce que ces tiers gèrent vos données personnelles de façon sécurisée. Notez que si vos données sont transférées en dehors de l'UE, le transfert est réglé par un contrat qui donne des garanties au moins aussi strictes que les règlementations européennes en la matière.

Quels sont mes droits en ce qui concerne mes données personnelles ?

En tant que consommateur, vous avez à tout moment le droit de consulter les données personnelles vous concernant. Vous avez le droit de modifier ou de supprimer des données inexactes ou obsolètes et le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles. Vous pouvez également exercer votre droit à l'oubli ou à la portabilité de vos données. Pour ce faire, envoyez-nous votre demande à l'adresse e-mail privacy@vandenborre.be, ou à l'adresse postale Slesbroekstraat 101, 1600 Sint Pieters Leeuw.

Vous pouvez à tout moment vous opposer à l'envoi d'e-mails à caractère commercial. En modifiant vos préférences dans votre compte My Vanden Borre ou en cliquant sur le lien de désinscription présent en bas de nos e-mails. Vous pouvez aussi nous envoyer votre demande, par e-mail à l'adresse e-mail privacy@vandenborre.be, ou à l'adresse postale Slesbroekstraat 101, 1600 Sint-Pieters-Leeuw.

En cas de plainte concernant l'exercice de vos droits, prenez contact avec nous via l'adresse e-mail ci-dessus, via l'adresse e-mail DPO ou via notre service consommateur. Vous pouvez également vous adresser à l'Autorité de Protection des Données via le site www.autoriteprotectiondonnees.be. Ils sont joignables par e-mail à l'adresse contact@apd-gba.be ou par téléphone au numéro 02/274 48 78.

Et au niveau de la sécurité ? Que fait Vanden Borre ?

Vanden Borre s'engage à prendre des mesures techniques et organisationnelles pour protéger les informations et les données personnelles recueillies. Le but étant de protéger vos données contre la destruction, la perte ou la modification non intentionnelle ou non autorisée. Ces mesures impliquent, entre autres, l'utilisation d'un pare-feu et la limitation de l'accès aux données personnelles aux employés de Vanden Borre dans la mesure nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions.

A qui puis-je m´adresser en cas de questions ou remarques ?

Pour recevoir gratuitement une copie de cette déclaration de confidentialité ou en cas de question concernant le traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter Vanden Borre via e-mail à l'adresse privacy@vandenborre.be, ou à l'adresse ci-dessous.

Vanden Borre a nommé un Data Protection Officer (DPO) dont le rôle est de s'assurer que nous respections la législation relative au traitement des données à caractère personnel. Vous pouvez contacter notre DPO à l'adresse ci-dessous. privacy@vandenborre.be
Fnac Vanden Borre SA
Slesbroekstraat 101
1600 Sint-Pieters-Leeuw.

Cette Déclaration de Confidentialité peut-elle être modifiée ?

Cette Déclaration de Confidentialité a été rédigée le 13/11/2018 et peut être modifiée à tout moment. Vous ne serez pas informé des modifications au préalable, mais vous trouverez toujours la dernière date de publication sur cette page et dans nos magasins.

Figure 4 : Déclaration de confidentialité

Annexe 1.11 : Krëfel

https://www.krefel.be/fr

Implémentation de cookies sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Demande de consentement sur l'utilisation ses cookies en arrivant sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	**OUI**, on peut effectuer des recherches, il y a juste le bord en dessus pour la demande de l'utilisation des cookies qui reste visible (Figure 1)
Présence d'un onglet sur le site concernant la politique de cookie/de confidentialité de l'organisation	**OUI** (Figure 3) en cliquant dessus, il nous envoie aux types de cookies présents (Figure 2)
Communication claire et transparente sur l'utilisation de cookies récoltés sur le site	**OUI** (Figure 2)
Explication des droits de l'utilisateur du site internet	**OUI** (Figure 4)
Est-il possibilité de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	**OUI** mais en envoyant une demande par mail ou par courrier (Figure 4)
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	**NON** et **NON,** il faut faire une demande par mail ou par courrier et (Figure 4)
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	**OUI** (Figure 4)
La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	**OUI** (Figure 2)

Figure 1 : Implémentation de cookies et demande de consentement

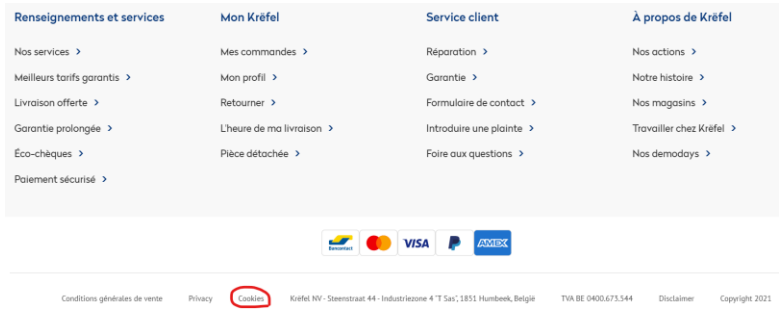
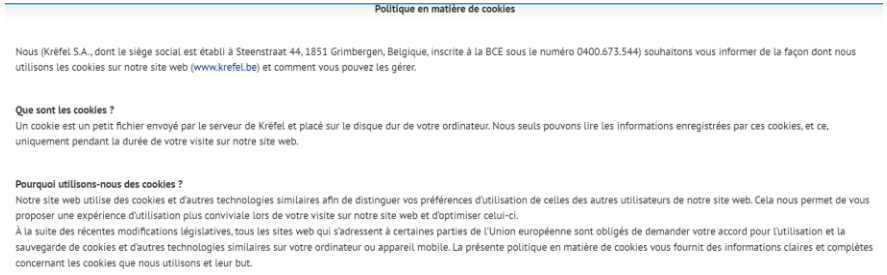


Figure 3 : Onglet « Cookies »



Politique en matière de cookies

Nous (Krëfel S.A., dont le siège social est établi à Steenstraat 44, 1851 Grimbergen, Belgique, inscrite à la BCE sous le numéro 0400.673.544) souhaitons vous informer de la façon dont nous utilisons les cookies sur notre site web (www.krefel.be) et comment vous pouvez les gérer.

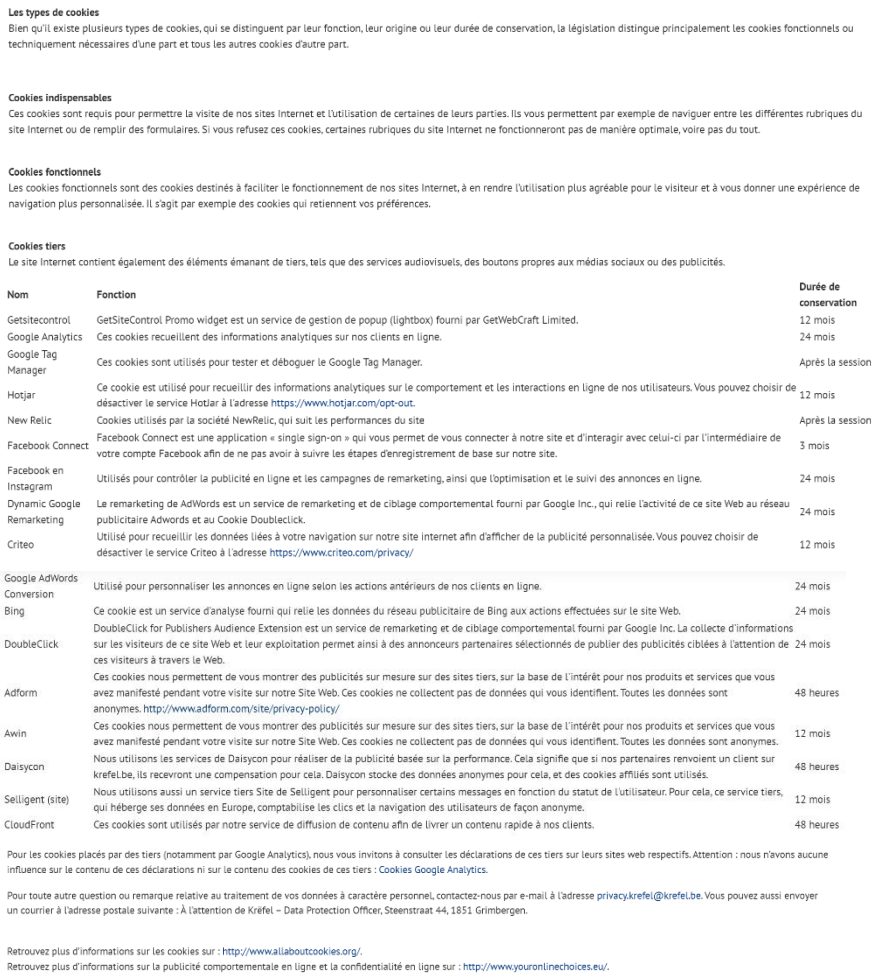
Que sont les cookies ?

Un cookie est un petit fichier envoyé par le serveur de Krëfel et placé sur le disque dur de votre ordinateur. Nous seuls pouvons lire les informations enregistrées par ces cookies, et ce, uniquement pendant la durée de votre visite sur notre site web.

Pourquoi utilisons-nous des cookies ?

Notre site web utilise des cookies et d'autres technologies similaires afin de distinguer vos préférences d'utilisation de celles des autres utilisateurs de notre site web. Cela nous permet de vous proposer une expérience d'utilisation plus conviviale lors de votre visite sur notre site web et d'optimiser celui-ci.

À la suite des récentes modifications législatives, tous les sites web qui s'adressent à certaines parties de l'Union européenne sont obligés de demander votre accord pour l'utilisation et la sauvegarde de cookies et d'autres technologies similaires sur votre ordinateur ou appareil mobile. La présente politique en matière de cookies vous fournit des informations claires et complètes concernant les cookies que nous utilisons et leur but.



Les types de cookies

Bien qu'il existe plusieurs types de cookies, qui se distinguent par leur fonction, leur origine ou leur durée de conservation, la législation distingue principalement les cookies fonctionnels ou techniquement nécessaires d'une part et tous les autres cookies d'autre part.

Cookies indispensables

Ces cookies sont requis pour permettre la visite de nos sites Internet et l'utilisation de certaines de leurs parties. Ils vous permettent par exemple de naviguer entre les différentes rubriques du site Internet ou de remplir des formulaires. Si vous refusez ces cookies, certaines rubriques du site Internet ne fonctionneront pas de manière optimale, voire pas du tout.

Cookies fonctionnels

Les cookies fonctionnels sont des cookies destinés à faciliter le fonctionnement de nos sites Internet, à en rendre l'utilisation plus agréable pour le visiteur et à vous donner une expérience de navigation plus personnalisée. Il s'agit par exemple des cookies qui retiennent vos préférences.

Cookies tiers

Le site Internet contient également des éléments émanant de tiers, tels que des services audiovisuels, des boutons propres aux médias sociaux ou des publicités.

Nom	Fonction	Durée de conservation
Getsitecontrol	GetSiteControl Promo widget est un service de gestion de popup (lightbox) fourni par GetWebCraft Limited.	12 mois
Google Analytics	Ces cookies recueillent des informations analytiques sur nos clients en ligne.	24 mois
Google Tag Manager	Ces cookies sont utilisés pour tester et déboguer le Google Tag Manager.	Après la session
Hotjar	Ce cookie est utilisé pour recueillir des informations analytiques sur le comportement et les interactions en ligne de nos utilisateurs. Vous pouvez choisir de désactiver le service Hotjar à l'adresse https://www.hotjar.com/opt-out.	12 mois
New Relic	Cookies utilisés par la société NewRelic, qui suit les performances du site	Après la session
Facebook Connect	Facebook Connect est une application « single sign-on » qui vous permet de vous connecter à notre site et d'interagir avec celui-ci par l'intermédiaire de votre compte Facebook afin de ne pas avoir à suivre les étapes d'enregistrement de base sur notre site.	3 mois
Facebook en Instagram	Utilisés pour contrôler la publicité en ligne et les campagnes de remarketing, ainsi que l'optimisation et le suivi des annonces en ligne.	24 mois
Dynamic Google Remarketing	Le remarketing de AdWords est un service de remarketing et de ciblage comportemental fourni par Google Inc., qui relie l'activité de ce site Web au réseau publicitaire Adwords et au Cookie Doubleclick.	24 mois
Criteo	Utilisé pour recueillir les données liées à votre navigation sur notre site Internet afin d'afficher de la publicité personnalisée. Vous pouvez choisir de désactiver le service Criteo à l'adresse https://www.criteo.com/privacy/	12 mois
Google AdWords Conversion	Utilisé pour personnaliser les annonces en ligne selon les actions antérieurs de nos clients en ligne.	24 mois
Bing	Ce cookie est un service d'analyse fourni qui relie les données du réseau publicitaire de Bing aux actions effectuées sur le site Web.	24 mois
DoubleClick	DoubleClick for Publishers Audience Extension est un service de remarketing et de ciblage comportemental fourni par Google Inc. La collecte d'informations sur les visiteurs de ce site Web et leur exploitation permet ainsi à des annonceurs partenaires sélectionnés de publier des publicités ciblées à l'attention de ces visiteurs à travers le Web.	24 mois
Adform	Ces cookies nous permettent de vous montrer des publicités sur mesure sur des sites tiers, sur la base de l'intérêt pour nos produits et services que vous avez manifesté pendant votre visite sur notre Site Web. Ces cookies ne collectent pas de données qui vous identifient. Toutes les données sont anonymes. http://www.adform.com/site/privacy-policy/	48 heures
Awin	Ces cookies nous permettent de vous montrer des publicités sur mesure sur des sites tiers, sur la base de l'intérêt pour nos produits et services que vous avez manifesté pendant votre visite sur notre Site Web. Ces cookies ne collectent pas de données qui vous identifient. Toutes les données sont anonymes.	12 mois
Daisycon	Nous utilisons les services de Daisycon pour réaliser de la publicité basée sur la performance. Cela signifie que si nos partenaires renvoient un client sur krefel.be, ils recevront une compensation pour cela. Daisycon stocke des données anonymes pour cela, et des cookies affiliés sont utilisés.	48 heures
Selligent (site)	Nous utilisons aussi un service tiers Site de Selligent pour personnaliser certains messages en fonction du statut de l'utilisateur. Pour cela, ce service tiers, qui héberge ses données en Europe, comptabilise les clics et la navigation des utilisateurs de façon anonyme.	12 mois
CloudFront	Ces cookies sont utilisés par notre service de diffusion de contenu afin de livrer un contenu rapide à nos clients.	48 heures

Pour les cookies placés par des tiers (notamment par Google Analytics), nous vous invitons à consulter les déclarations de ces tiers sur leurs sites web respectifs. Attention : nous n'avons aucune influence sur le contenu de ces déclarations ni sur le contenu des cookies de ces tiers : Cookies Google Analytics.

Pour toute autre question ou remarque relative au traitement de vos données à caractère personnel, contactez-nous par e-mail à l'adresse privacy.krefel@krefel.be. Vous pouvez aussi envoyer un courrier à l'adresse postale suivante : À l'attention de Krëfel – Data Protection Officer, Steenstraat 44, 1851 Grimbergen.

Retrouvez plus d'informations sur les cookies sur : http://www.allaboutcookies.org/.
Retrouvez plus d'informations sur la publicité comportementale en ligne et la confidentialité en ligne sur : http://www.youronlinechoices.eu/.

Figure 2 : Politique en matière de cookies

Politique en matière de confidentialité

Nous vous assurons que nous accordons une grande importance à la protection de vos données à caractère personnel. Cette politique de confidentialité a été élaborée dans le respect des règles du RGPD. Nous vous invitons à parcourir la présente politique en matière de confidentialité. Vous y trouverez la nature des données à caractère personnel que nous collectons à votre propos, les raisons pour lesquelles nous les collectons, la durée de conservation de ces données et la manière dont vous pouvez vous prévaloir de vos droits en la matière.

Article 1 – Responsabilité

Krëfel S.A., dont le siège social est établi à Steenstraat 44, 1851 Grimbergen, Belgique, inscrite à la BCE sous le numéro 0400.673.544 (ci-après « Krëfel », « nous », « notre », « nos ») est le responsable du traitement. En d'autres termes, Krëfel détermine la finalité et les moyens du traitement des données à caractère personnel.

Article 2 – Données à caractère personnel

Lorsque vous utilisez nos services et applications, il est possible que nous obtenions des données à caractère personnel vous concernant. Notamment dans les cas suivants :

vous vous rendez sur notre site web (voir aussi notre « politique en matière de cookies ») ;
vous vous inscrivez sur notre site web, sur une plateforme de médias sociaux ou dans un point de vente, par exemple au moment où vous passez une commande, où vous achetez un produit de la gamme Krëfel, où vous introduisez une demande concernant une pièce de rechange ou une réparation ou encore où vous contactez notre service client ;
vous vous inscrivez à nos concours ou nos actions promotionnelles.
Nous sommes susceptibles d'obtenir les données à caractère personnel suivantes vous concernant :

vos données client (par exemple, nom, prénom, nom d'utilisateur, mot de passe de votre compte Krëfel, adresse [de livraison], adresse e-mail, numéro de téléphone, données de facturation, historique de vos achats, moyens de paiement utilisés, historique de vos contacts avec le service client) ;
d'autres données à caractère personnel, comme votre nom d'utilisateur sur un média social, votre date de naissance ou encore les données que vous nous communiquez à l'occasion de votre inscription à un concours ou une action promotionnelle.

