

Mesures techniques et d'organisation pour Shred-it Dernière mise à jour : 31 décembre 2021

En prenant en compte l'état des connaissances, les coûts de mise en œuvre et la nature, la portée, le contexte et les finalités du traitement ainsi que le risque de variation de la probabilité et de la gravité pour les droits et libertés des personnes physiques, Stericycle, Inc. (« Stericycle ») mettra en œuvre les mesures techniques et d'organisation suivantes pour assurer un niveau de sécurité approprié aux risques. Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, Stericycle prend en compte en particulier les risques présentés par le traitement, la destruction fortuite ou illicite, la perte, la modification, la divulgation des ou l'accès non autorisé(e) aux données à caractère personnel transmises, conservées ou autrement traitées.

Ce document décrit les mesures et les contrôles de sécurité techniques et d'organisation mis en œuvre par Stericycle pour protéger les données à caractère personnel et garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité permanentes des produits et services de Shred-it.

Shred-it est spécialisée dans la fourniture d'un service de destruction sur mesure permettant aux entreprises de respecter la législation et de garantir que les informations confidentielles du client, de l'employé et de l'entreprise sont toujours conservées en toute sécurité à tout moment. Grâce aux processus stricts de la chaîne de contrôle de Shred-it, à la technologie portable et à un service fiable de déchiquetage sur site et hors site, dans les délais impartis, ainsi qu'à un réseau mondial d'installations de service locales, nous offrons nos services de destruction sécurisée de **matériel confidentiel du client (MCC)**. Le MCC comprend les papiers, supports de stockage électroniques (par exemple, des DVD, des CD, des cassettes et des disques durs), ainsi que les produits d'autres clients (par exemple des uniformes, des chaussures et des plaques d'immatriculation) de manière régulière et ponctuelle.

Processus de déchiquetage et de recyclage sur place

Shred-it propose un service de déchiquetage sur site sécurisé, assuré par un **Représentant du service clientèle (CSR pour Customer Service Representative)** ayant fait l'objet d'une vérification de sécurité. Ce dernier se rend sur le site du client à une date convenue à l'avance, à bord d'un véhicule de déchiquetage portant le logo Shred-it, vêtu de l'uniforme Shred-it et portant une photo d'identité sur l'extérieur de ses vêtements.

ÉTAPE 1 : Le MCC est placé dans les conteneurs sécurisés et verrouillés par le personnel du client pour être conservés en toute sécurité. Le personnel peut placer des documents papier contenant des trombones et des agrafes dans les conteneurs, car ils seront déchiquetés par les puissantes déchiqueteuses à coupe transversale de Shred-it. Les MCC non papier (CD, cassettes, disques durs, etc.) sont collectés et détruits séparément du papier.

ÉTAPE 2 : Un camion de destruction de documents Shred-it arrive sur le lieu convenu à l'avance, conformément au calendrier communiqué par Shred-it au client, afin d'assurer que les informations confidentielles ne sont pas conservées plus longtemps que nécessaire.

ÉTAPE 3 : Le CSR de Shred-it se présente à la personne à contacter désignée par le client. Le CSR vérifie les bacs à traiter en fonction des informations figurant sur son dispositif portable ou sur sa feuille de route. Toutes les éventuelles modifications des informations sont enregistrées par le CSR pendant son intervention. Le contenu des bacs est entièrement retiré des consoles verrouillées et placé directement dans un bac de collecte sécurisé. La manipulation par le CSR des papiers, matériaux et/ou produits des clients ne concerne que le transfert physique d'un conteneur sécurisé vers un autre et n'implique aucun examen des différents articles. L'appareil portable orientera le CSR vers tous les conteneurs du site du client sans perturber le personnel du client.

ÉTAPE 4 : Lorsque la collecte des articles à détruire est terminée, le CSR de Shred-it reverrouille chaque bac de collecte puis demande au contact client désigné d'apposer sa signature sur le dispositif portable. À ce stade, un certificat de destruction indiquant le nombre et le type d'unités détruites est envoyé par courriel au contact client désigné.

