

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Plateforme Alôzô BTP

Dernière mise à jour : Décembre 2025

1. INTRODUCTION

1.1 Notre engagement

Alôzô BTP s'engage à protéger la vie privée et les données personnelles de ses utilisateurs. La présente Politique de Confidentialité explique comment nous collectons, utilisons, stockons et protégeons vos informations personnelles conformément aux réglementations en vigueur.

1.2 Champ d'application

Cette politique s'applique à tous les utilisateurs de la plateforme Alôzô BTP (site web et application mobile), qu'ils soient clients, artisans ou simples visiteurs.

1.3 Responsable du traitement

Alôzô BTP

- Représenté par : Impact Investment Social (Cabinet 2IS) dont le Principal Manager est Samon Gérardo BALOGOUN.
- N° RCCM : RB/COT/22 A 77736
- IFU : 0202214206347
- Email : gerardo@alozo.bj
- Adresse : Ganou - Parakou
- Téléphone : +2290191414441

2. DONNÉES COLLECTÉES

2.1 Données collectées directement

Pour tous les utilisateurs :

- **Identité** : Nom, prénoms, pseudonyme
- **Coordonnées** : Adresse email, numéro de téléphone, adresse postale
- **Localisation** : Ville, commune, quartier, coordonnées GPS (avec consentement)
- **Connexion** : Identifiants, mot de passe (crypté), historique de connexion
- **Profil** : Photo de profil, biographie, préférences

Pour les Clients :

- Type d'utilisateur (particulier, entreprise, institution, collectivité)
- Raison sociale (pour les entreprises)

- Projets et demandes de services publiés
- Budget estimé et délais souhaités
- Historique des prestations
- Évaluations et avis donnés

Pour les Artisans :

- Métiers et compétences
- Expérience professionnelle
- Qualifications et certifications
- Documents d'identité (pour vérification)
- Photos de réalisations (portfolio)
- Zone d'intervention géographique
- Disponibilités
- Tarifs indicatifs
- Évaluations et avis reçus
- Statistiques de visibilité et de performance

2.2 Données collectées automatiquement

Lorsque vous utilisez la plateforme, nous collectons automatiquement :

- **Données techniques** : Adresse IP, type de navigateur, système d'exploitation, résolution d'écran
- **Données de navigation** : Pages visitées, durée de visite, parcours de navigation, clics
- **Données de l'appareil** : Identifiant unique de l'appareil, modèle, version de l'application
- **Données de géolocalisation** : Position GPS (avec votre consentement explicite)
- **Cookies et technologies similaires** : Voir section dédiée

3. FINALITÉS DU TRAITEMENT

3.1 Gestion de la plateforme

Vos données sont utilisées pour :

- **Créer et gérer votre compte** utilisateur
- **Authentifier** votre identité et sécuriser votre accès
- **Faciliter la mise en relation** entre clients et artisans
- **Traiter les demandes de service** et coordonner les échanges
- **Fournir le support client** et répondre à vos questions

3.2 Amélioration des services

Nous utilisons vos données pour :

- **Personnaliser votre expérience** sur la plateforme
- **Analyser l'utilisation** et améliorer les fonctionnalités
- **Développer de nouveaux services** adaptés aux besoins
- **Réaliser des statistiques** anonymisées
- **Optimiser la performance** technique de la plateforme

3.3 Communication

Nous utilisons vos coordonnées pour :

- **Envoyer des notifications** sur l'activité de votre compte
- **Vous informer** des nouvelles demandes, propositions ou messages
- **Communiquer** sur les mises à jour de la plateforme
- **Envoyer des newsletters** (avec votre consentement)
- **Promouvoir** nos services et offres spéciales (avec opt-out possible)

3.4 Sécurité et conformité

Vos données nous permettent de :

- **Prévenir et détecter** les fraudes et abus
- **Assurer la sécurité** de la plateforme et des utilisateurs
- **Modérer** les contenus et profils
- **Respecter nos obligations légales** et réglementaires
- **Gérer les litiges** et réclamations

3.5 Vérification des artisans

Pour les artisans, nous utilisons les documents fournis pour :

- **Vérifier l'identité** et les qualifications
- **Attribuer le badge** "Artisan Vérifié"
- **Renforcer la confiance** des clients

4. BASE LÉGALE DU TRAITEMENT

Nous traitons vos données personnelles sur la base de :

4.1 Exécution du contrat

Le traitement est nécessaire pour fournir les services de la plateforme (inscription, mise en relation, gestion des demandes).