Article 3 – Finalités du traitement

Finalités générales

Krëfel utilisera vos données à caractère personnel dans le cadre des finalités générales suivantes :

Afin de pouvoir vous fournir le service que vous avez demandé

Nous collectons certaines données à caractère personnel vous concernant afin de pouvoir vous fournir le service que vous avez demandé (par exemple, votre adresse de livraison dans le cadre d'une livraison, vos données de facturation afin de pouvoir vous facturer correctement ou encore les données de profil de votre compte Krëfel en ce qui concerne l'utilisation que vous faites de notre site web).

Afin de satisfaire à certaines obligations légales

Dans certains cas, la loi nous oblige à collecter et à conserver certaines données à caractère personnel vous concernant. Ainsi, dans certaines circonstances, nous sommes légalement contraints d'émettre une facture et de la conserver (par exemple dans le cas d'une vente à distance). Dès lors, nous vous demanderons de nous communiquer vos données de facturation.

Par ailleurs, il est possible dans certains cas rares que Krëfel soit contrainte de révéler vos données à caractère personnel à la suite d'une décision judiciaire ou encore afin de satisfaire à une législation ou réglementation impérative. Krëfel tentera toujours de vous en informer, à moins que ce ne soit pas possible en raison d'obligations légales.

Afin de détecter et de lutter contre la fraude et les atteintes

Nous effectuons divers contrôles dans le contexte de la détection et de la lutte contre la fraude et les atteintes. Ainsi, nous pouvons déterminer si un paiement a été accepté avant de livrer un produit au client.
Par ailleurs, nos bureaux et points de vente sont équipés d'un système de surveillance par caméra afin de garantir la sécurité des personnes et des marchandises. La présence d'un système de surveillance par caméra est toujours signalée à l'entrée de nos bureaux ou points de vente.

Afin d'améliorer nos services et processus

Nous évaluons nos services et processus en nous appuyant sur vos contacts avec nos collaborateurs. En vue d'améliorer ces services et processus, nous réalisons également des analyses de tendances en nous appuyant sur des données anonymisées et agrégées.

Direct marketing et prospection

Si vous nous en avez donné l'autorisation, nous avons le droit d'utiliser vos données à des fins de prospection. Vous pouvez à tout moment retirer cette autorisation, sans motivation et gratuitement, par exemple en cliquant sur le lien de désinscription prévu à cet effet au bas de chaque e-mail promotionnel ou en contactant Krëfel par e-mail à l'adresse privacy.krefel@krefel.be ou par la poste (À l'attention de Krëfel – Data Protection Officer, Steenstraat 44, 1851 Grimbergen).

Article 4 – Transfert à des tiers

Krëfel s'engage à ne pas vendre, louer ou distribuer vos données à caractère personnel ni à les mettre à la disposition de tiers à des fins commerciales, sauf dans les cas susmentionnés ou avec votre accord préalable.
En cas de réorganisation ou de cession – totale ou partielle – des activités de Krëfel, vos données peuvent dès lors être transmises à d'autres entités ou tiers par l'intermédiaire desquels les activités opérationnelles de Krëfel seront alors assumées, en tout ou en partie. Nous tenterons de vous en informer à l'avance.

Article 5 – Durée du traitement

Nous ne conservons pas vos données à caractère personnel pour une durée supérieure à celle nécessaire pour atteindre la finalité pour laquelle nous les collectons. Leur durée de conservation peut varier en fonction de la finalité à laquelle nous les destinons. Krëfel est par exemple soumise à l'obligation légale de conserver les factures émises durant 7 ans. Par ailleurs, nous estimons qu'il est nécessaire d'un point de vue juridique de conserver certaines données à titre de preuve en cas de litige pour une durée maximale de 10 ans.

À moins qu'une durée de conservation plus longue soit légalement exigée, nous supprimons ou anonymisons vos données 10 ans après votre dernier contact avec Krëfel.

Article 6 – Vos droits et leur exercice

Droits d'accès

Vous avez à tout moment et gratuitement le droit de prendre connaissance des données à caractère personnel que nous traitons à votre propos ainsi que le droit d'obtenir des informations complémentaires à ce sujet.

Droit de rectification, de suppression et de limitation du traitement

Vous êtes libre de partager ou non vos données à caractère personnel avec Krëfel. Par ailleurs, vous avez le droit de nous demander de rectifier ou de compléter vos données à caractère personnel. Vous avez également le droit de demander la suppression de ces données. Dans ce cas, vous devez tenir compte du fait que certains produits et services ne pourront plus vous être proposés. Ainsi, en cas de perte de votre preuve d'achat, nous ne serons plus en mesure de déterminer si la période de garantie légale est échue ou non.
Vous pouvez également demander la limitation du traitement de vos données à caractère personnel.

Droit d'opposition

Vous disposez d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel pour des motifs graves et légitimes.
Vous avez également le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données à caractère personnel à des fins de prospection. Dans un tel cas, il n'est pas nécessaire que vous motiviez votre demande. Pour ce faire, cliquez sur le lien qui se trouve au bas de nos e-mails promotionnels ou contactez-nous à l'adresse webmaster@krefel.be ou encore par la poste (À l'attention de Krëfel – Data Protection Officer, Steenstraat 44, 1851 Grimbergen).

Droit à la libre portabilité des données

Vous avez le droit de demander l'obtention dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine de vos données à caractère personnel que nous traitons et/ou le transfert de ces données à un autre responsable du traitement.

Droit au retrait de votre autorisation

Pour autant que le traitement soit soumis à votre autorisation préalable, vous avez le droit de retirer cette autorisation. Pour ce faire, cliquez sur le lien qui se trouve au bas de nos e-mails promotionnels ou contactez-nous par e-mail à l'adresse webmaster@krefel.be ou encore par la poste (À l'attention de Krëfel – Data Protection Officer, Steenstraat 44, 1851 Grimbergen).

Exercice de vos droits

Vous pouvez également exercer vos droits par écrit par notre intermédiaire, en nous contactant par courrier (À l'attention de Krëfel – Data Protection Officer, Steenstraat 44, 1851 Grimbergen) ou par e-mail (privacy.krefel@krefel.be). Si vous exercez vos droits par écrit, nous vous demandons de joindre une copie du recto de votre carte d'identité à votre demande. Nous utiliserons uniquement cette copie à des fins de vérification de votre identité.

Article 7 – Prise de décision automatisée et profilage

En principe, nous n'utiliserons pas vos données à caractère personnel à des fins de profilage ni de prise de décision automatisée.

Nous sommes susceptibles de maintenir un profil individuel vous concernant, dans l'unique but de pouvoir mieux vous servir en vous proposant des produits et des offres personnalisés.

Article 8 – Droit d'introduction d'une réclamation

Si vous souhaitez introduire une réclamation concernant la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel, vous pouvez à tout moment contacter notre délégué à la protection des données par e-mail à l'adresse privacy.krefel@krefel.be. Nous mettrons tout en œuvre afin de résoudre votre problème.
Vous pouvez également déposer plainte auprès de la Autorité de protection des données: Autorité de protection des données, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, Tél. : +32 (0)2 274 48 00, Fax : +32 (0)2 274 48 35, e-mail : commission@privacycommission.be.
Cette intervention est sans préjudice d'un recours devant un tribunal civil.

Article 9 – Sécurité et confidentialité

Nous avons mis en place divers mécanismes de sécurité adaptés sur les plans technique et organisationnel en vue de prévenir la destruction, la perte, l'altération ou la modification des données à caractère personnel collectées ainsi que l'accès non autorisé à ces données, leur communication par erreur à des tiers ou encore leur soumission à toute autre forme de traitement non autorisé.
Krëfel ne peut en aucun cas être tenue responsable d'un quelconque dommage – direct ou indirect – qui découle d'une utilisation fautive ou non autorisée de vos données à caractère personnel par un tiers.
Nous souhaitons également vous rappeler que vous êtes l'unique responsable de l'utilisation qui est faite du site web à partir de votre ordinateur, votre adresse IP et à l'aide de vos identifiants ainsi que de la confidentialité de ces données. Nous vous conseillons de prendre toutes les mesures préventives nécessaires en matière de sécurité, entre autres en prévenant tout accès non autorisé à votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

Article 10 – Accès par des tiers

Nous ne communiquons pas vos données à caractère personnel à des tiers à des fins commerciales.
Afin de pouvoir traiter vos données à caractère personnel, nous rendons ces données accessibles à nos collaborateurs ainsi qu'à des entreprises que nous avons mandatées. Nous garantissons un niveau de protection équivalent en soumettant ces entreprises à des obligations contractuelles opposables.

Article 11 – Contact

N'hésitez pas à nous adresser vos éventuelles questions relatives à notre politique en matière de confidentialité de l'une des manières suivantes :

par e-mail : privacy.krefel@krefel.be ; par courrier postal : À l'attention de Krëfel – Data Protection Officer, Steenstraat 44, 1851 Grimbergen.

Figure 4 : Politique en matière de confidentialité

Annexe 1.12 : Coolblue

https://www.coolblue.be/fr

Implémentation de cookies sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Demande de consentement sur l'utilisation ses cookies en arrivant sur le site internet ?	**OUI** (Figure 1)
Sans accepter les cookies, peut-on continuer à naviguer sur le site ?	**NON**, l'écran reste figé (Figure 1)
Présence d'un onglet sur le site concernant la politique de cookie/de confidentialité de l'organisation	**OUI** (Figure 3)
Communication claire et transparente sur l'utilisation de cookies récoltés sur le site	**OUI** (Figure 2)
Explication des droits de l'utilisateur du site internet	**OUI** via l'onglet confidentialité (Figure 4)
Est-il possibilité de supprimer l'activation des cookies à tout moment ?	**OUI** excepté les cookies fonctionnels (Figure 2)
A-t-il été facile de supprimer l'activation des cookies ? Y-avait-il une démarche à faire en répondant à des questions ?	**OUI** et **NON** (Figure 2)
Les aspects techniques et juridiques de la collecte de données sont-ils repris ?	**OUI** (Figure 4)
La récolte des données personnelles a-t-elle un avantage pour l'utilisateur du site ?	**OUI** (Figure 2)

Figure 1 : Implémentation de cookies et demande de consentement

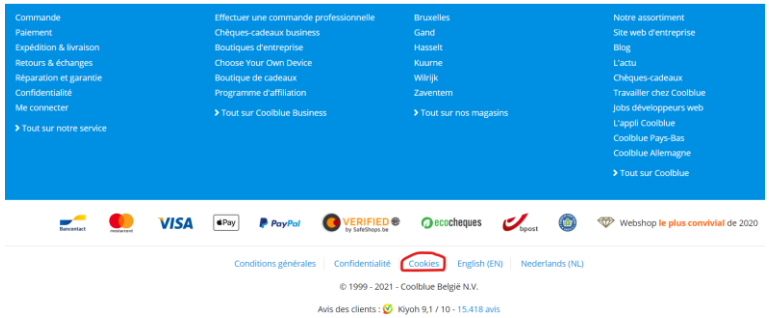


Figure 3 : Onglet « Cookies »

COOKIES.
Pour un délicieux suivi.

Coolblue installe des cookies lorsque vous visitez Coolblue.be. Désolé, il ne s'agit pas de biscuits, de bonbons ou de pâtisseries, mais de petits fichiers texte (temporaires) laissés sur votre ordinateur.

Grâce aux cookies, vous ne devrez pas entrer ou télécharger les mêmes informations à chaque fois que vous visitez notre site. C'est super utile ! De plus, les cookies nous aident à voir comment vous utilisez notre site web et comment nous pouvons le rendre plus convivial. Et en vérité, nous utilisons aussi les cookies pour des raisons marketing.

Nous utilisons également JavaScript pour créer de belles choses, parfois en combinaison avec des cookies et des balises web. Nous pouvons par exemple sauvegarder votre panier ou afficher les produits que vous avez déjà consultés.

Accepter les cookies

Si vous voulez utiliser notre site web dans toute sa splendeur, il est nécessaire d'accepter nos cookies. Heureusement, c'est très facile.

Vos paramètres de cookies

Nous nous assurons de toujours traiter avec soin les informations que nous sommes autorisés à recueillir auprès de vous. Vous avez le choix entre 2 formules : la formule Standard et la formule Personnalisée. Elles vous permettront d'avoir le contrôle et de savoir exactement quelles informations nous recueillons et de quelle manière nous les utilisons.

Cookies fonctionnels

Le pack de cookies fonctionnel a déjà été sélectionné pour vous. Celui-ci est nécessaire pour assurer le bon fonctionnement des fonctions de base du site web, comme placer un produit dans votre panier :

- Notre site fonctionne correctement, comme prévu.

Cookies analytiques

Choisissez le pack de cookies analytique si vous souhaitez profiter d'une meilleure expérience sur notre site web. Pour ce faire, nous collectons des statistiques avec des outils tiers, tels que Google Analytics. Nous les utilisons pour améliorer nos sites web :

- Notre site fonctionne correctement, comme prévu.
- Nous utilisons des cookies analytiques et fonctionnels pour améliorer notre site web.

Cookies personnels

La formule Personnalisée vous permet d'avoir une expérience d'achat en ligne sur mesure :

- Notre site fonctionne correctement, comme prévu.
- Nous utilisons des cookies analytiques et fonctionnels pour améliorer notre site web.
- Nous utilisons des cookies de tiers afin de mémoriser vos intérêts. Ainsi, nous vous montrerons uniquement des publicités adaptées à vos préférences.

Supprimer ou désactiver les cookies

Vous pouvez bien sûr désactiver nos cookies et JavaScript. Cependant, gardez en tête que notre site web ne fonctionnera pas de manière optimale. Nous vous expliquons ici comment désactiver ou supprimer des cookies :

- Chrome
- Firefox
- Internet Explorer
- Edge
- Safari (iOS)
- Safari (macOS)

COOKIES FONCTIONNELS.
Ils sont nécessaires.

Placer des produits dans votre panier. Vous connecter sur votre compte. Découvrir nos avis YouTube. Toutes ces fonctionnalités ne pourraient pas fonctionner sans ces cookies.

Session Coolblue

But

Sauvegarder temporairement les informations de votre session (visite du site web). Comme ça, vous ne devrez pas remplir le formulaire à chaque fois que vous rechargez la page ou que vous n'avez pas rempli tous les champs correctement.

Caractéristiques	Nom	Partage
Ce cookie provient de Coolblue.be et sera effacé après votre session.	PHPSESSID	Nous ne partageons pas vos informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Comparer les produits

But

Ce cookie est utilisé lorsque vous comparez différents produits. Sans ce cookie, cela ne serait pas possible.

Caractéristiques	Nom	Partage
Ce cookie provient de Coolblue.be et sera effacé après votre session.	comparison_selectedProducts	Nous ne partageons pas vos informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Présentations vidéo

But

Ce cookie vous permet de découvrir nos avis vidéo sur YouTube. Sans ce cookie, nous ne pouvons pas aussi bien vous parler des avantages et inconvénients d'un produit.

Caractéristiques	Noms	Partage
Ce cookie est de Youtube et sera supprimé après un maximum de sept mois.	VISITOR_INFO1_LIVE en use_hitbox	Youtube partage des données anonymes avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Session Coolblue

But

Ces cookies nous permettent de vous reconnaître sur notre site web. Ainsi, nous pouvons notamment savoir ce qu'il y a dans votre panier ou si vous êtes connecté.

Caractéristiques	Nom	Partage
Ce cookie provient de Coolblue.be et sera effacé après 6 mois.	Coolblue-Session, Coolblue-Secure, CookieClone-Token, SecureCookieClone-Token	Nous ne partageons pas vos informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Langue

But

Ces cookies nous permettent de retenir votre langue. Ainsi, vous ne devez pas sélectionner votre langue à chaque visite.

Caractéristiques	Nom	Partage
Ce cookie provient de Coolblue.be et sera effacé après un an.	locale, seenLanguageSwitcher, seenLanguageEmphasis	Nous ne partageons pas vos informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Soutien navigateur web

But

Ce cookie est utilisé pour contrôler si votre navigateur web soutient toutes les fonctions nécessaires pour afficher la page correctement.

Caractéristiques	Nom	Partage
Ce cookie provient de Coolblue.be et sera effacé après 1 jour.	BC	Nous ne partageons pas vos informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

COOKIES ANALYTIQUES.

Le savoir, c'est le pouvoir.

S'améliorer chaque jour, c'est le crédo de Coolblue. Cependant, nous ne pouvons pas le faire sans votre aide. Les cookies analytiques nous permettent d'acquérir des connaissances et servent de base pour améliorer le site.

Google Analytics

But

Nous nous servons de Google Analytics pour voir comment vous utilisez Coolblue.be. Ces connaissances nous permettent de vous proposer le produit qui vous convient le mieux. Elles nous aident aussi à vous montrer des offres qui peuvent vous intéresser. Sans ce cookie, vous ne recevrez pas d'offres personnalisées sur notre site web, dans notre newsletter et dans vos mails.

Caractéristiques	Noms	Partage
Ce cookie provient de Google et sera supprimé après un maximum de deux ans.	utma, utmb, utmc, utmv en utmz	Google ne partage pas de données anonymes avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Partenaire Coolblue

But

Ce cookie nous permet de voir quels sites partenaires vous ont amenés sur notre site web, par exemple Google AdWords ou Kieskeurig. Sans ce cookie, nous ne pourrions pas collecter vos données et voir comment vous êtes arrivé sur notre site web. Vous devriez donc attendre plus longtemps pour constater des améliorations.