ÉTAPE 5 : Le CSR de Shred-it retourne ensuite au camion de destruction de Shred-it avec le bac de collecte sécurisé. Les articles collectés du client sont chargés dans la trémie de la déchiqueteuse du camion sur site et sont convertis en matériaux déchiquetés méconnaissables. Le CSR quitte ensuite les lieux une fois que tous les articles collectés du client ont été détruits.

ÉTAPE 6 : À la fin de la journée, le papier déchiqueté et méconnaissable est emporté dans un centre de traitement de Shred-it sécurisé où il est mis en ballots avant d'être transporté vers une usine à papier où il sera recyclé en produits ménagers tels que des mouchoirs ou rouleaux de papier toilette. Les supports électroniques et autres MCC non papier détruits sont éliminés de manière appropriée, conformément aux exigences locales, par des partenaires qui ont conclu des accords d'élimination responsable pour la manutention/récupération.

Processus de déchiquetage et de recyclage hors site

Shred-it propose un service sécurisé de déchiquetage et de recyclage hors site. Ce service est assuré par un CSR ayant fait l'objet d'une vérification de sécurité, qui se rend sur le site du client à une date convenue à l'avance, à bord d'un véhicule de collecte portant le logo de Shred-it, vêtu de l'uniforme Shred-it et portant une photo d'identité sur l'extérieur de ses vêtements.

ÉTAPE 1 : Le processus commence par le placement des MCC dans le conteneur sécurisé et verrouillé par le personnel du client, afin de la conserver en toute sécurité avant sa destruction. Le personnel peut placer des documents contenant des trombones et des agrafes dans les conteneurs de Shred-it, car ils seront déchiquetés par les puissantes déchiqueteuses. Les MCC non papier (CD, cassettes, disques durs, etc.) sont collectés et détruits séparément du papier.

ÉTAPE 2 : Le véhicule de collecte de Shred-it se rendra sur le site du client conformément au calendrier communiqué par Shred-it au client, afin de s'assurer que les MCC ne sont pas stockés plus longtemps que nécessaire (conformément aux lois et réglementations en matière de protection des données).

ÉTAPE 3 : Le CSR de Shred-it se présente à la personne à contacter désignée par le client avant de vider les bacs. Le CSR vérifie les bacs à traiter en fonction des informations figurant sur son dispositif portable ou sur sa feuille de route. Toutes les éventuelles modifications des informations sont enregistrées par le CSR pendant son intervention.

ÉTAPE 4 : Le CSR de Shred-it reverrouille chaque bac de collecte et demande ensuite à la personne à contacter désignée par le client d'apposer sa signature sur le dispositif portable. À ce stade, un certificat de destruction indiquant le nombre et le type d'unités détruites est envoyé par e-mail au contact.

ÉTAPE 5 : Tous les MCC sont ensuite transportés jusqu'au véhicule de collecte sécurisé de Shred-it. La zone de stockage du camion est déverrouillée, et le CSR place le matériel dans son véhicule et sécurise le chargement. Une fois cette opération terminée, le CSR s'assure que le camion est verrouillé et qu'il est impossible d'y accéder. Une fois l'itinéraire terminé, le véhicule est ramené aux installations de Shred-it dotées d'un système d'alarme. Là, le CSR décharge le véhicule dans l'entrepôt-sécurisé.

ÉTAPE 6 : Tous les MCC sont ensuite déchiquetés à l'aide d'une déchiqueteuse installée dans l'établissement.

Tout le papier déchiqueté méconnaissable est ensuite mis en ballots dans l'entrepôt de Shred-it et transporté vers l'usine à papier approuvée au préalable où le matériel est recyclé en produits ménagers tels que des mouchoirs et rouleaux de papier toilette. Les supports électroniques et autres MCC non papier détruits sont éliminés de manière appropriée, conformément aux exigences locales, par des partenaires qui ont conclu des accords d'élimination responsable pour la manutention/récupération.