4.2 Consentement

Vous consentez explicitement au traitement pour :

- La géolocalisation
- L'envoi de newsletters et communications marketing
- L'utilisation de cookies non essentiels
- Le partage de données avec des partenaires tiers

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment.

4.3 Intérêt légitime

Nous avons un intérêt légitime à :

- Améliorer nos services
- Prévenir la fraude
- Assurer la sécurité de la plateforme
- Analyser les performances

4.4 Obligation légale

Certaines données sont conservées pour respecter nos obligations légales (comptabilité, fiscalité, lutte contre le blanchiment).

5. PARTAGE DES DONNÉES

5.1 Avec les autres utilisateurs

Dans le cadre de la mise en relation :

- **Les clients** voient les profils publics des artisans (nom, métiers, portfolio, avis, zone d'intervention)
- **Les artisans** voient les demandes de service publiées et les coordonnées des clients après validation par les administrateurs
- **Les évaluations** et avis sont publics et visibles par tous

5.2 Avec les administrateurs Alôzô BTP

Notre équipe administrative a accès à vos données pour :

- Gérer les demandes de service
- Effectuer la présélection des artisans
- Modérer les contenus
- Fournir le support technique
- Assurer la qualité du service

5.3 Avec des prestataires de services

Nous partageons vos données avec des prestataires techniques qui nous aident à opérer la plateforme :

- **Hébergement** : Serveurs web mutualisé (Hostinger)
- **Païement** : Prestataires de paiement mobile money et cartes bancaires
- **Communication** : Services d'envoi d'emails
- **Analyse** : Outils d'analyse d'audience (Google Analytics)
- **Support** : Outils de gestion de la relation client

Ces prestataires sont contractuellement tenus de protéger vos données et ne peuvent les utiliser qu'aux fins convenues.

5.4 Avec des partenaires commerciaux

Avec votre consentement, nous pouvons partager des données anonymisées ou agrégées avec :

- Partenaires institutionnels
- Fournisseurs de matériaux de construction
- Organismes de formation
- Partenaires publicitaires

5.5 Obligations légales

Nous pouvons divulguer vos données si la loi l'exige :

- Réquisitions judiciaires ou policières
- Protection des droits et de la sécurité d'Alôzô BTP
- Prévention de la fraude ou d'activités illégales

5.6 Transferts internationaux

Vos données sont hébergées en Europe. En cas de transfert vers des pays hors de cette zone, nous nous assurons que des garanties appropriées sont mises en place.

6. DURÉE DE CONSERVATION

6.1 Compte actif

Tant que votre compte est actif, nous conservons vos données pour fournir nos services.

6.2 Compte inactif

Après **24 mois d'inactivité** (aucune connexion), nous pouvons supprimer votre compte après vous avoir prévenu par email.

6.3 Après suppression du compte

- **Données de profil** : Supprimées immédiatement

- **Données de facturation** : Conservées 10 ans pour obligations fiscales
- **Avis et évaluations** : Anonymisés (votre nom est remplacé par "Utilisateur")
- **Données de sécurité** : Conservées 1 an pour prévenir les abus

6.4 Demandes de service et devis

Les demandes et devis sont archivés pendant **3 ans** après la fin du projet pour permettre le suivi et la résolution de litiges éventuels.

7. VOS DROITS

Conformément à la réglementation, vous disposez des droits suivants :

7.1 Droit d'accès

Vous pouvez obtenir :

- La confirmation du traitement de vos données
- Une copie de vos données personnelles
- Des informations sur les finalités du traitement

7.2 Droit de rectification

Vous pouvez corriger ou mettre à jour vos données inexactes ou incomplètes à tout moment depuis votre profil ou en nous contactant.

7.3 Droit à l'effacement ("droit à l'oubli")

Vous pouvez demander la suppression de vos données :

- Si elles ne sont plus nécessaires
- Si vous retirez votre consentement
- Si vous vous opposez au traitement
- Si le traitement est illicite

Exceptions : conservation pour obligations légales ou défense de droits.