Caractéristiques	Nom	Partage
Ce cookie provient de Coolblue.be et sera effacé après un maximum de 30 jours.	CoolbluePartner, cmt	Nous ne partageons pas vos informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Page de recherche

But

Vous voulez que notre recherche interne vous amène directement à la page produit appropriée ? Ou est-ce que vous préférez d'abord recevoir un aperçu des produits similaires ? Avec ce cookie, nous vous donnons le choix. Ça nous permet d'améliorer notre moteur de recherche.

Caractéristiques	Noms	Partage
Ce cookie provient de Coolblue.be et sera effacé après un maximum d'un an.	spkr	Nous ne partageons pas vos informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Test du panier

But

Ce cookie est utilisé pour tester différentes versions de notre panier. Sans ce cookie, nous ne pourrions pas mesurer tous les résultats de ce test, et nous devrions donc attendre plus longtemps pour apporter des améliorations à notre panier.

Caractéristiques	Nom	Partage
Ce cookie provient de Coolblue.be et sera effacé après deux mois.	cartAB	Nous ne partageons pas vos informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

CrazyEgg

But

CrazyEgg nous permet de savoir où vous cliquez sur notre site. Ainsi, nous pouvons optimiser nos pages et afficher les informations les plus pertinentes aux endroits les plus adaptés. Le cookie CrazyEgg est un cookie qui permet de savoir si un visiteur est nouveau ou s'il est déjà venu sur le site.

Caractéristiques	Nom	Partage
Ce cookie vient de CrazyEgg et sera effacé après maximum 5 ans.	is_returning	CrazyEgg ne partage pas d'informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Viewport

But

Nous utilisons ce cookie afin de pouvoir indiquer à Google Analytics quelle est la résolution la plus utilisée sur notre site web. Ainsi, nous pouvons utiliser ces données pour optimiser l'expérience des visiteurs.

Caractéristiques	Nom	Partage
Ce cookie provient de Coolblue.be et sera effacé 15 minutes après la dernière visite.	viewPort	Nous ne partageons pas vos informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Objective Portal

But

Ce cookie nous permet de voir quels sites partenaires vous ont amenés sur notre site web, par exemple Google AdWords ou Kieskeurig. Sans ce cookie, nous ne pourrions pas collecter vos données et voir comment vous êtes arrivé sur notre site web. Vous devriez donc attendre plus longtemps pour constater des améliorations.

Caractéristiques	Nom	Partage
Ce cookie provient d'Objective Portal et sera supprimé après un an.	op_u_id	Objective Portal ne partage pas de données anonymes avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

COOKIES MARKETING.

Personnaliser Coolblue.

Nous utilisons ces cookies pour des raisons marketing. Comme ça, nous pouvons vous envoyer des promos qui vous intéresseront vraiment. Des exemples sont une newsletter personnalisée ou des promos sur les sites partenaires et sur les réseaux sociaux.

Microsoft Advertising

But

Ce cookie peut voir quels produits vous intéressent. Il nous permet de vous proposer des publicités plus pertinentes dans Microsoft Advertising. Sans ce cookie, vous ne recevriez pas d'offres personnalisées.

Caractéristiques	Nom	Partage
Ce cookie sera effacé après 90 jours.	_uetmsclkid	Microsoft partage des données anonymes avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Performance Horizon

But

Nous utilisons ce cookie pour récompenser nos partenaires (affiliés) pour leur participation aux ventes. Heureusement, vous le ne remarquerez même pas.

Caractéristiques	Nom	Partage
Ce cookie sera effacé après 30 jours.	clickref	Vos informations ne seront pas partagées avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Selligent

But

Si vous vous inscrivez à notre newsletter, nous pouvons vous proposer des offres plus ciblées. Une sorte de newsletter personnalisée, donc. Pour ce faire, nous utilisons Selligent, un logiciel de mailmarketing. Sans les cookies Selligent, vous manqueriez toutes ces newsletters préparées spécialement pour vous.

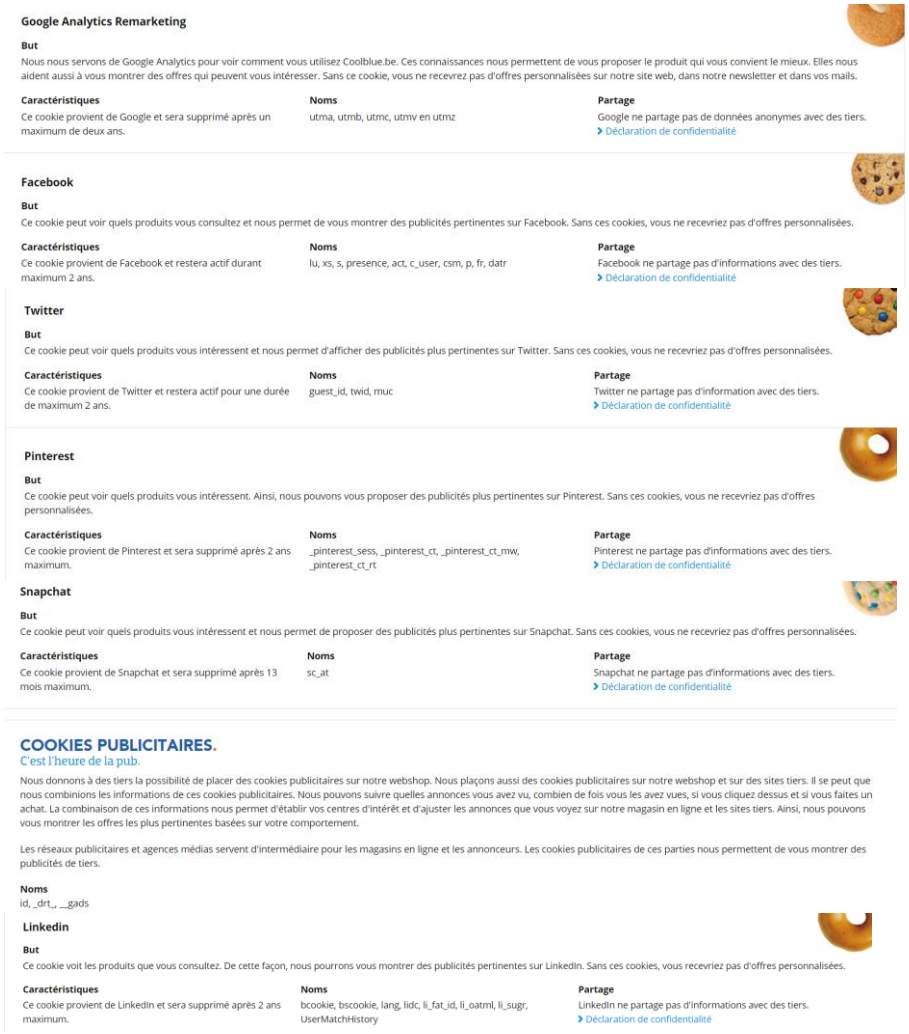
Caractéristiques	Noms	Partage
Ce cookie provient de Selligent et sera supprimé après un maximum d'un an.	m_cnt, m_ses, m_trk, m_dir, m_tses en m_ttrk	Nous ne partageons pas vos informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

DoubleClick

But

Ce cookie sait quelles pages vous regardez et nous permet d'afficher des publicités pertinentes sur notre site (ou sur ceux de nos partenaires). Nous enregistrons le nombre de fois où vous visualisez et cliquez sur une pub. Nous retenons aussi si vous passez commande après avoir vu ou cliqué sur une pub. Sans ce cookie, vous risqueriez de louper des offres personnalisées intéressantes.

Caractéristiques	Noms	Partage
Ce cookie provient de Google et sera supprimé après un maximum de 18 mois.	id, _drt_, __gads	Google partage des données anonymes avec des tiers. › Déclaration de confidentialité



Google Analytics Remarketing

But

Nous nous servons de Google Analytics pour voir comment vous utilisez Coolblue.be. Ces connaissances nous permettent de vous proposer le produit qui vous convient le mieux. Elles nous aident aussi à vous montrer des offres qui peuvent vous intéresser. Sans ce cookie, vous ne recevrez pas d'offres personnalisées sur notre site web, dans notre newsletter et dans vos mails.

Caractéristiques	Noms	Partage
Ce cookie provient de Google et sera supprimé après un maximum de deux ans.	utma, utmb, utmc, utmv en utmz	Google ne partage pas de données anonymes avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Facebook

But

Ce cookie peut voir quels produits vous consultez et nous permet de vous montrer des publicités pertinentes sur Facebook. Sans ces cookies, vous ne recevriez pas d'offres personnalisées.

Caractéristiques	Noms	Partage
Ce cookie provient de Facebook et restera actif durant maximum 2 ans.	lu, xs, s, presence, act, c_user, csm, p, fr, datr	Facebook ne partage pas d'informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Twitter

But

Ce cookie peut voir quels produits vous intéressent et nous permet d'afficher des publicités plus pertinentes sur Twitter. Sans ces cookies, vous ne recevriez pas d'offres personnalisées.

Caractéristiques	Noms	Partage
Ce cookie provient de Twitter et restera actif pour une durée de maximum 2 ans.	guest_id, twid, muc	Twitter ne partage pas d'information avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Pinterest

But

Ce cookie peut voir quels produits vous intéressent. Ainsi, nous pouvons vous proposer des publicités plus pertinentes sur Pinterest. Sans ces cookies, vous ne recevriez pas d'offres personnalisées.

Caractéristiques	Noms	Partage
Ce cookie provient de Pinterest et sera supprimé après 2 ans maximum.	_pinterest_sess, _pinterest_ct, _pinterest_ct_mw, _pinterest_ct_rt	Pinterest ne partage pas d'informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Snapchat

But

Ce cookie peut voir quels produits vous intéressent et nous permet de proposer des publicités plus pertinentes sur Snapchat. Sans ces cookies, vous ne recevriez pas d'offres personnalisées.

Caractéristiques	Noms	Partage
Ce cookie provient de Snapchat et sera supprimé après 13 mois maximum.	sc_at	Snapchat ne partage pas d'informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

COOKIES PUBLICITAIRES.

C'est l'heure de la pub.

Nous donnons à des tiers la possibilité de placer des cookies publicitaires sur notre webshop. Nous plaçons aussi des cookies publicitaires sur notre webshop et sur des sites tiers. Il se peut que nous combinions les informations de ces cookies publicitaires. Nous pouvons suivre quelles annonces vous avez vu, combien de fois vous les avez vues, si vous cliquez dessus et si vous faites un achat. La combinaison de ces informations nous permet d'établir vos centres d'intérêt et d'ajuster les annonces que vous voyez sur notre magasin en ligne et les sites tiers. Ainsi, nous pouvons vous montrer les offres les plus pertinentes basées sur votre comportement.

Les réseaux publicitaires et agences médias servent d'intermédiaire pour les magasins en ligne et les annonceurs. Les cookies publicitaires de ces parties nous permettent de vous montrer des publicités de tiers.

Noms

id, _drt_, __gads

Linkedin

But

Ce cookie voit les produits que vous consultez. De cette façon, nous pourrons vous montrer des publicités pertinentes sur LinkedIn. Sans ces cookies, vous recevriez pas d'offres personnalisées.

Caractéristiques	Noms	Partage
Ce cookie provient de LinkedIn et sera supprimé après 2 ans maximum.	bcookie, bscookie, lang, lidc, li_fat_id, li_oatml, li_sugr, UserMatchHistory	LinkedIn ne partage pas d'informations avec des tiers. › Déclaration de confidentialité

Sécurité et confidentialité

- Cookies, pour un délicieux suivi
- Environnement de paiement sécurisé
- Membre de safeshops.be
- Commande & précommande
- Livraison
- Retour & réparation
- Échange & Deuxième Chance
- Avis & enquête satisfaction client
- Contacter notre service client
- Visite du site web Coolblue
- Compte
- Newsletter & mail
- Conseils personnalisés
- Promotions
- Réseaux sociaux
- Sécurisation, Wi-Fi & caméras
- L'appli Coolblue
- Coolblue Business
- **En savoir plus**

Sécurité et confidentialité

En savoir plus ?

Quelles sont les 'bases légales' pour l'utilisation de vos données ?

Selon la législation sur la protection des données, nous devons indiquer quelles sont nos 'bases légales' pour l'utilisation de vos données. Nous requérons vos données en raison des accords contractuels entre vous et Coolblue, comme l'achat d'un produit ou votre droit à la garantie. C'est le cas pour :

- Commande & précommande
- Livraison
- Retour & réparation
- Échange & Deuxième Chance
- Contact avec notre service client
- Coolblue business

De plus, nous pouvons utiliser vos données en cas 'd'intérêt légitime'. Cela veut dire que nous souhaitons offrir le service le plus optimal et le plus personnalisé à nos clients. C'est le cas pour :

- Avis & enquête de satisfaction client
- Contact avec notre service client
- Visite du site Coolblue
- Compte
- Newsletter & mail
- Conseils personnalisés
- Promotions
- Médias sociaux
- Sécurité, Wi-Fi et caméras
- L'appli Coolblue
- Des annonces publicitaires personnalisées au sein d'autres médias.

Nous pouvons aussi avoir des obligations légales pour l'utilisation de vos données, par exemple, quand nous suspectons un cas de fraude. Vous nous donnez parfois vous-même l'autorisation d'utiliser vos données, comme lorsque vous vous inscrivez à la newsletter.

Qui a accès à vos données ?

Nous transmettons vos données à d'autres parties uniquement si c'est absolument nécessaire pour nos prestations de services. Cela concerne : nos partenaires de livraison, fournisseurs ou réparateurs, l'assistance technique, nos partenaires de paiement, nos fournisseurs de service informatique, et les parties qui récoltent nos avis. Notre partenaire de livraison aimerait livrer votre commande à la bonne adresse et notre réparateur préfère ne pas se retrouver par erreur chez vos voisins pour une panne de frigo. Nous travaillons avec des parties comme les plateformes de gestion de données, réseaux publicitaires et agences médias, et les bureaux d'étude, afin de vous fournir des conseils personnalisés ou d'afficher des publicités susceptibles de vous intéresser. Dans des situations suspectes nous devons transmettre les données vous concernant aux autorités.

Les parties auxquelles nous donnons accès à vos données peuvent les utiliser exclusivement pour vous livrer des services pour le compte de Coolblue, sauf s'ils sont eux-mêmes responsables de récolter et de protéger vos données. Certains développeurs de cookies ont accès aux données collectées par les cookies sur notre site. Consultez notre page de cookies et la politique de confidentialité de ces parties pour en savoir plus. Nous ne vendons jamais vos données à des tiers.

Où sont sauvegardées vos données ?

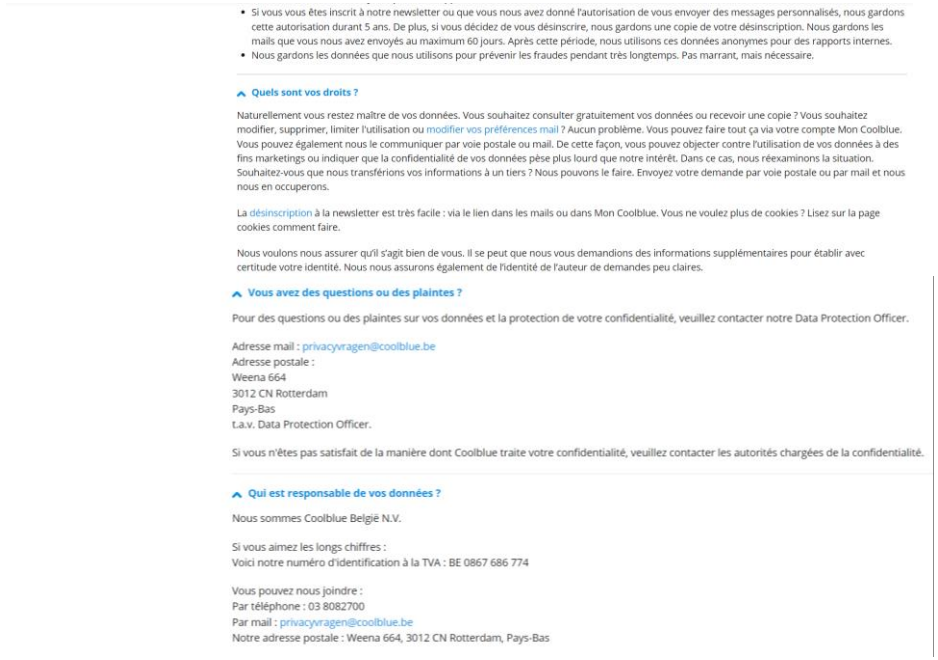
Nous sauvegardons vos données dans plusieurs bases de données et nous appliquons toujours les mesures de sécurité les plus strictes. Nous sauvegardons presque toujours vos données dans l'Union Européenne. Dans le cas exceptionnel où vos données seraient transférées vers des pays en dehors de l'Union Européenne, nous nous assurons que vos données soient toujours protégées de manière adéquate. Pour certains pays ces mesures ont été officialisées. Certaines parties américaines sont signataires du Privacy Shield qui offre suffisamment de protection. Nous travaillons aussi avec les modèles de contrat officiels qui ont été conçus pour protéger vos données.

Combien de temps gardons-nous vos données ?