Comment nous assurons la confidentialité de nos services Shred-it :

Service sécurisé Shred-it /Centres de déchiquetage

- Tous les centres de traitement Shred-it adoptent des mesures visant à assurer que tous les matériaux confidentiels emportés pour destruction hors site et recyclage sont conservés en toute sécurité. Lorsque le service hors site de Shred-it est utilisé, les documents confidentiels sont conservés dans un site hautement sécurisé doté d'une alarme anti-intrusion, qui couvre toutes les zones de déchiquetage et de stockage, et qui est reliée à un centre de réception des alarmes. Tous les centres de déchiquetage sont équipés d'un système de vidéosurveillance (dans les zones où la loi l'autorise) pour filmer toutes les zones de déchargement, de stockage et de déchiquetage, et conserver les images pendant une période déterminée.
- Toutes les portes extérieures sont protégées par des serrures de haute sécurité et leur accès est limité. Toutes les portes sont contrôlées par des systèmes d'activation par clé sans contact qui ne permettent l'entrée qu'au personnel autorisé. Shred-it accrédite les personnes à qui les clés sans contact sont remises afin de veiller à ce que celles-ci ne soient en possession que du personnel autorisé et qu'elles soient récupérées si nécessaire.

- Tous les visiteurs signent à l'entrée et à la sortie et signent un accord de confidentialité indiquant qu'ils respecteront les procédures de Shred-it. Tous les visiteurs reçoivent alors une note d'orientation afin de s'assurer qu'ils connaissent les procédures d'urgence et les règles du site et qu'ils sont accompagnés à tout moment. Les zones essentielles des opérations de Shred-it sont restreintes et ne peuvent être vues par des visiteurs.

Véhicules Shred-it

- Tous les véhicules de destruction sur site de Shred-it transportent des déchiqueteuses industrielles exclusives transversales et à plusieurs arrêtes qui déchiquètent les matériaux en fragments qui sont ensuite automatiquement mélangés à l'arrière du véhicule par la déchiqueteuse, garantissant ainsi que tout le matériel confidentiel est illisible et impossible à recréer sous sa forme originale.
- Tous les véhicules utilisés pour le transfert ou la destruction des documents confidentiels du client sont entièrement verrouillables.
 - Tous les camions de collecte que Shred-it possède ou loue sont équipés d'un dispositif de sécurité renforcé qui peut comprendre les éléments suivants : systèmes d'alarme, serrures à clapet ou cadenas de haute sécurité.
 - Ces unités sont marquées du logo Shred-it et sont verrouillées à tout moment lorsque le CSR n'est pas en train d'entrer ou de sortir du véhicule.
 - Sauf en cas d'urgence, aucune personne non autorisée n'est autorisée à accéder à la cabine, à la carrosserie, à la boîte, au chargement ou au hayon élévateur d'un véhicule.
 - Aucune personne non autorisée ne doit être transportée en tant que passager à quelque moment que ce soit, sauf en cas d'urgence.
- Chaque véhicule peut transporter une grande quantité de papier déchiqueté.
- Tous les CSR procèdent chaque jour aux contrôles de sécurité sur leurs véhicules avant de quitter le centre et à leur retour ; cela vise à garantir que le véhicule est en parfait état de marche, adapté aux finalités, à la qualité et aux normes de sécurité requises par Shred-it.
- Tous les véhicules Shred-it suivent des programmes d'entretien et un plan de maintenance annuel.
- Tous les véhicules sont suivis par GPS (conformément à la législation en vigueur), ce qui constitue un niveau de sécurité supplémentaire tout en permettant à Shred-it de savoir où se trouvent les matériaux confidentiels du client à tout moment du processus.