7.4 Droit à la limitation du traitement

Vous pouvez demander la limitation du traitement dans certains cas (contestation de l'exactitude, traitement illicite, opposition au traitement).

7.5 Droit à la portabilité

Vous pouvez recevoir vos données dans un format structuré et couramment utilisé, et les transmettre à un autre responsable de traitement.

7.6 Droit d'opposition

Vous pouvez vous opposer :

- Au traitement à des fins de marketing direct (à tout moment)

- Au traitement fondé sur l'intérêt légitime (pour des raisons tenant à votre situation)

7.7 Droit de retirer votre consentement

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment pour les traitements basés sur celui-ci (géolocalisation, newsletters, cookies).

7.8 Droit de définir des directives post-mortem

Vous pouvez définir des directives concernant le sort de vos données après votre décès.

7.9 Droit d'introduire une réclamation

Vous pouvez déposer une plainte auprès de l'autorité de protection des données compétente :

- **Bénin** : Autorité de Protection des Données à Caractère Personnel (APDP)
- Email : contact@apdp.bj
- Adresse : Rue 6 . 076 El Marzouk Joël COTONOU

7.10 Exercice de vos droits

Pour exercer vos droits, vous pouvez :

- **Depuis votre compte** : Paramètres > Confidentialité et données
- **Par email** : contact@alozo.bj

Nous vous répondrons dans un délai de **30 jours** maximum. Une pièce d'identité peut être demandée pour vérifier votre identité.

8. SÉCURITÉ DES DONNÉES

8.1 Mesures techniques

Nous mettons en œuvre des mesures de sécurité pour protéger vos données :

- **Chiffrement** : Protocole HTTPS/SSL pour toutes les communications
- **Cryptage des mots de passe** : Hashage sécurisé
- **Pare-feu** et systèmes de détection d'intrusion
- **Sauvegardes régulières** et plan de reprise d'activité
- **Mise à jour** régulière des systèmes et correctifs de sécurité
- **Contrôle d'accès** : Accès limité aux données selon le principe du moindre privilège

8.2 Mesures organisationnelles

- **Formation** du personnel aux bonnes pratiques de sécurité
- **Confidentialité** : Engagements de confidentialité signés par les employés
- **Audits** de sécurité réguliers
- **Procédures** en cas de violation de données

8.3 Responsabilité des utilisateurs

Vous êtes responsable de :

- La confidentialité de vos identifiants de connexion
- Ne pas partager votre mot de passe
- Signaler immédiatement toute utilisation non autorisée de votre compte
- Utiliser un mot de passe fort et unique

8.4 Notification en cas de violation

En cas de violation de données susceptible de présenter un risque élevé pour vos droits, nous vous en informerons dans les **72 heures** et vous conseillerons sur les mesures à prendre.

9. COOKIES ET TECHNOLOGIES SIMILAIRES

9.1 Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier texte déposé sur votre appareil lors de votre visite sur la plateforme.

9.2 Types de cookies utilisés

Cookies essentiels (obligatoires)

- **Authentification** : Maintenir votre session connectée
- **Sécurité** : Prévenir les attaques CSRF
- **Préférences** : Mémoriser vos choix

Ces cookies ne nécessitent pas de consentement car nécessaires au fonctionnement du site.

Cookies de performance et analytiques

- **Google Analytics** : Mesurer l'audience et analyser le trafic
- **Hotjar** : Comprendre le comportement des utilisateurs
- Données collectées : pages vues, durée de visite, taux de rebond

Cookies de fonctionnalité

- **Géolocalisation** : Mémoriser votre position
- **Personnalisation** : Adapter le contenu à vos préférences

Cookies publicitaires et de ciblage

- **Publicités** : Afficher des annonces pertinentes
- **Réseaux sociaux** : Boutons de partage et plug-ins sociaux
- **Remarketing** : Vous proposer des publicités personnalisées

9.3 Durée de conservation des cookies

- **Cookies de session** : Supprimés à la fermeture du navigateur
- **Cookies persistants** : Conservés de 1 mois à 13 mois selon leur finalité

9.4 Gestion des cookies

Vous pouvez gérer vos préférences de cookies :

- **Lors de votre première visite** : Bannière de consentement
- **Dans les paramètres du site** : Tableau de bord des cookies
- **Dans votre navigateur** : Paramètres de confidentialité

Configuration du navigateur :

- **Chrome** : Paramètres > Confidentialité et sécurité > Cookies
- **Firefox** : Paramètres > Vie privée et sécurité > Cookies
- **Safari** : Préférences > Confidentialité > Cookies
- **Edge** : Paramètres > Confidentialité > Cookies

Attention : Le blocage de certains cookies peut affecter le bon fonctionnement de la plateforme.