Nous gardons vos données uniquement le temps nécessaire. Nous supprimons ensuite toutes vos données. Nous les utilisons parfois lorsque nous requérons certaines données pour des analyses et rapports internes, telle que la valeur de votre commande. Comment ça marche en pratique ? Après certaines échéances nous supprimons vos données :

- Nous supprimons les enregistrements téléphoniques après un délai de 30 jours, sauf si nous avons une obligation légale de conserver un enregistrement plus longtemps.
- Nous gardons les images vidéos de nos magasins au maximum 4 semaines, sauf si nous constatons des choses suspectes que nous devons examiner ou que nous devons garder les images à cause d'une autre obligation légale.
- Nous supprimons les comptes inactifs après 7 ans. Après cette période, nous utilisons vos données anonymes uniquement pour des rapports internes.
- Le fisc nous demande de conserver les données relatives à vos factures, paiements et commandes durant 7 ans. Après cette période, nous utilisons vos données anonymes uniquement pour des rapports internes. Il est judicieux de conserver les factures de vos achats en vue de l'expiration de la garantie, par exemple.
- Si vous faites réparer ou échanger votre produit par Coolblue, nous gardons vos données liées au signalement du retour ou de la réparation durant 7 ans. Nous utilisons ensuite ces données anonymes uniquement pour des rapports internes.
- Si vous achetez un abonnement téléphonique via Coolblue, nous devons garder votre contrat avec le fournisseur durant 7 ans. Nous utilisons ensuite ces données anonymes pour des rapports internes.

Figure 2 : Politique en matière de cookies



- Si vous vous êtes inscrit à notre newsletter ou que vous nous avez donné l'autorisation de vous envoyer des messages personnalisés, nous gardons cette autorisation durant 5 ans. De plus, si vous décidez de vous désinscrire, nous gardons une copie de votre désinscription. Nous gardons les mails que vous nous avez envoyés au maximum 60 jours. Après cette période, nous utilisons ces données anonymes pour des rapports internes.
- Nous gardons les données que nous utilisons pour prévenir les fraudes pendant très longtemps. Pas marrant, mais nécessaire.

Quels sont vos droits ?

Naturellement vous restez maître de vos données. Vous souhaitez consulter gratuitement vos données ou recevoir une copie ? Vous souhaitez modifier, supprimer, limiter l'utilisation ou modifier vos préférences mail ? Aucun problème. Vous pouvez faire tout ça via votre compte Mon Coolblue. Vous pouvez également nous le communiquer par voie postale ou mail. De cette façon, vous pouvez objecter contre l'utilisation de vos données à des fins marketings ou indiquer que la confidentialité de vos données pèse plus lourd que notre intérêt. Dans ce cas, nous réexaminons la situation. Souhaitez-vous que nous transférions vos informations à un tiers ? Nous pouvons le faire. Envoyez votre demande par voie postale ou par mail et nous nous en occuperons.

La désinscription à la newsletter est très facile : via le lien dans les mails ou dans Mon Coolblue. Vous ne voulez plus de cookies ? Lisez sur la page cookies comment faire.

Nous voulons nous assurer qu'il s'agit bien de vous. Il se peut que nous vous demandions des informations supplémentaires pour établir avec certitude votre identité. Nous nous assurons également de l'identité de l'auteur de demandes peu claires.

Vous avez des questions ou des plaintes ?

Pour des questions ou des plaintes sur vos données et la protection de votre confidentialité, veuillez contacter notre Data Protection Officer.

Adresse mail : privacyvragen@coolblue.be
Adresse postale :
Weena 664
3012 CN Rotterdam
Pays-Bas
t.a.v. Data Protection Officer.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont Coolblue traite votre confidentialité, veuillez contacter les autorités chargées de la confidentialité.

Qui est responsable de vos données ?

Nous sommes Coolblue België N.V.

Si vous aimez les longs chiffres :
Voici notre numéro d'identification à la TVA : BE 0867 686 774

Vous pouvez nous joindre :
Par téléphone : 03 8082700
Par mail : privacyvragen@coolblue.be
Notre adresse postale : Weena 664, 3012 CN Rotterdam, Pays-Bas

Figure 4 : Politique en matière de confidentialité

Annexe 2 : Présentation de l'échantillon

Groupe	Prénom	Age	Sexe
1	Benoît	24 ans	Homme
1	Cyril	29 ans	Homme
1	Mathilde	28 ans	Femme
1	Frédéric	54 ans	Homme
1	Ariane	56 ans	Femme
2	Victoria	21 ans	Femme
2	Rodolphe	33 ans	Homme
2	Amandine	27 ans	Femme
2	Stéphanie	38 ans	Femme
2	Damien	56 ans	Homme
3	Julie	25 ans	Femme
3	Quentin	42 ans	Homme
3	Charlotte	34 ans	Femme
3	Milenko	33 ans	Homme
3	Jean-Pierre	62 ans	Homme

Annexe 3 : Guide d'entretien

Bonjour, je m'appelle Olivia de Terwangne et je suis étudiante en deuxième année de master en communication à l'UCLouvain FUCaM Mons. Dans le cadre de mon mémoire, je souhaite analyser l'implémentation des cookies sur les sites internet et surtout voir comment ceux-ci sont perçus par les utilisateurs des sites. Je vous ai donc inviter aujourd'hui pour vous poser des questions à ce sujet.

Avant de commencer, je souhaiterai avoir votre accord pour enregistrer l'entretien. Pour ce faire, veuillez compléter les formulaires de consentement. Vos réponses resteront confidentielles, elles seront utilisées uniquement dans le cadre de mon travail. Elles pourront également être anonymes. De plus, il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses. N'hésitez donc pas à vous exprimer librement. Le but de cette discussion aujourd'hui est de connaître et comprendre votre opinion sur les cookies présents sur les sites internet.

Merci pour votre présence et pour votre temps. Nous allons donc commencer l'enregistrement de l'entretien.

Questions	Extraits des lectures scientifiques
THEME N°1 : LE E-COMMERCE	
A quelle fréquence achetez-vous en ligne ?	Selon le Baromètre de la société de l'information, « 72 % des internautes établis en Belgique ont commandé des biens et/ ou services sur internet en 2019. » (Massant, 2020)

Pourquoi achetez-vous en ligne ?	Selon les statistiques de l'e-commerce en Belgique[3], les Belges achètent en ligne car cela a différents avantages : « possibilité de tracer son colis, gain de temps et facilité de livraison au lieu de son choix. » (Retis, 2020)
THEME N°2 : LE RGPD	
Connaissez-vous le Règlement général sur la protection des données (RGPD ou GDPR) ? ***Pouvez-vous me dire à quoi sert-il ?*** ***Savez-vous en quelle année le RGPD est entré en vigueur ?***	« Le règlement général sur la protection des données introduit en 2018 dans l'UE vise à donner aux consommateurs un degré élevé de contrôle sur leurs données en ligne afin de leur permettre de protéger leur vie privée. Il impose également des exigences de transparence élevées aux sites internet qui collectent et traitent des données. En effet, les consommateurs doivent être informés des aspects techniques et juridiques de la collecte de données. Cette connaissance doit leur permettre de donner ou de retirer consciemment leur consentement à la collecte de données. » (Strycharz, Smit, Helberger & Guda van Noort, 2021)
Avez-vous observé des différences depuis son entrée en vigueur ?	Depuis la mise en vigueur du RGPD, les utilisateurs ont pu constater l'augmentation du nombre d'avis sur les sites internet demandant le consentement pour différents types de collecte de données. (Strycharz, Smit, Helberger & Guda van Noort, 2021)
THEME N°3 : LES COOKIES	
Pouvez-vous me définir ce que sont les cookies dans vos propres mots et à quoi ils servent ?	« Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont placés sur les appareils des utilisateurs pour faciliter la fonctionnalité d'un site internet ou pour collecter des informations de profil qui permettent par exemple la publicité ciblée. » (Smit, Van

[3] Retis. (2020). L'e-commerce en belgique: statistiques. Retrieved from: https://www.retis.be/ecommerce-belgique-statistiques/

	Noort, & Voorveld, 2014) cité dans (Strycharz, Smit, Helberger & van Noort, 2021, p3)
Comment percevez-vous les cookies ?	Les utilisateurs ont certaines préoccupations concernant la protection de leur vie privée. Afin que les utilisateurs aient une attitude positive à l'égard de la demande de leurs données personnelles, différentes conditions doivent être réunies : « 1) être informés de la collecte et de ses conséquences possibles (relances, transferts de fichiers) ; 2) donner leur consentement à une utilisation ultérieure des données et, le cas échéant, pouvoir s'y opposer ; 3) avoir confiance dans l'entreprise et 4) se sentir dans un environnement sécurisé. » (Lancelot Miltgen, 2011)
Trouvez-vous que l'utilisation de cookies est synonyme d'intrusion ? Si oui, pourquoi ?	Les techniques de profiling s'appuient sur des méthodes couramment intrusives de collecte d'informations à caractère personnel. (de Pechpeyrou & Nicholson, 2013) Aujourd'hui, de nombreux consommateurs considèrent le traitement de leurs données personnelles comme une intrusion à leur vie privée. (Lancelot Miltgen, 2011)
Lisez-vous la politique de cookies d'une marque sur son site internet avant d'accepter les cookies ?	Si l'utilisateur choisit de ne pas cliquer sur la charte respectant la vie privée, son attitude envers le site internet n'est pas modifiée. Cependant, s'il décide de cliquer sur cette charte, il sera enclin à revoir ses croyances et son degré de confiance envers le site internet en fonction des éléments de réponse qu'il y trouvera. (Rutter, 2007) cité dans (Pechpeyrou & Nicholson, 2013, p113-114).
Si oui, avez-vous l'impression d'être correctement informés sur l'objectif de la politique des cookies ?	La majorité des politiques de confidentialités sur les sites internet n'expliquent pas suffisamment quelles données sont partagées avec qui. (Urban, Tatang, Degeling, Holz & Pohlmann, 2018)

Si non, pourquoi acceptez-vous directement les cookies sans lire la politique ? (manque de connaissance dans ce domaine, de clarté, de temps) Est-ce important pour vous d'être informé de manière claire et transparente sur l'utilisation des cookies sur un site internet ?	
Avez-vous déjà surfé sur un site internet sans devoir accepter les cookies ? Si non, cela vous pose-t-il problème ?	Malheureusement, les utilisateurs semblent devoir soit choisir par défaut l'acceptation des cookies soit choisir de ne pas utiliser le site internet du tout. (Hu & Sastry, 2019)
Vous est-il déjà arrivé d'accepter les cookies par défaut sur un site internet ? Pourquoi ?	Certaines personnes qui voient le bouton d'acceptation des cookies les acceptent par défaut sans se rappeler quels cookies elles avaient accepté. Une fois qu'elles se sont souvenues de leur choix, elles regrettent de les avoir acceptés. (Machuletz & Böhme, 2020)[4]
L'acceptation des cookies sur un site internet a-t-elle un avantage pour vous ?	« Les cookies sont destinés à maintenir un état entre différentes sessions HTTP, par exemple, pour se souvenir des préférences de l'utilisateur, comme les articles stockés dans le panier, ou pour enregistrer qu'un utilisateur s'est précédemment authentifié auprès du serveur. » (Urban, Tatang, Degeling, Holz & Pohlmann, 2018)

[4] Machuletz, D., & Böhme, R. (2020). Multiple purposes, multiple problems: A user study of consent dialogs after RGPD. *Proceedings on Privacy Enhancing Technologies, 2020*(2), 481-498. https://doi.org/10.2478/popets-2020-0037

	Certains utilisateurs sont prêts à donner leur consentement pour la récolte de données personnelles s'ils en retirent un avantage direct ou ultérieur. (Lancelot Miltgen, 2011)
Les cookies facilitent et améliorent l'expérience de navigation du consommateur de ses visites sur un site internet. Etes-vous d'accord avec cette phrase ? Pourquoi ?	Le fait de collecter, enregistrer et utiliser les données personnelles des utilisateurs a de nombreux avantages sur l'économie. Cela permet aussi aux utilisateurs d'avoir un meilleur ciblage sur les offres reçues. (Rochelandet, 2010) cité dans (Lancelot Miltgen, 2011, p133).

Nous arrivons à la fin de cette étude qualitative. Je vous remercie pour toutes vos réponses et votre temps.

Annexe 4 : Formulaire de consentement

Je, soussigné(e) ……. déclare accepter librement de participer comme sujet à l'étude suivante : la manière dont sont perçus les cookies sur les sites internet par les utilisateurs.

Cette étude se fait dans le cadre du mémoire d'Olivia de Terwangne, étudiante en master en communication à l'UCLouvain FUCaM Mons, qui a pour objet l'implémentation de cookies sur les sites internet des entreprises.

J'accepte également que l'entretien soit enregistré afin que l'étudiant puisse facilement retranscrire et analyser les informations ultérieurement.

Engagement du chercheur : il s'engage à préserver la confidentialité des informations recueillies et garanti l'anonymat des participants. Il s'engage également à récolter uniquement les informations nécessaires à la recherche.

Engagement du participant : l'étude va consister à répondre à des questions sur l'implémentation des cookies sur les sites internet des entreprises et comment ceux-ci sont perçus par les utilisateurs.

La durée moyenne de l'étude est d'environ 1h et la participation est réalisée sur base volontaire. Le participant est de plus libre de se retirer à tout moment de l'étude sans justification et sans encourir aucune responsabilité.

Fait à ……..., le …… en 2 exemplaires.

Signature du participant : Signature du chercheur :

Annexe 5 : Retranscription des entretiens et analayse

Annexe 5.1 : Retranscription entretien n°1

Olivia : Avant de commencer je vais vous demander chacun à votre tour de vous présenter, c'est-à-dire votre prénom et votre âge. Vous pouvez commencer.

Ariane : Bonjour je m'appelle Ariane, j'ai 56 ans.

Cyril : Moi c'est Cyril et j'ai 29 ans.

Benoît : Moi c'est Benoît et j'ai 24 ans.

Frédéric : Frédéric, 54 ans.

Mathilde : Je m'appelle Mathilde et j'ai 28 ans.

Olivia : Alors merci, nous allons commencer avec les questions en lien avec le e-commerce. A quelle fréquence achetez-vous en ligne ?

Ariane : Pour ma part, de manière occasionnelle et j'achète principalement des livres, des réservations pour des voyages, des spectacles et du parfum de temps en temps, c'est tout.

Olivia : Merci, quelqu'un d'autre ?

Cyril : Allez-y

Mathilde : Moi j'achète assez fréquemment en ligne, que ce soit les croquettes de mon chien ou des médicaments en parapharmacie ou autre parce que je trouve que c'est très rapide, voilà.

Cyril : Moi j'achète, enfin d'une certaine manière oui mais c'est plutôt je réserve beaucoup de choses en ligne : des hôtels, des voyages, des spectacles, ce genre de choses. Acheter vraiment genre des vêtements et tout, ça non mais beaucoup de réservations.

Olivia : Et à quelle fréquence ?

Cyril : Heu, on peut quand même dire souvent.

Benoît : Moi à l'inverse, j'achète beaucoup de vêtements, principalement des chaussures en ligne et on va dire une fois tous les deux mois à peu près.

Frédéric : Moi ce sont plutôt des biens de consommation comme effectivement des spectacles, des réservations d'hôtels, forfaits de ce genre-là donc heu tout ce qui est vêtements, chaussures en ligne, ce n'est pas trop mon truc. Côté fréquence, c'est peut être une fois par mois.

Olivia : Et pourquoi vous achetez en ligne ?

Mathilde : Parce que je trouve que, comme je l'ai dit juste avant donc, c'est très rapide et c'est facile, on ne doit pas beaucoup se préoccuper de grand-chose. Voilà en quelques clics c'est fait puis on attend juste que le paquet arrive à la maison donc heu je trouve ça vraiment pratique. C'est surtout le côté très pratique.

Ariane : Pour ma part, je n'achète pas toujours en ligne mais je choisi en ligne, surtout quand c'est pour un appareil électroménager, je prends plusieurs sites puis je fais des comparaisons et puis après je vais dans le magasin le truc que j'ai vu mais ça me permet d'avoir accès à l'information.

Cyril : Heu moi c'est parce que par exemple un billet d'avion ou un hôtel etc je ne vois même pas une autre manière, pour moi c'est juste logique de le réserver en ligne, sur des plateformes qui comparent tout de suite tout pour nous etc, qui nous donnent le meilleur prix, la meilleure date.

Olivia : Merci, quelqu'un d'autre ?

Benoît : Moi c'est plus beaucoup par facilité parce que le stock en ligne est plus important qu'en magasin et heu qu'il y a plus de choix.

Frédéric : Moi c'est le côté pratique. Si j'ai envie d'aller à un spectacle ou de partir quelque part, je regarde un peu ce qu'il y a et je prends directement ce qui m'inspire le plus.

Olivia : Ok, maintenant on va passer aux questions en lien avec le GDPR. Donc connaissez-vous le GDPR, le Règlement général sur la protection des données ? Et donc pouvez-vous me dire en quelques mots à quoi il sert et si vous savez en quelle année il est entré en vigueur ?

Ariane : Moi je peux vous répondre par ce que dans le cadre de ma profession, c'est aussi quelque chose d'important. Donc il est rentré en vigueur en 2018 et il veille à la protection des données à caractère personnel des personnes physiques.

Olivia : Oui, quelqu'un d'autre veut rajouter quelque chose ?

Cyril : Moi je sais que ça existe mais je ne savais pas quelle année et de là à détailler exactement ce qu'il y dedans, ça j'en sais rien mais je connais le principe.

Mathilde : Oui moi c'est la même chose. C'est vraiment, je n'en ai pas spécialement entendu parler mais voilà je sais en gros ce que c'est et voilà.

Frédéric : Moi aussi dans le cadre de ma profession on s'en sert donc j'étais au courant.

Benoît : Et moi, je savais qu'il existait mais je n'en prêtais pas forcément attention.