Équipement sécurisé Shred-it

- Shred-it dispose de plusieurs conteneurs verrouillables de différentes tailles qui peuvent être remis aux clients pour stocker les documents confidentiels avant leur destruction.
- **Consoles Shred-it** - Les consoles de taille standard, de bureau et les mini-console sont dotées des caractéristiques suivantes :
 - Fente d'alimentation de sécurité - les consoles sont dotées de fentes biseautées capables d'accepter une quantité relativement élevée de documents en une seule fois tout en garantissant que les papiers ne puissent être récupérés par une main humaine une fois déposés.
 - Serrure à pêne dormant actionnée par clé - seule une personne autorisée (CSR de Shred-It ou employé désigné par le client) possédant une clé peut accéder au contenu des consoles.
- **Bacs Shred-it (s'ils sont disponibles) assortis des caractéristiques suivantes :**
 - Fente d'alimentation sécurisée - Couvercle standard avec fente à papier avant et verrouillage
 - Verrouillage - Système de verrouillage par morillon ou mécanisme de verrouillage interne du couvercle
 - Conteneurs d'entretien - les consoles seront dotées d'une doublure interne en carton ou d'un sac de sécurité en nylon pour contenir les papiers déposés. Le CSR de Shred-it transfèrera en toute sécurité les matières de la pochette ou du sac dans un conteneur à roues verrouillé qui est utilisé pour transporter les matières vers le camion. Pour la commodité du personnel du client, des autocollants sont placés sur toutes les consoles, indiquant clairement ce qui peut et ne peut pas être placé à l'intérieur, ainsi qu'un numéro permettant d'appeler les Associés de l'assistance client de Shred-it, s'ils ont besoin d'aide.

Comment nous assurons l'intégrité et la disponibilité de nos services :

En plus de ce qui précède :

- **Évaluations des risques**
 - Nous procédons à des évaluations périodiques des risques liés aux équipements et aux processus de Shred-it afin de garantir une livraison sûre et sécurisée des biens et des services. Il s'agit notamment d'évaluer les risques liés à l'utilisation de toutes les déchiqueteuses, aux procédures de traitement manuelle et à l'utilisation des véhicules Shred-it.

- **Un certificat de destruction**
 - Dans le cadre de son devoir de diligence à l'égard de ses clients, Shred-it fournit au client, après chaque intervention, un certificat de destruction faisant partie du certificat de service. Cela confirme que Shred-it a pris des mesures pour maintenir l'intégrité de son processus de collecte en vue de la destruction et a rempli son devoir de diligence dans l'élimination des documents confidentiels du client en appliquant les lois et règlements en vigueur.
 - Le certificat de destruction est proposé gratuitement dans le cadre du service Shred-it. Le contenu du certificat de destruction variera en fonction des exigences réglementaires et légales locales et pourra comporter les types d'informations suivants :
 - Le nombre de conteneurs ou équipements révisés.
 - La date et l'heure du service.
 - Le nom et la signature de la personne à contacter auprès du client.
 - L'adresse du client.
 - Le nom et la signature du CSR de Shred-it.
 - Le centre de Shred-it qui fournira le service au client (lorsqu'un traitement hors site a lieu).
 - Le Numéro de licence des transporteurs de déchets Shred-it ainsi que leur Numéro de référence d'exemption des déchets.

- **Approbation du personnel**
 - Tous les employés de Shred-it font l'objet d'un examen préalable à l'embauche, afin de s'assurer qu'ils sont aptes à assumer leurs responsabilités professionnelles.
 - Dès le début de l'emploi et par la suite, tous les employés sont tenus de lire, signer et de respecter l'Accord de confidentialité de Shred-it, garantissant ainsi que tous les employés connaissent leurs obligations et devoirs.

- **Formation Shred-it**
 - Les exigences de formation spécifiques à chaque emploi au sein de Shred-it ont été évaluées afin d'assurer l'atteinte d'un niveau élevé de compétence dans l'ensemble des effectifs. Lorsqu'une formation est nécessaire, Shred-it organise et évalue les compétences de la personne avant de l'autoriser à effectuer des opérations critiques. Le personnel qui assure les services de déchiquetage est formé aux pratiques appropriées en matière de protection des données et de traitement des données à caractère personnel.
 - Tous les CRS de Shred-it signent des documents confirmant qu'ils ont reçu une formation en cas d'incidents avec un véhicule, de procédures en cas d'accidents personnels, de manutention manuelle/levage sûr et d'opération de déchiquetage sûr, tous les éléments de santé et d'opérations de sûreté étant évalués par un superviseur.
 - Tous les chauffeurs sont titulaires des permis ou des certificats nécessaires pour conduire le véhicule qui leur est attribué et ont été formés en interne pour conduire de manière sûre.

- **Incidents de sécurité des données**
 - Il existe une procédure interne que les employés doivent suivre en ce qui concerne les incidents de sécurité pour garantir le signalement et le traitement opportun des incidents identifiés.