9.5 Autres technologies de suivi

- **Balises web (pixels)** : Petites images invisibles pour mesurer l'ouverture des emails
- **Local Storage** : Stockage local de données dans votre navigateur
- **Empreinte digitale (fingerprinting)** : Nous n'utilisons pas cette technique

10. DONNÉES DES MINEURS

La plateforme Alôzô BTP est destinée aux personnes âgées de **18 ans et plus**. Nous ne collectons pas sciemment de données personnelles de mineurs.

Si vous êtes parent ou tuteur et que vous découvrez que votre enfant a fourni des données sans votre consentement, contactez-nous immédiatement à contact@alozo.bj pour que nous supprimions ces informations.

11. LIENS VERS DES SITES TIERS

La plateforme peut contenir des liens vers des sites externes (fournisseurs, partenaires, réseaux sociaux). Nous ne sommes pas responsables des pratiques de confidentialité de ces sites tiers. Nous vous encourageons à lire leurs politiques de confidentialité.

12. MODIFICATIONS DE LA POLITIQUE

12.1 Mises à jour

Nous pouvons modifier cette Politique de Confidentialité pour refléter :

- Les évolutions de nos pratiques
- Les changements réglementaires
- Les nouvelles fonctionnalités

12.2 Notification

En cas de modification importante, nous vous en informerons par :

- Email
- Notification sur la plateforme
- Bannière d'information lors de votre prochaine connexion

12.3 Acceptation

La poursuite de l'utilisation de la plateforme après modification vaut acceptation de la nouvelle politique.

13. CONTACT ET RÉCLAMATIONS

13.1 Questions sur vos données

Pour toute question concernant cette Politique ou vos données personnelles :

Chef Projet Digital (CPD)

- Email : adebissiimorou@alozo.bj
- Téléphone : +2290160258045

13.2 Réclamations

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez :

1. Nous contacter pour trouver une solution amiable
2. Saisir l'autorité de protection des données compétente
3. Exercer un recours judiciaire

14. TRANSPARENCE ET ENGAGEMENT

14.1 Nos principes

Alôzô BTP s'engage à :

- **Transparence** : Vous informer clairement sur l'utilisation de vos données
- **Minimisation** : Ne collecter que les données nécessaires
- **Sécurité** : Protéger vos données avec les meilleures pratiques
- **Respect** : Honorer vos droits et répondre rapidement à vos demandes

- **Contrôle** : Vous donner le contrôle sur vos données

14.2 Certification et conformité

Nous nous conformons aux réglementations suivantes :

- Loi béninoise sur la protection des données personnelles
- RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) si applicable
- Standards internationaux ISO 27001 (sécurité de l'information)

15. GLOSSAIRE

Données personnelles : Toute information se rapportant à une personne identifiée ou identifiable.

Traitement : Toute opération sur des données (collecte, enregistrement, conservation, modification, consultation, utilisation, communication, effacement).

Responsable de traitement : Personne qui détermine les finalités et moyens du traitement (Alôzô BTP).

Sous-traitant : Personne traitant des données pour le compte du responsable (prestataires techniques).

Consentement : Manifestation de volonté libre, spécifique, éclairée et univoque.

Pseudonymisation : Traitement de données de sorte qu'elles ne puissent plus être attribuées à une personne sans information supplémentaire.

Anonymisation : Traitement irréversible qui empêche toute identification.

16. ACCEPTATION

En utilisant la plateforme Alôzô BTP, vous reconnaissez avoir lu, compris et accepté la présente Politique de Confidentialité.

Alôzô BTP – Votre confiance, notre priorité

Dernière mise à jour : Décembre 2025

Contact CPD : adebissiiimorou@alozo.bj