Olivia : Ok je vais vous expliquer alors quelques mots ce que c'est comme ça on part tous sur les mêmes bases. « Le règlement général sur la protection des données introduit en 2018 dans l'Union Européenne vise à donner aux consommateurs un degré élevé de contrôle sur leurs données en ligne afin de leur permettre de protéger leur vie privée. Il impose également des exigences de transparence élevées aux sites internet qui collectent et traitent des données. En effet, les consommateurs doivent être informés des aspects techniques et juridiques de la collecte de données. Cette connaissance doit leur permettre de donner ou de retirer consciemment leur consentement à la collecte de données. » (Strycharz, Smit, Helberger & Guda van Noort, 2021)

Donc depuis qu'il est entré en vigueur, est-ce que vous avez vu des différences sur les sites internet ?

Cyril : Ha beaucoup de, beaucoup de, beaucoup plus de pop-up, des fenêtres qui sortent et qui nous demandent d'accepter les cookies ou de refuser.

Ariane : Et la formulation des fenêtres a aussi changée. Avant c'était simplement, il y avait qu'une seule proposition, c'était accepter et il fallait passer au travers, tandis que maintenant il y a quand même de plus en plus de sites qui font la distinction entre différents types de cookies et on peut accepter certains et pas d'autres et avoir aussi éventuellement accès à plus d'informations sur leur politique en matière de cookies donc je pense que oui les entreprises se sont quand même adaptées au fur et à mesure, pas du jour au lendemain mais maintenant on est déjà en 2021 et voit une évolution au niveau de l'adaption des sites.

Mathilde : Oui moi ce que je voulais souligner c'est que maintenant, c'est beaucoup quand on ouvre une page internet, c'est attention votre vie privée et très importante pour nous, nous faisons attention à vos données, tout cela reste personnel, accepter, refuser, paramétrer, etc. Mais voilà oui c'est vrai, c'est plus détaillé qu'avant je pense mais voilà.

Frédéric : Oui se sont des avertissements qui viennent par obligation maintenant.

Benoît : Moi j'ai vu des changements mais je n'ai pas l'impression que ça a réellement un impact sur ma navigation enfaite.

Olivia : Ok, pouvez-vous me définir ce que sont les cookies dans vos propres mots et à quoi ils servent ?

Mathilde : Heuuu, c'est donc un petit pop-up qui va arriver quand on arrive sur une page, souvent la page va un petit peu se gelée, on pourra plus rien faire sur la page puis il y aura les cookies qui vont apparaître en disant accepter, refuser, paramétrer enfin, voir ce qu'on accepte ou pas sur la page et du coup la navigation peut un petit peu en être modifiée sur certains sites : si on accepte pas, on a pas accès au site tout simplement, après oui moi je dirai qu'un peu par faciliter, c'est toujours accepter et puis ça n'en tâche pas beaucoup sur ma navigation.

Olivia : Quelqu'un d'autre ?

Benoît : J'ai un peu l'impression que ce sont des données en arrière-plan qui vont faire en sorte que notre navigation soit plus fluide et plus aisée. Par exemple, je vais aller dans mon cas chercher une paire de chaussure, bah je vais avoir plein de pub pour ces mêmes paires de chaussures ailleurs, sur d'autre sites et je pense que c'est fort lié aux cookies justement.

Olivia : Quelqu'un veut rajouter quelque chose ?

Ariane : Mais enfaite, il y a des types de cookies différents et il y a certains types de cookies qui sont simplement pour le fonctionnement même de la page et donc ça on est obligé de les accepter sinon on sait plus aller plus loin dans la navigation. Et il y a aussi des autres types de cookies où ils peuvent éventuellement faire des analyses derrière, vous envoyer des trucs donc ce sont vraiment des petits programmes mais bon, même si je sais les différences des types de cookies, ça n'influence pas toujours ma manière de les accepter ou de les refuser. Je ne vais pas plus loin que le premier écran, si je peux accepter uniquement les cookies techniques facilement, alors j'accepte uniquement ceux-là mais si on est à chaque fois redirigé vers plusieurs pages, alors j'accepte tout direct.

Olivia : Ok, je vais aussi vous donner une petite définition pour qu'on reparte tous sur les mêmes bases. « Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont placés sur les appareils des utilisateurs pour faciliter la fonctionnalité d'un site internet ou pour collecter des informations de profil qui permettent par exemple la publicité ciblée. » (Smit, Van Noort, & Voorveld, 2014) cité dans (Strycharz, Smit, Helberger & van Noort, 2021, p3)

La prochaine question est : comment percevez-vous les cookies ?

Cyril : Moi parfois ça me fait un peu peur dans le sens où, comme monsieur disait, si on tape quelque chose sur internet, après pendant les quelques jours suivants, on va avoir toujours de la pub dessus et on va être un peu matraqués et parfois ça me donne l'impression d'être « suivi ».

Mathilde : Sur écoute aussi

Cyril : Ouais en quelque sorte même si je sais que ce n'est pas ça mais ou je me dis tiens, il neige à la montagne et hop on me propose un voyage au ski. Parfois les coïncidences sont un peu flashantes.

Olivia : Merci

Frédéric : Une fenêtre intrusive qui va nous suivre pendant plusieurs jours après quel que soit le produit qu'on recherche.

Benoît : Moi je trouve que c'est une facilité quand même parce que parfois on va remettre à plus tard ce qu'on recherche, on va plus y penser puis on va revenir donc on va re y penser.

Cyril : A la fois une facilité mais ça pousse à la consommation quand même.

Benoît : Ha oui bien-sûr

Mathilde : Oui puis je trouve aussi que comme disait Monsieur, il y a un petit peu le côté qui fait peur enfaite bah voilà, notre téléphone nous écoute et notre téléphone trace tout ce qu'on dit ou tout ce qu'on recherche pour tout le temps nous reproposer les choses par après donc oui la facilité quand on y pense plus mais un petit côté un peu flippant aussi.

Ariane : Moi personnellement ça ne me fait vraiment ni chaud ni froid parce qu'en général je fais des recherches assez ponctuelles donc je regarde un truc puis je ne regarde jamais les autres choses qui me sont proposées à côté ou qui reviennent parce que j'ai déjà fait des recherches assez ciblées et donc je ne fais pas fort attention. Je ne vais pas d'un truc à l'autre.

Olivia : Trouvez-vous que l'utilisation de cookies est synonyme d'intrusion ? Pourquoi ?

Cyril : Oh quand même, moi ça rejoint ce que j'ai dit juste avant.

Frédéric : Bah oui parce que la plupart du temps on n'a pas d'autre choix que de les accepter si on veut continuer à naviguer sur la page qu'on a décidé d'ouvrir.

Ariane : Oui mais en même temps, on n'est pas obligé non plus. Si après les sites font des propositions dans d'autres différents, dans des trucs supplémentaires, on n'est pas non plus obligé de cliquer dessus.

Cyril : Non mais instinctivement, si on ne voulait pas acheter quelque chose ou quoi, ça va quand même nous pousser. C'est comme on disait tantôt, c'est un peu, ça te pousse à la consommation quand même.

Mathilde : Pui il y a aussi le côté de sur les cookies tout accepter, tout refuser ou paramétrer et bien quand on fait une recherche sur internet, on se dit bah voilà tant pis je vais tout accepter sans un petit peu réfléchir à ce qui peut en découler après par rapport à nos données ou nos recherches parce que commencer à tout paramétrer, je veux dire je ne fais pas une recherche sur internet pour commencer à réfléchir à mes paramètres de recherches etc.

Olivia : Lisez-vous la politique de cookies d'une marque sur son site avant d'accepter les cookies ?

Mathilde, Cyril, Frédéric : Non

Ariane : Non jamais

Olivia : Et pourquoi ?

Ariane : Je n'ai pas le temps

Cyril : Pas le temps non plus et de toute façon c'est des pages et des pages et il faut quand même cliquer et accepter donc autant cliquer directement.

Frédéric : Voilà

Benoît : Comme disait madame, quand on fait nos recherches c'est pour aller vite.

Olivia : Avez-vous l'impression d'être correctement informé sur l'objectif de la politique des cookies ?

Benoît : Pas spécialement

Ariane : Enfaite, il y a de l'information à disposition mais ce qui a c'est qu'on ne prend pas l'effort de la lire non plus.

Benoît : Oui voilà

Ariane : Donc c'est difficile de dire si elle est claire ou pas claire puisqu'on ne la lit pas.

Mathilde : Oui c'est ça

Olivia : Mais est-ce important pour vous d'être informé de manière claire et transparente sur l'utilisation des cookies sur un site internet ?

Mathilde : Bah oui et non parce que de nouveau on ne va pas prendre le temps de tout lire donc si l'information c'est des pages et des pages, ok ce sera peut être clair et tout sera noté mais on ne prendra pas le temps de le lire parce qu'au final ce n'est pas le but de notre recherche donc ça n'a pas beaucoup d'importance.

Ariane : Mais ce qu'il y a, c'est que parfois dans certains sites, il y a la possibilité de choisir les paramètres techniques uniquement et donc ça quand c'est un site où je sais que je vais pas aller souvent dessus, bah en général quand je fais qu'une recherche ponctuelle, je vais plutôt choisir ce type mais ça dépend parce que parfois les boutons sont pas présentés de manière distincte mais quand il y a la possibilité de directement choisir les paramètres techniques, je préfère choisir les paramètres techniques. Mais si ce n'est pas clair, je fais « tout accepter » pour aller plus vite.

Olivia : Avez-vous déjà surfé sur un site internet sans devoir accepté les cookies ?

Cyril : Oui mais il y a longtemps

Mathilde : Oui

Frédéric : Oui, c'est très rare je pense

Cyril : A l'heure actuelle, ça n'arrive quasi plus jamais, voir plus jamais du tout mais il y a quelques années oui, il ne fallait pas accepter tout ça.

Olivia : Est-ce que cela vous pose un problème ?

Cyril, Benoît, Mathilde : Non

Frédéric : Non parce que par facilité, par rapidité, on clique sur « accepter » d'office.

Cyril : C'est parce que nous je pense qu'on est tous un peu d'accord là-dessus, on clique direct « car n s'en fou », on ne va pas lire tout le règlement, … mais c'est important que ce soit disponible parce qu'il y a des gens qui ne s'en foutent pas et donc eux, ils doivent pouvoir aller lire et regarder vraiment ce qu'il en est.

Olivia : Et donc vous est-il déjà arrivé d'accepter les cookies par défaut ?

Cyril : Ha bien-sûr

Mathilde, Frédéric, Benoît : Oui

Mathilde : Presque tout le temps

Cyril : Tout le temps

Ariane : Oui

Olivia : Pourquoi ?

Mathilde : Parce que je ne fais pas attention et je n'ai pas le temps ni l'envie

Cyril : Pour aller plus vite

Mathilde : Oui pour aller plus vite, pour ne pas lire toutes les informations. C'est un automatisme quoi.

Olivia : Est-ce que l'acceptation des cookies a-t-elle un avantage pour vous ?

Cyril : Pas pour moi, ça ne me fait ni chaud ni froid

Benoît : Pas spécialement

Ariane : Ce n'est pas vraiment un avantage, on est obligé de cliquer sur quelque chose si on veut aller plus loin.

Frédéric : C'est devenu une obligation

Olivia : Par exemple, je reviens sur ce que vous aviez dit Benoît, vous disiez que ça permettait d'avoir d'autres propositions sur différents sites, donc vous vous voyez ça comme un avantage ?

Benoît : Oui moi je vois ça comme un avantage mais c'est vrai qu'il y a parfois des moments où c'est assez intrusif donc ça a des avantages mais ça a quand même pas mal d'inconvénients à côté.

Olivia : Oui vous êtes donc assez partagé sur ça ?

Benoît : Oui voilà

Olivia : Alors, les cookies facilitent et améliorent l'expérience de navigation du consommateur, de ses visites sur un site internet. Etes-vous d'accord avec cette phrase ? Pourquoi ?

Mathilde : Je pense que de nouveau ça ne facilite pas spécialement parce que si on accepte pas, c'est possible que la page soit complètement gelée et qu'on ne sache pas continuer la navigation donc je sais pas vraiment.

Ariane : Oui mais normalement quand vous revenez sur un site où vous avez déjà accepté des cookies, il va vous le proposer dans la bonne langue et des choses comme ça

Mathilde : Ha oui comme ça

Ariane : Donc il y a quand même des paramètres qui vont être retenus et qui la fois suivante vont vous aider dans votre navigation.

Benoît : Et si vous devez remplir certaines coordonnées des fois ça va se mettre automatiquement.

Mathilde : Oui les coordonnées vont être enregistrées, oui

Benoît : Donc c'est plus rapide et plus simple

Cyril : A oui c'est vrai que ça c'est un bon exemple quand il faut taper nom, prénom, … ça se met tout seul donc à ce niveau-là, ça facilite clairement.

Olivia : Ok, merci pour toutes vos réponses, c'était très intéressant est ce que je pourrai en conclure donc que vous êtes assez partagé sur la question parce que d'un côté c'est assez intrusif mais d'un autre, vous acceptez directement les cookies parce que vous n'avez pas trop le choix mais parce que parfois aussi, mine de rien, il se peut que ça facilite la navigation comme l'enregistrement de vos données automatiquement.

Benoît : C'est ça

Cyril : Exactement

Frédéric : Oui

Mathilde : Oui tout à fait

Ariane : Oui

Cyril : Très belle conclusion

Olivia : Merci beaucoup pour votre temps, au revoir

Annexe 5.2 : Retranscription entretien n°2

Olivia : Alors, à quelle fréquence achetez-vous en ligne ?

Charlotte : Moi c'est Charlotte, enchantée, j'achète quand même assez fréquemment en ligne. Mon portefeuille n'est pas toujours content mais j'achète je dirai quand même deux mois par mois en ligne.

Olivia : ok, merci les autres ?

Julie : Je dirai plus ou moins une fois par semaine en comptant vraiment tous les produits types alimentaires, … aussi

Quentin : Moi ce n'est quand même pas très souvent, je dirai environ une fois par semaine/par deux semaine.

Milenko : Moi c'est quand même un peu plus fréquemment, on va dire deux fois par semaine et c'est de tout.

Jean-Pierre : Moi c'est Jean-Pierre, je dirai une fois par mois.

Olivia : Merci. Pourquoi achetez-vous en ligne ? Et quel genre de choses vous achetez en ligne ?

Milenko : Moi j'achète en ligne surtout pour la simplicité : pas devoir aller jusqu'au magasin et souvent de nos jours les sites proposent une livraison en un jour/en deux jours qui est gratuite même donc ce n'est vraiment pas simplicité que j'achète en ligne.

Quentin : Moi c'est simplement car en général c'est moins cher.

Julie : Je dirai plusieurs raisons. Premièrement par ce que c'est un gain de temps, deuxièmement par ce qu'on a un aperçu, enfin il y a beaucoup de choix en ligne que dans les magasins et oui je rejoints Quentin car on sait plus facilement avoir des bons prix pour ce que l'on cherche.

Charlotte : Oui je rejoins un peu votre avis en effet sur la simplicité. C'est argument il n'y a rien à dire, c'est facile, on clique sur un bouton, 2 jours plus tard c'est à la maison, si ça ne nous convient pas on peut le renvoyer comme chez Zalando par exemple. Par contre l'avis que je ne rejoins pas totalement c'est le prix. Je ne suis pas convaincue que les articles sont moins chers sur internet que dans les magasins.

Julie : Moi si je peux contre-argumenter, je trouve qu'en ligne c'est d'office moins cher que dans un magasin. C'est hyper rare que ce soit l'inverse car il n'y a justement pas tous ces coûts de mise en valeur des produits, … Les produits qu'on achète en ligne sont stockés dans des endroits qui sont beaucoup moins chers au mètre carré que des beaux magasins dans des endroits stratégiquement situés en ville par exemple.

Olivia : ok, merci. Il y a encore une personne qui doit donner son avis.

Jean-Pierre : Oui moi je trouve que c'est pour la simplicité et la convivialité des sites web. Ils sont bien faits.

Charlotte : Oui c'est sûr mais je vous pose une question Jean-Pierre. On revient un peu tous sur l'argument de la simplicité mais oui alors certes il y a un chouette design, le site est très bien fait mais créer un site et tout le système derrière le site c'est un coup également. Certes ce ne sera pas le même coût qu'avoir un bâtiment pour stocker et représenter ses produits mais je pars déjà sur un débat pardon mais je ne suis pas d'accord sur le fait que le prix est de toute façon moins cher sur internet.

Jean-Pierre : Non c'est vrai, moi ce n'est pas pour le prix. C'est pour la simplicité, vraiment je trouve ça super pratique quoi. Tu arrives, tu cliques et c'est dans ton caddie et c'est parti quoi. Vraiment moi j'adore quoi.

Charlotte : Tout à fait, je rejoins vraiment ce point de vue, la simplicité. De nos jours c'est ce qu'on cherche tous je pense.

Jean-Pierre : Voilà, tout à fait.

Olivia : Merci beaucoup pour vos réponses. On va maintenant passer au deuxième thème qui est donc le règlement général sur la protection des données. La question est la suivante : connaissez-vous le Règlement général sur la protection des données, aussi appelé RGPD ? Pouvez-vous me dire à quoi sert-il ?Et savez-vous en quelle année le RGPD est entré en vigueur ?

Jean-Pierre : Absolument aucune idée, là vous me parlez chinois. Je suis collectionneur d'art japonais mais là.