Comment nous testons/évaluons régulièrement l'efficacité de nos mesures techniques et d'organisation pour contribuer à assurer la sécurité du traitement :

En plus des évaluations périodiques des risques et des besoins de formation continue du personnel décrits ci-dessus :

- **Examen de conformité**
 - Shred-it vérifie régulièrement si les mesures techniques et d'organisation décrites ci-dessus sont correctement mises en œuvre et respectées par ses employés.

- **Accréditations et adhésions de Shred-it**
 - Nous nous efforçons constamment d'améliorer nos services, et à cette fin, nous possédons les accréditations et adhésions suivantes auprès d'associations du secteur afin de nous tenir informés de la législation et des meilleures pratiques actuelles :

Amérique du Nord et Australie :

- **Certificat NAID AAA** : Le certificat NAID AAA vérifie les qualifications de Shred-it en tant que prestataire certifié de services de destruction d'informations par le biais d'un programme complet d'audits programmés et inopinés. Le certificat AAA signifie que Shred-it répond à de nombreuses lois et réglementations exigeant la protection des informations confidentielles des clients.

Royaume-Uni :

- **ISO 9001:2008** - Ce certificat du système de gestion de la qualité permet à Shred-it de démontrer son engagement envers la qualité de service et la satisfaction du client. Les clients peuvent être assurés que Shred-it améliore en permanence ses systèmes de gestion de la qualité et intègre les réalités d'un monde en pleine évolution.
- **ISO 14001:2004** - Ce certificat du système de gestion environnementale démontre l'engagement de Shred-it envers l'environnement. La norme fournit des directives sur la façon dont Shred-it peut gérer les aspects environnementaux de ses activités commerciales plus efficacement, tout en prenant en compte la prévention de la pollution, la protection de l'environnement et les besoins socio-économiques.
- **BS EN 15713** - Ce Code de pratique décrit les principales exigences d'une entreprise professionnelle de destruction d'informations et l'importance de la sécurité. Shred-it est évaluée par rapport à ces exigences dans le cadre de l'audit externe de la norme ISO 9001, ce qui figure sur le certificat ISO 9001.
- **British Security Industry Association (BSIA)** - Shred-it fait partie des membres principaux de la BSIA depuis 2005. Il s'agit de l'association corporative pour l'industrie de la sécurité professionnelle au R.-U. Les membres de la BSIA sont responsables de plus de 70 % des produits et services de sécurité au R.-U. (par chiffre d'affaires) y compris la fabrication, la distribution et l'installation d'équipement de sécurité électronique et physique et la fourniture de gardiennage de sécurité et de services de conseil. Être un membre de cette association majeure du secteur garantit aux clients de Shred-it qu'ils bénéficient d'une conformité aux toutes dernières législations.
- **SAFEContractor** - Il s'agit d'un régime d'accréditation en matière de santé et de sûreté pour les entrepreneurs. Il simplifie le processus permettant à Shred-it de démontrer à ses clients que Shred-it possède des politiques et procédures de santé et de sûreté en place. Ce régime évalue les mesures de santé et de sûreté de Shred-it et les clients reconnaissent le régime et acceptent notre certificat SAFEContractor en tant que garantie de compétence.
- **Fleet Operator Recognition Scheme (FORS) Accréditation bronze** - Atteste que Shred-it utilise de bonnes pratiques et respecte les exigences établies par la Norme FORS (Régime de reconnaissance des opérateurs de flotte). Cela comprend une attention à la sûreté du conducteur et du véhicule, associée à l'amélioration des pratiques opérationnelles au travers d'une surveillance efficace de l'utilisation du combustible et des pneumatiques.
- **Numéro de licence des transporteurs de déchets Référence** : CBDU51993 (Angleterre et pays de Galles), WCR/R/1137691 (Écosse) et ROC UT 681 9 (Irlande du Nord)

Allemagne :

- **DIN 66399** - Shred-it est titulaire d'un certificat DIN 66399 en Allemagne, qui définit les exigences en matière de machines et de processus pour le déchiquetage du papier et des supports électroniques. Cette norme a été élaborée par le Comité de normalisation des technologies de l'information et des applications (NIA) de l'Institut allemand de normalisation (DIN).