Charlotte : Ecoutez moi je suis en marketing donc je connais un tout petit peu. L'année je vais peut être devoir vous décevoir parce que je ne connais pas la réponse exacte. Je pense que ça date d'il y a 6 ans, 5 ou 6 ans, j'aurai dit quelque chose du style. La raison c'est tout simplement

par ce qu'on ne peut pas utiliser les données des consommateurs sans demander le droit aux consommateurs, à une personne physique d'utiliser ses données pour des raisons commerciales ou de les bombarder d'e-mails commerciaux. Voilà c'est pour moi une définition très simple mais c'est en quoi c'est le GDPR.

Julie : Je dirais que je n'en sais rien par rapport à la date. Je dirais que ce n'est pas tellement vieux donc je dirais moins de 10 ans mais sans précisions. Pour moi c'est une manière de protéger les données des personnes.

Quentin : Je pense que c'est rentré en vigueur en début 2018 ou début 2019, quelque chose comme ça. Le but c'est de protéger les consommateurs parce qu'en surfant sur le web, les consommateurs créent pleins de données que les entreprises marketing peuvent exploiter et donc enfaite ces données ont de la valeur et le but est que les consommateurs donnent leur accord pour qu'on puisse exploiter ces données et en créer de la valeur.

Olivia : Ok, Milenko ?

Milenko : Oui alors moi je suis plus ou moins au courant. Pour un peu de contexte, je travaille dans l'informatique et il y a 3-4 ans quand c'est arrivé, je pense que c'est en 2018, on a eu beaucoup beaucoup de travail pour mettre en règle le site : mettre les cookies, mettre les banners. C'était assez compliqué mais donc oui je sais plus ou moins ce que c'est. C'est tout ce qui est protection de la vie privée, c'est un règlement européen donc ça aussi ça clash un petit peu avec les Etats-Unis, avec leur modèle à eux et voilà.

Olivia : ok, merci beaucoup pour toutes vos réponses. Pour que tout le monde parte sur de mêmes bases, je vais clarifier ce que c'est le GDPR. C'est « le règlement général sur la protection des données. Il a été introduit en 2018 dans l'Union Européenne et vise à donner aux consommateurs un degré élevé de contrôle sur leurs données en ligne afin de leur permettre de protéger leur vie privée. Il impose également des exigences de transparence élevées aux sites internet qui collectent et traitent des données. En effet, les consommateurs doivent être informés des aspects techniques et juridiques de la collecte de données. Cette connaissance doit leur permettre de donner ou de retirer consciemment leur consentement à la collecte de données. » (Strycharz, Smit, Helberger & Guda van Noort, 2021) La prochaine question est, avez-vous observé des différences depuis son entrée en vigueur en 2018 ?

Quentin : Oui maintenant il faut tout le temps donner son accord pour que des cookies soient collectés ou on peut refuser et maintenant à chaque fois qu'on arrive sur un internet, il faut à chaque fois dire j'accepte ou je n'accepte pas alors qu'avant ce n'était pas toujours le cas.

Charlotte : Effectivement, je rejoins tout à fait la réponse de Quentin. C'est effectivement aujourd'hui une nécessité par contre je suis plus ou moins à 100% certaine que pas toutes les marques européennes mettent cela en vigueur. Je suis sûre qu'il y a un site sur les 100 sites que je consulte par jour où ça n'a pas été mis en place. Voilà tout simplement je reçois encore des mails de spam où des marques où je n'ai jamais donné mon accord m'envoient des mails.

Julie : En tout cas pour répondre à la question, je trouve que oui on voit vachement la différence parce qu'on est envahi de fenêtre dans tous les sens. il faut à chaque fois les virer en donnant notre accord ou pas et aussi surtout on est bloqué parfois sur certaines pages parce qu'on refuse et enfaite alors il faut soit s'inscrire, prendre l'abonnement soit quitter le site et on n'a pas le choix malgré le fait qu'ils posent la question.

Milenko : Je rejoins la réponse de Julie. On est vraiment envahi par des banners dans tous les sens où il faut cliquer j'accepte, j'accepte, j'accepte sur chaque site et oui c'est principalement ça le gros changement.

Jean-Pierre : Moi je n'ai pas vraiment vu de différence. Je dis toujours oui à tout

Olivia : Merci, on va rentrer maintenant plus dans le sujet des cookies. Pouvez-vous me définir ce que sont les cookies dans vos propres mots et à quoi ils servent ?

Quentin : Des cookies se sont des petits fichiers textes qui sont enregistrés sur nos ordinateurs. Ils enregistrent partout où on a été sur le web et ça permet aux entreprises de tracer les utilisateurs et savoir où est ce qu'ils ont été et quand et d'enregistrer quelques informations sur eux.

Charlotte : C'est assez simple. Les cookies donnent des informations clairement sur les préférences de la personne qui visite le site. Ça permet de reconnaitre et conserver toutes ses informations par exemple les identifiants de la connexion, les pages consultées ou même la langue.

Julie : Moi je dirais que c'est toutes les informations qui peuvent être intéressantes pour créer une espèce de profil du consommateur et nous connaître au mieux donc c'est les pages qu'on a consultées, les recherches qu'on fait sur les sites internet, c'est quels onglets ont été les plus consultés/les plus intéressants, quel type de recherche on fait, …

Jean-Pierre : Les cookies ça ne me dit pas grand-chose

Milenko : Les cookies pour moi aussi ce sont les petits fichiers texte qui sont enregistrés sur le serveur et le browser du client qui permettent de tracker et de savoir ses identifiants et ses préférences.

Olivia : Merci, je vais aussi pour cette question vous donner une petite définition pour mettre un cadre pour tout le monde. Les cookies sont en effet des petits fichiers texte placés sur les appareils des utilisateurs pour faciliter la fonctionnalité d'un site internet ou pour collecter des informations de profil qui permettent par exemple la publicité ciblée. Alors la prochaine question est : comment percevez-vous les cookies ?

Charlotte : Pour moi c'est sûr qu'en marketing c'est la vie. Mon marketing ne sera absolument pas pareil sans ces cookies. Pour moi c'est génial, c'est le fait de pouvoir targetter beaucoup plus ma communication et ma promotion que je fais. Il n'y a rien à dire, pour le marketing c'est vraiment une évidence, c'est l'avenir, c'est top.

Olivia : Et en tant qu'utilisateur ?

Charlotte : en tant qu'utilisateur, ha, bonne question ! C'est différent on va dire. Je ne vais pas dire que ça m'agace loin de là. Ça me facilite la vie car je ne dois pas ç chaque fois réaccepter les cookies car souvent ils reconnaissent que j'ai déjà été sur le site, il faut les accepter seulement une fois. Je suis pour et à la fois un peu contre. Je ne sais pas très bien expliquer exactement pourquoi.

Quentin : Bah moi les cookies je suis archi contre. Il faut vraiment arrêter cette folie. On a le droit à la vie privée et il faut que ça cesse, ça ne va pas du tout, on est tracé dans tous les sens. On génère des données qui ont fait de la valeur pour les entreprises et c'est elles qui en bénéficient et nous pas du tout. On est littéralement les esclaves de la société et on se fait plumé quoi, comme des pigeons. Vraiment, il faut que ça cesse.

Julie : Moi je suis partagée parce que d'une part ça nous permet d'avoir des infos par rapport à ce qui nous plait sans devoir chercher de manière intempestive car on nous propose les choses qu'on aime bien. D'autre part, je trouve ça très invasif et je trouve que ces données ne devraient pas circuler librement par ce que ça peut vite se retourner contre nous et alors aussi je trouve que dans une optique de diminution de consommation et de long terme, on devrait plutôt aller vers une réduction de la consommation et pas une augmentation. Pour moi les cookies, ça tend

plutôt vers une augmentation de la consommation, vers plus de pub, plus de production et pour moi c'est contre-productif dans un futur lointain et même un futur proche enfaite.

Milenko : Oui moi aussi je suis tout à fait contre les cookies en tant qu'utilisateur. Je sens aussi que c'est un peu trop de tracking, un peu trop de mes données qui partent vers des serveurs, des gens que je ne connais pas et qu'ils puissent par la suite mieux me targetter, mieux m'identifier pour des pubs. Pour moi c'est vraiment de l'invasion et des trucs que je n'aime vraiment pas.

Jean-Pierre : Moi je n'en pense rien, voilà.

Charlotte : A la fois je voudrais quand même rebondir sur un point Milenko et Julie. Voilà c'est vrai qu'on est envahi par ces cookies mais bon d'un autre côté quand on a voulu acheter une robe sur Zara et qu'on n'a pas voulu l'acheter et qu'après il y a un cookie qui nous retargette sur un de nos réseaux sociaux et on revoit la robe, est-ce que ce n'est pas ça le moment où on se dit tiens je vais quand même l'acheter car justement j'avais un doute et c'est le fait de la revoir qui me donne envie d'acheter cette robe.

Quentin : Oui exactement donc c'est les entreprises qui manipulent les consommateurs pour augmenter leur chiffre d'affaires et les consommateurs n'ont pas besoin d'être convaincus et manipulés à ce point-là, ils savent décider par eux-mêmes.

Julie : Oui c'est ça, enfaite je me dis que si c'est réellement un besoin, ce n'est pas une nécessité de devoir tendre la main au consommateur pour lui vendre quelque chose. S'il a réellement besoin, il va y penser par lui-même et c'est peut-être ça le problème, on ne répond pas à un besoin, on crée un nouveau besoin.

Quentin : Voilà tout à fait, merci Julie !

Charlotte : Oui et non haha je pense qu'il y a mon côté marketing qui revient un peu au-dessus et je ne pense peut-être pas assez à l'utilisateur. Est-ce que c'est de la manipulation ? Moi je pense que c'est juste une bonne manière de faire du marketing et de vendre au final son produit et son business. Au fond si on a été voir une première fois cette robe et qu'on la voit une deuxième fois et qu'au final on passe à l'achat, c'est que c'est quand même un produit qui nous tente au final. Est-ce que du coup c'est de la manipulation ?

Jean-Pierre : Moi je sais que quand je vais voir mes sites d'armes japonaises, j'aime bien car j'ai l'impression que le site connait mes goûts et c'est fou. Je vais voir des armures et le

lendemain je revois ces armures, j'ai envie de tout acheter. Si c'est juste ça les cookies, moi je suis pour.

Charlotte : On a vraiment un utilisateur qui est très fan du concept des cookies. Je rejoins votre avis Jean-Pierre, vous voyez d'autres produits qui ressemblent à ce que vous avez déjà peut être collectionné et au final ça vous donne envie d'en acheter plus ou en tout cas ça vous donne envie d'élargir votre collection et d'avoir vu des pièces que vous n'auriez pas vu vous-même en magasin ou sur le site sur lequel vous cherchez.

Jean-Pierre : Oui voilà, exactement

Olivia : Merci beaucoup pour toutes vos réponses, elles sont toutes hyper intéressantes. Trouvez-vous que l'utilisation de cookies est synonyme d'intrusion ? Si oui ou non, pourquoi ?

Milenko : Pour moi oui c'est synonyme d'intrusion car j'ai le sentiment que ce sont mes données personnelles qui sont juste collectées pour être par la suite revendues à des sociétés tierces et donc on se fait un peu de l'argent sur mes données alors que moi je ne touche rien de tout ça. Et aussi je n'ai pas trop le choix que d'accepter ces cookies pour pouvoir naviguer sur le site. J'ai déjà eu sur des sites que quand je refusais les cookies, ils m'éjectaient et donc pour voir les informations qui m'intéressent, pour naviguer, pour acheter, pour faire quoi que ce soit, soit j'accepte de donner mes informations soit je peux juste par le faire. Je trouve ça donc un petit peu too much.

Quentin : Je rejoins tout à fait l'avis de Milenko. C'est absolument une intrusion et c'est pas du tout une façon de faire parce que ce sont les entreprises qui profitent des données qu'on génère et nous on en profite pas du tout. Ces données qu'on génère vont dans des bases de données qui valent des fortunes et qui sont échangées entre les entreprises marketing et autres dans tous les sens et ça permet justement de cibler les robes et autres et d'augmenter les ventes donc ça a vraiment de la valeur pour l'entreprise. Ça augmente vraiment leur chiffre d'affaires et tout ça c'est qu'au bénéfice des entreprises intermédiaires qui récoltent les cookies et qui les vendent aux entreprises pour vendre leur produit final. L'internaute qui a généré ses données, ne bénéficie pas de la valeur qu'il a créé lui-même. C'est littéralement comme si un paysan fait brandir du maïs dans son champ, après on vient tout récolter à sa place et lui il n'a rien.

Julie : Moi je suis pas du tout d'accord car je pense que c'est un échange de bons procédés dans le sens où si on est sur les écrans, si on passe du tout sur les sites internet c'est parce qu'il y a du contenu intéressant à voir et ce contenu il ne se crée pas comme ça. On a accès à plein

de données et plein de savoirs. Donc oui c'est un peu le prix à payer entre guillemets et je vois ça plutôt comme un échange. On a accès à des choses intéressantes et d'un autre côté, eux enregistrent les données. Je ne vis pas ça comme une intrusion et je trouve qu'au final tout le monde y gagne quelque chose.

Charlotte : Moi je rejoins tout à fait l'avis de Julie. Je vais revenir avec ma casquette marketing, je suis désolée déjà de me répéter mais faisant du marketing pour Google c'est sûr que Google est clairement hyper actif pour récupérer les données des utilisateurs mais voilà je pense que la question qu'il faut se poser aujourd'hui est : ce serait quoi le web sans cookies ? est-ce que c'est un paradis pour les utilisateurs ? Ou est-ce que c'est un enfer du coup parce que ça ne fonctionne pas comme on veut et qu'on ne recevra pas ces recommandations ?

Julie : Oui et surtout est-ce que la qualité de ce qu'on peut trouver sur internet ne vas pas diminuer s'il n'y a pas de retour pour les gens qui créent le contenu ?

Quentin : Pour répondre à la question de Charlotte : comment serait l'internet sans les cookies, il suffit de regarder au début d'internet. Les cookies n'étaient pas vraiment exploités et effectivement les publicités étaient moins ciblées et quel est le problème d'avoir des publicités ciblées et du contenu ciblé ? On s'enferme dans une bulle et on arrive plus à en sortir et on a une vision du monde qui commence à être tronquée et nos actions dépendent de comment on voit le monde et donc si on voit le monde de façon incorrecte, nos actions seront incorrectes et ce n'est pas une façon de vivre. C'est vraiment pour ruiner la société.

Milenko : Je rejoins tout à fait l'avis de Quentin là-dessus. Un web sans cookies, c'est un web sans Google et pour moi c'est bien.

Charlotte : Ha oui alors là moi je ne suis pas d'accord.

Jean-Pierre : Une intrusion dans ma vie privée avec un fichier texte sur mon ordinateur, je ne vois pas le problème. J'ai accès aux produits qui m'intéressent. J'ai même parfois l'impression qu'internet lit dans mes pensées. Dès fois je pense à quelque chose le matin et bam je le vois sur mon IPhone.

Charlotte : Moi je trouve ça chouette qu'on me propose un contenu qui au fond me ressemble car c'est basé sur les cherches que j'ai faites.

Olivia : Est-ce que vous lisez la politique de cookies d'une marque sur son site internet avant d'accepter les cookies ?

Julie : Absolument pas

Jean-Pierre : Oh non, pas du tout le temps pour ça.

Charlotte : Malheureusement non, j'accepte et je me dis que c'est comme ça pour accéder au site.

Quentin : De temps en temps, je me motive et je lis. Et alors je vois la liste des centaines de sites qui vont recevoir les données et alors je refuse et parfois je n'ai pas accès au site et parfois oui. Donc lire le contrat entier non mais cliquer sur plus d'infos, oui.

Milenko : Au début quand il y avait cette grosse vague de cookies, ça m'arrivait mais maintenant j'ai plus le temps. C'est un job à full-time juste de lire les cookies.

Olivia : Ceux qui ont lu les cookies, je pense que c'était Milenko et Quentin, est-ce que vous avez-eu l'impression d'être correctement informés sur l'objectif de la politique des cookies ?

Quentin : Ha non pas du tout, c'est bien parce que j'ai fait plein de recherches à côté que j'ai une vague idée de ce que c'est et que j'ai des gens autour de moi qui sont dans cette industrie là que j'ai une vague idée de comment ça marche mais ce n'est pas en lisant ces textes que je comprendrai, ça c'est clair.

Milenko : Moi non plus, c'est beaucoup trop de blabla compliqué

Quentin : Exactement, c'est du blabla pour rien dire.

Olivia : Et les autres, si vous ne lisez pas la politique des cookies, pourquoi ? C'est un manque de connaissance dans ce domaine, un manque de de clarté ? Un manque de temps ?

Charlotte : Pour moi c'est clairement un manque de temps. S'il faut lire tous les cookies de tous les sites sur lesquels on navigue, j'en ai pour 2h de plus par jour et ces 2h de plus je ne les ai pas.

Julie : Oui et le contenu du cookie ne déterminera pas l'action après donc je sais de toute façon que je vais consulter le site internet donc peu importe ce qu'il y a dans le cookie, ça ne changera pas mon action.

Charlotte : Tout à fait !

Jean-Pierre : Moi je ne lis pas, je fais confiance. C'est comme quand je vais chez mon médecin, je ne lui demande pas de lire tous ses cours de médecine.

Charlotte : Devoir tous ces documents, à quoi ça sert au fond. Julie l'a très bien dit, l'action qui va suivre ne changera pas.

Olivia : Ok, est-ce que vous avez déjà surfé sur un site internet sans devoir accepter les cookies ? Si non, cela vous pose-t-il problème ?

Quentin : Non tous les sites respectent le GDPR et tous les sites demandent d'accepter les cookies.

Milenko : Moi j'en ai déjà vu. Ils respectaient le GDPR, c'est juste qu'ils n'obligeaient pas les cookies, ils ne trackaient pas l'utilisateur mais c'est très très rare à voir.

Julie : Moi je ne pense pas en avoir vu non plus.

Charlotte : Pareil pour moi.

Jean-Pierre : Moi je rejoins aussi l'avis de Julie.

Olivia : Vous est-il déjà arrivé d'accepter les cookies par défaut sur un site internet ?

Quentin : Oui

Milenko : Oui

Charlotte : Oui, oui, oui très souvent

Julie : Oui moi aussi

Jean-Pierre : Oui

Quentin : Parfois simplement sinon ils nous éjectent du site et on n'a pas accès au contenu donc soit on accepte soit on ne peut pas bénéficier du site web.

Julie : Oui ou parce qu'on est pressé et on a juste envie de voir le contenu donc on ne lit même pas, on clique au premier endroit possible pour virer cette fenêtre.

Milenko : Pour moi c'est pareil, si on clique et refuse ou si on ne clique pas, on peut très bien être éjecté du site donc on fait ça par dépit et par défaut quoi.

Jean-Pierre : Oui moi j'accepte

Charotte : Pour moi ça fait partie d'internet, c'est ça aujourd'hui. Je ne réfléchis plus, c'est un automatisme de cliquer par défaut et autoriser tous les cookies. Et basta j'ai accès au site et au contenu.

Olivia : Et don l'acceptation des cookies sur un site a-t-elle un avantage pour vous ?

Charlotte : Je ne l'ai pas encore découvert alors.

Julie : Non je ne dirai aucun

Quentin : Oui ça permet d'avoir des publicités ciblées sur nos intérêts et d'avoir du contenu ciblé sur nos intérêts et donc l'internet qu'on surfe est très personnalisé et répond à nos besoins et intérêts et donc ça personnalise l'expérience et ça rend les informations plus intéressantes. Donc ça c'est le bénéfice d'accepter les cookies.

Milenko : Pour moi le seul bénéfice c'est juste de dégager cette petite fenêtre qui demande d'accepter les cookies (Rire)

Charlotte : Oui et pour un peu ajouter à ce que Quentin a dit, c'est aussi par exemple les champs de recherche, on va nous suggérer des thèmes, des mots-clés basés sur des recherches précédentes donc disons que ça nous facilite la prochaine recherche.

Quentin : C'est exactement ça, ça nous personnalise l'expérience web et poussé à l'extrême, c'est ça le risque que j'ai mentionné au début.

Olivia : J'ai une dernière petite question pour vous. Les cookies facilitent et améliorent l'expérience de navigation du consommateur de ses visites sur un site internet. Etes-vous d'accord avec cette phrase ?

Milenko : D'accord et pas d'accord. Je suis d'accord dans le sens où oui c'est vrai ça facilite, on a notre prochaine recherche puisqu'ils connaissent nos goûts mais d'un autre côté, comme Quentin l'a dit plus tôt dans la discussion, on s'enferme plus dans une bulle et ce n'est peut être pas une bonne chose au fond.

Julie : Oui, moi je ne dirais pas que ça facilite. Je pense que ça nous fait des propositions dans le même sens que les recherches qu'on a déjà faites mais parfois on n'a juste pas besoin. Si on fait une recherche et qu'on règle le problème sur le premier site venu, c'est très embêtant d'avoir à chaque fois la même publicité alors qu'au final on n'est plus du tout en recherche de cet article-là. Facilite je dirais que ce n'est pas le bon mot, parfois ça peut être intéressant en effet car c'est un peu si les éléments venaient à nous et on n'avait même pas besoin de fournir d'effort mais parfois c'est juste répétitif et inutile.

Quentin : Enfaite c'est du mensonge par omission. Oui ça facilite l'expérience utilisateur mais on ne raconte pas tout. On se sucre sur notre dos, on se fait plein de thune et on n'en voit pas

la couleur. On se fait taxer dans tous les sens mais profiter de cette valeur qu'on crée, c'est zéro et donc c'est la moitié de l'histoire. On nous dit donc que ce qu'on veut bien nous dire et on garde bien le principal. C'est vraiment scandaleux quoi.

Charlotte : Pour un peu rebondir là-dessus, il y a beaucoup d'arguments dans lesquels je me retrouve sur ce que Quentin a dit maintenant en tant qu'utilisateur. Ça facilite quand même la vie d'aller sur Amazone et il y a des suggestions de livres sur base d'un achat qu'on a fait ou des recherches précédentes. Oui certes ça influence mais je ne pense pas que c'est de la manipulation. Je trouve que c'est quand même un super outil de nos jours.

Quentin : Je vais te donner un petit exemple pour illustrer ce qui s'est passé pendant mes études. Je devais faire un travail de recherche sur une industrie en Australie et je faisais plein de recherches et je ne trouvais pas de sites. A force de faire plein de recherches, petit à petit des sites australiens ont commencé à apparaitre et j'ai réussi à trouver l'info. C'était très difficile, j'ai dû beaucoup persévérer. Puis, par la suite, quand j'ai fini le travail et que je voulais revenir sur mes recherches habituelles sur internet, on me redirigeait sur des sites australiens. J'ai vraiment vu cet effet très fort que l'expérience est très personnalisée. Je me suis vraiment rendu compte de la puissance de ça et je me suis dit c'est vraiment fou. On ne se rend pas compte qu'on va vers les extrêmes.

Olivia : Merci, quelqu'un veut encore rajouter quelque chose ?

Charlotte : Pour ma part, non

Jean-Pierre : Non, merci beaucoup Olivia, c'était vraiment super sympa. Super expérience.

Olivia : Merci à vous tous d'avoir pris du temps pour répondre à mes questions et merci pour tous vos avis.

Tous : Avec plaisir, merci.

Annexe 5.3 : Retranscription entretien n°3

Olivia : A quelle fréquence achetez-vous en ligne ?

Victoria : Heu, je dirais une à deux fois par mois.

Rodolphe : Pour ma part, c'est de manière occasionnelle, enfaite c'est quand je réserve mes vacances.

Stéphanie : Moi j'achète toutes mes courses en ligne donc je dirais une fois par semaine.

Damien : Heu, tous les deux mois

Amandine : Moi aussi, tous les deux mois environ.

Olivia : Pourquoi achetez-vous en ligne ?

Stéphanie : Tout simplement car je n'aime pas aller en magasin, ça prend trop de temps et il y a toujours un monde de dingue. Je préfère donc me les faire livrer à la maison, c'est très rapide.

Rodolphe : Je rejoins Stéphanie sur la rapidité. Pour réserver mes vacances, il y a des sites comparateurs de prix qui nous proposent en quelques secondes les meilleurs prix en fonction de la période choisie. Ce n'est quand même pas négligeable comme site.

Victoria : De mon côté c'est plus pour acheter de temps en temps des cadeaux ou des vêtements quand je n'ai pas trop le temps de courir dans les magasins.

Amandine : Oui voilà, c'est un peu pour les mêmes raisons que Victoria vient de dire, c'est rapide.

Damien : Pour ma part, il y a le côté rapide mais aussi le fait de pouvoir comparer les produits, leurs caractéristiques pour ensuite se rendre au magasin uniquement si j'ai trouvé le produit que je voulais.

Olivia : Connaissez-vous le Règlement général sur la protection des données (RGPD) ? Pouvez-vous me dire à quoi sert-il ? Savez-vous en quelle année le RGPD est entré en vigueur ?

Damien : Oui, dans le cadre de mon boulot, on doit le prendre en compte pour la confidentialité des données personnelles de nos clients.

Victoria : Oui dans mes cours de marketing, on a vu qu'il s'agissait d'un règlement européen pour protéger les données à caractère personnel des gens mais pour son année d'entrée en vigueur, je me souviens plus exactement, à part qu'il n'est pas si vieux que ça. (Rire)

Olivia : Quelqu'un d'autre ?

Stéphanie : Oui, depuis qu'il est rentrée en vigueur, c'est beaucoup de messages qui apparaissent dès qu'on ouvre une page web avec « nous mettons tout en œuvre pour vous faciliter votre navigation, nous protégeons vos données, blablabla » (Rire)

Rodolphe : De mon côté j'en ai déjà entendu vaguement parlé mais je ne serai pas vous donner de définition précise.

Amandine : Si je ne me trompe pas, il a fait son apparition aux alentours de 2018 pour permettre de protéger les données des utilisateurs et c'est pour ça qu'à chaque fois qu'on arrive sur un site, on doit accepter les cookies en donnant notre accord.

Olivia : Merci pour toutes vos réponses très intéressantes. Pour être sûre qu'on parte tous sur la même chose, voici une définition : « Le règlement général sur la protection des données introduit en 2018 dans l'Union Européenne vise à donner aux consommateurs un degré élevé de contrôle sur leurs données en ligne afin de leur permettre de protéger leur vie privée. Il impose également des exigences de transparence élevées aux sites internet qui collectent et traitent des données. En effet, les consommateurs doivent être informés des aspects techniques et juridiques de la collecte de données. Cette connaissance doit leur permettre de donner ou de retirer consciemment leur consentement à la collecte de données. » Avez-vous observé des différences depuis son entrée en vigueur ?

Amandine : Oui justement, maintenant il faut tout le temps donner son accord pour que des cookies stockent nos informations. Avant ce n'était pas le cas.

Stéphanie : Oui, comme je l'ai dit juste avant on a chaque fois un message quand on ouvre une page web nous informant qu'il y a des cookies et que nos données sont quand même protégées.

Victoria : Ce sont des sortes d'avertissements qui viennent par obligation.

Rodolphe : Je pense qu'il y a forcément eu des changements mais je n'ai pas le sentiment que ça a réellement un impact sur ma navigation.

Damien : Je rejoins entièrement la réponse de Rodolphe.

Olivia : Merci, nous allons maintenant passer au thème suivant : les cookies. Pouvez-vous me définir ce que sont les cookies dans vos propres mots et à quoi ils servent ?

Victoria : Heu, c'est une sorte de pop-up qui va apparaître sur notre écran et pour pouvoir continuer à utiliser le site internet, on va devoir accepter les cookies. On peut aussi paramétrer notre choix car il existe plusieurs sortes de cookies si je ne me trompe pas.

Olivia : Merci, quelqu'un veut ajouter quelque chose ?

Stéphanie : Oui, c'est bien ça, une fois les cookies acceptés, on va pouvoir continuer à naviguer sur le site donc enfaite on n'a pas trop le choix que de les accepter et avec ça, nos données seront automatiquement enregistrées.

Amandine : Ils permettent aussi de revenir sur les achats qu'on était en train de faire, par exemple parfois il m'arrive de laisser mon panier avec des produits dedans et quand je reviens quelques jours après, mes produits sont toujours dedans. On reçoit alors des mails de rappel comme quoi notre panier doit être finalisé.

Damien : Donc enfaite on est vraiment fliqué et les marques savent avoir toutes nos informations et nous pousser à l'achat en nous proposant d'autres produits qui pourraient nous intéresser. Tout ça, c'est le rôle des cookies.

Olivia : Merci à tous, Rodolphe est-ce que vous voulez rajouter quelque chose ?

Rodolphe : Je pense que tout a été quasiment dit. Les cookies me disent vaguement quelque chose, ce sont des fichiers de toute petite taille pour mieux connaître l'utilisateur et continuer à lui proposer des nouvelles choses mais de là à vous donner une définition précise.

Olivia : Aucun problème, ici aussi je vais vous donner une petite définition pour vous expliquer ce qu'est exactement un cookie. « Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont placés sur les appareils des utilisateurs pour faciliter la fonctionnalité d'un site internet ou pour collecter des informations de profil qui permettent par exemple la publicité ciblée. » (Smit, Van Noort, & Voorveld, 2014) cité dans (Strycharz, Smit, Helberger & van Noort, 2021, p3) Ma prochaine question est donc la suivante : comment percevez-vous les cookies ? Trouvez-vous que l'utilisation de cookies est synonyme d'intrusion ? Si oui, pourquoi ?

Stéphanie : Oui quand même un peu, quand on cherche quelque chose sur internet, pendant facilement une semaine, on retrouve la publicité de ce produit en question sur plein d'autres sites et nos réseaux. Il y a un côté quand même de push et de surconsommation.

Rodolphe : Comme je n'achète pas souvent en ligne, je suis un peu neutre. D'un côté ça nous apporte des recherches bien ciblées mais d'un autre, on ne sait pas trop ce qui se cache derrière tout ça. Je dirais donc que c'est peut être intrusif mais pour une bonne raison derrière.

Olivia : Merci pour ces réponses. Quelqu'un d'autre ?

Amandine : Les cookies moi je suis vraiment contre. C'est hyper intrusif dans le sens après on reçoit des publicités des jours et jours, on ne peut même plus faire une recherche sur un produit par curiosité sans qu'on voie après ce produit ou même des produits similaires sur tous les autres sites où on va. On a quand même le droit à la vie privée et on a le droit de faire des recherches sans achat derrière.

Victoria : Je suis assez d'accord avec ce qu'Amandine vient de dire. Le mot harcèlement serait un peu trop fort mais on se sent harcelé pour d'abord accepter les cookies car le message qui apparait tout le temps puis ensuite, on est de nouveau « harcelé » avec de la publicité qui pourrait soi-disant nous intéresser alors qu'on n'a jamais demandé en recevoir autant.

Damien : Au moment spécifique de la recherche, les cookies peuvent être intéressants car ils permettent de proposer des produits similaires à ce qu'on est en train de chercher. Comme je disais, moi j'aime bien aller en ligne pour comparer les produits et leurs caractéristiques donc oui au moment c'est assez utile mais après devoir accepter qu'on utilise nos données alors qu'on ne sait pas trop pourquoi ou encore comme les autres ont dit, recevoir des publicités dans les jours qui suivent, c'est quand même fort envahissant.

Olivia : Lisez-vous la politique de cookies d'une marque sur son site internet avant d'accepter les cookies ?

Amandine : Alors là, absolument pas, ce sont des pages et des pages, on ne comprend pas grand-chose et puis au final ça change quoi ? On doit quand même accepter les cookies pour continuer à naviguer sur le site web.

Damien : Moi non plus je ne les lis pas.

Victoria : Idem, je ne vois pas trop l'utilité de prendre du temps pour ça.

Stéphanie : Au tout début, oui. Ça remonte à quelques années quand j'ai commencé à faire mes courses en ligne mais j'ai vite arrêté car c'est très long à lire et c'est clair, ça ne change pas beaucoup notre décision après d'accepter les cookies car il faut bien que je fasse mes courses et que j'accède au site.

Rodolphe : Personnellement je ne la lis pas non plus.

Olivia : Si vous la lisiez, avez-vous l'impression d'être correctement informés sur l'objectif de la politique des cookies ? Si non ? Pourquoi acceptez-vous directement les cookies sans lire la politique ? (Manque de connaissance dans ce domaine, de clarté, de temps)

Stéphanie : J'avais surtout l'impression que c'était beaucoup de blabla et d'aspects parfois très techniques difficiles à comprendre.

Amandine : Pour ma part, je ne la lis pas car je ne vois pas ce que ça change de la lire.

Victoria : Oui c'est aussi clairement une perte de temps.

Damien : Comme Amandine l'a dit, a quoi ça sert au final ? Si déjà on doit la lire sur chaque site qu'on consulte, on n'est pas sorti de l'auberge et puis effectivement, ça ne changera pas le fait ou pas d'accepter les cookies par la suite.

Rodolphe : Pour ma part c'est clairement un manque de temps ou un côté peut être de flemmardise (Rire)

Olivia : Et est-ce important pour vous d'être informé de manière claire et transparente sur l'utilisation des cookies sur un site internet ?

Amandine : Non

Damien : Non pas spécialement

Stéphanie : Oui et non car on ne lit pas spécialement la politique en termes de cookies. Ce n'est pas ça qu'on recherche quand on va sur un site.

Rodolphe : Je pense quand même que même si on ne le la lit pas, c'est bien qu'il y ait un document qui reprend toutes les informations comme ça si un jour on en a besoin, on pourra aller y jeter un œil.

Victoria : Non pas spécialement non plus.

Olivia : Avez-vous déjà surfé sur un site internet sans devoir accepter les cookies ? Si non, cela vous pose-t-il problème ?

Stéphanie : Probablement oui mais il y a très longtemps (Rire)

Amandine : Non et même si ça nous pose un problème, la question ne se pose pas car on n'a pas le choix.

Rodolphe : Non

Damien : Non plus

Victoria : Non et justement, le problème est qu'on n'a pas trop le choix de faire face à ces cookies.

Olivia : Vous est-il déjà arrivé d'accepter les cookies par défaut sur un site internet ? Pourquoi ?

Victoria : Oui bien-sûr

Amandine : Oui tout le temps

Stéphanie : Oui pour continuer à pouvoir utiliser le site

Damien : Oui, moi aussi

Rodolphe : Oui pareil, on veut juste fermer cette fenêtre qui apparait

Olivia : L'acceptation des cookies sur un site a-t-elle un avantage pour vous ?

Damien : Pas spécialement, non

Amandine : D'un point de vue théorique oui car ça nous propose par la suite des publicités en fonction de nos recherches antérieures et ça sauvegarde notre panier pour qu'on puisse continuer nos achats plus tard mais d'un point de vue pratique, je n'en vois pas vraiment car c'est fort intrusif et on n'a pas vraiment d'autre choix que toujours les accepter donc pour ma part je dirais que non ça n'a pas d'avantage.

Stéphanie : C'est clairement ça, ça personnalise nos recherches, on reçoit plein de contenu similaire mais ça pousse fort à la consommation et ça, je ne suis pas pour.

Victoria : Je n'appellerai pas ça un avantage mais plutôt une obligation pour pouvoir utiliser le site et faire nos achats.

Rodolphe : Je suis plutôt neutre. Je ne dirai pas que les cookies ont un avantage ni qu'ils n'en ont pas.

Olivia : Merci, nous arrivons à la dernière question. Les cookies facilitent et améliorent l'expérience de navigation du consommateur de ses visites sur un site internet. Etes-vous d'accord avec cette phrase ? Pourquoi ?

Damien : Alors oui ça améliore l'expérience de navigation du consommateur car elle est plus poussée avec du contenu personnalisé mais ça reste fort le même contenu et donc quand on cherche quelque chose de différent par la suite, c'est embêtant d'avoir pendant des jours et jours du contenu sur ce qu'on a cherché auparavant. Et puis quand on cherche quelque chose, ce n'est pas pour ça qu'on veut directement l'acheter, parfois on aime juste avoir des informations sur les caractéristiques d'un produit mais ça s'arrête là, on ne va pas spécialement l'acheter directement donc on n'a pas envie d'avoir des rappels comme quoi ce produit en question est bien ou pas cher ou que sais-je.

Stéphanie : Ça facilite oui et non. Oui car tous nos paramètres vont être enregistrés et donc on ne va pas devoir toujours les enregistrer mais non car on n'a pas spécialement besoin que les entreprises fassent ça pour nous, surtout qu'on ne sait pas toujours à 100% ce qui se cache précisément derrière et où sont conserver nos données.

Amandine : Je suis d'accord avec Stéphanie, on n'a pas à 100% le contrôle sur nos données.

Rodolphe : Les cookies facilitent de temps en temps les recherches, ça c'est clair mais je pense dans l'histoire qu'accepter les cookies est plus avantageux pour les entreprises car elles reçoivent énormément d'informations sur nous que pour nous malheureusement.

Victoria : Je suis totalement d'accord avec tous ce qui vient d'être dit. Je pense qu'au final les cookies ça a du bon et du mauvais.

Olivia : Merci, est-ce que quelqu'un voudrait rajouter quelque chose ?

Amandine : Non, je pense qu'on a fait le tour de la question.

Stéphanie : Non, tout a été dit.

Olivia : Super, en tout cas un grand merci à tous d'avoir pris du temps pour répondre à mes questions et merci pour tous vos avis autour de ce fameux sujet des cookies.

Tous : Avec plaisir.

Annexe 5.4 : Tableaux d'analyse des entretiens

	Participant 1 **16-24 ans**	**Participant 2** **16-24 ans**	**Participant 3** **25-54 ans**	**Participant 4** **25-54 ans**	**Participant 5** **25-54 ans**
Clarté du concept « cookies »	*« Heu, c'est une sorte de pop-up qui va apparaître sur notre écran et pour pouvoir continuer à utiliser le site internet, on va devoir accepter les cookies. On peut aussi paramétrer notre choix car il existe plusieurs sortes de cookies si je ne me trompe pas. »*	*« des données en arrière-plan qui vont faire en sorte que notre navigation soit plus fluide et plus aisée. Par exemple, je vais aller dans mon cas chercher une paire de chaussure, bah je vais avoir plein de pub pour ces mêmes paires de chaussures ailleurs, sur d'autre sites et je pense que c'est fort lié aux cookies justement. »*	*« un petit pop-up qui va arriver quand on arrive sur une page, souvent la page va un petit peu se gelée, on pourra plus rien faire sur la page puis il y aura les cookies qui vont apparaître en disant accepter, refuser, paramétrer enfin, voir ce qu'on accepte ou pas sur la page et du coup la navigation peut un petit peu en être modifiée sur certains sites : si on accepte pas, on a pas accès au site tout simplement, après oui moi je dirai qu'un peu par faciliter, c'est toujours accepter et puis ça n'en tâche pas beaucoup sur ma navigation. »*	/	*« Moi je dirais que c'est toutes les informations qui peuvent être intéressantes pour créer une espèce de profil du consommateur et nous connaître au mieux donc c'est les pages qu'on a consultées, les recherches qu'on fait sur les sites internet, c'est quels onglets ont été les plus consultés/les plus intéressants, quel type de recherche on fait, … »*
Perception des cookies et leur politique	*« Le mot harcèlement serait un peu trop fort mais on se sent harcelé pour d'abord accepter les cookies car le*	*« Il y a parfois des moments où c'est assez intrusif donc ça a des avantages mais ça a*	*« Sur écoute »* *« Je pense que de nouveau ça ne facilite pas spécialement parce que si on n'accepte*	*« parfois ça me fait un peu peur dans le sens où, comme monsieur disait, si on tape quelque chose sur internet,*	*« D'une part ça nous permet d'avoir des infos par rapport à ce qui nous plait sans devoir chercher de manière*

	message qui apparait tout le temps puis ensuite, on est de nouveau « harcelé » avec de la publicité qui pourrait soi-disant nous intéresser alors qu'on n'a jamais demandé en recevoir autant. » *« Je n'appellerai pas ça un avantage mais plutôt une obligation pour pouvoir utiliser le site et faire nos achats. »*	*quand même pas mal d'inconvénients à côté. »* *« si vous devez remplir certaines coordonnées des fois ça va se mettre automatiquement. Donc c'est plus rapide et plus simple »*	*pas, c'est possible que la page soit complètement gelée et qu'on ne sache pas continuer la navigation donc je ne sais pas vraiment. »*	*après pendant les quelques jours suivants, on va avoir toujours de la pub dessus et on va être un peu matraqués et parfois ça me donne l'impression d'être « suivi ».* *« A la fois une facilité mais ça pousse à la consommation quand même. »*	*intempestive car on nous propose les choses qu'on aime bien. D'autre part, je trouve ça très invasif et je trouve que ces données ne devraient pas circuler librement par ce que ça peut vite se retourner contre nous et alors aussi je trouve que dans une optique de diminution de consommation et de long terme, on devrait plutôt aller vers une réduction de la consommation et pas une augmentation. »*
Comportement envers les cookies	« *je ne vois pas trop l'utilité de prendre du temps pour ça. »*		« *On se dit bah voilà tant pis je vais tout accepter sans un petit peu réfléchir à ce qui peut en découler après par rapport à nos données ou nos recherches parce que commencer à tout paramétrer, je veux dire je ne fais pas une recherche sur internet pour commencer à réfléchir à mes paramètres de recherches etc. »*	« *Pas le temps non plus et de toute façon c'est des pages et des pages et il faut quand même cliquer et accepter donc autant cliquer directement. »* *« C'est important que ce soit disponible parce qu'il y a des gens qui ne s'en foutent pas et donc eux, ils doivent pouvoir aller lire et regarder vraiment ce qu'il en est. »*	« Le *contenu du cookie ne déterminera pas l'action après donc je sais de toute façon que je vais consulter le site internet donc peu importe ce qu'il y a dans le cookie, ça ne changera pas mon action. »* *« On est pressé et on a juste envie de voir le contenu donc on ne lit même pas, on clique au premier endroit possible pour virer cette fenêtre. »*

	Participant 6 25-54 ans	Participant 7 25-54 ans	Participant 8 25-54 ans	Participant 9 25-54 ans	Participant 10 25-54 ans
Clarté du concept « cookies »	« *Ils permettent aussi de revenir sur les achats qu'on était en train de faire, par exemple parfois il m'arrive de laisser mon panier avec des produits dedans et quand je reviens quelques jours après, mes produits sont toujours dedans. On reçoit alors des mails de rappel comme quoi notre panier doit être finalisé.* »	« *Je pense que tout a été quasiment dit. Les cookies me disent vaguement quelque chose, ce sont des fichiers de toute petite taille pour mieux connaître l'utilisateur et continuer à lui proposer des nouvelles choses mais de là à vous donner une définition précise.* »	« *Les cookies donnent des informations clairement sur les préférences de la personne qui visite le site. Ça permet de reconnaitre et conserver toutes ses informations par exemple les identifiants de la connexion, les pages consultées ou même la langue.* »	« *Les cookies pour moi aussi ce sont les petits fichiers texte qui sont enregistrés sur le serveur et le browser du client qui permettent de tracker et de savoir ses identifiants et ses préférences.* »	« *Une sorte de pop-up, une fois les cookies acceptés, on va pouvoir continuer à naviguer sur le site donc enfaite on n'a pas trop le choix que de les accepter et avec ça, nos données seront automatiquement enregistrées.*
Perception des cookies et leur politique	« *Les cookies moi je suis vraiment contre. C'est hyper intrusif dans le sens après on reçoit des publicités des jours et jours, on ne peut même plus faire une recherche sur un produit par curiosité sans qu'on voie après ce produit ou même des produits similaires sur tous les autres sites où on va. On a quand même le droit à la vie privée et on a le droit de faire des recherches sans achat derrière.* » « *D'un point de*	« *D'un côté ça nous apporte des recherches bien ciblées mais d'un autre, on ne sait pas trop ce qui se cache derrière tout ça. Je dirais donc que c'est peut être intrusif mais pour une bonne raison derrière.* » « *Je suis plutôt neutre. Je ne dirai pas que les cookies ont un avantage ni qu'ils n'en ont pas.* » « *Les cookies facilitent de temps en temps les recherches, ça c'est clair*	« *en tant qu'utilisateur, ha, bonne question ! C'est différent on va dire. Je ne vais pas dire que ça m'agace loin de là. Ça me facilite la vie car je ne dois pas ç chaque fois réaccepter les cookies car souvent ils reconnaissent que j'ai déjà été sur le site, il faut les accepter seulement une fois. Je suis pour et à la fois un peu contre. Je ne sais pas très bien expliquer exactement pourquoi.* »	« *Oui moi aussi je suis tout à fait contre les cookies en tant qu'utilisateur. Je sens aussi que c'est un peu trop de tracking, un peu trop de mes données qui partent vers des serveurs, des gens que je ne connais pas et qu'ils puissent par la suite mieux me targetter, mieux m'identifier pour des pubs. Pour moi c'est vraiment de l'invasion et des trucs que je n'aime vraiment pas.* »	« *Quand même un peu intrusif, quand on cherche quelque chose sur internet, pendant facilement une semaine, on retrouve la publicité de ce produit en question sur plein d'autres sites et nos réseaux. Il y a un côté quand même de push et de surconsommation.* » « *Ça facilite oui car tous nos paramètres vont être enregistrés mais non car on n'a pas spécialement besoin que les entreprises fassent ça*

	vue théorique oui car ça nous propose par la suite des publicités en fonction de nos recherches antérieures et ça sauvegarde notre panier pour qu'on puisse continuer nos achats plus tard mais d'un point de vue pratique, c'est fort intrusif et on n'a pas vraiment d'autre choix que toujours les accepter donc pour ma part je dirais que non ça n'a pas d'avantage. »	*mais je pense dans l'histoire qu'accepter les cookies est plus avantageux pour les entreprises car elles reçoivent énormément d'informations sur nous que pour nous malheureusement. »*	« V*ous voyez d'autres produits qui ressemblent à ce que vous avez déjà peut être collectionné et au final ça vous donne envie d'en acheter plus ou en tout cas ça vous donne envie d'élargir votre collection et d'avoir vu des pièces que vous n'auriez pas vu vous-même en magasin ou sur le site sur lequel vous cherchez. »*		*pour nous, surtout qu'on ne sait pas toujours à 100% ce qui se cache précisément derrière et où sont conserver nos données. »*
Comportement envers les cookies	« *ce sont des pages et des pages, on ne comprend pas grand-chose et puis au final ça change quoi ? On doit quand même accepter les cookies pour continuer à naviguer sur le site web. »* *« Pour ma part, je ne la lis pas car je ne vois pas ce que ça change de la lire. »* *« Non et même si ça nous pose un problème, la question ne se pose pas car on n'a pas le choix. »*	« *Personnellement je ne la lis pas non plus. »* *« Pour ma part c'est clairement un manque de temps ou un côté peut être de flemmardise »* *« Je pense quand même que même si on ne le la lit pas, c'est bien qu'il y ait un document qui reprend toutes les informations comme ça si un jour on en a besoin, on pourra aller y jeter un œil. »*	« *Pour moi c'est clairement un manque de temps. S'il faut lire tous les cookies de tous les sites sur lesquels on navigue, j'en ai pour 2h de plus par jour et ces 2h de plus je ne les ai pas. »*	*« C'est un job à full-time juste de lire les cookies. »*	*« Je les acceptent pour continuer à pouvoir utiliser le site. »* *« J'avais surtout l'impression que c'était beaucoup de blabla et d'aspects parfois très techniques difficiles à comprendre. »*

	Participant 11 25-54 ans	Participant 12 25-54 ans	Participant 13 55-74 ans	Participant 14 55-74 ans	Participant 15 55-74 ans
Clarté du concept « cookies »	« *Des cookies se sont des petits fichiers textes qui sont enregistrés sur nos ordinateurs. Ils enregistrent partout où on a été sur le web et ça permet aux entreprises de tracer les utilisateurs et savoir où est ce qu'ils ont été et quand et d'enregistrer quelques informations sur eux.* »	/	« *il y a des types de cookies différents et il y a certains types de cookies qui sont simplement pour le fonctionnement même de la page et donc ça on est obligé de les accepter sinon on sait plus aller plus loin dans la navigation. Et il y a aussi des autres types de cookies où ils peuvent éventuellement faire des analyses derrière, vous envoyer des trucs donc ce sont vraiment des petits programmes mais bon, même si je sais les différences des types de cookies, ça n'influence pas toujours ma manière de les accepter ou de les refuser. Je ne vais pas plus loin que le premier écran, si je peux accepter uniquement les cookies techniques facilement, alors j'accepte uniquement ceux-là mais si on est à chaque fois*	« *enfaite on est vraiment fliqué et les marques savent avoir toutes nos informations et nous pousser à l'achat en nous proposant d'autres produits qui pourraient nous intéresser. Tout ça, c'est le rôle des cookies.* »	« *Les cookies ça ne me dit pas grand-chose* »

			redirigé vers plusieurs pages, alors j'accepte tout direct. »		
Perception des cookies et leur politique	« *Bah moi les cookies je suis archi contre. Il faut vraiment arrêter cette folie. On a le droit à la vie privée et il faut que ça cesse, ça ne va pas du tout, on est tracé dans tous les sens. On génère des données qui ont fait de la valeur pour les entreprises et c'est elles qui en bénéficient et nous pas du tout. On est littéralement les esclaves de la société et on se fait plumé quoi, comme des pigeons. Vraiment, il faut que ça cesse. »* « *les entreprises qui manipulent les consommateurs pour augmenter leur chiffre d'affaires et les consommateurs n'ont pas besoin d'être convaincus et manipulés à ce point-là, ils savent décider par eux-mêmes. »*	« *Une fenêtre intrusive qui va nous suivre pendant plusieurs jours après quel que soit le produit qu'on recherche. »*	« *Moi personnellement ça ne me fait vraiment ni chaud ni froid parce qu'en général je fais des recherches assez ponctuelles donc je regarde un truc puis je ne regarde jamais les autres choses qui me sont proposées à côté ou qui reviennent parce que j'ai déjà fait des recherches assez ciblées et donc je ne fais pas fort attention. Je ne vais pas d'un truc à l'autre. »* « Ce n'est pas *vraiment un avantage, on est obligé de cliquer sur quelque chose si on veut aller plus loin. »* *« Donc il y a quand même des paramètres qui vont être retenus et qui la fois suivante vont vous aider dans votre navigation. »*	« *Au moment spécifique de la recherche, les cookies peuvent être intéressants car ils permettent de proposer des produits similaires à ce qu'on est en train de chercher. Alors oui ça améliore l'expérience de navigation du consommateur car elle est plus poussée avec du contenu personnalisé mais ça reste fort le même contenu et donc quand on cherche quelque chose de différent par la suite, c'est embêtant d'avoir pendant des jours et jours du contenu sur ce qu'on a cherché auparavant. Et puis quand on cherche quelque chose, ce n'est pas pour ça qu'on veut directement l'acheter, parfois on aime juste avoir des informations sur les caractéristiques d'un produit mais ça s'arrête là, on ne va pas spécialement l'acheter*	« *Moi je n'en pense rien, voilà. »*

				directement donc on n'a pas envie d'avoir des rappels comme quoi ce produit en question est bien ou pas cher ou que sais-je. »	
Comportement envers les cookies	« *Non tous les sites respectent le GDPR et tous les sites demandent d'accepter les cookies. »* « *Parfois simplement sinon ils nous éjectent du site et on n'a pas accès au contenu donc soit on accepte soit on ne peut pas bénéficier du site web. »*	*« On n'a pas d'autre choix que de les accepter »*	« *c'est difficile de dire si elle est claire ou pas claire puisqu'on ne la lit pas. »* *« Mais ce qu'il y a, c'est que parfois dans certains sites, il y a la possibilité de choisir les paramètres techniques uniquement et donc ça quand c'est un site où je sais que je ne vais pas aller souvent dessus, bah en général quand je fais il y a la possibilité de directement choisir les paramètres techniques, je préfère choisir les paramètres techniques. Mais si ce n'est pas clair, je fais « tout accepter » pour aller plus vite. »*	« Je ne les lis pas. » *« Comme Amandine l'a dit, à quoi ça sert au final ? Si déjà on doit la lire sur chaque site qu'on consulte, on n'est pas sorti de l'auberge et puis effectivement, ça ne changera pas le fait ou pas d'accepter les cookies par la suite. »*	*« J'accepte car je fais confiance »*